



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE PETICIONES  
BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL  
DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
MAYO DE 2018**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. JUNIO DE 2018**

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## **TABLA DE CONTENIDO**

- 1.** Resumen global peticiones ciudadanas Distrito Capital.
- 2.** Gestión de peticiones por sectores Distrito Capital.
  - 2.1.** Registro de peticiones por sectores y entidades
  - 2.2.** Variación en el registro de peticiones por sector
  - 2.3.** Gestión de respuesta por sectores
  - 2.4.** Temas y subtemas más reiterados por sector
  - 2.5.** Tiempos promedio de gestión por sectores y tipologías
  - 2.6.** Seguimiento a peticiones vencidas por sector
  - 2.7.** Análisis calidad y calidez de las respuestas
- 3.** Clasificación de peticiones por tipología
- 4.** Canales de interacción
- 5.** Calidad del requirente
- 6.** Condición del peticionario
- 7.** Participación por tipo de peticionario
- 8.** Participación por localidades del D.C.
- 9.** Utilización del sistema por estrato socioeconómico
- 10.** Peticiones de veedurías ciudadanas
- 11.** Cumplimiento Decreto 371 de 2010
- 12.** Recomendaciones

## **INTRODUCCIÓN**

Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, es una herramienta virtual donde la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital.

Así mismo, teniendo en cuenta el Artículo 3 del Decreto 371 del 2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, todos los requerimientos que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas.

A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas registradas durante el mes de mayo a través de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, mostrando la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, calidad y calidez de las respuestas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas, cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

**GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS EN EL DISTRITO CAPITAL  
MES DE MAYO, A TRAVÉS DE BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES**

**1. Resumen global peticiones ciudadanas D.C.**

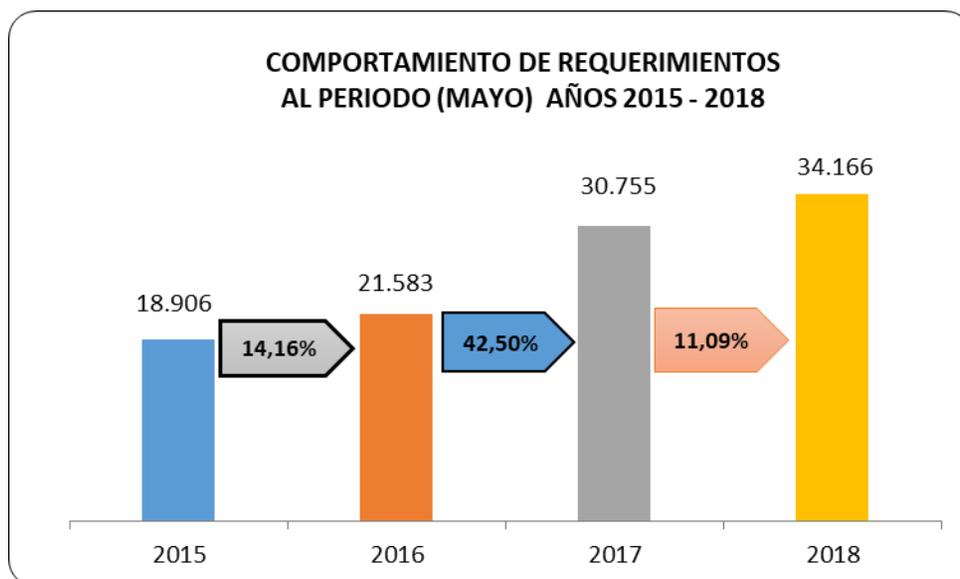
A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, entre el año 2014 a 2018 (corte 31 de mayo), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes de marzo, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia 2018 - 2017		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	12.117	13.930	15.039	17.643	22.381	4.738	26,85%	1.984	9,73%
Febrero	17.371	20.585	20.458	22.657	29.728	7.071	31,21%	7.347	32,83%
Marzo	18.067	19.991	18.233	25.375	26.802	1.427	5,6%	-2.926	-9,84%
Abril	18.074	18.145	20.337	22.168	31.958	9.790	44,2%	5.156	19,24%
Mayo	17.448	18.906	21.583	30.755	34.166	3.411	11,1%	2.208	6,91%
Junio	14.449	18.157	21.012	27.382					
Julio	18.112	24.734	17.127	25.729					
Agosto	17.123	17.735	20.342	27.799					
Septiembre	20.760	20.193	21.141	26.442					
Octubre	19.483	19.192	17.725	26.339					
Noviembre	15.886	18.061	20.442	26.378					
Diciembre	14.107	13.990	17.334	20.397					
<b>TOTAL</b>	<b>202.997</b>	<b>223.619</b>	<b>230.773</b>	<b>299.064</b>	<b>145.035</b>				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2014 al 2018  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de mayo se registraron 34.166 peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, presentando un aumento de 2.208 peticiones (6,91%) comparado con las peticiones registradas el mes anterior (abril); a su vez, esta

cifra refleja un aumento del 11,1% (3.411 peticiones) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (mayo de 2017).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de mayo 2015 a 2018  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

La Tabla No 2 muestra el seguimiento y control del número de requerimientos registrados mes a mes, por número de consecutivo en el periodo 2016 a 2018:

CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES					
AÑO 2016					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	01/01/2016	31/01/2016	12016	150392016	15.039
FEBRERO	01/02/2016	29/02/2016	150402016	354992016	20.458
MARZO	01/03/2016	31/03/2016	355002016	537442016	18.233
ABRIL	01/04/2016	30/04/2016	537452016	740862016	20.337
MAYO	01/05/2016	31/05/2016	740872016	956722016	21.583
JUNIO	01/06/2016	30/06/2016	956732016	1166882016	21.012

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

JULIO	01/07/2016	31/07/2016	1166892016	1338162016	17.127
AGOSTO	01/08/2016	31/08/2016	1338172016	1541592016	20.342
SEPTIEMBRE	01/09/2016	30/09/2016	1541602016	1753042016	21.141
OCTUBRE	01/10/2016	31/10/2016	1753052016	1930302016	17.725
NOVIEMBRE	01/11/2016	30/11/2016	1930312016	2134762016	20.442
DICIEMBRE	01/12/2016	31/12/2016	2134772016	2308132016	17.334
<b>AÑO 2017</b>					
ENERO	01/01/2017	31/01/2017	12017	177662017	17.643
FEBRERO	01/02/2017	29/02/2017	177672017	404232017	22.657
MARZO	01/03/2017	31/03/2017	404242017	658222017	25.375
ABRIL	01/04/2017	30/04/2017	658232017	880072017	22.168
MAYO	01/05/2017	31/05/2017	880082017	1187862017	30.755
JUNIO	01/06/2017	30/06/2017	1187872017	1461772017	27.382
JULIO	01/07/2017	31/07/2017	1461782017	1719142017	25.729
AGOSTO	01/08/2017	31/08/2017	1719152017	1997792017	27.799
SEPTIEMBRE	01/09/2017	30/09/2017	1997802017	2262352017	26.442
OCTUBRE	01/10/2017	31/10/2017	2262362017	2525792017	26.339
NOVIEMBRE	01/11/2017	30/11/2017	2262362017	2525792017	26.378
DICIEMBRE	01/11/2017	30/11/2017	2262362017	2525792017	20.397
<b>AÑO 2018</b>					
ENERO	01/01/2018	31/01/2018	12018	223842018	22.381
FEBRERO	1/02/2018	28/02/2017	223852018	521182018	29.728
MARZO	1/03/2018	31/03/2018	521192018	789232018	26.802
ABRIL	01/04/2018	30/04/2018	789242018	1108852018	31.958
MAYO	1/05/2018	31/05/2018	1108862018	1450662018	34.166

**Tabla No 2. Consecutivo registros 2016-2018**

**Fuente:** Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

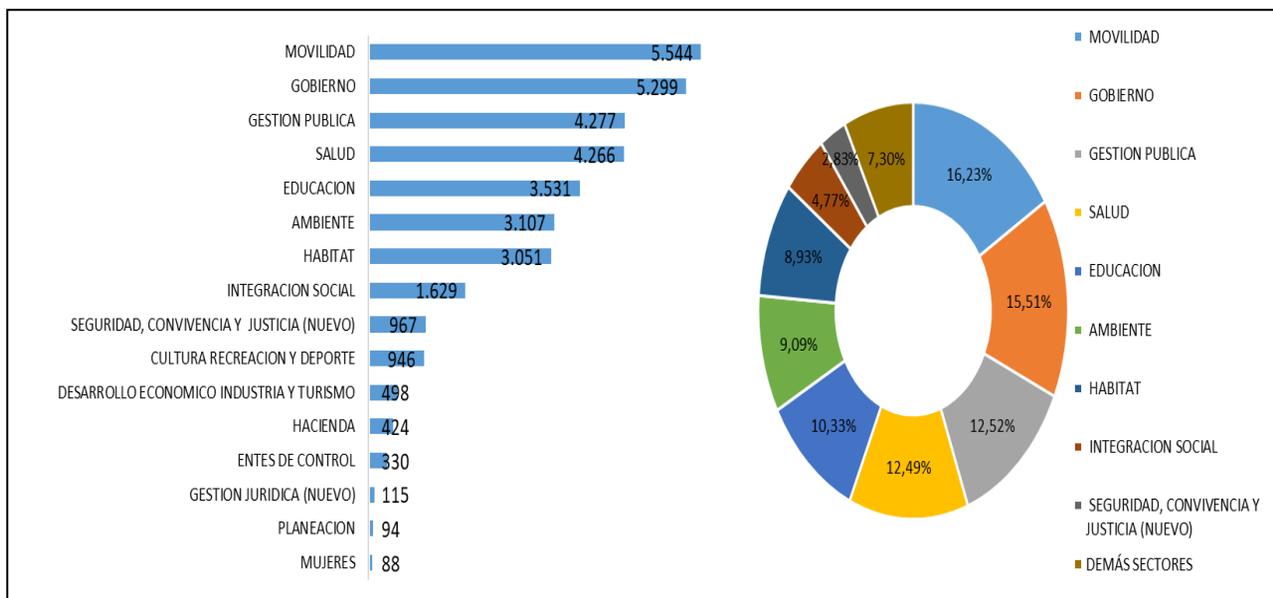
Hay que señalar que el ingreso de requerimientos en el aplicativo puede darse por ingresos directos por parte del ciudadano(a), o por contacto del ciudadano(a) con cualquier entidad por medio escrito, buzón, telefónico, presencial y es la entidad la que registra al ciudadano y el respectivo requerimiento.

## 2. Gestión de peticiones por sectores D.C.

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



En la presente sección se relaciona la información del total de peticiones registradas por sector en el mes de mayo en el Distrito Capital, junto con los porcentajes de participación en el total registrado:



**Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - mayo 2018**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

En la Gráfica No 2 se muestra que en el mes de mayo los sectores con mayor número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones<sup>1</sup> fueron Movilidad con 5.544 (16,23% del total), Gobierno con 5.299 (15,51%), Salud que registró 4.266 (12,49%), Educación con 3.531 (10,33%) y Ambiente con 3.107 (9,09%) que acumulan así el 63,65% del total de las peticiones registradas en el mes.

Hay que señalar que en el mes anterior (abril) los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas fueron Movilidad, Gobierno, Salud, Hábitat, y Educación (en orden de mayor registro); lo cual evidencia que en el mes de mayo el Sector Ambiente ingresó en el 5to lugar dentro del TOP de los cinco sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, ubicándose en el 5to lugar,

<sup>1</sup> Se excluye de este TOP al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la Línea 195, que reciben un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

después del Sector Educación y desplazando al Sector Hábitat del TOP de los cinco sectores con mayor registro de peticiones.

### 2.1. Registro de peticiones por sectores y por entidades del D.C.

En la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de mayo y la participación en las peticiones en su correspondiente sector y en el total de peticiones en el Distrito Capital:

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL PETIC.	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	4.109	74,12%	12,03%
	TRANSMILENIO	530	9,56%	1,55%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	328	5,92%	0,96%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	135	2,44%	0,40%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	127	2,29%	0,37%
	GRÚAS Y PATIOS	126	2,27%	0,37%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	112	2,02%	0,33%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	77	1,39%	0,23%
<b>TOTAL MOVILIDAD</b>		<b>5.544</b>	<b>100%</b>	<b>16,23%</b>
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	4.898	92,43%	14,34%
	DADEP - DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	284	5,36%	0,83%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	117	2,21%	0,34%
<b>TOTAL GOBIERNO</b>		<b>5.299</b>	<b>100%</b>	<b>15,51%</b>
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.259	99,58%	12,47%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	18	0,42%	0,05%
<b>TOTAL GESTION PUBLICA</b>		<b>4.277</b>	<b>100%</b>	<b>12,52%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.395	32,70%	4,08%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL PETIC.	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
	SUBRED SUR	1.374	32,21%	4,02%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	530	12,42%	1,55%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	480	11,25%	1,40%
	SUBRED NORTE	434	10,17%	1,27%
	CAPITAL SALUD EPS	52	1,22%	0,15%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	1	0,02%	0,00%
<b>TOTAL SALUD</b>		<b>4.266</b>	<b>100%</b>	<b>12,49%</b>
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	2.789	78,99%	8,16%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	710	20,11%	2,08%
	IDEP – INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	32	0,91%	0,09%
<b>TOTAL EDUCACION</b>		<b>3.531</b>	<b>100%</b>	<b>10,33%</b>
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2.112	67,98%	6,18%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	553	17,80%	1,62%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	412	13,26%	1,21%
	IDIGER	30	0,97%	0,09%
<b>TOTAL AMBIENTE</b>		<b>3.107</b>	<b>100%</b>	<b>9,09%</b>
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.207	39,56%	3,53%
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	1.193	39,10%	3,49%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	330	10,82%	0,97%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	206	6,75%	0,60%
	CODENSA	47	1,54%	0,14%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL PETIC.	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	36	1,18%	0,11%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	23	0,75%	0,07%
	GAS NATURAL	9	0,29%	0,03%
<b>TOTAL HABITAT</b>		<b>3.051</b>	<b>100%</b>	<b>8,93%</b>
<b>INTEGRACION SOCIAL</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.602	98,34%	4,69%
	IDIPRON	27	1,66%	0,08%
<b>TOTAL INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>1.629</b>	<b>100%</b>	<b>4,77%</b>
<b>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	822	85,01%	2,41%
	POLICÍA METROPOLITANA	107	11,07%	0,31%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTA	33	3,41%	0,10%
	ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO VIGILANCIA	5	0,52%	0,01%
<b>TOTAL SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>967</b>	<b>100%</b>	<b>2,83%</b>
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	452	47,78%	1,32%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	195	20,61%	0,57%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	120	12,68%	0,35%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	62	6,55%	0,18%
	CANAL CAPITAL	56	5,92%	0,16%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	55	5,81%	0,16%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	6	0,63%	0,02%
<b>TOTAL CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>946</b>	<b>100%</b>	<b>2,77%</b>

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL PETIC.	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	419	84,14%	1,23%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	49	9,84%	0,14%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	30	6,02%	0,09%
<b>TOTAL DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>498</b>	<b>100%</b>	<b>1,46%</b>
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	186	43,87%	0,54%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	112	26,42%	0,33%
	FONCEP	96	22,64%	0,28%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	30	7,08%	0,09%
<b>TOTAL HACIENDA</b>		<b>424</b>	<b>100%</b>	<b>1,24%</b>
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	196	59,39%	0,57%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	69	20,91%	0,20%
	CONCEJO DE BOGOTA	65	19,70%	0,19%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>0,97%</b>
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	115	100,00%	0,34%
<b>TOTAL GESTION JURIDICA</b>		<b>115</b>	<b>100%</b>	<b>0,34%</b>
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	94	100,00%	0,28%
<b>TOTAL PLANEACION</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>0,28%</b>
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	88	100,00%	0,26%
<b>TOTAL MUJERES</b>		<b>88</b>	<b>100%</b>	<b>0,26%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>34.166</b>		<b>100,00%</b>

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

La tabla anterior muestra que en el mes de mayo, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital<sup>2</sup> fueron:

- Secretaría Distrital de Gobierno con 4.898 peticiones que representan el 92,43% de las registradas en su Sector, y el 14,34% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad la cual registró 4.109 peticiones, representando así el 74,12% del total de peticiones registradas en el sector de Movilidad, y el 12,03% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- La Universidad Distrital con 2.789 peticiones que representan el 78,99% del total de peticiones registradas en el Sector Educación, y el 8,16% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- Secretaría Distrital de Ambiente que registró 2.112 peticiones, representando así el 67,98% del total de peticiones registradas en el Sector, y representa el 6,18% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 1.602 peticiones que representan el 98,34% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,69% del total registrado en el Distrito Capital.

## **2.2. Variación en el registro de peticiones por sector**

La tabla No 4 muestra una variación de 6,91% en las peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema distrital de Quejas y Soluciones con respecto al mes anterior (abril), equivalente a 2.208 peticiones; encontrándose que diez (10) de los quince sectores del D.C. presentan aumento y cinco (5) sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas.

Dentro de los sectores que presentan mayor aumento en el porcentaje de registro de peticiones se encuentran los sectores Ambiente (59,74%) Seguridad Convivencia y Justicia (22,10%), Salud (14,96%) y los Entes de Control (17,44%).

Por otra parte, dentro de los sectores que presentan disminución en el porcentaje de registro de peticiones están los sectores: Gestión Jurídica (-20,14), Cultura Recreación y Deporte (-16,36%), Desarrollo Económico (-13,69%) y Hacienda (-12,94).

<sup>2</sup> Se excluyen las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la Línea 195, un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia; por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

SECTOR	ABRIL 2018	MAYO 2018	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	5.350	5.544	3,63%
GOBIERNO	4.969	5.299	6,64%
GESTION PUBLICA	4.166	4.277	2,66%
SALUD	3.711	4.266	14,96%
EDUCACION	3.174	3.531	11,25%
AMBIENTE	1.945	3.107	59,74%
HABITAT	3.439	3.051	-11,28%
INTEGRACION SOCIAL	1.614	1.629	0,93%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	792	967	22,10%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.131	946	-16,36%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	577	498	-13,69%
HACIENDA	487	424	-12,94%
ENTES DE CONTROL	281	330	17,44%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	144	115	-20,14%
PLANEACION	91	94	3,30%
MUJERES	87	88	1,15%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>31.958</b>	<b>34.166</b>	<b>6,91%</b>

**Tabla No 4. Variación mensual de peticiones**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

### 2.3 Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se resume el número de peticiones registradas<sup>3</sup> en el mes de mayo en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y el número de peticiones cerradas por los sectores, donde se encuentra que en el Distrito Capital se realizó cierre a 29.703 peticiones, de las cuales el 48,09% (14.285) corresponde a peticiones registradas en este mismo mes, y el restante 51,90% (15.418) corresponde a peticiones registradas en otros meses que fueron respondidas en el mes de mayo.

<sup>3</sup> Para el análisis es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias, por lo cual el número de peticiones gestionadas puede superar el de recibidas, dado que en algunos casos debe ser resuelta por más de una dependencia y/o entidad.

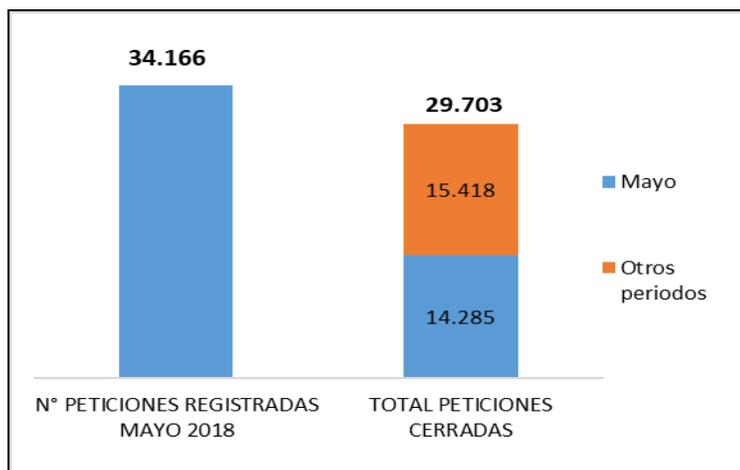
PETICIONES MAYO 2018						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS MAYO 2018	%	N° PETICIONES CERRADAS MAYO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	5.544	16,23%	2.930	3.745	6.675	22,47%
SALUD	4.266	12,49%	2.250	1.852	4.102	13,81%
EDUCACION	3.531	10,33%	3.232	578	3.810	12,83%
HABITAT	3.051	8,93%	871	2.789	3.660	12,32%
GOBIERNO	5.299	15,51%	456	2.297	2.753	9,27%
AMBIENTE	3.107	9,09%	1.137	1.279	2.416	8,13%
INTEGRACION SOCIAL	1.629	4,77%	984	819	1.803	6,07%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	967	2,83%	507	632	1.139	3,83%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	946	2,77%	712	417	1.129	3,80%
HACIENDA	424	1,24%	415	330	745	2,51%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	498	1,46%	308	353	661	2,23%
GESTION PUBLICA	4.277	12,52%	136	117	253	0,85%
ENTES DE CONTROL	330	0,97%	187	33	220	0,74%
PLANEACION	94	0,28%	60	90	150	0,50%
MUJERES	88	0,26%	55	48	103	0,35%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	115	0,34%	45	39	84	0,28%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>34.166</b>	<b>100%</b>	<b>14.285</b>	<b>15.418</b>	<b>29.703</b>	<b>100%</b>

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

Igualmente, se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Movilidad con 6.675 respuestas que representan el 22,47% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Salud con 4.102 cierres siendo el 13,81% del total cerrado en el Distrito Capital.

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de mayo, de las 34.166 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 19.881 peticiones, que representan el 58,18% del total registrado en el mes.



**Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

Seguidamente se muestran los cierres del Sector Gestión Pública:

DEPENDENCIA	No DE TRASLADOS	No DE RESPUESTAS
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.136	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.631	
Otras Dependencias Secretaría General	97	239
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	7	14
<b>TOTAL</b>	<b>3.871</b>	<b>253</b>

**Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública**

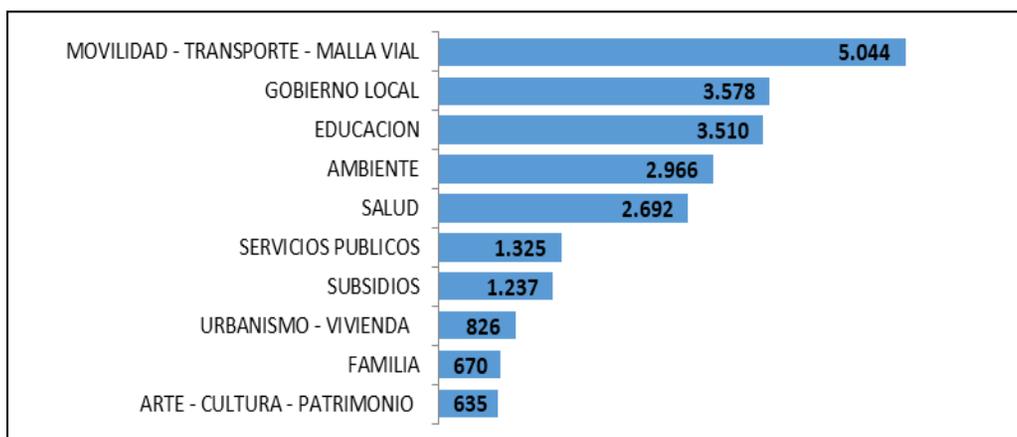
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

Es necesario recordar que en la Secretaría General a través de la Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la Línea 195, se recepciona un gran número de peticiones, las cuales en su gran mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

De esta manera, la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados realizados, que como se observa en la Tabla No 6, totalizaron 3.871 adelantados en casi su totalidad por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 253, de las cuales 2390 pertenecen a la Secretaría General y 7 respuestas al Departamento Administrativo del Servicio Civil.

## 2.4 Temas y subtemas más reiterados por sectores

Con relación a los temas de mayor frecuencia en el Distrito Capital, en la Gráfica No 4 se observa que del total de peticiones registradas en el mes de mayo en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (34.166), los diez (10) temas más recurrentes acumulan 22.483 peticiones (65,80% del total del mes). Dentro de estos, se encuentra que el tema "Movilidad – Transporte – Malla Vial" por sí solo acumuló en este mes el 14,76% de las peticiones registradas, seguido por el tema "Gobierno Local", el cual participó con el 10,47% de las peticiones.



**Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

Hay que señalar que en el mes anterior (abril), nueve (9) de estos diez temas fueron los mismos reportados en la Gráfica No 4, teniendo en cuenta que ingresó al TOP el tema "Familia" que desplazó fuera del TOP al tema "Función Pública Administración".

Por otra parte, en la Tabla No 7 se presentan los temas más frecuentes, discriminados por tipología de registro, encontrándose que las principales tipologías fueron los Derechos de Petición de Interés Particular (10.550 peticiones, 30,87% del total), Derecho de Petición de Interés General (10.272 peticiones con el 30,08% del total) y el "Reclamo" (4.078 registros, siendo el 11,93% del total).

TEMAS PRINCIPALES (10)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	RECLAMO	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	CONSULTA	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL	
											No	%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	3.217	688	316	71	531	16	34	79	43	49	5.044	14,76%
GOBIERNO LOCAL	2.505	912	8	120	7	2	18	5	1	-	3.578	10,47%
EDUCACION	25	99	76	2.752	394	127	1	21	5	10	3.510	10,27%
AMBIENTE	1.486	1.014	74	264	67	2	4	27	23	5	2.966	8,68%
SALUD	83	1.021	475	217	83	401	339	14	55	4	2.692	7,88%
SERVICIOS PUBLICOS	142	1.008	89	24	43	3	1	9	2	4	1.325	3,88%
SUBSIDIOS	31	1.172	16	9	5	1	-	2	1	-	1.237	3,62%
URBANISMO - VIVIENDA	24	645	68	20	4	4	11	41	-	9	826	2,42%
FAMILIA	25	350	48	16	65	56	97	1	12	-	670	1,96%
ARTE - CULTURA - PATRIMONIO	13	233	15	238	2	47	11	56	20	-	635	1,86%
OTROS TEMAS	2.999	3.136	2.893	323	1.442	115	130	361	174	110	11.683	34,19%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>10.550</b>	<b>10.278</b>	<b>4.078</b>	<b>4.054</b>	<b>2.643</b>	<b>774</b>	<b>646</b>	<b>616</b>	<b>336</b>	<b>191</b>	<b>34.166</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

En cuanto al tema más recurrente “Movilidad - Transporte - Malla Vial”, se encuentra que la principal tipología es el Derecho de Petición de Interés Particular, que representa el 63,77% del total de peticiones registradas con dicho tema en el mes de mayo; por otra parte el Derecho de Petición de Interés General se ubica en la segunda posición en este tema, representando el 13,63% de las peticiones; es decir que entre estas dos tipologías se acumula el 77,4% del total de peticiones registradas en el tema “Movilidad - Transporte - Malla Vial”.

Por su parte, en el 2do tema más recurrente “Gobierno Local”, la principal tipología utilizada es el Derecho de Petición de Interés Particular, que representa el 70,01% (2.505 peticiones) del total registrado con dicho tema.

A continuación, se presentan los subtemas más reiterados en los cinco (5) sectores con mayor registro de peticiones en el mes de mayo:

**Sector Movilidad:** En este sector, de las 5.544 peticiones ciudadanas registradas en el mes de mayo, el subtema más relevante fue "Embargos y desembolsos" que representó el 8,8% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito" que representa el 8,1% del total registrado en este Sector.

Frente al mes anterior (abril) se observa una variación, teniendo en cuenta que en ese mes fue el subtema más reiterado fue "Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito", el cual en este mes se desplazó al 2do lugar como tema más reiterado en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	489	8,8%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	447	8,1%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	302	5,4%
PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	272	4,9%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	101	1,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.933	70,9%
<b>TOTAL</b>	<b>5.544</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad**

**Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018**

**Sector Gobierno:** En este Sector (Tabla No 9) se encuentra que los subtemas más reiterados son “Ley 675 Certificado de Propiedad Horizontal” con el 18,4% del total de las peticiones registradas en el Sector; en 2do lugar, se ubicó el subtema “Contravenciones comunes: Código de Policía” con el 5,3% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (abril) no se observa variación, teniendo en cuenta que estos mismos subtema fueron los más reiterados en el mes anterior.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	976	18,4%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	282	5,3%
PERTURBACIÓN: TENENCIA, POSESIÓN, AMPARO AL DOMICILIO, POR OCUPACIÓN DE HECHO	270	5,1%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	198	3,7%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	186	3,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.387	63,9%
<b>TOTAL</b>	<b>5.299</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Gobierno**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

**Sector Salud:** En este Sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en el mes son “Acceso a los servicios de salud” con el 11,4% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” que acumuló 8,3% de las peticiones. Hay que señalar que el subtema “Acceso a los servicios de salud” también fue el más reiterado en el mes anterior (abril) en el Sector Salud.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	487	11,4%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	355	8,3%
HISTORIA CLÍNICA	325	7,6%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	317	7,4%
CONCEPTO SANITARIO	282	6,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.500	58,6%
<b>TOTAL</b>	<b>4.266</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Salud**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

**Sector Educación:** En este Sector, en el mes de mayo el subtema más frecuente fue “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado”, que representa el 71,2% del total de peticiones registradas en el Sector, a su vez, el segundo subtema de mayor frecuencia fue “Calidad del Servicio” con el 4,6% del

total registrado en el Sector. Hay que señalar que en el mes anterior (abril) estos dos subtemas también fueron los más reiterados en el Sector Educación.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	2.515	71,2%
CALIDAD DEL SERVICIO	162	4,6%
10.02 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	135	3,8%
10.01 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	95	2,7%
13.04 CONVIVENCIA ESCOLAR - MATONEO, BULLING Y/O VIOLENCIA ESCOLAR	55	1,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	569	16,1%
<b>TOTAL</b>	<b>3.531</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Educación**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

**Sector Ambiente:** En este Sector el principal subtema es “Contaminación Ambiental” que representa el 64,8% del total registrado en el Sector; en segundo lugar se ubica el subtema “Fauna Doméstica (tenencia, comercialización y recuperación de animales, charlas de sensibilización)” con el 16,4 del total registrado en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	2.012	64,8%
FAUNA DOMÉSTICA (TENENCIA, COMERCIALIZACIÓN Y RECUPERACIÓN DE ANIMALES, CHARLAS DE SENSIBILIZACIÓN).	509	16,4%
MANEJO INTEGRAL DEL ARBOLADO ANTIGUO URBANO EN ESPACIO PÚBLICO	81	2,6%
COBERTURAS URBANAS(ÁRBOLES EN VÍA Y EN PARQUES URBANO Y JARDINES VERTICALES Y JARDINES TRADICIONALES)	55	1,8%
ENTREGA DE ÁRBOLES PARA PLANTACIÓN EN ESPACIOS PRIVADOS O INSTITUCIONAL	28	0,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	422	13,6%
<b>TOTAL</b>	<b>3.107</b>	<b>100%</b>

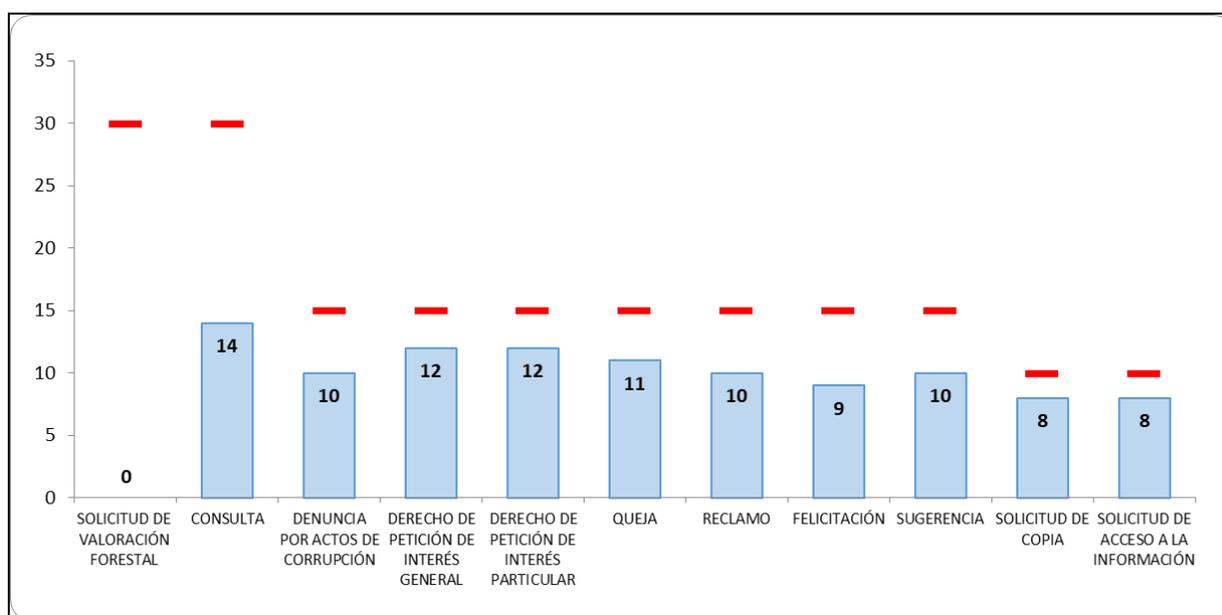
**Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Ambiente**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

## 2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

El tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en mayo está en 9,5 días hábiles, presentando una disminución, teniendo en cuenta que en el mes anterior (abril) el tiempo promedio de respuesta estuvo en 10 días hábiles.

Por otra parte, en la Gráfica No 5 se observa que el tiempo promedio de respuesta según la tipología, en todos los casos se encuentran dentro de los términos estipulados por ley.



**Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología**

**Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018**

En cuanto a los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, en la Tabla No 13 se encuentra que los sectores Gobierno, Hábitat y Desarrollo Económico presentan tiempos de respuesta superiores a los establecidos por la ley, en 8, 7 y 4 de las 10 tipologías que atendieron estos sectores (respectivamente). Hay que señalar que los sectores Gobierno y Hábitat en el mes anterior también tuvieron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente por tipologías.

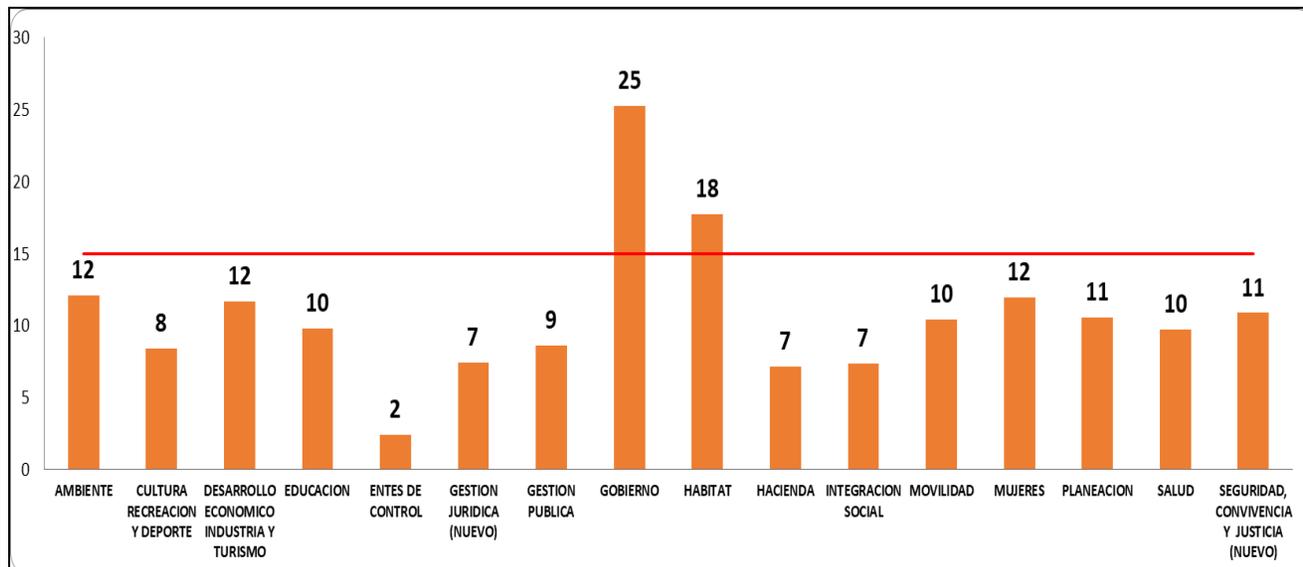
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 DÍAS)
AMBIENTE	19	15	13	13	14	14	8	9	2	7
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	18	14	10	7	9	9	4	6	7	4
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	10	12	18	17	7	4	23	1	18	10
EDUCACION	26	11	12	10	13	10	2	10	11	1
ENTES DE CONTROL	6	1	4	4	2	2		2	4	6
GESTION JURIDICA	11	4	9	9	7	8		9	5	4
GESTION PUBLICA	12	7	13	10	8	10	7	6	5	6
GOBIERNO	24	40	28	27	36	20	23	3	20	23
HABITAT	24	14	17	19	16	17	5	36	12	13
HACIENDA	13	4	8	8	9	8	6	7	4	6
INTEGRACION SOCIAL	10	2	8	11	8	9	3	11	10	7
MOVILIDAD	18	10	13	13	10	9	10	9	6	6
MUJERES	1		10	12	12	11	13	13	9	8
PLANEACION	17	6	12	13	9	13		11		8
SALUD	11	7	11	11	11	10	8	10	8	6
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	11	9	11	12	10	10	11	13	4	8

**Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología**

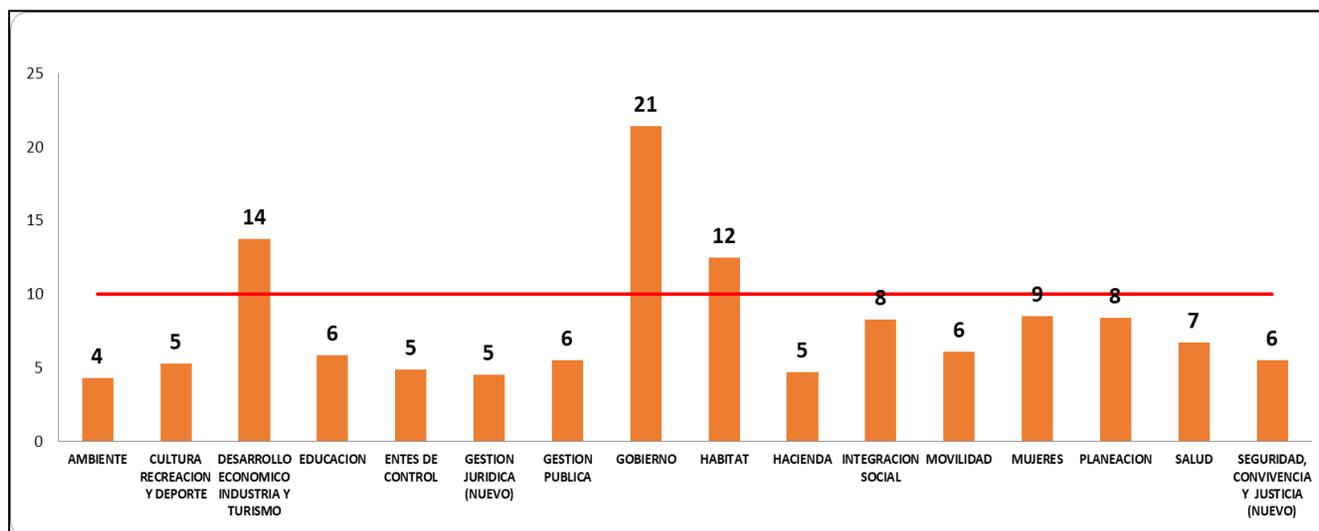
**Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018**

Por otra parte, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de respuesta por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 15 días (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), en donde se evidencia que los sectores Gobierno y Hábitat presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías. Hay que

señalar que en el mes anterior estos sectores también presentaron un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para las tipologías de 15 días.



**Gráfica No 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 15 días**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018



**Gráfica No 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 10 días**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

En la gráfica anterior se muestra el tiempo promedio de respuesta por sector, a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 10 días (Solicitudes de información y Solicitudes de copia), evidenciándose que los sectores Gobierno, Hábitat y Desarrollo Económico presentan tiempos superiores en las estas tipologías. Hay que señalar que los sectores Gobierno y Hábitat en el mes anterior (abril) también tuvieron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.

Ahora bien, con respecto a la tipología "Consulta", en el mes de mayo todos los sectores presentan un tiempo promedio de respuesta dentro del término establecido legalmente para esta tipología.

Es necesario señalar que en algunos casos, los cierres realizados se hacen de manera extemporánea en el Sistema de Gestión de Peticiones, pero la respuesta definitiva se realiza en los tiempos correspondientes, lo que afecta el tiempo promedio de respuesta final en el sector; al respecto se hace necesario que en las entidades se tomen las medidas para que una vez emitida la respuesta definitiva, ésta se vincule al Sistema de Gestión de Peticiones, contribuyendo a mejorar los índices de oportunidad.

## 2.6 Seguimiento a peticiones vencidas por sector

El seguimiento a peticiones vencidas (sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación) muestra que en el mes de mayo en el Distrito Capital, se encontraron 13.415 peticiones vencidas; a continuación se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	TOTAL	PORCENT.
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	9.713	72,40%
SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	1.062	7,92%
UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	1.053	7,85%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	438	3,27%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	278	2,07%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	197	1,47%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	191	1,42%
IPES	141	1,05%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	99	0,74%
CODENSA	82	0,61%
DEMÁS ENTIDADES	161	1,20%
<b>TOTAL D.C.</b>	<b>13.415</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

Las cifras dejan ver que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en el mes de mayo fueron la Secretaría Distrital de Gobierno con 9.713 peticiones vencidas que representan el 72,40% del total, seguida por la Secretaría Distrital de Movilidad con 1.062 peticiones vencidas que representan el 7,92% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

En este punto se hace un llamado de atención a las entidades Distritales, pues frente a los meses anteriores (enero, febrero, marzo, abril) continua en aumento el número de peticiones vencidas, superando notablemente el mínimo alcanzado en septiembre del 2017 (1.048 peticiones vencidas); lo anterior evidencia que se vienen emitiendo respuestas por fuera de los términos de ley, incumpliendo la Ley 1755 de 2015; se hace un llamado a las entidades para que el número de peticiones vencidas sea cero, en aras de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

## 2.7 Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas emitidas por las entidades Distritales

La evaluación de las respuestas emitidas por las entidades a las peticiones ciudadanas, en cuanto a los parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, muestra los siguientes resultados<sup>4</sup>:

POBLACION	MUESTRA	EVALUADAS		COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA	OBSERVACIONES
		EVALUADAS	NO EVALUADAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
29.206	1775	1753	22	1.736	17	1.680	73	1.737	16	1.633	120	174	441	542
				99%	1%	96%	4%	99%	1%	93%	7%	10%	25%	

**Tabla No 15. Evaluación respuestas emitidas por las entidades en cuanto a calidad y calidez**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 02/05/2018

Las anteriores cifras muestran los resultados del análisis de calidad y calidez, de respuestas emitidas por las entidades Distritales en el mes de abril, incluyendo la base de denuncias por actos de corrupción.

<sup>4</sup> Evaluación de respuestas emitidas en el mes de abril por las entidades distritales, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

La población corresponde a 29.206 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 entidades distritales en el mes de abril; de estas, se tomó una muestra de 1.775 respuestas, de las cuales se evaluaron 1.753 y no se evaluaron 22 respuestas, teniendo en cuenta que la información registrada en el sistema no permitió su evaluación.

Cumplimiento de criterios:

Las cifras muestran que el 99% de respuestas evaluadas cumplen con el parámetro de “Coherencia”, el 96% cumplen con el parámetro de “Claridad”, el 99% cumplen con el parámetro de “Calidez” y el 93% cumplen el parámetro de “Oportunidad”.

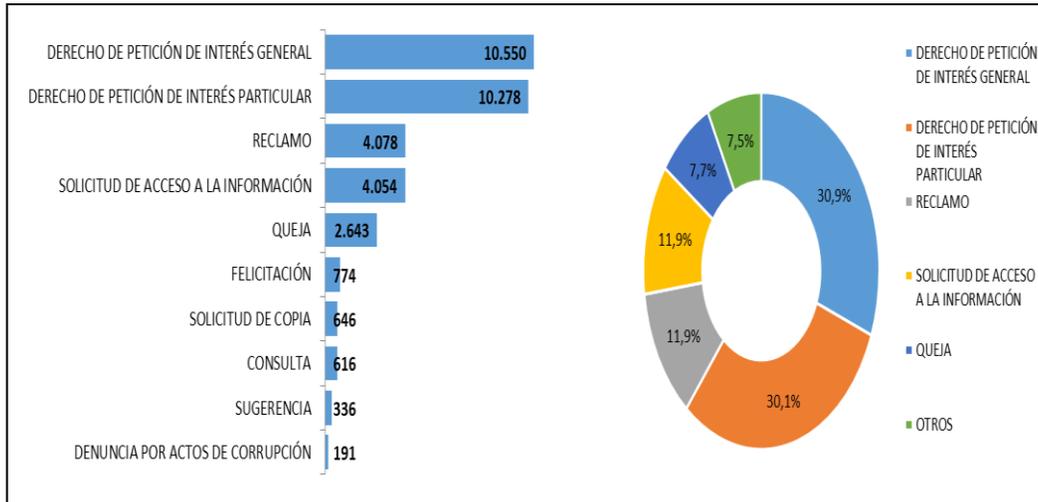
De lo anterior se concluye que el 10% (174 respuestas) no cumplen con los criterios de “Calidad y Calidez” y el 25% No cumplen con el “Manejo del sistema”.

Igualmente, se generaron 542 (31%) observaciones a las respuestas emitidas por las entidades y evaluadas.

Al respecto, hay que señalar que se envían comunicaciones a las entidades distritales que presenten observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

**3. Clasificación de peticiones por tipología**

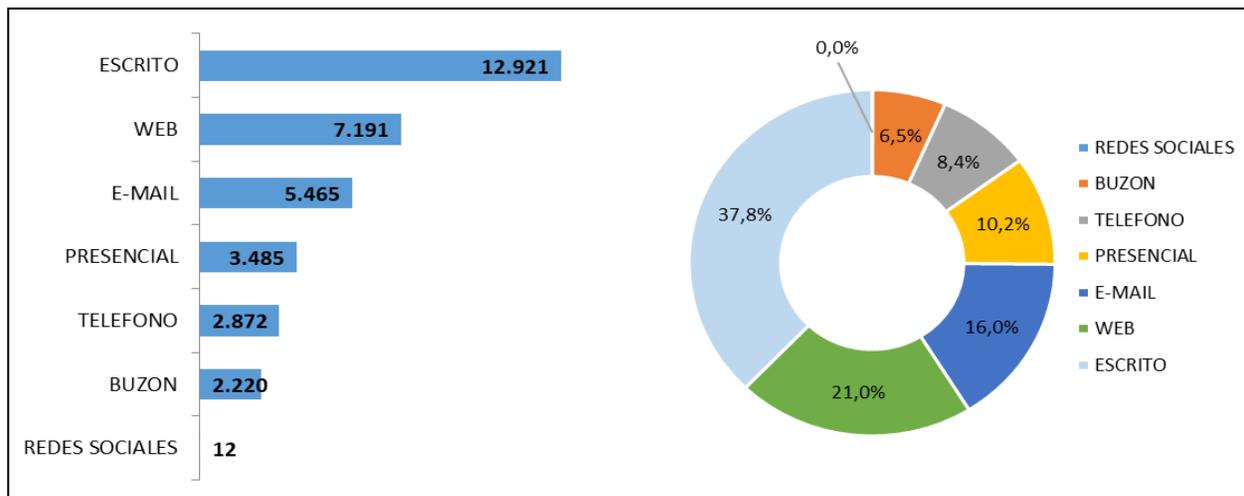
Como se puede observar en la Gráfica No 8, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de mayo, el “Derecho de Petición de Interés General” registró como tipología en 10.550 peticiones, que representan el 30,9% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, fue el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 10.278 peticiones que representaron el 30,1% del total registrado. Frente al mes anterior (abril) se presenta una variación en la tipología más utilizada, teniendo en cuenta que en ese mes el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.



**Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

#### **4. Canales de interacción**

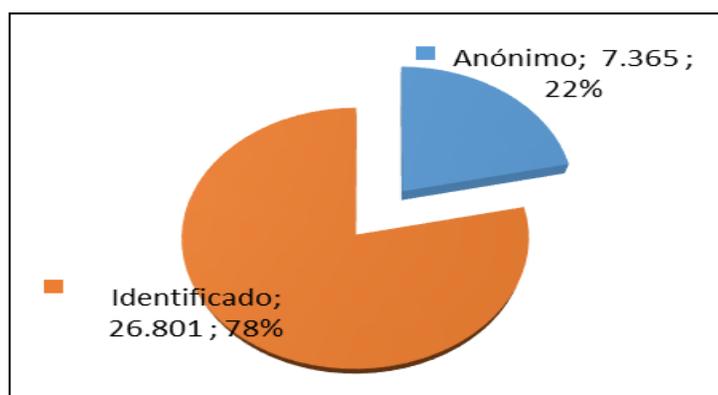


**Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

En el mes de mayo, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones continuó siendo el canal “Escrito” con 12.971 peticiones, las cuales representan el 37,8% del total de peticiones registradas; en segundo lugar se encuentra el canal “Web” con 7.191 peticiones (21,0% del total registrado). Cabe anotar que frente al mes anterior (abril) estos dos canales también fueron los más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

## **5. Calidad del requirente**



Gráfica No 10. Calidad del Requirente

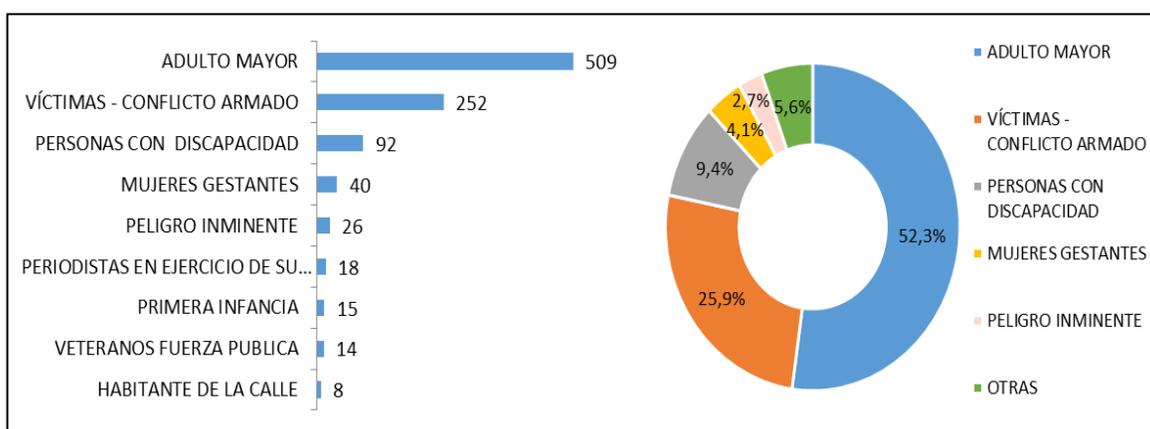
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

La gráfica No 10 muestra que del total de peticiones interpuestas en el mes de mayo por la ciudadanía, 26.801 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos identificados, y representan el 78% del total de peticiones registradas, mientras que 7.365 peticiones (22% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (abril) no se observa variación, pues en ese mes el mayor registro también fue realizado por personas identificadas.

## **6. Condición del peticionario**

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de mayo en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 974 peticiones (2,8% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, peligro inminente, mujeres gestantes, periodistas en ejercicio de su actividad, primera infancia, veteranos fuerza pública y habitante de calle); de éstas, la condición de peticionario “Adulto mayor” presenta el mayor número de registros (509) que

representan el 52,3%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 252 peticiones que representan el 25,9% del total de peticiones que refieren condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (abril) estas dos condiciones "Adulto mayor" y "Víctimas de conflicto armado" también presentaron el mayor número de registros dentro del total de peticiones que refirieron condición especial.

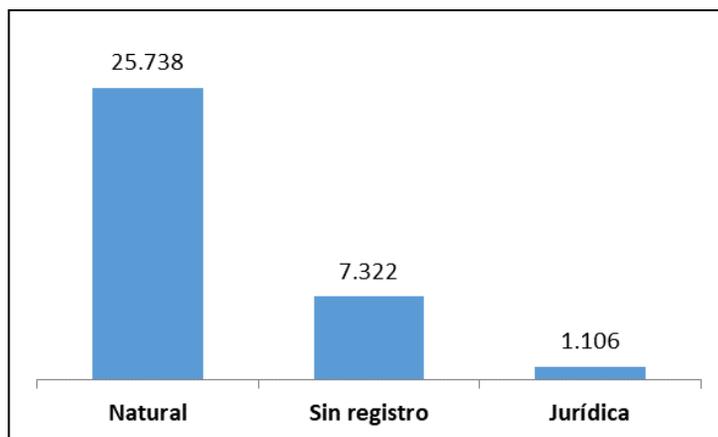


**Gráfica No 11. Condición del peticionario**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

## **7. Participación por tipo de peticionario**

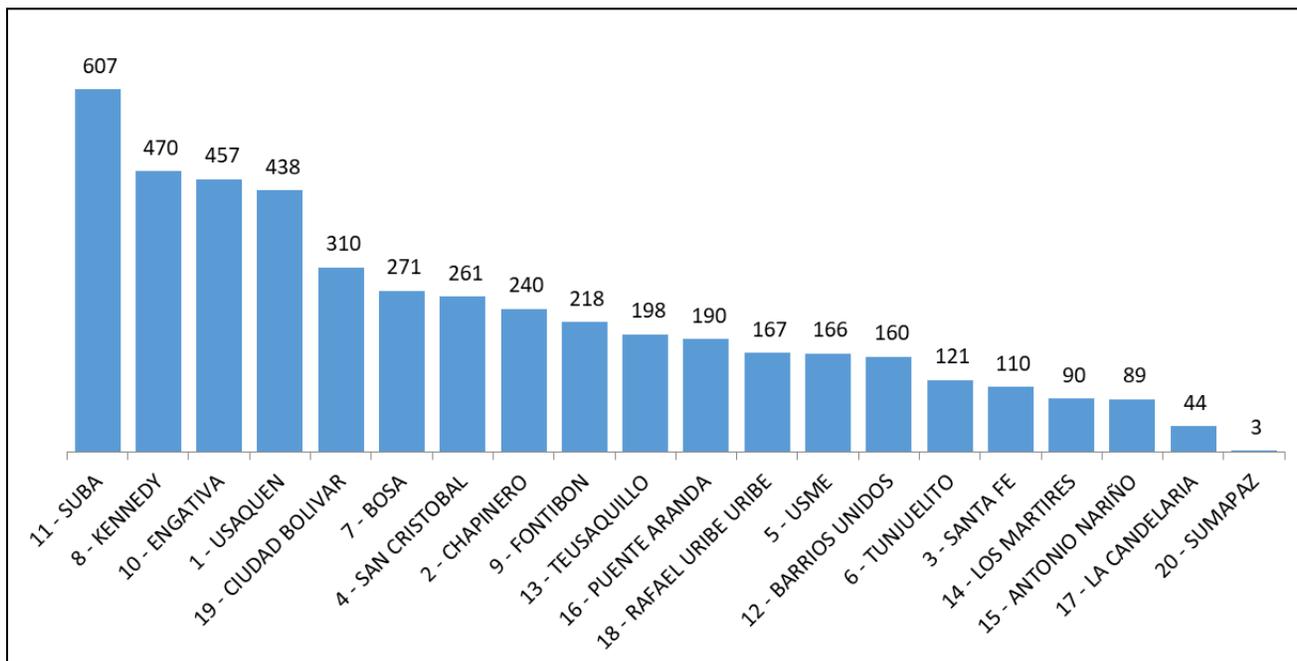
Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 25.738 peticiones (75,33%) fueron registradas por personas naturales, 1.106 peticiones (3,23%) por personas jurídicas y en 7.322 peticiones (21,43%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (abril) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, ni a la proporción que representan, pues en dicho mes, el mayor registro fue realizado por personas naturales.



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

## 8. Participación por localidades del D.C



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

En el mes de mayo, en 4.610 peticiones (13,49% del total registrado en el Distrito) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición, información que corresponde a la localidad donde se origina la petición; por ejemplo, en una solicitud de mejorar la malla vial en una zona de la ciudad, la localidad se referiría a la zona donde se encuentran los problemas mencionados a mejorar.

En la gráfica No 13 se evidencia que las localidades de Suba, Kennedy y Engativá fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 607, 470 y 457 peticiones respectivamente, acumulando así el 33,26% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de mayo. Frente al mes anterior (abril) cabe mencionar que las tres localidades de mayor reporte fueron, Suba, Kennedy y Usaquen, que registraron 662, 533 y 500 peticiones en su orden.

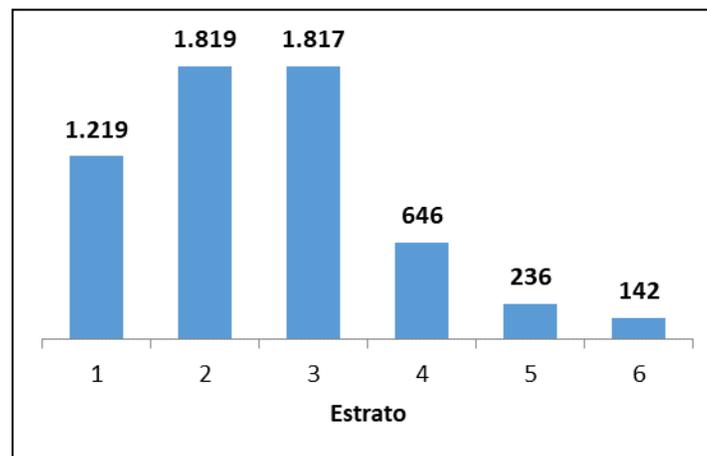
Al considerar los temas más relevantes en el mes de mayo para las localidades Suba, Kennedy y Engativá (Tabla No 16), se puede evidenciar que el tema que más se relaciona de manera transversal a estas tres localidades, es “Pavimentación, re nivelación, bacheo y parcheo, rehabilitación”; frente al mes anterior (abril) se observa variación, teniendo en cuenta que en ese mes el tema más frecuente de manera transversal fue “Contaminación ambiental”.

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No PETICIONES
11 - SUBA	Contaminación ambiental	21
	Fauna doméstica (tenencia, comercialización y recuperación de animales, charlas de sensibilización).	14
	Pavimentación, re nivelación, bacheo y parcheo, rehabilitación	13
8 - KENNEDY	Solicitud operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público)	26
	Pavimentación, re nivelación, bacheo y parcheo, rehabilitación	24
	Atención y servicio a la ciudadanía - disponibilidad de servicio	20
10 - ENGATIVA	Contaminación ambiental	17
	Pavimentación, re nivelación, bacheo y parcheo, rehabilitación	13
	Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos	9

**Tabla No 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

## **9. Utilización del sistema por estrato socioeconómico**

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que se registraron 5.879 peticiones que incluyeron esta variable (17,20% del total registrado en el mes). De estas el “Estrato 2” presenta el mayor registro de peticiones, con el 30,94% (1.819 peticionarios) del total que incluyó esta variable y el “Estrato 3” se ubica en segundo lugar con 1.817 peticiones que representan el 30,90% del total que incluyó esta variable. Frente al mes anterior (abril) se observa una variación, teniendo en cuenta que en ese mes el estrato “3” fue el que presentó el mayor número de registros en cuanto a estrato socioeconómico.



**Gráfica No 14. Participación por estrato**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

## **10. Peticiones de veedurías ciudadanas por sectores del D.C.**

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se 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”*.

Así las cosas, se encuentra que en el mes de mayo en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 14 peticiones, así:

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETIC.
<b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	IPES	El peticionario solicita un módulo de ventas	1
	IPES	Se realiza solicitud de una certificación laboral	1
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	Se presenta una queja respecto a la administradora de un parque	1
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	El ciudadano solicita que el IDRDR autorice el ingreso de una empresa de recolección de basuras, para hacer la limpieza y poda de un parque que se encuentra en construcción.	1
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	Se solicita la adecuación de un parque deportivo con el fin de que pueda ser utilizado mientras se terminan las mejoras al mismo.	1
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	El peticionario informa que el administrador de un polideportivo nunca se encuentra en el sitio de trabajo, por lo que solicita que se tomen acciones al respecto.	1
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	Solicita el pago de la premiación de un torneo realizado en un escenario deportivo del IDRDR, pues el organizador no lo hizo; adicionalmente informa que el organizador del torneo tiene una mafia y realiza cobros exagerados por el préstamo del escenario.	2
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	Se realiza un reclamo respecto del préstamo de las canchas sintéticas.	2
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	Se informa que los parque públicos están siendo utilizados como parqueaderos	1
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	Solicita información respecto al procedimiento a seguir, pues se evidencia una conducta inadecuada de un profesor deportivo.	1
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	El peticionario realizó una reiteración respecto a una solicitud para reducir el ruido generado por las actividades adelantadas por la entidad los domingos y festivos.	1
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	Se realiza traslado por no competencia	1
<b>TOTAL PETICIONES</b>			<b>14</b>

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2018

Hay que señalar que al analizar el asunto de las peticiones listadas anteriormente, se observa que algunas no corresponden al subtema veedurías ciudadanas, lo cual evidencia dificultades en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades.

### **11. Cumplimiento del Decreto 371 de 2010**

Atendiendo el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “*El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas*”, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, viene consolidando el reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: [http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/index.php?option=com\\_jdownloads&view=upload&Itemid=1287](http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/index.php?option=com_jdownloads&view=upload&Itemid=1287), de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación se presenta dicho consolidado para el mes de abril<sup>5</sup>, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

<sup>5</sup> Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 23 de mayo de 2018.

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITO  
CAPITAL – BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES MES DE  
MAYO**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	4.156	4.156	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	10	13	3	N.A.	76,9%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	4.515	5.833	1.318	N.A.	77,4%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	348	405	57	N.A.	85,9%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	106	167	61	N.A.	63,5%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	270	758	488	N.A.	35,6%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	159	254	95	N.A.	62,6%
	FONCEP	33	163	130	N.A.	20,2%
	Lotería de Bogotá	25	25	N.A.	N.A.	100,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	91	26	N.A.	65	28,6%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	37	150	113	N.A.	24,7%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	441	643	202	N.A.	68,6%
	Instituto distrital de turismo-IDT	99	47	N.A.	52	47,5%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	683	NO PRESENTÓ INFORME			
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	29	30	1	N.A.	96,7%
	Universidad Distrital	2.462	31	N.A.	2.431	1,3%
SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1.189	1.415	226	N.A.	84,0%
	Sub Red Sur	1.241	1.354	113	N.A.	91,7%
	Sub Red Sur Occidente	523	677	154	N.A.	77,3%
	Sub Red Centro Oriente	372	522	150	N.A.	71,3%
	Sub Red Norte	296	NO PRESENTÓ INFORME			
	Capital Salud	90	281	191	N.A.	32,0%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.561	1.732	171	N.A.	90,1%
	IDIPRON	53	62	9	N.A.	85,5%

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITO  
CAPITAL – BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES MES DE  
MAYO**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	79	104	25	N.A.	76,0%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	224	316	92	N.A.	70,9%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	10	17	7	N.A.	58,8%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	146	158	12	N.A.	92,4%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	123	141	18	N.A.	87,2%
	Instituto Distrital de las Artes- IDARTES	505	578	73	N.A.	87,4%
	Canal Capital	44	48	4	N.A.	91,7%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.041	1.184	143	N.A.	87,9%
	IDIGER	20	1.361	1.341	N.A.	1,5%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	434	478	44	N.A.	90,8%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	450	564	114	N.A.	79,8%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	3.818	32.703	28.885	N.A.	11,7%
	IDU	160	2.281	2.121	N.A.	7,0%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	391	455	64	N.A.	85,9%
	-Transmilenio S.A.	564	42.735	42.171	N.A.	1,3%
	Terminal de Transporte S.A.	193	195			
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	93			NO PRESENTÓ INFORME	
	Metro de Bogotá S.A.	49	66	17	N.A.	74,2%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	1.397			NO PRESENTÓ INFORME	
	Caja de Vivienda Popular	380	395	15	N.A.	96,2%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	1.283	1.607	324	N.A.	79,8%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	47	52	5	N.A.	90,4%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	213			NO PRESENTÓ INFORME	
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	35			NO PRESENTÓ INFORME	
MUJER	Secretaría de la Mujer	87	103	16	N.A.	84,5%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	674	253	N.A.	421	37,5%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	25	45	20	N.A.	55,6%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	144	182	38	N.A.	79,1%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	65	70	5	N.A.	92,9%
	Veeduría Distrital	132	137	5	N.A.	96,4%
<b>TOTAL</b>		<b>31.615</b>	<b>104.972</b>	<b>79.041</b>	<b>2.969</b>	<b>30,1%</b>

**Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010 mes de abril 2018**

**Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 24/05/2018**

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, se observa que de las 54 entidades que deben reportar la información, sólo 48 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (abril). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 31.615 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 104.972 lo cual muestra una diferencia de 73.357 peticiones<sup>6</sup>, llegando a un cumplimiento del 30,1%; es decir, que de la totalidad de peticiones registradas, tan sólo se subió al Sistema dicho porcentaje de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

En este punto es de gran relevancia resaltar que entidades como Transmilenio, Universidad Distrital, IDIGER, Secretaría Distrital de Movilidad y FONCEP, obtuvieron porcentajes de cumplimiento muy bajos (1,3%, 1,3%, 1,5%, 11,7% y 20,2%) afectando de manera importante el cumplimiento de todo el Distrito, dado el alto volumen de peticiones registradas por estas entidades.

Adicionalmente, es importante mencionar las entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado<sup>7</sup> (Secretaría de Educación del Distrito, Sistema Integrado de Movilidad SIM, Secretaría Distrital de Hábitat, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP), por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, y se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que invitar a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

### **13. Recomendaciones**

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de mayo un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar los temas más recurrentes de los cinco (5) sectores que registran mayor número de peticiones (Movilidad, Gobierno, Salud, Educación y Ambiente) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital ("Movilidad – Transporte – Malla vial" y "Gobierno local") y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.

<sup>6</sup> Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el "Informe mensual de PQR" frente al reporte generado por Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se excluyen las cifras de las entidades que no presentaron el informe, así como las peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQR.

<sup>7</sup> Abril de 2018

- Visibilizar con los sectores/entidades (Gobierno, Hábitat y Desarrollo Económico) que presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente para dar respuesta a las peticiones, de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las entidades que en el mes de mayo presentan mayor número de peticiones vencidas (sin respuesta definitiva, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación) para que den trámite y respuesta a las peticiones, con su respectiva gestión en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Hacer un llamado a las entidades que presentan observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuesta en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades para que a través de las Oficinas de Control Interno se capacite a los servidores(as) que interactúan con Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.
- Hacer un llamado a presentar los reportes de cumplimiento dentro del tiempo establecido a las entidades que no cumplieron con el reporte contemplado en el Decreto 371 de 2010 (Secretaría de Educación del Distrito, Sistema Integrado de Movilidad SIM, Secretaría Distrital de Hábitat, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP).

Elaboró: Cifras -Oscar Mauricio Velásquez Rodríguez. Profesional Universitario  
Informe: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada  
Revisó: Diana Alejandra Ospina -Directora Distrital de Calidad del Servicio.