



## SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

### GESTIÓN DOCUMENTAL & ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### INFORME PQRS MES DE AGOSTO 2020

Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,  
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de  
2010

Bogotá, D.C., Septiembre de 2020



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



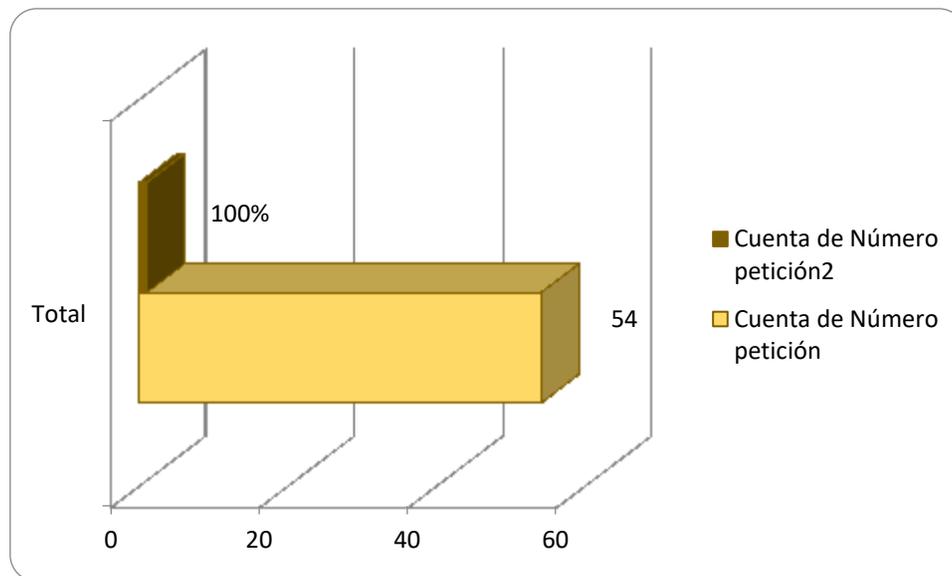
## INDICE

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS.
2. CANALES DE INTERACCIÓN.
3. TIPOLOGIAS 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. VEEDURIAS CIUDADANAS.
8. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO.
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA.
10. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS: COHERENCIA, CLARIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNIDAD.
11. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.
12. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.
13. CALIDAD DE REQUIRENTE.
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.



## 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

La siguiente gráfica 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 referencian el uso del *Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS* 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*.

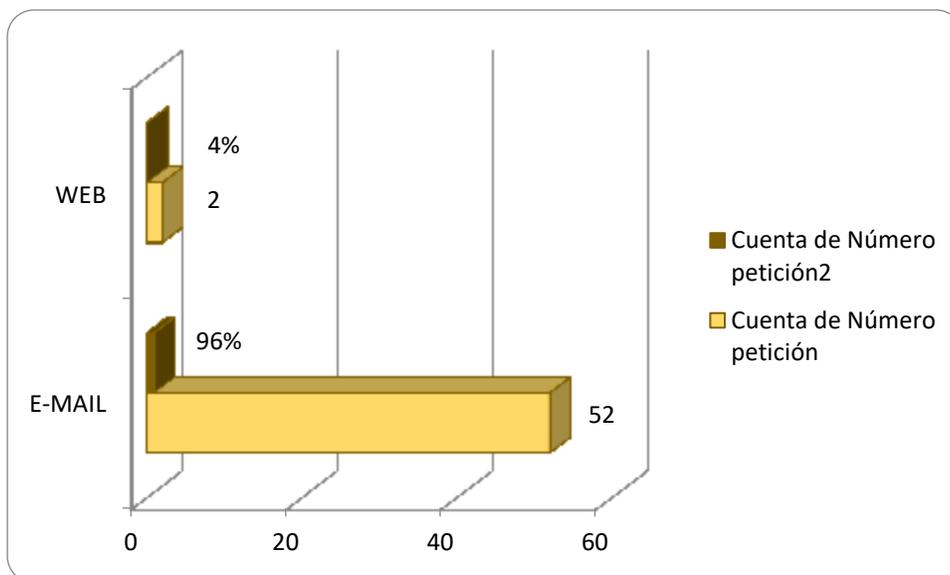


En el periodo del presente informe 54 peticiones fueron registradas por la entidad y/o registradas directamente por la ciudadanía; no se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones son reportadas por la entidad que la registró inicialmente.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

La siguiente gráfica corresponde a los canales de interacción contemplados en el Decreto 197 de 2014 - *Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía*.





En este aparte se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con el canal de ingreso, indicando así el uso de los canales de recepción propios de la entidad, por parte de la ciudadanía.

En este periodo el canal más utilizado fue el e-mail/correo electrónico con un 96% de participación seguido del canal web con un 4%, no se registraron otros canales como el presencial o telefónico por la coyuntura actual.

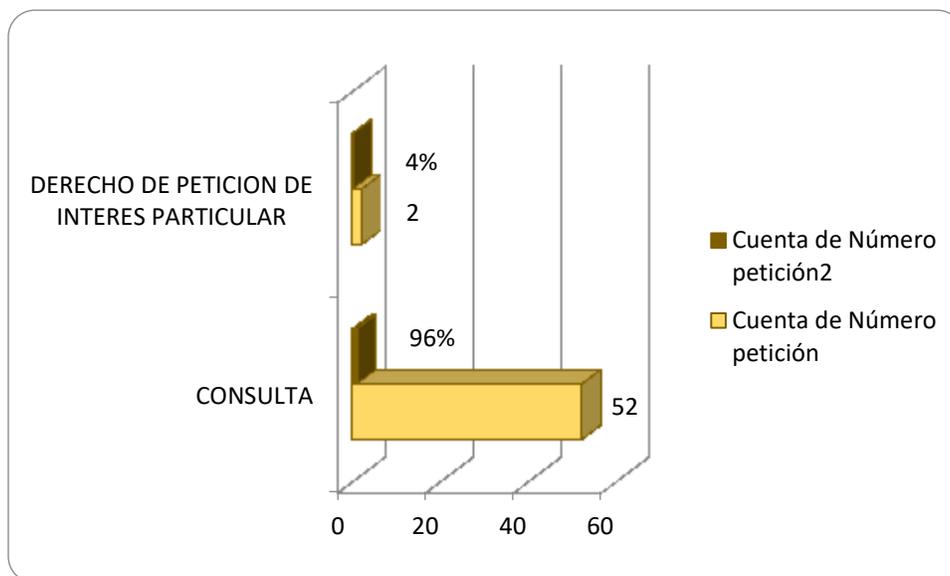
En la actualidad los requerimientos recibidos por medio escrito, e-mail y web (radicados a través del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo sgdea-orfeo) son controlados mediante la herramienta de *Agendados* del sistema desde donde se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta recibidos en la entidad.

### 3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En este aparte se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, indicando así una primera caracterización del tipo de petición.

La siguiente gráfica corresponde a la clasificación actual de la modalidad o tipología de las peticiones parametrizadas en el SDQS de acuerdo a la *Ley 1755 de 2015 - Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*.





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

**Consultas:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas 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 un 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 (...)

Del total de requerimientos gestionados en el periodo, la consulta con un 96% fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguida por el DP de Interés Particular con un 4%.

#### 4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En cuanto a los accesos y solicitudes de información a través de las diferentes tipologías y canales de acceso-contacto; del total de 54 peticiones recibidas y gestionadas, en ninguno de los casos se negó el acceso a la información requerida.

#### 5. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
PROGRAMA DE ESTIMULOS	40	72%
TEMAS DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	5	10%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	3	6%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	4%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	2%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	1	2%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES	1	2%
TALLERES DE FORMACION ARTISTICA	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

En este aparte se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad, discriminadas por los subtemas de dichas peticiones; no coinciden las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores.

La tabla nos indica que los requerimientos de información *el programa de estímulos* fue el más reiterativo en este periodo, seguido por el subtema de *temas de lectura y bibliotecas, temas administrativos y financieros, temas de lectura y bibliotecas, administración del talento humano*; los subtemas *atención y servicio a la ciudadanía, convenios interadministrativos y talleres de formación artística* fueron los de menor participación.

#### 6. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA



Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
Por ampliar - por solicitud ampliación	1	1%
Solucionado - Por respuesta definitiva	50	40%
Solucionado - Registro con preclasificación (en blanco)	52	43%
	20	17%
<b>Total general</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

En este aparte se evidencia el total de traslados realizados por la entidad, discriminado por entidad de destino, no coinciden las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como peticiones de periodos anteriores, además, si una misma petición fue trasladada a varias entidades (por ser de competencia de diferentes entidades), se presentarán varios traslados, a pesar de ser un único número de petición.

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

## 7. VEEDURIAS CIUDADANAS

En este aparte se analiza el total de respuestas definitivas no coincidiendo las cifras con el capítulo 6, pues sólo aparecerán aquellas cuyo subtema sea veedurías 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

En este aparte se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones, y utilizando exclusivamente el momento de respuesta pues es el cierre donde efectivamente se emite respuesta de fondo a la



ciudadanía; no incluyen otros tipos de cierres no coinciden las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores.

Estado petición final Solucionado - Por respuesta definitiva

Cuenta de Número petición	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	38	12	50
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	<b>50</b>

La tabla 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 gestionados y cargados al *Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS* se realizan únicamente desde el área de Atención al Ciudadano, por lo que se contempla que a mediano plazo se creen usuarios por cada una de las dependencias de la entidad.

## 9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

En este aparte se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por la dependencia que emitió la respuesta; la información presentada en los totales de la tabla dinámica, corresponde a promedios ponderados según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

Promedio de Días gestión	Etiquetas de columna						Total general
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	
Etiquetas de fila							
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	3	17	9	18	10	9	5
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>5</b>





El tiempo promedio total de en días para el cierre de peticiones ciudadanas fue de 5 días, lo que indica que la entidad está dando respuesta dentro de los términos estipulados por la Ley.

## 10. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS: COHERENCIA, CLARIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNIDAD.

Derivado del análisis ocasional desarrollado por la *Dirección Distrital de Calidad del Servicio* de la *Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía*, a través del protocolo para el análisis de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas y trámites efectuados teniendo en cuenta lo establecido en la *Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021)*; se realiza el siguiente análisis de las respuestas dadas por las diferentes dependencias de la entidad frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía lo aporta y permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al requirente una atención de calidad, eficaz y oportuna.

En razón al análisis mencionado, se toman en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad así definidos:

- ✓ COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- ✓ CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- ✓ CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
- ✓ OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de coherencia, claridad, calidad y oportunidad.

CANALES	NÚMERO DE PQRS ANALIZADOS	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
TELEFONO / PRES.	0								
MAIL / WEB / REDES	54	100%		100%		100%		100%	



En el periodo del presente informe no se realizó seguimiento a los canales telefónico y presencial dado el actual confinamiento por la pandemia del covid-19.

## 11. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

En este aparte se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de 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 seudónimos del peticionario y su correo electrónico para dar la respuesta; por esta situación 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 a través del correo electrónico – web.

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
02 - CHAPINERO	1	2%
(en blanco)	53	98%
<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

## 12. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.

En este aparte 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; dado que la mayor cantidad de peticiones realizadas a la entidad son a través del correo electrónico – web, igualmente se dificulta identificar el estrato del peticionario.

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
(en blanco)	54	100%
<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
Natural	54	100%
<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

De 54 peticiones gestionadas, la totalidad fueron realizadas por personas naturales identificadas, ninguno como anónimos.

### 13. CALIDAD DE REQUIRENTE

Nombre peticionario	Numero	%
Identificado	54	100%
Anónimo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

### 14. CONSLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De acuerdo con el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de diciembre de 2019 - Versión 2 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 públicas quedarían 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.*
- Con la implementación del mecanismo para el registro de información en los canales telefónico y presencial se puede tener un porcentaje de información más exacta con relación a los requerimientos gestionados a través de estos canales.
- De acuerdo al análisis realizado en el numeral 9. *SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS: COHERENCIA, CLARIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNIDAD*, se sugiere revisar en las áreas misionales la oportunidad en la recepción y atención de las llamadas telefónicas siendo este canal uno de los principales de uso por parte de la ciudadanía y usuarios de la entidad.



- Con relación al informe base para la generación de la presente estadística, se realizó a los administradores del Sistema Distrital de Queja y Soluciones con copia y por intermedio de la Red Distrital de Atención al Ciudadano de la Veeduría Distrital incluir el campo de *tipo de trámite*, pues este campo facilita el análisis por cada uno de las dependencias y/o temas parametrizados, a la fecha del presente informe no ha sido atendido este requerimiento.
- Sobre los contenidos de los informes de PQRS que menciona la Ley de Transparencia y puntualmente la Resolución Min. TIC 3564 de 2015 Anexo 1 Núm. 10.10

*“Informes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información: El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibida y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema. El sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información”.*

Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a la información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- a. El número de solicitudes recibidas.
- b. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- c. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- d. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995."

Los elementos de análisis que se derivan del presente informe de quejas y reclamos de la Entidad son:

- ✓ Recomendaciones sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.
- ✓ Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la Entidad.
- ✓ Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos Disponibles.
- ✓ Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

