



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS EN EL DISTRITO
CAPITAL
BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL
DE QUEJAS Y SOLUCIONES
MES DE DICIEMBRE DE 2018**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. ENERO DE 2019

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
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
 - 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



**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS EN
EL DISTRITO CAPITAL
BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS
Y SOLUCIONES
MES DE DICIEMBRE 2018**

Página 3 de 40

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 Art. 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 diciembre 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.

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



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

1. Resumen global peticiones ciudadanas D.C.

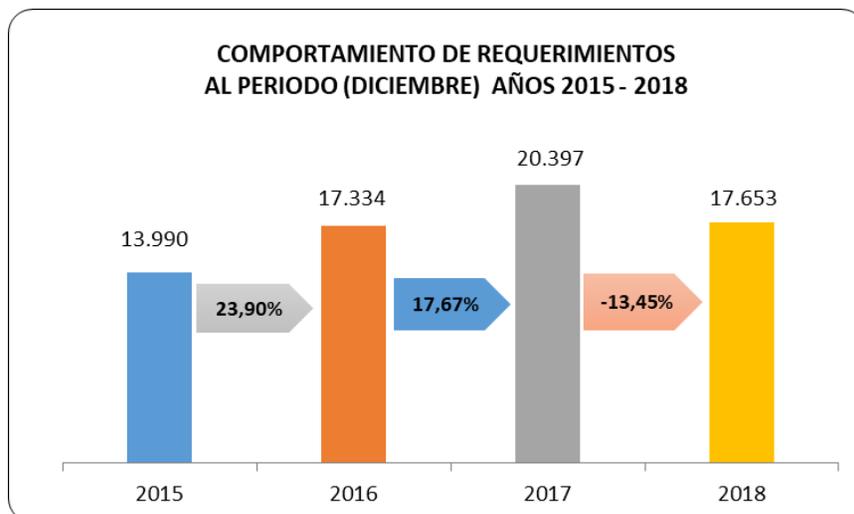
A continuación se presentan las cifras consolidadas de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, entre el año 2014 a 2018 (corte 31 de diciembre), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años 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	20.352	-7.030	-25,7%	-13.814	-40,43%
Julio	18.112	24.734	17.127	25.729	26.271	542	2,1%	5.919	29,08%
Agosto	17.123	17.735	20.342	27.799	25.523	-2.276	-8,2%	-748	-2,85%
Septiembre	20.760	20.193	21.141	26.442	24.448	-1.994	-7,5%	-1.075	-4,21%
Octubre	19.483	19.192	17.725	26.339	24.119	-2.220	-8,4%	-329	-1,35%
Noviembre	15.886	18.061	20.442	26.378	24.893	-1.485	-5,6%	774	3,21%
Diciembre	14.107	13.990	17.334	20.397	17.653	-2.744	-13,5%	-7.240	-29,08%
TOTAL	202.997	223.619	230.773	299.064	308.294				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2014 al 2018
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de diciembre se registraron 17.653 peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, presentando una disminución de 7.240 peticiones (29,08%) frente a las peticiones registradas el mes anterior

(noviembre); a su vez, esta cifra refleja una disminución 13,45% (2.744 peticiones) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (diciembre de 2017).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de agosto 2015 a 2018
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

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
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
AÑO 2017					
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
AÑO 2018					
ENERO	01/01/2018	31/01/2018	12018	223842018	22.381
FEBRERO	1/02/2018	28/02/2018	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
JUNIO	1/06/2018	30/06/2018	1450672018	1655002018	20.352
JULIO	01/07/2018	31/07/2018	1655012018	1918022018	26.271
AGOSTO	1/08/2018	31/08/2018	1918032018	2173192018	25.523
SEPTIEMBRE	1/09/2018	30/09/2018	2173202018	2417882018	24.448
OCTUBRE	1/10/2018	31/10/2018	2417892018	2659242018	24.119
NOVIEMBRE	1/11/2018	30/11/2018	2659252018	2908032018	24.893
DICIEMBRE	1/12/2018	31/12/2018	2908862018	3084832018	17.653

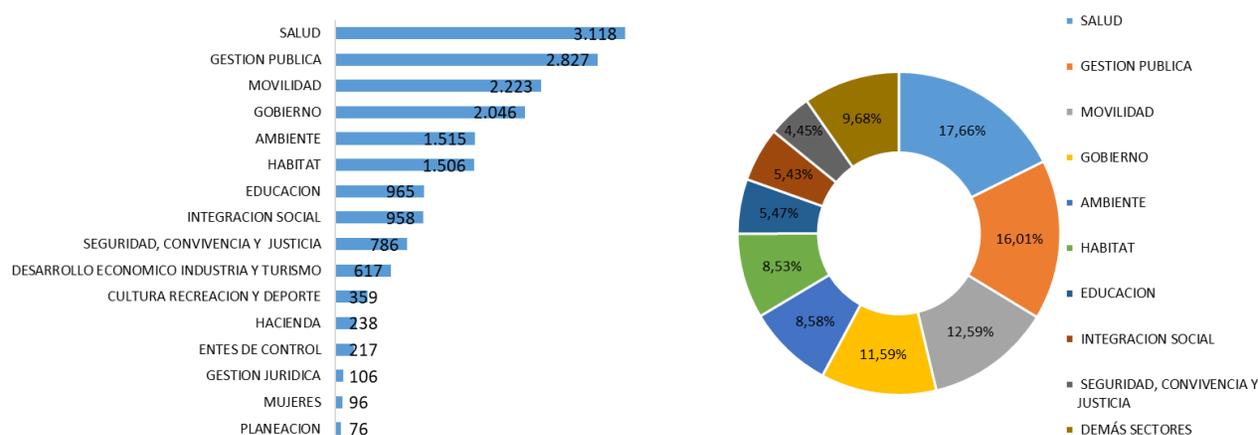
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2016-2018

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

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.

A continuación, se muestra la información del total de peticiones registradas por sector en el mes de diciembre en el Distrito Capital, junto con los porcentajes de participación en el total registrado:



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector 2018

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

La Gráfica No 2 permite observar que en el mes de diciembre los sectores con mayor número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones¹ fueron Salud con 3.118 peticiones (17,66%), Movilidad con 2.223 peticiones (12,59%), Gobierno con 2.046 peticiones (11,59%), Ambiente con 1.515 peticiones (8,58%) y Hábitat con 1.506 peticiones (8,53%) acumulando entre estos cinco sectores el 58,96% del total de las peticiones registradas en el mes.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (noviembre), se observa que 4 sectores (Movilidad, Salud, Gobierno y Hábitat) se mantuvieron en el TOP de los cinco (5) sectores con mayor número de

¹ 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.

peticiones registradas en el Distrito Capital, mientras que para el mes de análisis, ingresó Ambiente y Educación se ubicó en la sexta posición (sin incluir Gestión Pública).

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 diciembre y la participación en las peticiones en su correspondiente sector y en el total de peticiones en el Distrito Capital:

Sector	Nombre completo	Total	% Entidad	% Distrito
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.316	42,21%	7,45%
	SUBRED SUR	742	23,80%	4,20%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	446	14,30%	2,53%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	303	9,72%	1,72%
	SUBRED NORTE	270	8,66%	1,53%
	CAPITAL SALUD EPS	40	1,28%	0,23%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	1	0,03%	0,01%
Total SALUD		3.118	100,00%	17,66%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	2.815	99,58%	15,95%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	12	0,42%	0,07%
Total GESTIÓN PÚBLICA		2.827	100,00%	16,01%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	1.717	77,24%	9,73%
	TRANSMILENIO	180	8,10%	1,02%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	142	6,39%	0,80%
	GRÚAS Y PATIOS	63	2,83%	0,36%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	56	2,52%	0,32%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	37	1,66%	0,21%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	23	1,03%	0,13%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	5	0,22%	0,03%
Total MOVILIDAD		2.223	100,00%	12,59%

Sector	Nombre completo	Total	% Entidad	% Distrito
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.782	87,10%	10,09%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	235	11,49%	1,33%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	29	1,42%	0,16%
Total GOBIERNO		2.046	100,00%	11,59%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	998	65,87%	5,65%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	321	21,19%	1,82%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	189	12,48%	1,07%
	IDIGER	7	0,46%	0,04%
Total AMBIENTE		1.515	100,00%	8,58%
HÁBITAT	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	738	49,00%	4,18%
	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	345	22,91%	1,95%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	242	16,07%	1,37%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	85	5,64%	0,48%
	CODENSA	49	3,25%	0,28%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	26	1,73%	0,15%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	15	1,00%	0,08%
	GAS NATURAL	6	0,40%	0,03%
Total HÁBITAT		1.506	100,00%	8,53%
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	619	64,15%	3,51%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	334	34,61%	1,89%
	IDEP – INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	12	1,24%	0,07%
Total EDUCACIÓN		965	100,00%	5,47%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	943	98,43%	5,34%
	IDIPRON	15	1,57%	0,08%
Total INTEGRACIÓN SOCIAL		958	100,00%	5,43%

Sector	Nombre completo	Total	% Entidad	% Distrito
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DE SEGURIDAD	706	89,82%	4,00%
	POLICÍA METROPOLITANA	73	9,29%	0,41%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	5	0,64%	0,03%
	ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO VIGILANCIA	2	0,25%	0,01%
Total SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		786	100,00%	4,45%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	554	89,79%	3,14%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	32	5,19%	0,18%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	31	5,02%	0,18%
Total DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		617	100,00%	3,50%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	120	33,43%	0,68%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	115	32,03%	0,65%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	42	11,70%	0,24%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	39	10,86%	0,22%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	20	5,57%	0,11%
	CANAL CAPITAL	13	3,62%	0,07%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	10	2,79%	0,06%
Total CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		359	100,00%	2,03%
HACIENDA	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	97	40,76%	0,55%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	86	36,13%	0,49%
	FONCEP	47	19,75%	0,27%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	8	3,36%	0,05%
Total HACIENDA		238	100,00%	1,35%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	122	56,22%	0,69%
	CONCEJO DE BOGOTA	52	23,96%	0,29%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	43	19,82%	0,24%
Total ENTES DE CONTROL		217	100,00%	1,23%

Sector	Nombre completo	Total	% Entidad	% Distrito
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	106	100,00%	0,60%
Total GESTION JURÍDICA		106	100,00%	0,60%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	96	100,00%	0,54%
Total MUJERES		96	100,00%	0,54%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	76	100,00%	0,43%
Total PLANEACIÓN		76	100,00%	0,43%
Total general		17.653		100,00%

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 01/01/2019

La Tabla No 3 muestra que, en el mes de diciembre, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital² fueron:

- Secretaría Distrital de Gobierno con 1.782 peticiones que representan el 87.10% del total de peticiones registradas en su Sector, y el 10,09% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad que registró 1.717 peticiones, que representan el 77.24% del total de peticiones registradas en el Sector Movilidad, y el 9.73% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud que registró 1.316 peticiones, que representan el 42.21% del total de peticiones registradas en el Sector Salud, y el 7.45% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 998 peticiones que representan el 65.87% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,65% del total registrado en el Distrito Capital.
- La Secretaría de Integración Social con 943 peticiones que representan el 98.43% del total de peticiones registradas en el Sector Integración Social, y el 5.34% del total de peticiones registradas en el Distrito.

² 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.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

Teniendo en cuenta el número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes de diciembre, con respecto al mes anterior (noviembre) se observa una variación de -29,08% (ver Tabla No 4), equivalente a una disminución de 7.240 peticiones; encontrándose que la mayoría de los sectores del D.C. presentan una disminución de peticiones registradas, excepto los sectores Desarrollo Económico, Industria y Turismo, Gestión Jurídica y Mujeres que presentan un incremento en el porcentaje de peticiones registradas.

Los sectores que presentan mayor disminución porcentual en registro de peticiones fueron el Sector Educación (-59.06%), Hábitat (-45.67%), Ambiente (-35.67%), Movilidad (-29.61%) y Seguridad, Convivencia y Justicia con (-25.92%).

SECTOR	NOVIEMBRE 2018	DICIEMBRE 2018	% VARIACION (MES ANTERIOR)
SALUD	3.832	3.118	-18,63%
GESTION PUBLICA	3.505	2.827	-19,34%
MOVILIDAD	3.158	2.223	-29,61%
GOBIERNO	2.697	2.046	-24,14%
AMBIENTE	2.355	1.515	-35,67%
HABITAT	2.772	1.506	-45,67%
EDUCACION	2.357	965	-59,06%
INTEGRACION SOCIAL	1.246	958	-23,11%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.061	786	-25,92%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	529	617	16,64%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	566	359	-36,57%
HACIENDA	310	238	-23,23%
ENTES DE CONTROL	292	217	-25,68%
GESTION JURIDICA	68	106	55,88%
MUJERES	61	96	57,38%
PLANEACION	84	76	-9,52%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
TOTAL	24.893	17.653	-29,08%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

2.3 Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas³ en el mes de diciembre en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y el número de cierres realizado por los sectores, donde se encuentra que en el Distrito Capital se realizó cierre a 28.887 peticiones, de las cuales el 33.01% (9.533) corresponde a peticiones registradas en este mismo mes, y el restante 69.99% (19.344) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de diciembre.

PETICIONES DICIEMBRE 2019						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS DICIEMBRE 2019	%	N° PETICIONES CERRADAS DICIEMBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	2.223	12,59%	2.027	4.210	6.237	21,60%
GOBIERNO	2.046	11,59%	284	4.921	5.205	18,02%
SALUD	3.118	17,66%	2.249	2.415	4.664	16,15%
HABITAT	1.506	8,53%	509	2.563	3.072	10,64%
AMBIENTE	1.515	8,58%	675	1.972	2.647	9,17%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	786	4,45%	691	961	1.652	5,72%
INTEGRACION SOCIAL	958	5,43%	642	714	1.356	4,70%
EDUCACION	965	5,47%	880	425	1.305	4,52%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	617	3,50%	560	307	867	3,00%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	359	2,03%	286	243	529	1,83%
HACIENDA	238	1,35%	226	208	434	1,50%
GESTION PUBLICA	2.827	16,01%	181	220	401	1,39%
PLANEACION	76	0,43%	64	105	169	0,59%
ENTES DE CONTROL	217	1,23%	135	23	158	0,55%
MUJERES	96	0,54%	78	44	122	0,42%
GESTION JURIDICA	106	0,60%	46	13	59	0,20%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	17.653	100%	9.533	19.344	28.877	100%

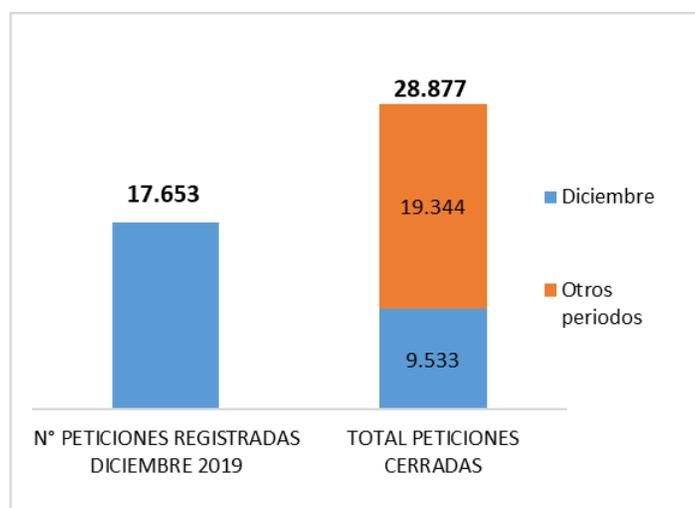
Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

Igualmente, se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Movilidad con 6.237 respuestas que representan el 21.60% del total de cierres efectuados en

³ 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.

el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Gobierno con 5.205 cierres que representan el 18.02% del total cerrado en el Distrito Capital.

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de diciembre, de las 17.653 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 8.120 peticiones, que representan el 45.99% 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 01/01/2019

En cuanto a la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública, 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; a continuación se muestran la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública:

Dependencia	Traslados	Respuestas
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	3.055	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.165	
Otras Dependencias Secretaría General	144	380
Total	4.364	380

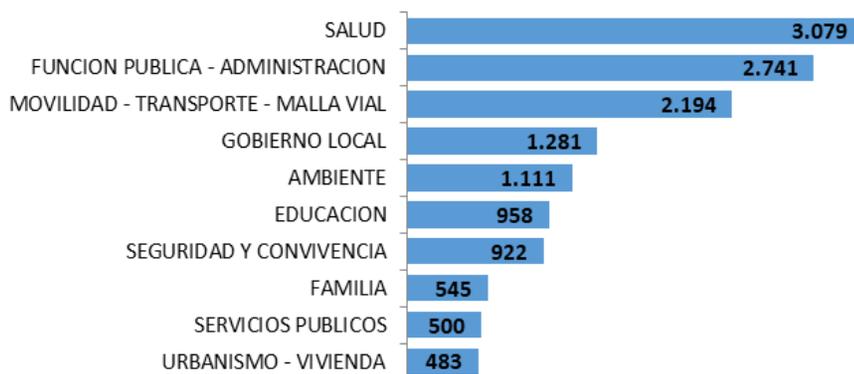
Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

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, totalizan 4.364 adelantados en su totalidad por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 380 que pertenecen a la Secretaría General.

2.4 Temas y subtemas más reiterados

En cuanto a los temas de mayor frecuencia en el Distrito Capital, en la Gráfica No 4 se observa que de las 17.653 peticiones registradas en el mes de diciembre en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, los diez (10) temas más recurrentes acumulan 13.814 peticiones (78.25% del total registrado en el mes). Dentro de estos, se encuentra que el tema "Salud" acumuló el 17.44% del total de peticiones registradas, seguido por el tema "Función Pública - Administración", que representa el 15.53% del total registrado en el mes.



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

Frente al mes anterior (noviembre), se observa que los dos temas de mayor frecuencia en el Distrito Capital continúan siendo "Salud" y "Función Pública-Administración"; por otra parte, se observa que los diez (10) temas se mantuvieron respecto al mes anterior (noviembre).

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 (con 6.390 peticiones que representan el 36,19% del total) y el Derecho de Petición de Interés General (4.277 peticiones con el 24.23% del total).

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	Total general	% del total
SALUD	33	2	69	745	250	310	1.163	61	222	224	3.079	17,44%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	97	6	535	705	17	689	600	36	37	19	2.741	15,53%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	22	9	1.489	216	4	231	156	24	38	5	2.194	12,43%
GOBIERNO LOCAL	9	-	293	885	1	27	13	2	46	5	1.281	7,26%
AMBIENTE	24	3	139	642	2	63	60	10	162	6	1.111	6,29%
EDUCACION	11	11	16	67	5	225	18	2	603	-	958	5,43%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	7	22	605	141	19	50	62	2	9	5	922	5,22%
FAMILIA	10	7	24	334	48	49	22	16	10	25	545	3,09%
SERVICIOS PUBLICOS	2	7	95	306	-	56	29	-	5	-	500	2,83%
URBANISMO - VIVIENDA	33	2	16	305	58	23	22	-	13	11	483	2,74%
OTROS TEMAS	63	59	996	2.044	37	188	108	19	281	44	3.839	21,75%
Total general	311	128	4.277	6.390	441	1.911	2.253	172	1.426	344	17.653	100,00%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

La Tabla No 7 deja ver que en el tema más recurrente “Salud”, la principal tipología es el “Reclamo” que representa el 37.77% del total de peticiones registradas con dicho tema en este mes. A su vez, el “Derecho de Petición de Interés Particular” se ubica como la segunda tipología en este tema y

representa el 24.20% del total de peticiones registradas con este tema; cabe anotar que entre estas dos tipologías se acumula el 61.97% del total de peticiones registradas en el tema "Salud" en el mes de diciembre.

Por otra parte, en el segundo tema más recurrente "Función Pública-Administración", la principal tipología es el "Derecho de Petición de Interés Particular" que representa el 25.72% (705 peticiones) del total registrado con dicho tema, seguido por "Queja", con un 25.14% del total (689 peticiones).

Seguidamente se presentan los subtemas más reiterados en los cinco (5) sectores con mayor registro de peticiones en el mes de diciembre:

Sector Salud: En este sector, de las 3.118 peticiones ciudadanas registradas en el mes, el subtema más relevante fue "D. Ambulatorio Medicina Especializada" que representó el 10.7% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios" que representa el 8.1% del total registrado en el Sector.

Frente al mes anterior (noviembre) no se observa una variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que el mismo subtema "D. Ambulatorio Medicina Especializada" fue la más frecuente en el sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	333	10,7%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	254	8,1%
HISTORIA CLÍNICA	228	7,3%
D. PROBLEMAS RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS, DOTACIÓN	210	6,7%
NORMATIVIDAD Y REQUISITOS SANITARIOS	189	6,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.904	61,1%
TOTAL	3.118	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

Sector Movilidad: En este Sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en el mes son "Cursos pedagogía para infractores a las normas de tránsito" con el 17,6% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema "Embargos y Desembargos" que acumuló 16.7% de las peticiones.

Frente al mes anterior (noviembre), se observa una variación respecto a la posición de subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que en ese mes el tercer subtema fue "Cursos de

Pedagogía para infractores a las normas de tránsito”, que en el mes de diciembre pasó a ubicarse en el primer lugar.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	392	17,6%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	371	16,7%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	351	15,8%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	154	6,9%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	141	6,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	814	36,6%
TOTAL	2.223	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Movilidad
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

Sector Gobierno: En este Sector (Tabla No 10) se encuentra que los subtemas más reiterados son “Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos” con el 5.7% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Régimen Urbanístico: presunta infracción” también con el 5.7% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (noviembre), se observa una variación, teniendo en cuenta que el subtema más reiterado en ese mes (“Ley 1755 Solicitud Ciudadana: Copias, Certificados Laborales e Información”) no se ubicó en el ranking de los cinco temas más reiterados. Por otra parte, el subtema más reiterado en este mes (diciembre) “Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos” en el mes anterior se ubicó en el segundo lugar.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	117	5,7%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	116	5,7%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	115	5,6%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	84	4,1%
PERTURBACIÓN: TENENCIA, POSESIÓN, AMPARO AL DOMICILIO, POR OCUPACIÓN DE HECHO	81	4,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.533	74,9%
TOTAL	2.046	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Gobierno
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

Sector Ambiente: En este Sector el principal subtema es “Contaminación Ambiental” que representa el 39.5% 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 15.7% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (noviembre), se observa que el Sector Ambiente no se encontraba en el Top 5 de sectores con más peticiones registradas.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	598	39,5%
FAUNA DOMÉSTICA (TENENCIA, COMERCIALIZACIÓN Y RECUPERACIÓN DE ANIMALES, CHARLAS DE SENSIBILIZACIÓN).	238	15,7%
MANEJO INTEGRAL DEL ARBOLADO ANTIGUO URBANO EN ESPACIO PÚBLICO	37	2,4%
EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN	22	1,5%
COBERTURAS URBANAS(ÁRBOLES EN VÍA Y EN PARQUES URBANO Y JARDINES VERTICALES Y JARDINES TRADICIONALES)	20	1,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	600	39,6%
TOTAL	1.515	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Ambiente

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

Sector Hábitat: En este Sector, en el mes de diciembre el subtema más frecuente fue “Limpieza en áreas públicas, lavado de puentes operador y/o prestador del servicio”, que representa el 7.4% del total de peticiones registradas en el Sector; a su vez, el segundo subtema de mayor frecuencia fue “Programa de reasentamientos humanos” con el 6.4% del total registrado en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	111	7,4%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	96	6,4%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	83	5,5%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	47	3,1%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	41	2,7%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.128	74,9%
TOTAL	1.506	100%

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

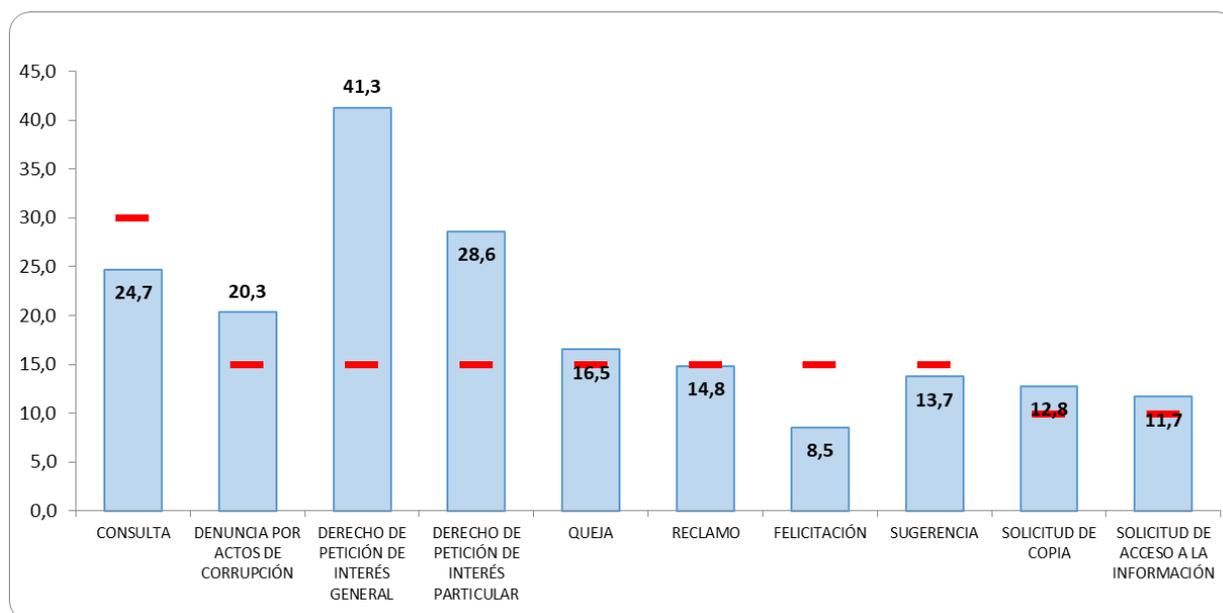
Hay que señalar que frente al mes anterior (noviembre) se observa una variación respecto a la posición de subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que en ese mes el tercer

subtema fue “Limpieza en áreas públicas, lavado de puentes operador y/o prestador del servicio”, que en el mes de diciembre pasó a ubicarse en el primer lugar.

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 diciembre está en 17.5 días hábiles; frente al mes anterior (noviembre) se presentó un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 13.4 días hábiles, coherente con el importante número de peticiones respondidas de periodos anteriores.

A continuación, en la Gráfica No 5 se presenta el tiempo promedio de respuesta en el Distrito Capital, según la tipología:



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

La gráfica anterior permite concluir que en el Distrito Capital el tiempo promedio de respuesta según la tipología; para las tipologías “Denuncias por Actos de Corrupción”, “Derecho de Petición de Interés General”, “Derecho de Petición de Interés Particular”, “Queja”, “Solicitud de Copia” y “Solicitud de Acceso a la Información” se evidencia que se encuentran fuera de los términos estipulados legalmente.

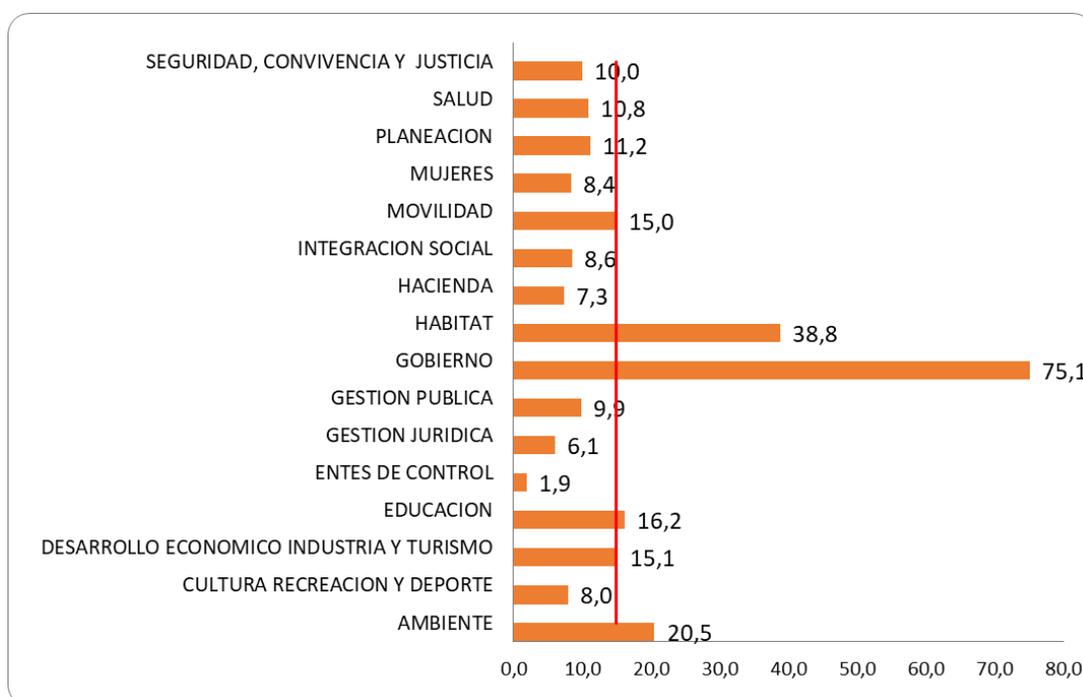
En cuanto a los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, la Tabla No 13 permite evidenciar que los siguientes sectores presentan tiempos de respuesta superiores a los establecidos legalmente: Sector Gobierno (10 tipologías), Sector Hábitat (7 tipologías), Sector Ambiente (7 tipologías), Sector Movilidad (4 tipologías), Sector Desarrollo Económico (3 tipologías), Sector Educación (2 tipologías), Sector Seguridad y Convivencia (2 tipologías) y Mujeres (1 tipología).

Con respecto al mes anterior (noviembre) se observa que los sectores Ambiente, Gobierno Hábitat, Movilidad y Seguridad, Convivencia y Justicia, también presentaron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente por tipologías.

SECTOR	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
AMBIENTE	27	11	40	24	22	18	19	9	33	13
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	23	10	11	7	10	8	2	8	6	5
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	13	23	9	8	12	33	8	12		11
EDUCACION	16	13	10	16	13	16	7	37	10	1
ENTES DE CONTROL	7	1	2	4	1	1		2	3	7
GESTION JURIDICA	18		4	8	6					6
GESTION PUBLICA	19	13	12	10	10	10	9	6	6	8
GOBIERNO	42	45	93	66	60	82	80	99	42	68
HABITAT	29	30	28	21	44	42	14	92	12	10
HACIENDA	11	8	7	8	10	10	1		5	7
INTEGRACION SOCIAL	20	5	7	10	11	11	6	10	5	10
MOVILIDAD	20	10	23	36	10	11	8	7	25	17
MUJERES			1	10		8	12	11	11	9
PLANEACION	16		11	13	10	14	10	10	2	5
SALUD	16	11	11	10	11	11	9	12	8	6
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	10	9	12	14	12	10	6	8	14	11
PROMEDIO PONDERADO	25	20	41	29	17	15	9	14	13	12

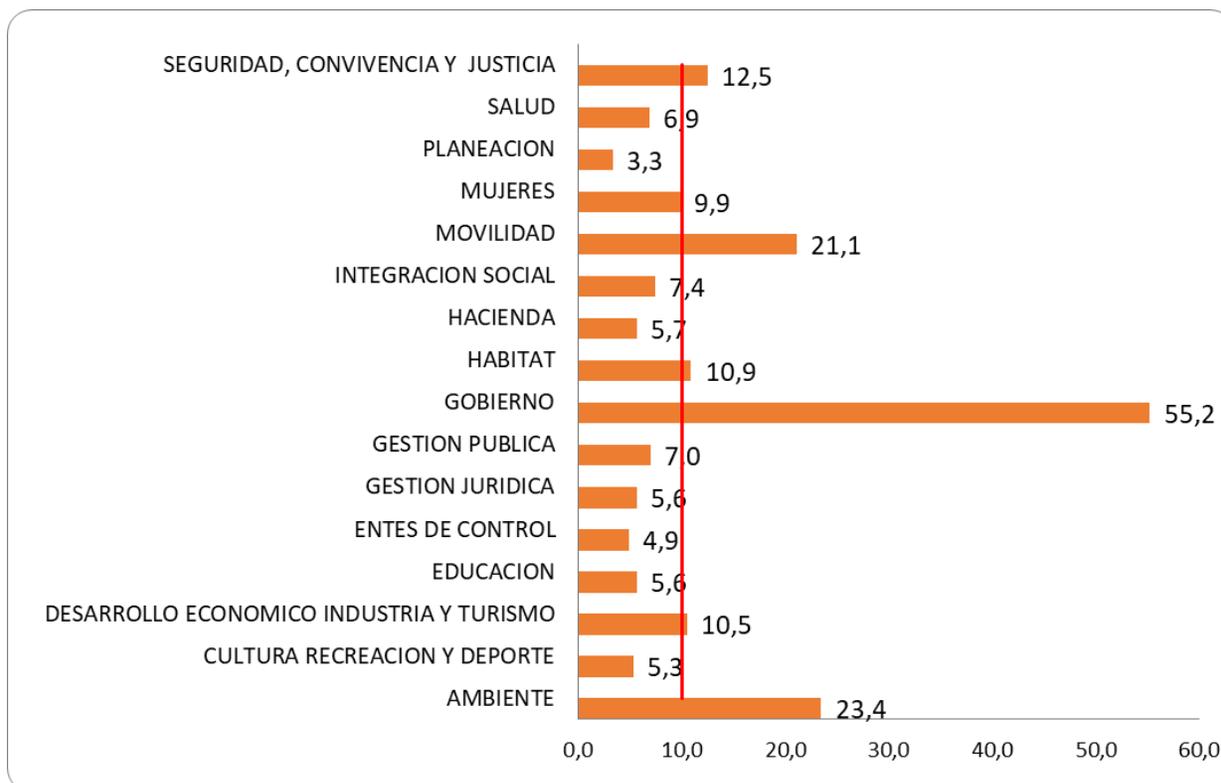
Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

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), la cual muestra que los sectores Gobierno, Hábitat, Educación, Ambiente y Desarrollo Económico presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías.



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 01/01/2019

En la Gráfica No 7 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); se evidencia que los sectores Gobierno, Ambiente, Movilidad, Desarrollo Económico y Hábitat y Seguridad, Convivencia y Justicia, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.



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 01/01/2019

Por otra parte, con respecto a la tipología "Consulta", la Tabla No 13 deja ver que el Sector Gobierno presenta un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para esta tipología.

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 diciembre en el Distrito Capital, se encontraron 18.495 peticiones vencidas; a continuación se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	15.785	85,35%
SECRETARIA DE AMBIENTE	603	3,26%
SECRETARIA DEL HABITAT	492	2,66%
UAESP	458	2,48%
SECRETARIA DE EDUCACION	353	1,91%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	204	1,10%
SECRETARIA MOVILIDAD	156	0,84%
ACUEDUCTO - EAB	155	0,84%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	62	0,34%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	61	0,33%
OTRAS ENTIDADES	166	0,90%
TOTAL	18.495	100%

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

Las cifras dejan ver que las entidades con mayor número de peticiones vencidas son la Secretaría Distrital de Gobierno con 15.758 peticiones vencidas que representan el 85.35% del total de vencidos en el Distrito Capital; en segundo lugar la Secretaría Distrital de Ambiente que representa el 3.26% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

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

La evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas comprende la evaluación del cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones; para el mes evaluado⁴ se muestra los siguientes resultados:

⁴ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de noviembre, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

POBLACIÓN	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
23876	812	804	8	782	30	804	8	750	62	83	180
		99%	1%	96%	4%	99%	1%	92%	8%	10%	22%

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 01/01/2019

La población corresponde a 23.876 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 61 Entidades Distritales en el mes de noviembre, incluidas 4 denuncias por actos de corrupción; de estas, se tomó una muestra de 812 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁵:

Las cifras muestran que el 99% de respuestas evaluadas, cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 96% cumplen con el criterio de “Claridad”, el 99% cumplen con el parámetro de “Calidez” y el 92% cumplen el criterio de “Oportunidad”.

Por otra parte, de lo anterior se concluye que el 10% (83 respuestas) no cumplen con alguno de todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 22% no cumplen con el “Manejo del sistema”.

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, las cuales se relacionan a continuación:

- Secretaría Distrital de Gobierno
- Instituto para la Economía Social – IPES
- La Terminal de Transporte
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P. – EAB
- Defensoría del Espacio Público – DADEP
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Policía Metropolitana de Bogotá
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

⁵ **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles por la ciudadanía.

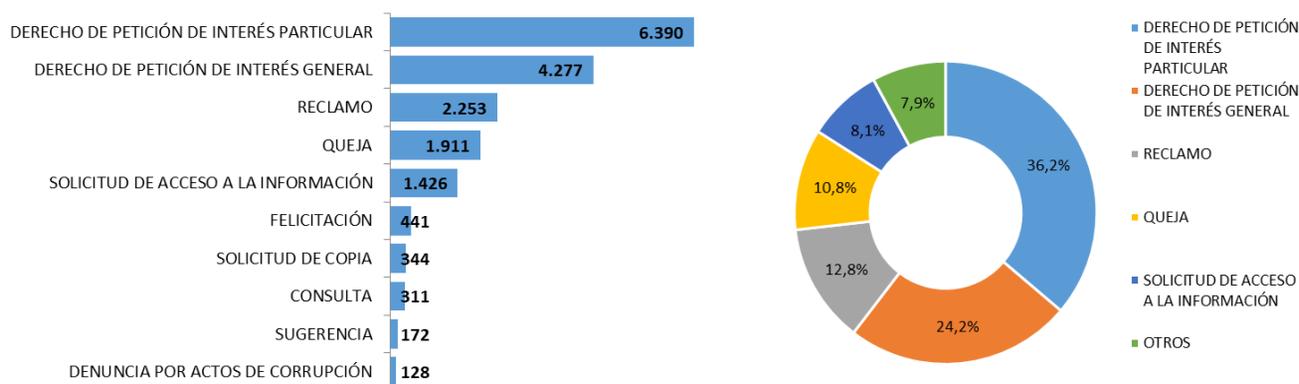
Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.

Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su petición.

Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.

- Secretaría Distrital de Ambiente
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR
- Secretaría Distrital de Movilidad.
- Secretaría Distrital de Salud
- Jardín Botánico José Celestino Mutis
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E
- Instituto Distrital de las Artes - IDARTES
- Instituto de Desarrollo Urbano – IDU
- Secretaría General

3. Clasificación de peticiones por tipología

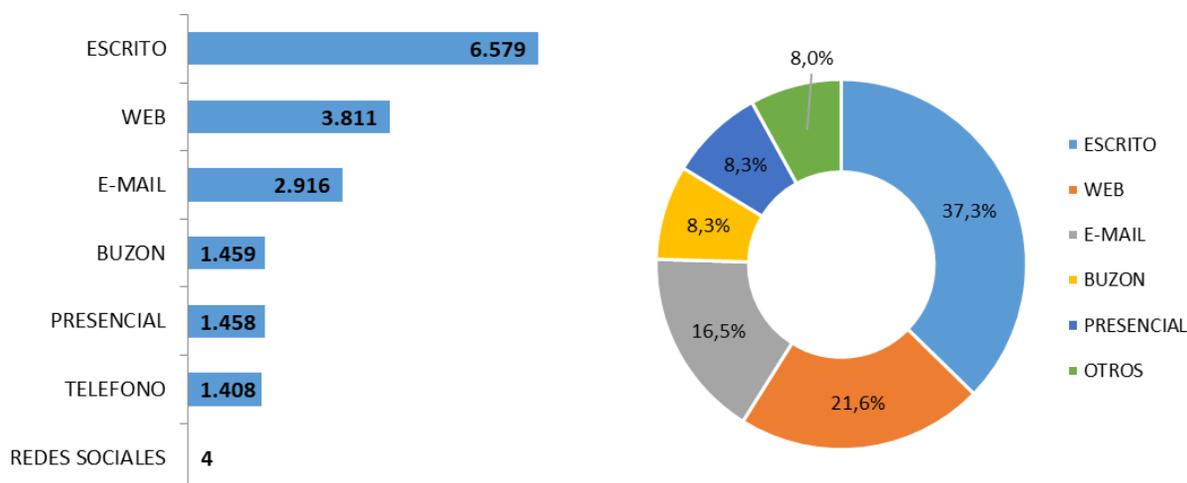


Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

En la Gráfica No 8 se observa que del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de diciembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro (6.390 peticiones, que representan el 36,2% del total registrado); la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.277 peticiones que representaron el 24.2% del total registrado.

Frente al mes anterior (noviembre) no se presenta variación en las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

4. Canales de interacción

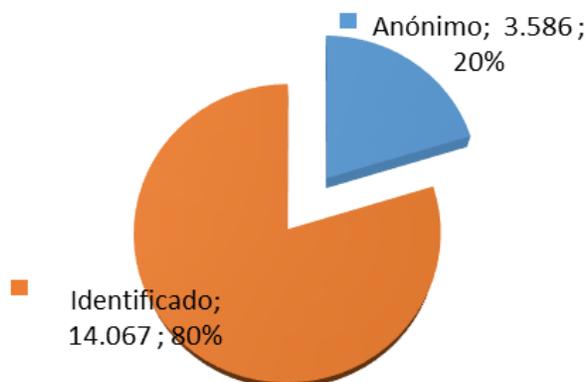


Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

En el mes de diciembre, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones continuó siendo el canal “Escrito” con 6.579 peticiones, que representan el 37,3% del total de peticiones registradas; en segundo lugar se encuentra el canal “web” con 3.811 peticiones (21,6% del total registrado). Cabe anotar que en el mes anterior (noviembre) el canal “Escrito” también fue el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

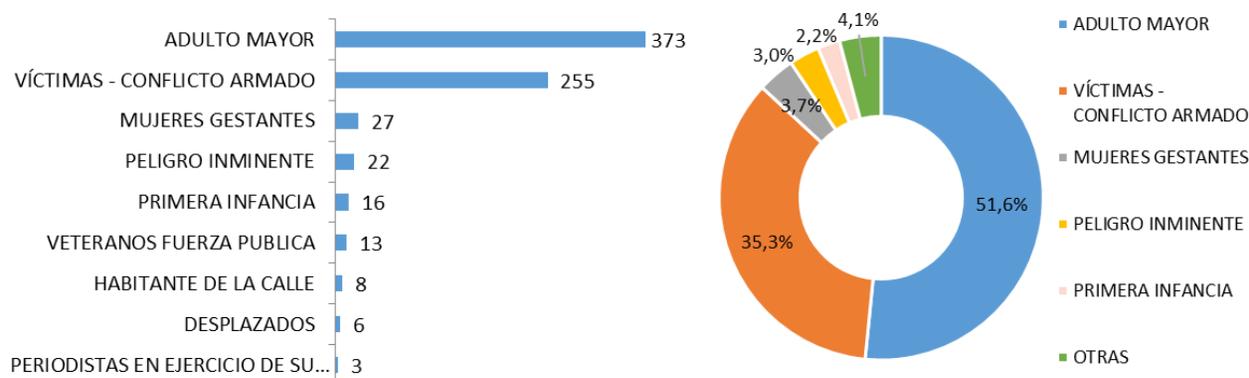
5. Calidad del requirente

La Gráfica No 10 muestra que del total de peticiones interpuestas en el mes de diciembre por la ciudadanía, 14.067 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 80% del total de peticiones registradas, mientras que 3.586 peticiones (20% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación, pues en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.



Gráfica No 10. Calidad del Requirente
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

6. Condición del peticionario

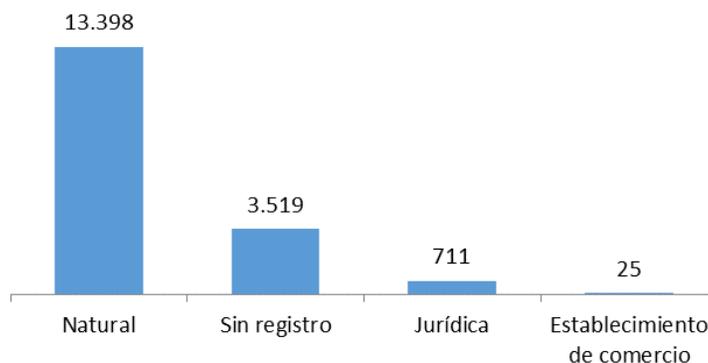


Gráfica No 11. Condición del peticionario
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de diciembre en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 723 peticiones (4.1% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, habitante de calle, veteranos fuerza pública, desplazados y periodistas en ejercicio); de éstas, la condición de peticionario “Adulto mayor”

presenta el mayor número de registros (373) que representan el 51.6%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 255 peticiones que representan el 35.3% del total de peticiones que refieren condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (noviembre) 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.

7. Participación por tipo de peticionario



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

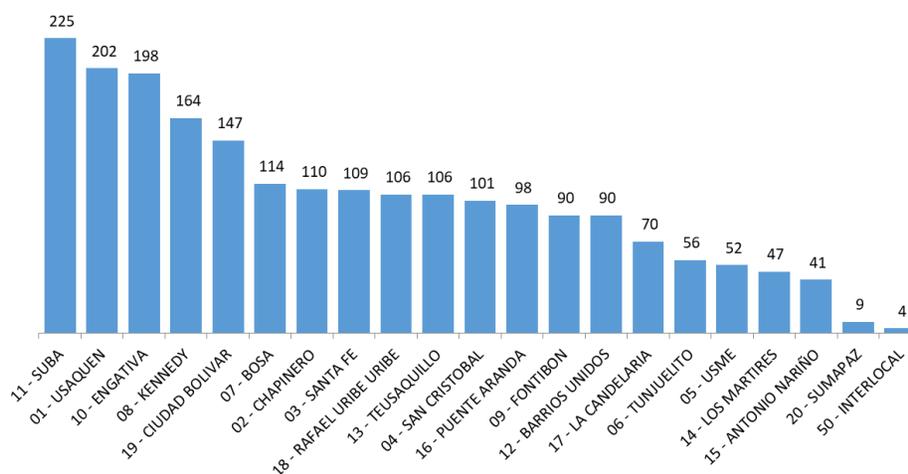
Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de diciembre en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 17.653 peticiones (76%) fueron registradas por personas naturales, 711 peticiones (4%) por personas jurídicas, 25 peticiones por establecimientos de comercio (0%) y en 3.519 peticiones (20%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, ni a la proporción que representan, pues en dicho mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.

8. Participación por localidades del D.C

En el mes de julio, en 2.139 peticiones (12.1% 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, es decir la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada.

En la Gráfica No 13 se evidencia que las localidades de Suba, Usaquén y Engativá fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 225,

202 y 198 peticiones respectivamente, acumulando así el 29.22% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de diciembre. Cabe mencionar que en el mes anterior (noviembre) estas tres localidades también fueron las de mayor reporte, pero se presenta variación en su orden, teniendo en cuenta que la localidad de Usaquén se ubicó en el primer lugar como la más relacionada con las peticiones realizadas por la ciudadanía, Suba en segundo lugar y Engativá en tercer lugar.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

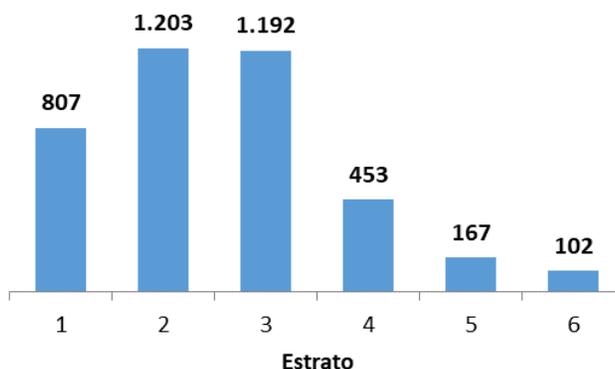
La Tabla No 16 muestra los temas más relevantes para las localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Suba, Usaquén y Engativá); se puede observar que el tema "Atención y Servicio a la Ciudadanía" se relaciona de manera transversal las tres (3) localidades.

Localidad de los hechos	Tema	Total petición
11 - SUBA	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	11
	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	9
	NORMATIVAD Y REQUISITOS SANITARIOS	7
01 - USAQUEN	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	13
	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	9
	NOTIFICACION DE COMPARENDOS	8
10 - ENGATIVÁ	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	18
	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	16
	FAUNA DOMÉSTICA (TENENCIA, COMERCIALIZACIÓN Y RECUPERACIÓN DE ANIMALES, CHARLAS DE SENSIBILIZACIÓN).	5

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 01/01/2019

9. Utilización del sistema por estrato socioeconómico



Gráfica No 14. Participación por estrato
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de diciembre se registraron 3.924 peticiones que incluyeron esta variable (22.2% del total registrado en el mes). De estas el “Estrato 2” presenta el mayor registro de peticiones (1.203 peticionarios) del total que incluyó esta variable y el “Estrato 3” se ubica en segundo lugar con 1.192 peticiones. Frente al mes anterior (noviembre) se observa variación, teniendo en cuenta que en ese mes el “Estrato 3” presentó el mayor número de registros y el “Estrato 2” fue el segundo con mayor número de registros en cuanto a estrato socioeconómico.

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 julio en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” 33 peticiones, así:

Sector	Entidad	Asunto	Total
INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	Solicita información estadística de las quejas en 2017 y 2018	2
INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	El solicitante indica malos tratos por parte de servidores de la entidad, en el local de comercio donde trabaja.	1
INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	Solicita información respecto de la presencia de una persona en los programas de la entidad	2
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	El peticionario indica presunto mal actuar por parte de un servidor de la entidad	1
HABITAT	CODENSA	Solicita la creación y ejecución de una mesa técnica de trabajo con el fin de adecuar alumbrado público en una zona de la ciudad.	2
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	El peticionario da conocimiento de una presunta construcción ilegal	1
GOBIERNO	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	El peticionario interpone una queja por un cobro realizado por una Junta de Acción Comunal que, a consideración del peticionario, no tiene fundamento y es elevado.	1
GOBIERNO	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	Solicita conocer el estado de un trámite respecto a una Junta de Acción Comunal y realizar copias de conocimiento al DADEP.	1
GOBIERNO	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	Se solicita investigación a una Junta de Acción Comunal por presunta violación de los estatutos del barrio	1
GOBIERNO	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	Solicita declarar improcedencia a elección de un dignatario	1
GOBIERNO	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	Se solicita realizar seguimiento a los procesos de contratación de una Junta de Acción Comunal.	1
GOBIERNO	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	El peticionario indica preocupación frente al actuar de un tesorero de una Junta de Acción Comunal.	1
GOBIERNO	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	Solicita información de una Junta de Acción Comunal	2
GOBIERNO	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	El peticionario solicita información acerca de requisitos para ser veedor en una Junta de	1

	COMUNAL	Acción Comunal	
GOBIERNO	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	Presenta su inconformidad frente a los resultados y metodología de selección del ganador de un concurso.	1
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	El peticionario solicita certificado en participación en el encuentro nacional de operadores disciplinarios	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	No corresponde a una petición ciudadana	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Solicitud de revocatoria del a un Club Deportivo	2
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Solicita certificación a un contrato	2
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Solicitan paz y salvo de un convenio de cooperación	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Solicita copia de acta de liquidación de un contrato	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Solicita copia de las actas de un contrato	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Solicita información respecto de un contrato	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	El peticionario solicita copias de las ofertas económicas realizadas para un contrato	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Solicita información sobre 2 personas si tuvieron contrato con la administración distrital	1
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	Solicita información respecto de comparendos ambientales en una zona de la ciudad, por mal manejo de residuos	1
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	El peticionario solicita jornadas de capacitación para manejo de residuos	1

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

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:82/#>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación se presenta dicho consolidado para el mes de junio⁶, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

Sector	Entidad	Diciembre				Porcentaje Cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia SGP y informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al sdqs (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	3.494	3.494	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	11	13	2	N.A.	84,6%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	2.362	3.656	1.294	N.A.	64,6%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	286	349	63	N.A.	81,9%
	Instituto Distrital de la Participación y	49	73	24	N.A.	67,1%

⁶ 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 24 de julio de 2018.

	Acción Comunal - IDPAC.					
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	108	228	120	N.A.	47,4%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	131	169	38	N.A.	77,5%
	FONCEP	62	153	91	N.A.	40,5%
	Lotería de Bogotá	9	13	4	N.A.	69,2%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	84	208	124	N.A.	40,4%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	34	261	227	N.A.	13,0%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	424	492	68	N.A.	86,2%
	Instituto distrital de turismo-IDT	71	48	N.A.	23	67,6%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	570	882	312	N.A.	64,6%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	36	37	1	N.A.	97,3%
	Universidad Distrital	1.751	1.760	9	N.A.	99,5%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	2	NO PRESENTÓ INFORME			
	Secretaría Distrital de Salud	1.321	1.560	239	N.A.	84,7%
	Sub Red Sur	1.065	1.220	155	N.A.	87,3%
	Sub Red Sur	626	904	278	N.A.	69,2%

	Occidente					
	Sub Red Centro Oriente	386	576	190	N.A.	67,0%
	Sub Red Norte	352	663	311	N.A.	53,1%
	Capital Salud	82	211	129	N.A.	38,9%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.201	664	N.A.	537	55,3%
	IDIPRON	45	56	11	N.A.	80,4%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	52	70	18	N.A.	74,3%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	172	NO PRESENTÓ INFORME			
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	4	8	4	N.A.	50,0%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	55	61	6	N.A.	90,2%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	25	33	8	N.A.	75,8%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	233	264	31	N.A.	88,3%
	Canal Capital	25	25	N.A.	N.A.	100,0%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.700	1.982	282	N.A.	85,8%
	IDIGER	13	1.164	1.151	N.A.	1,1%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	259	253	N.A.	6	97,7%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	383	727	344	N.A.	52,7%

MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	2.471	18.353	15.882	N.A.	13,5%
	IDU	98	2.109	2.011	N.A.	4,6%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	137	365	228	N.A.	37,5%
	-Transmilenio S.A.	204	46.677	46.473	N.A.	0,4%
	Terminal de Transporte S.A.	118	120	2	N.A.	98,3%
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	28	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	29	41	12	N.A.	70,7%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	1.042	NO PRESENTÓ INFORME			
	Caja de Vivienda Popular	353	375	22	N.A.	94,1%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	1.162	1.531	369	N.A.	75,9%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	57	65	8	N.A.	87,7%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	94	95.088	94.994	N.A.	0,1%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	17	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaria de la Mujer	61	107	46	N.A.	57,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	1.000	684	N.A.	316	68,4%

	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	8	18	10	N.A.	44,4%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	68	91	23	N.A.	74,7%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	52	60	8	N.A.	86,7%
	Veeduría Distrital	182	187	5	N.A.	97,3%
TOTAL		24.664	188.148	165.627	882	13,1%

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

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 25/12/2018

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 55 entidades que deben reportar la información, cinco (5) entidades no presentaron informe; es decir, 50 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (noviembre). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 24.664 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 188.148 peticiones lo cual muestra una diferencia de 164.745 peticiones⁷, llegando a un cumplimiento del 13.1%; es decir, que de la totalidad de peticiones registradas, tan sólo se subió al Sistema Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones el 13.1% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

En este punto es de gran relevancia resaltar que las entidades que obtuvieron el menor porcentaje de cumplimiento son: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB (0,1%), Transmilenio (0,4%), IDIGER (1,1%) e IDU (4,6%).

Adicionalmente, es importante mencionar las entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado⁸: Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR, Sistema Integrado de Movilidad – SIM, Secretaría Distrital del Hábitat y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010. A estas entidades se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que invitar a las demás entidades a que sigan realizando dicho

⁷ 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.

⁸ Noviembre de 2018

informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

12. Recomendaciones

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de diciembre 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 (Salud, Movilidad, Gobierno, Ambiente y Hábitat) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Salud, Movilidad – Transporte – Malla vial, Gobierno Local, Hábitat y Educación) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores/entidades (Gobierno, Hábitat, Ambiente, Movilidad, Desarrollo Económico, Sector Educación, Sector Seguridad y Convivencia y Mujeres) 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 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 respuestas 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.



**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS EN
EL DISTRITO CAPITAL
BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS
Y SOLUCIONES
MES DE DICIEMBRE 2018**

Página 40 de 40

- Hacer un llamado a las entidades que no cumplieron con el reporte contemplado en el Decreto 371 de 2010 (Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR, Sistema Integrado de Movilidad – SIM, Secretaría Distrital del Hábitat y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP) a presentar los reportes de cumplimiento dentro del tiempo establecido.

Elaboró: Cifras – Oscar Velásquez - Profesional Universitario
Informe: Ricardo De los Ríos - Profesional Universitario
Revisó: Oscar Velásquez - Profesional Universitario
Aprobó: Diana Alejandra Ospina -Directora Distrital de Calidad del Servicio.

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**