



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

GESTIÓN DOCUMENTAL & ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS MES DE ENERO 2021

Decreto Distrital 371 de 2010

Febrero 2021



Calle 10 # 3 - 16
Teléfono: +57(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co
Oficina Virtual de Correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Atención Virtual al Ciudadano: videollamada por Google meet al anterior correo



INDICE

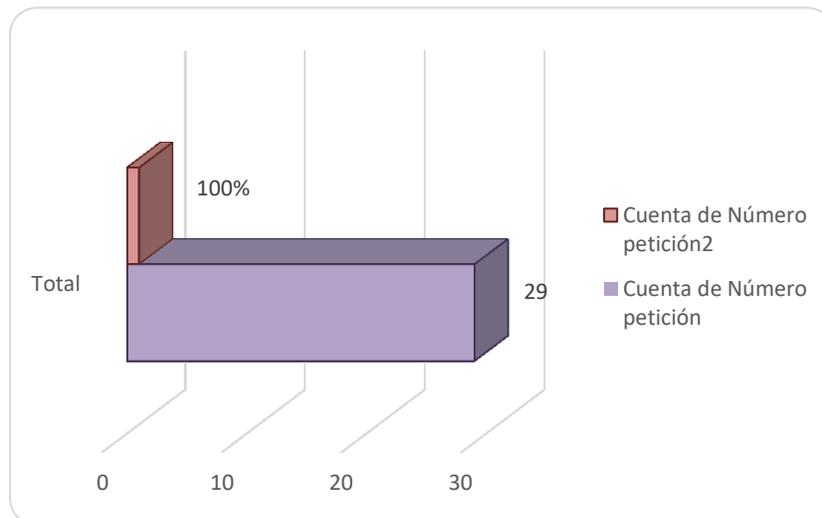
- 1.** Total de peticiones mensuales recibidas.
- 2.** Canales de interacción.
- 3.** Tipologías o modalidades.
- 4.** Acceso a la información pública.
- 5.** Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso.
- 6.** Total peticiones trasladadas por no competencia.
- 7.** Veedurías ciudadanas.
- 8.** Peticiones cerradas en el periodo.
- 9.** Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.
- 10.** Participación por localidad.
- 11.** Participación por estrato y tipo de requirente.
- 12.** Calidad de requirente.
- 13.** Conclusiones y recomendaciones.



1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

La siguiente gráfica y análisis corresponden al número *total* de requerimientos recibidos y gestionados en la entidad, enmarcados en la *Ley 1755 de 2015 - Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*, y referencia en el uso del *Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha* según el *Decreto 371 de 2010 - Por el cual se establecen los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*.

Gráfica 1.



Análisis 1.

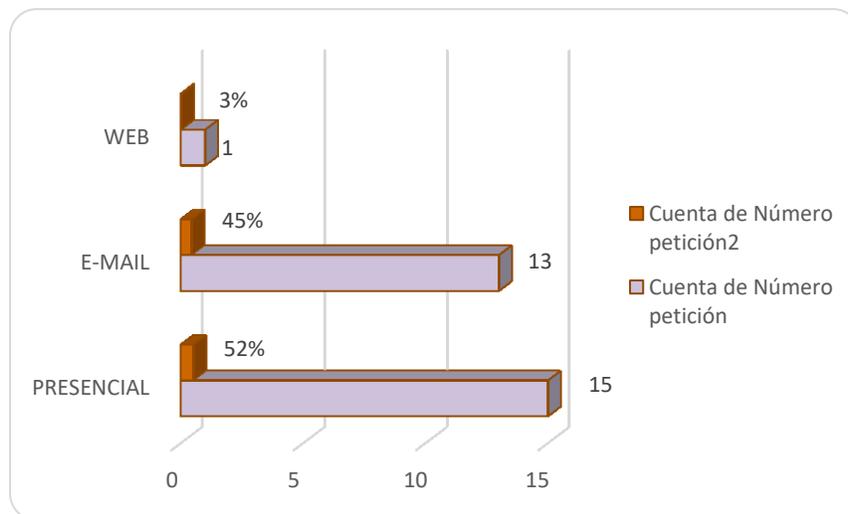
En el periodo del presente informe 29 peticiones fueron registradas por la entidad y/o registradas directamente por la ciudadanía en el *Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha*, no se incluyen las recibidas por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones son reportadas por la entidad que la registró inicialmente.



2. CANALES DE INTERACCIÓN

La siguiente gráfica y análisis corresponde a los *canales de interacción* contemplados en el Decreto 197 de 2014 - *Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía*; se discrimina el total de peticiones registradas de acuerdo al canal de ingreso, indicando así el uso de los canales de recepción propios de la entidad, por parte de la ciudadanía.

Gráfica 2.



Análisis 2.

En este periodo el canal más utilizado fue el presencial (registros realizados directamente por los operadores del *Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha*) con un 52% de participación, seguido por el e-mail/correo electrónico con 45% (requerimientos recibidos a través del correo electrónico institucional atenconalciudadano@fuga.gov.co), y por último, el canal web con 3% (registros realizados directamente por los ciudadanos en el *Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha*).

En la actualidad los requerimientos recibidos por medio escrito, e-mail y web

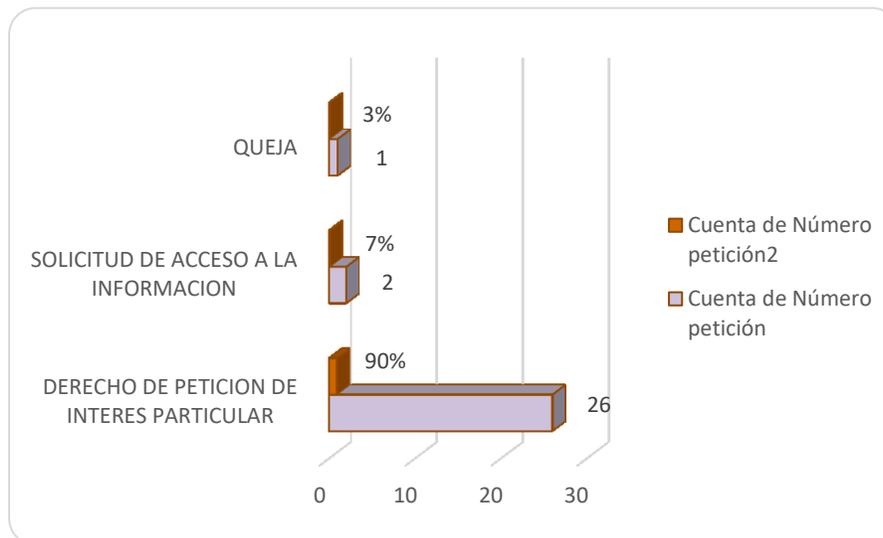


(radicados a través del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo sgdea-orfeo) son controlados mediante la herramienta de *Agendados* del sistema desde donde se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta recibidos en la entidad.

3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

La siguiente gráfica y análisis discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, indicando así una primera caracterización del tipo de petición.

Gráfica 3.



Análisis 3.

Del total de requerimientos gestionados en el periodo, el derecho de petición de interés particular con un 90% fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida por la solicitud de acceso a la información con un 7% y la quejas con 3%.

La *queja* registrada con número de radicado 20212300000632 y registro del SDQS-Bogotá te escucha número 145082021, correspondió a un Anónimo que referencia en las medidas tomadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretarías y Entidades distritales en relación al manejo de la pandemia derivada por el covid-19.

Las solicitudes de acceso a la información y derechos de petición de interés particular se analizan en el numeral 5 Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso.

Definición de tipologías definidas dentro del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS

Consultas: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para formular consultas.

Denuncia por actos de corrupción: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Derecho de petición de interés particular: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Derecho de petición de interés general: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Felicitación: Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.

Solicitud de acceso a la información: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y (...)

Quejas: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamos: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de (...)

4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



En cuanto a los accesos y solicitudes de información a través de los diferentes canales de acceso-contacto, del total de 29 peticiones recibidas y gestionadas, en ninguno de los casos se negó el acceso o suministro de la información requerida.

5. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

En este punto se analizan la gestión de los requerimientos discriminando por los subtemas más reiterados y/o barreras de acceso de la información más requerida en el periodo por la ciudadanía.

Tabla 1.

SUBTEMAS	Total	%
PROGRAMACION ARTISTICA Y CULTURAL	12	41%
PROGRAMA DE ESTIMULOS	10	34%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES	3	10%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	2	7%
TALLERES DE FORMACION ARTISTICA	1	3%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	3%
Total general	29	100%

Análisis 5.

La tabla 1. nos indica que los requerimientos de información sobre la *programación artística y cultural* y el *programa de estímulos* fueron los más reiterativos o de mayor solicitud de información en este periodo, y los subtemas sobre los *convenios interadministrativos/interinstitucionales (convenios interbibliotecarios)* *atención y portafolio de servicios*, *administración del talento humano* y *talleres de formación artística* fueron los de menor solicitud.

6. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el presente periodo no se recibieron ni se trasladaron peticiones de otras entidades.



7. VEEDURIAS CIUDADANAS

En el presente periodo no se recibieron peticiones relacionadas con las Veedurías Ciudadana. Las Veedurías Ciudadanas tienen como objetivo vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, en los cuales señala expresamente “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”.

8. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

Tabla 2.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	23	6	20
Total general	23	6	20

La tabla 2. nos muestra la información del total de requerimientos recibidos en la entidad, gestionados y cerrados durante el periodo del informe, y aquellos que fueron gestionados del período anterior sin querer decir que se gestionaron fuera de los tiempos normativos de ley.

Cabe aclarar que, en la actualidad la totalidad de requerimientos radicados, gestionados y cargados al *Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha* se realizan únicamente desde el proceso de Atención al Ciudadano, por lo que se contempla a mediano plazo crear usuarios por cada una de las dependencias de la entidad.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA



En este punto se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, la información presentada en los totales de la tabla corresponde a promedios ponderados según el número de peticiones que se atendieron.

Tabla 3.

DEPENDENCIA	TIPOLOGIAS O MODALIDADES			TOTAL GENERAL
	RECLAMO	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	9	5,6	4,5	6,2
Total general	9	5,6	4,5	6,2

El tiempo promedio total de en días para el cierre de peticiones ciudadanas fue de 6,2 días, lo que indica que la entidad está dando respuesta dentro de los términos estipulados por la Ley.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD.

En este punto se discrimina el total de peticiones registradas según la localidad donde se originó la petición. De las peticiones realizadas a la entidad a través del correo electrónico/ web se dificulta identificar la localidad del peticionario, solo se identifican los nombres o pseudónimos del peticionario y su correo electrónico para dar la respuesta; por consiguiente en el presente periodo se dificultó la inclusión de la localidad de los requerimientos registrados dado que la totalidad de peticiones realizadas a la entidad fueron presenciales y a través del correo electrónico – web.

Tabla 4.

Localidad	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
03 – SANTA FE	1	3%
(en blanco)	28	97%



Total general	29	100%
----------------------	-----------	-------------

11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.

En este punto se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según el estrato y tipo de requirente, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción de la entidad, y dado que la mayor cantidad de peticiones realizadas a la entidad fueron a través del correo electrónico/ web se dificulta identificar el estrato del peticionario.

Tabla 5.

Estrato	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
2	1	3%
3	1	3%
(en blanco)	27	93%
Total general	29	100%

Tabla 6.

Tipo de requirente	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
Natural	29	100%
Total general	29	100%

De 29 peticiones gestionadas, la totalidad fueron realizadas por personas naturales identificadas, ninguno como persona jurídica.

Tabla 7.

Nombre peticionario	Numero	%
Identificado	28	97%
Anónimo	1	3%
TOTAL	29	100%



De 29 peticiones gestionadas, 28 fueron realizadas por personas naturales identificadas, 1 como peticionario anónimo.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De acuerdo con el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de diciembre de 2020 - Versión 3 emitido por la Secretaría General, se establece que únicamente se deben registrar en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, aquellas peticiones verbales que no hayan sido resueltas de forma inmediata al solicitante, razón por la cual las peticiones de los canales telefónico y presencial no se registran en el presente informe.
- Con radicado 2-2018-29972 / 20182300013212 de noviembre 28 de 2018 la Directora Distrital de Calidad de Servicio a la Ciudadanía, da respuesta a la consulta sobre registro de requerimientos interinstitucionales en Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, indicando: *En atención a la consulta dirigida a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., relacionada con el tratamiento de peticiones o requerimientos entre entidades en Bogotá te escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones; de manera atenta, esta Dirección informa que dicho sistema está concebido como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan **origen ciudadano** y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas, en los términos de la Ley Estatutaria 1755 de 2015. Con base en lo anterior, y con el propósito de brindar mayor claridad al respecto, esta Dirección indica que únicamente deberán ser registradas las peticiones que presente la ciudadanía, razón por la cual, aquellos requerimientos de las entidades o autoridades quedan excluidas, salvo que a través de dicha comunicación se esté dando traslado de una petición de origen ciudadano que deba ser resuelta por otra entidad en razón a su competencia.*

Proyecto: Gloria Helena Patiño Molano – Contratista.

Revisó y aprobó: Juan Alfonso Uribe Rozo – Profesional Universitario 219-01 Gestión Documental y Atención al Ciudadano.

