



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

GESTIÓN DOCUMENTAL & SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME PQRS MES DE MARZO 2021

Decreto Distrital 371 de 2010

Abril 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

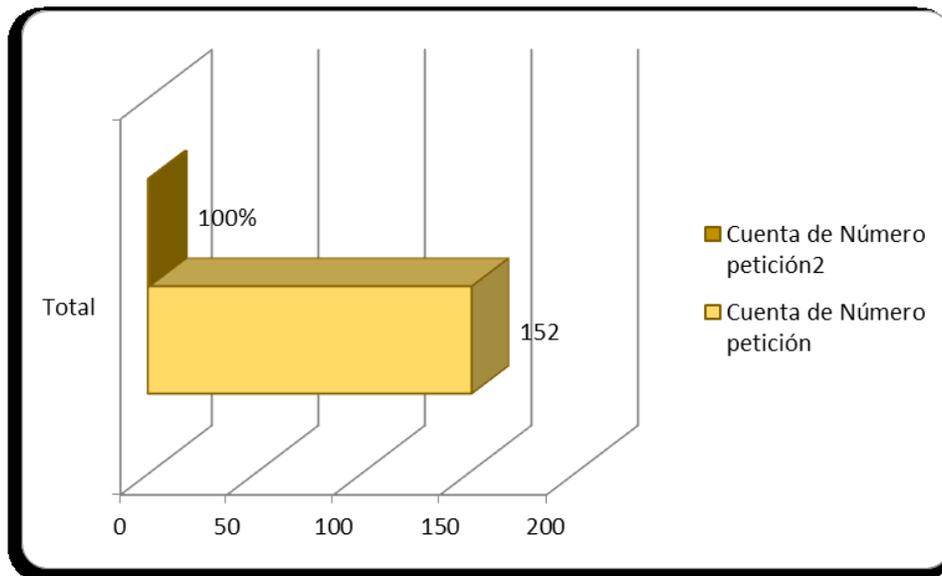
- 1.** Total de peticiones mensuales recibidas.
- 2.** Canales de interacción.
- 3.** Tipologías o modalidades.
- 4.** Acceso a la información pública.
- 5.** Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso.
- 6.** Total peticiones trasladadas por no competencia.
- 7.** Veedurías ciudadanas.
- 8.** Peticiones 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 para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - 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.

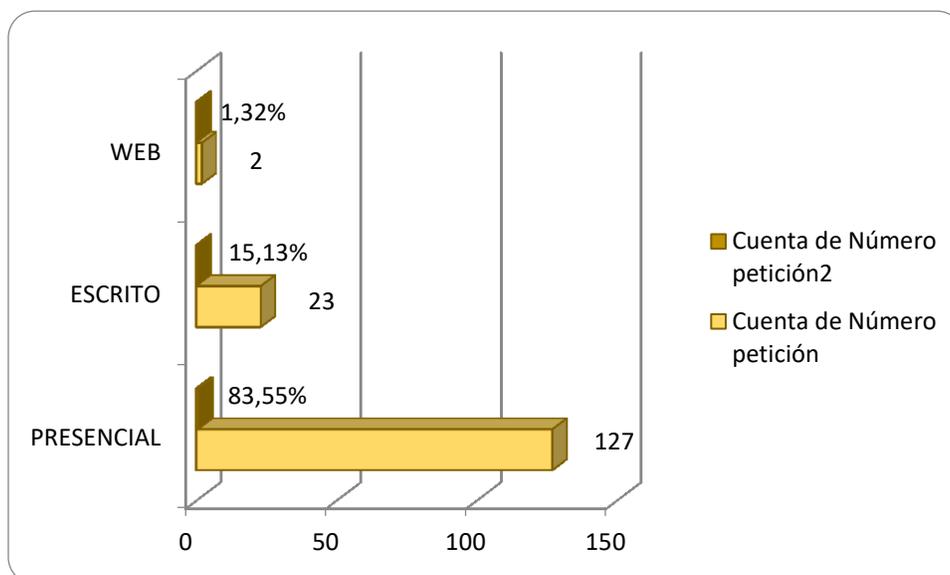
En el periodo del presente informe 152 peticiones fueron registradas por la Entidad y/o directamente por la ciudadanía en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha*; no se incluyen las recibidas por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones son reportadas 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 (estos corresponden a los registro de correos electrónicos radicados en la entidad desde el Sgdea-Orfeo) con un 83.55% de participación, seguido por el canal escrito con 15.13%, y por último, el canal web con 1.32% (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

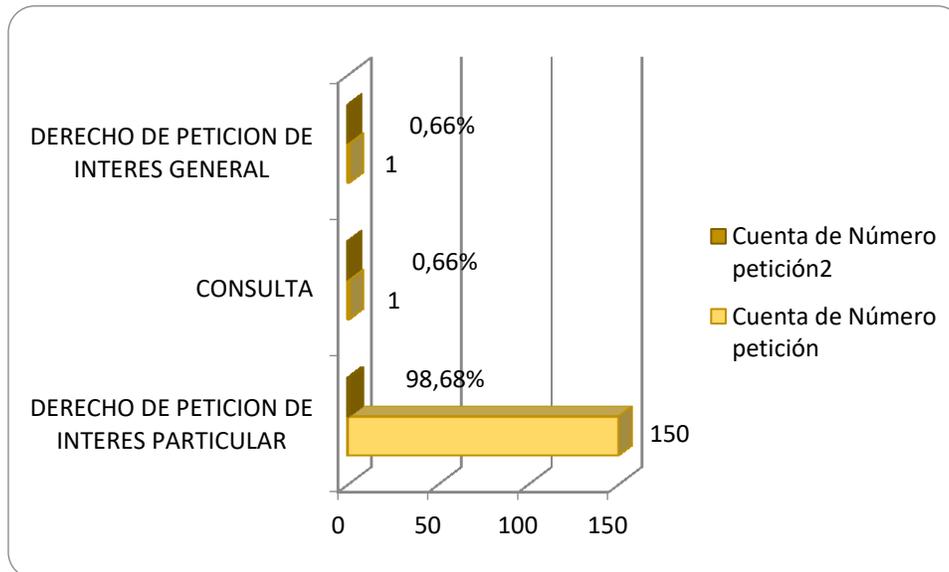


(radicados a través del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo sgdea-orfeo) son controlados mediante la herramienta de *Agendados* del sistema desde donde se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta recibidos en la entidad.

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 98.68% fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida por el derecho de petición de interés general y la consulta con un 0.66%.



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 152 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.

| SUBTEMA | TOTAL | % |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| PROGRAMA DE ESTIMULOS | 112 | 74% |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 19 | 13% |
| TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS | 11 | 7% |
| TALLERES DE FORMACION ARTISTICA | 4 | 3% |
| TEMAS DE LECTURA Y BIBLIOTECAS | 3 | 2% |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA | 3 | 2% |
| TOTAL | 152 | 100% |

Análisis 4.

La tabla 1. Nos indica que los requerimientos de información sobre el *programa de estímulos* fue el más reiterativo o de mayor solicitud de información en este periodo, seguidos por los subtemas sobre *administración del talento humano*, *temas administrativos y financieros*; los subtemas de *talleres de formación artística*, *temas de lectura y bibliotecas* y *atención y servicio a la ciudadanía* fueron los de menor solicitud.

6. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

| Etiquetas de fila | Cuenta de Número petición | Cuenta de Número petición2 |
|----------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES | 1 | 50% |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 1 | 50% |
| Total general | 2 | 100% |

En el presente periodo se recibieron dos peticiones trasladadas de otras entidades, en este caso de la Secretaria de Educación y del Instituto de las Artes – Idartes.

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.

| Cuenta de Número petición | | Etiquetas de columna | |
|----------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Etiquetas de fila | PERIODO ACTUAL | PERIODO ANTERIOR | Total general |
| OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO | 132 | 27 | 159 |
| Total general | 132 | 27 | 159 |

Análisis 5.

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 en el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo Sgdea-Orfeo y registrados en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha* se realizan únicamente desde el proceso de Servicio al Ciudadano, por lo que se contempla a mediano plazo crear usuarios por cada una de las dependencias de la entidad para la gestión en el sistema.



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.

| Promedio de Días gestión | Etiquetas de columna | | | | |
|----------------------------------|----------------------|--|---|--------------------------------------|---------------|
| Etiquetas de fila | CONSULTA | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | Total general |
| OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO | 2 | 8 | 3 | 4 | 3 |
| Total general | 2 | 8 | 3 | 4 | 3 |

Análisis 6.

El tiempo promedio total de en días para el cierre de peticiones ciudadanas fue de 3 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.



| Etiquetas de fila | Cuenta de Número petición | Cuenta de Número petición2 |
|----------------------|---------------------------|----------------------------|
| 11 - SUBA | 1 | 0,66% |
| 13 - TEUSAQUILLO | 1 | 0,66% |
| (en blanco) | 150 | 98,68% |
| Total general | 152 | 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.

| Etiquetas de fila | Cuenta de Número petición | Cuenta de Número petición2 |
|----------------------|---------------------------|----------------------------|
| 2 | 1 | 0,66% |
| 3 | 3 | 2% |
| 4 | 2 | 1% |
| (en blanco) | 146 | 96% |
| Total general | 152 | 100% |

Tabla 6.

| Etiquetas de fila | Cuenta de Número petición | Cuenta de Número petición2 |
|----------------------|---------------------------|----------------------------|
| Jurídica | 4 | 3% |
| Natural | 148 | 97% |
| Total general | 152 | 100% |



De 152 peticiones gestionadas, 148 fueron realizadas por personas naturales identificadas, 4 como persona jurídica, y ningún 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.*

Elaboro: Juan Alfonso Uribe Rozo – Servicio al Ciudadano.

