



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](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
  - 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 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.

**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.**

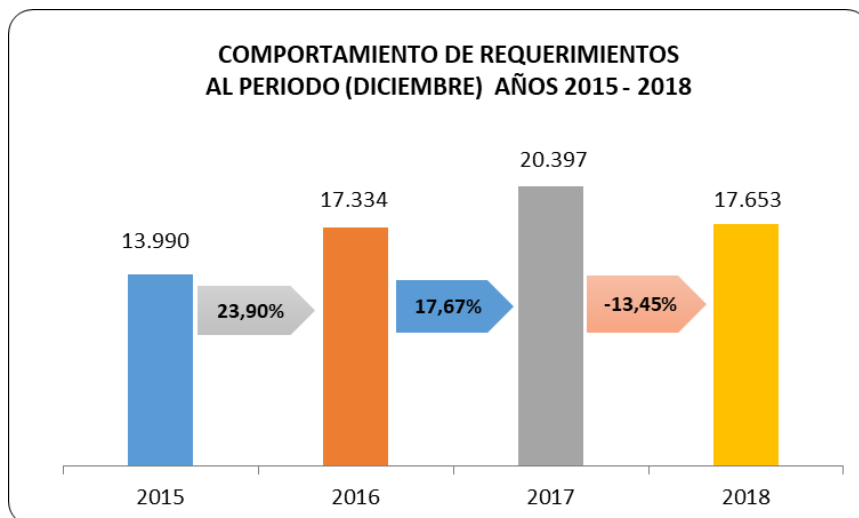
A continuación se presentan las cifras consolidadas de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, entre el año 2014 a 2018 (corte 31 de diciembre), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años 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%    |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>202.997</b> | <b>223.619</b> | <b>230.773</b> | <b>299.064</b> | <b>308.294</b> |                        |            |                                   |            |

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 |
| <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  | 28/02/2018 | 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 |

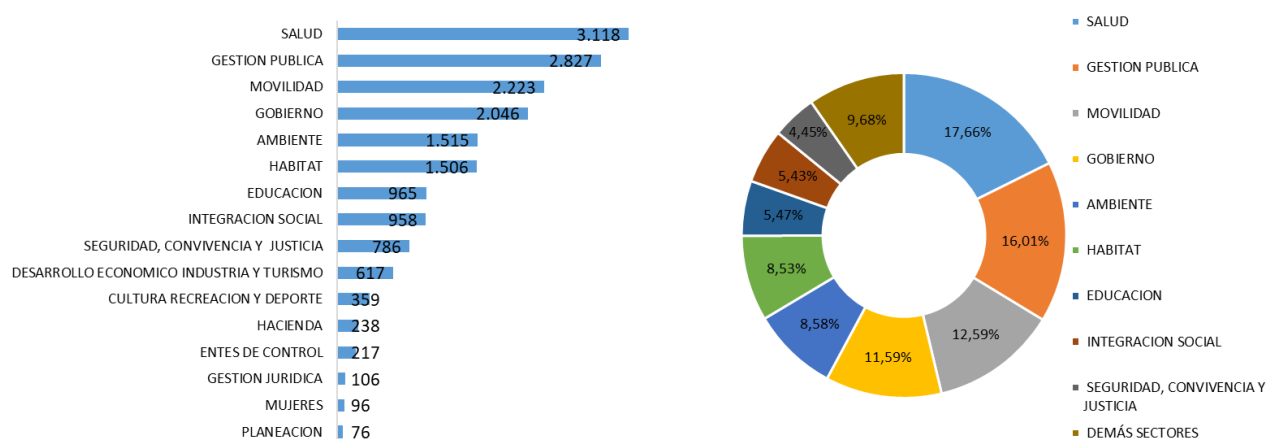
**Tabla No 2. Consecutivo de registros 2016-2018**

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 Soluciones<sup>1</sup> 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

<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.

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,<br>BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD | 1            | 0,03%          | 0,01%         |
| <b>Total SALUD</b>           |  | <b>3.118</b> | <b>100,00%</b> | <b>17,66%</b> |
| GESTIÓN PÚBLICA              | SECRETARÍA GENERAL   | 2.815        | 99,58%         | 15,95%        |
|                              | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL<br>SERVICIO CIVIL                      | 12           | 0,42%          | 0,07%         |
| <b>Total GESTIÓN PÚBLICA</b> |  | <b>2.827</b> | <b>100,00%</b> | <b>16,01%</b> |
| 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%         |
| <b>Total MOVILIDAD</b>       |  | <b>2.223</b> | <b>100,00%</b> | <b>12,59%</b> |



| Sector                          | Nombre completo   | Total        | % Entidad      | % Distrito    |
|---------------------------------|---|--------------|----------------|---------------|
| <b>GOBIERNO</b>                 | 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%         |
| <b>Total GOBIERNO</b>           |   | <b>2.046</b> | <b>100,00%</b> | <b>11,59%</b> |
| <b>AMBIENTE</b>                 | 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%         |
| <b>Total AMBIENTE</b>           |   | <b>1.515</b> | <b>100,00%</b> | <b>8,58%</b>  |
| <b>HÁBITAT</b>                  | 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%         |
| <b>Total HÁBITAT</b>            |   | <b>1.506</b> | <b>100,00%</b> | <b>8,53%</b>  |
| <b>EDUCACIÓN</b>                | 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%         |
| <b>Total EDUCACIÓN</b>          |   | <b>965</b>   | <b>100,00%</b> | <b>5,47%</b>  |
| <b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>       | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL                                  | 943          | 98,43%         | 5,34%         |
|                                 | IDIPRON   | 15           | 1,57%          | 0,08%         |
| <b>Total INTEGRACIÓN SOCIAL</b> |   | <b>958</b>   | <b>100,00%</b> | <b>5,43%</b>  |

| Sector  | Nombre completo  | Total      | % Entidad      | % Distrito   |
|---|--|------------|----------------|--------------|
| <b>SEGURIDAD,<br/>CONVIVENCIA<br/>Y JUSTICIA</b>            | SECRETARÍA DE SEGURIDAD  | 706        | 89,82%         | 4,00%        |
|   | POLICÍA METROPOLITANA  | 73         | 9,29%          | 0,41%        |
|   | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO<br>OFICIAL BOMBEROS BOGOTA | 5          | 0,64%          | 0,03%        |
|   | ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO<br>VIGILANCIA                 | 2          | 0,25%          | 0,01%        |
| <b>Total SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>              |  | <b>786</b> | <b>100,00%</b> | <b>4,45%</b> |
| <b>DESARROLLO<br/>ECONÓMICO<br/>INDUSTRIA Y<br/>TURISMO</b> | IPES   | 554        | 89,79%         | 3,14%        |
|   | IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO                             | 32         | 5,19%          | 0,18%        |
|   | SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO<br>ECONÓMICO                  | 31         | 5,02%          | 0,18%        |
| <b>Total DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>       |  | <b>617</b> | <b>100,00%</b> | <b>3,50%</b> |
| <b>CULTURA<br/>RECREACIÓN Y<br/>DEPORTE</b>                 | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y<br>DEPORTE - IDRD       | 120        | 33,43%         | 0,68%        |
|   | INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES -<br>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<br>CULTURAL - IDPC             | 20         | 5,57%          | 0,11%        |
|   | CANAL CAPITAL  | 13         | 3,62%          | 0,07%        |
|   | OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ                             | 10         | 2,79%          | 0,06%        |
| <b>Total CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>                   |  | <b>359</b> | <b>100,00%</b> | <b>2,03%</b> |
| <b>HACIENDA</b>   | 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%        |
| <b>Total HACIENDA</b>                                       |  | <b>238</b> | <b>100,00%</b> | <b>1,35%</b> |
| <b>ENTES DE<br/>CONTROL</b>                                 | VEEDURÍA DISTRITAL   | 122        | 56,22%         | 0,69%        |
|   | CONCEJO DE BOGOTA  | 52         | 23,96%         | 0,29%        |
|   | PERSONERÍA DE BOGOTA   | 43         | 19,82%         | 0,24%        |
| <b>Total ENTES DE CONTROL</b>                               |  | <b>217</b> | <b>100,00%</b> | <b>1,23%</b> |

| Sector                        | Nombre completo                    | Total         | % Entidad      | % Distrito     |
|-------------------------------|------------------------------------|---------------|----------------|----------------|
| <b>GESTION JURIDICA</b>       | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL      | 106           | 100,00%        | 0,60%          |
| <b>Total GESTION JURÍDICA</b> |                                    | <b>106</b>    | <b>100,00%</b> | <b>0,60%</b>   |
| <b>MUJERES</b>                | SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER   | 96            | 100,00%        | 0,54%          |
| <b>Total MUJERES</b>          |                                    | <b>96</b>     | <b>100,00%</b> | <b>0,54%</b>   |
| <b>PLANEACION</b>             | SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN | 76            | 100,00%        | 0,43%          |
| <b>Total PLANEACIÓN</b>       |                                    | <b>76</b>     | <b>100,00%</b> | <b>0,43%</b>   |
| <b>Total general</b>          |                                    | <b>17.653</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 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 Capital<sup>2</sup> 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.

<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.

## 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%                      |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>24.893</b>  | <b>17.653</b>  | <b>-29,08%</b>             |

**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 registradas<sup>3</sup> 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%                |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>17.653</b>                            | <b>100%</b> | <b>9.533</b>                     | <b>19.344</b>                                 | <b>28.877</b>             | <b>100%</b>          |

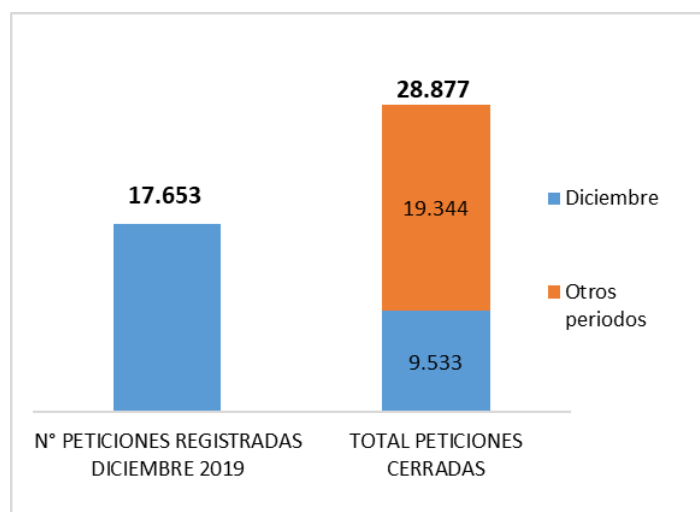
**Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

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

<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.

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        |
| <b>Total</b>   | <b>4.364</b> | <b>380</b> |

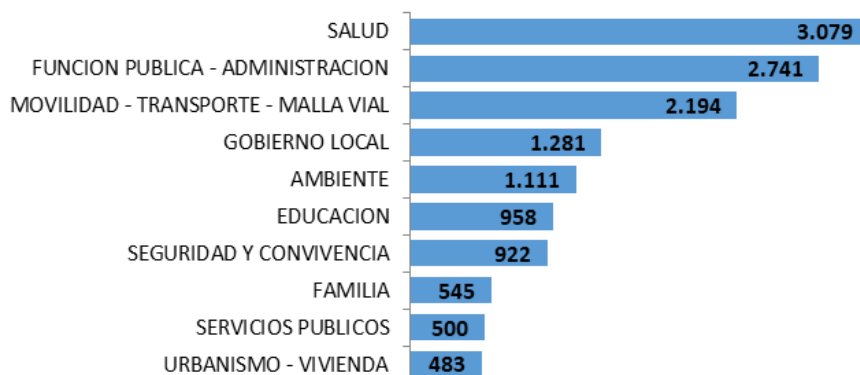
**Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública**

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<br>(10)                 | CONSULTA   | DENUNCIA POR<br>ACTOS DE<br>CORRUPCIÓN | DERECHO DE<br>PETICIÓN DE INTERÉS<br>GENERAL | DERECHO DE<br>PETICIÓN DE INTERÉS<br>PARTICULAR | FELICITACIÓN | QUEJA        | RECLAMO      | SUGERENCIA | SOLICITUD DE<br>ACCESO A LA<br>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 -<br>ADMINISTRACION       | 97         | 6                                      | 535  | 705   | 17           | 689          | 600          | 36         | 37   | 19                 | 2.741         | 15,53%         |
| MOVILIDAD -<br>TRANSPORTE -<br>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<br>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 -<br>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%         |
| <b>Total general</b>                      | <b>311</b> | <b>128</b>                             | <b>4.277</b>                                 | <b>6.390</b>                                    | <b>441</b>   | <b>1.911</b> | <b>2.253</b> | <b>172</b> | <b>1.426</b>                               | <b>344</b>         | <b>17.653</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 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%       |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>3.118</b>     | <b>100%</b> |

**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%       |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2.223</b>     | <b>100%</b> |

**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%       |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2.046</b>     | <b>100%</b> |

**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%       |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1.515</b>     | <b>100%</b> |

**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%       |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1.506</b>     | <b>100%</b> |

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

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

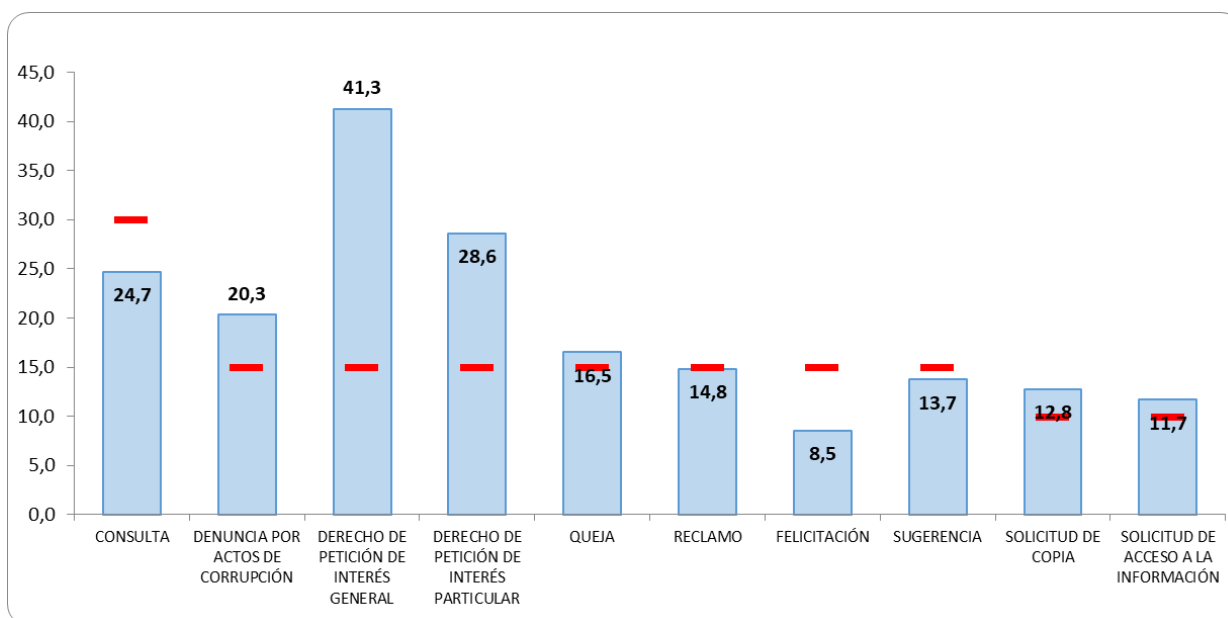
Hay que señalar que frente al mes anterior (noviembre) se observa una variación respecto a la posición de subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que en ese mes el tercer

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.

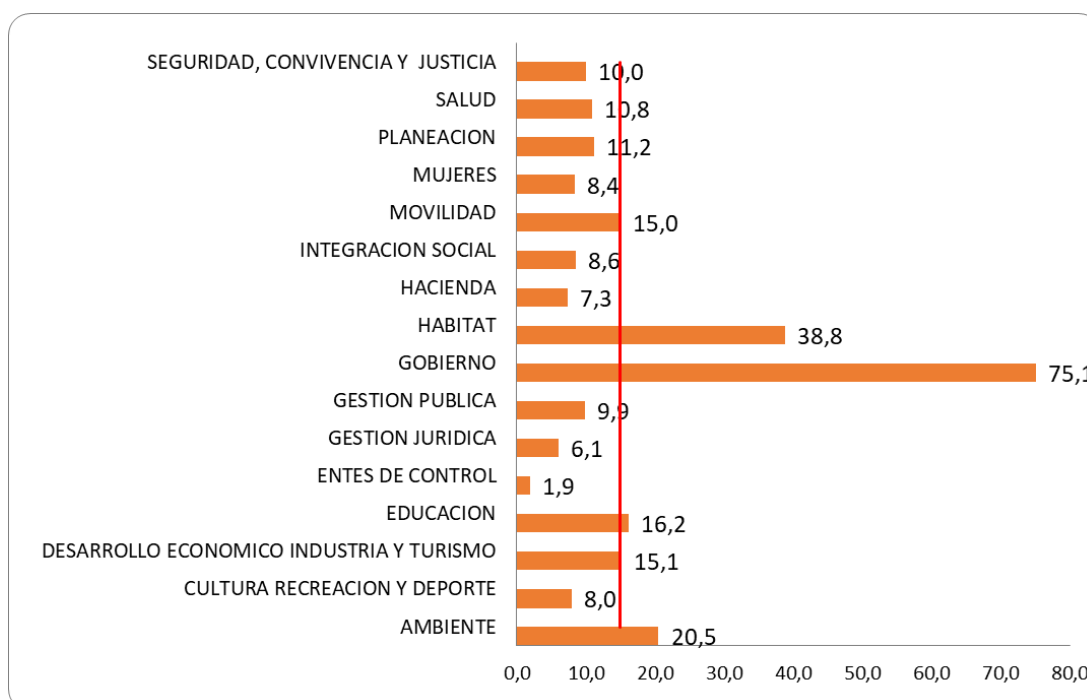
En cuanto a los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, la Tabla No 13 permite evidenciar que los siguientes sectores presentan tiempos de respuesta superiores a los establecidos legalmente: Sector Gobierno (10 tipologías), Sector Hábitat (7 tipologías), Sector Ambiente (7 tipologías), 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                                   |
| <b>PROMEDIO PONDERADO</b>                | <b>25</b> | <b>20</b>                        | <b>41</b>                              | <b>29</b>                                 | <b>17</b> | <b>15</b> | <b>9</b>     | <b>14</b>  | <b>13</b>          | <b>12</b>                            |

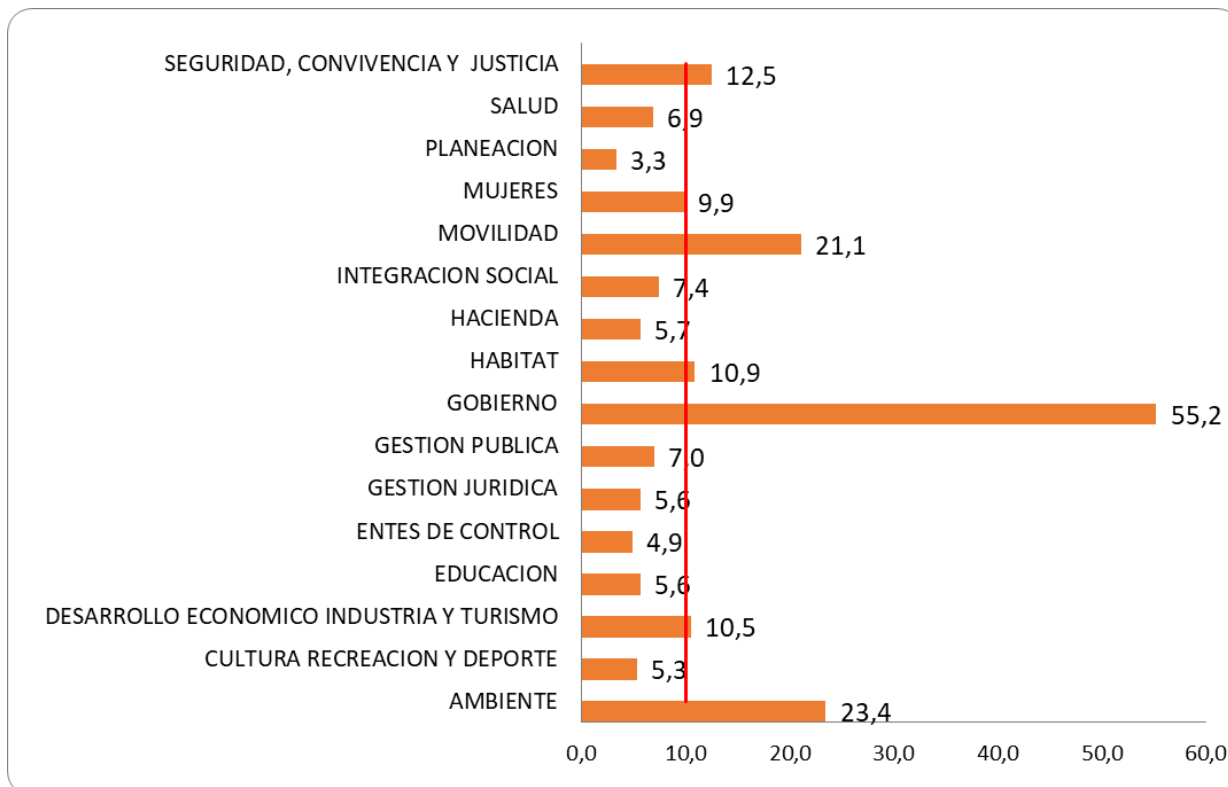
**Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

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%  |
| <b>OTRAS ENTIDADES</b>         | 166    | 0,90%  |
| <b>TOTAL</b>                   | 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 evaluado<sup>4</sup> se muestra los siguientes resultados:

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



| POBLACIÓN | MUESTRA<br>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 criterios<sup>5</sup>:

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

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

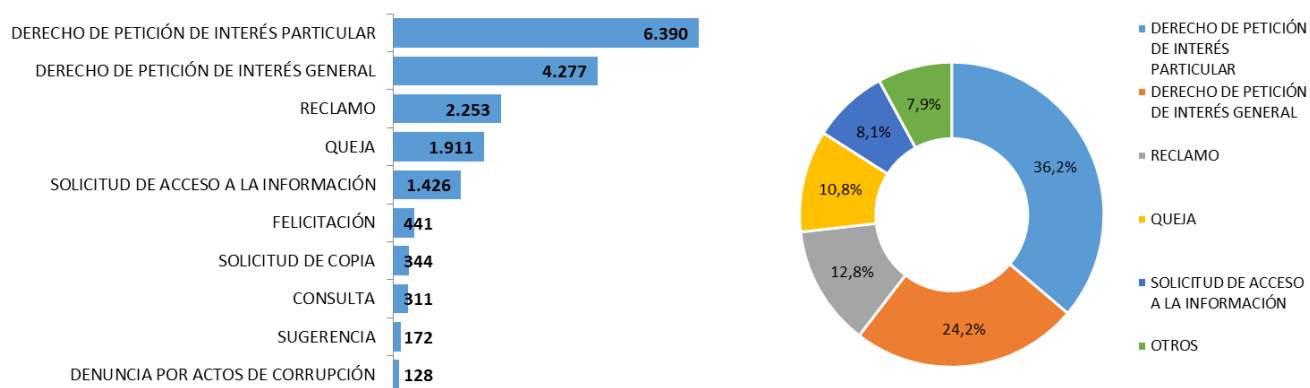
**Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.

**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**

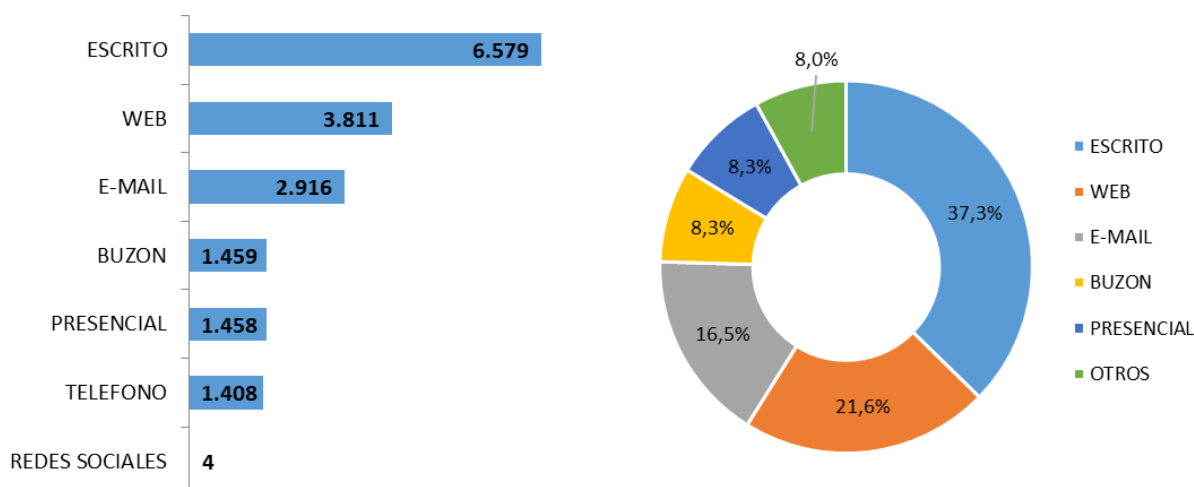


**Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

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**

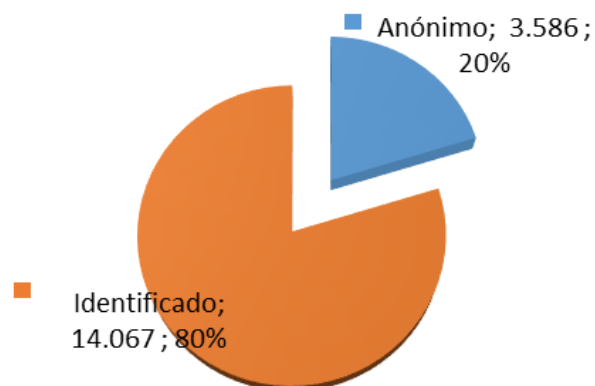


**Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

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.

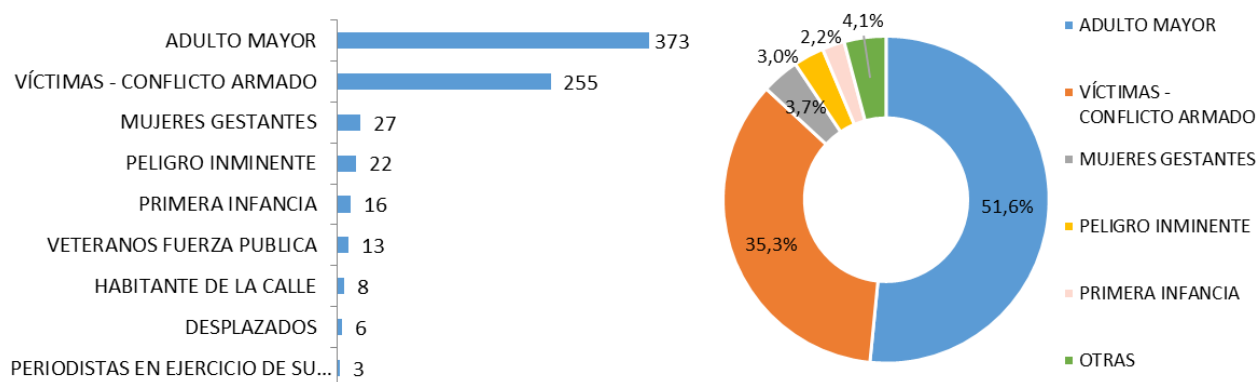
#### **5. Calidad del requirente**

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

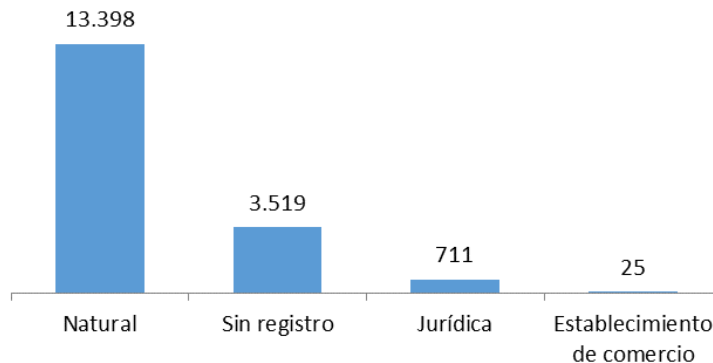


Gráfica No 11. Condición del peticionario  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/01/2019

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

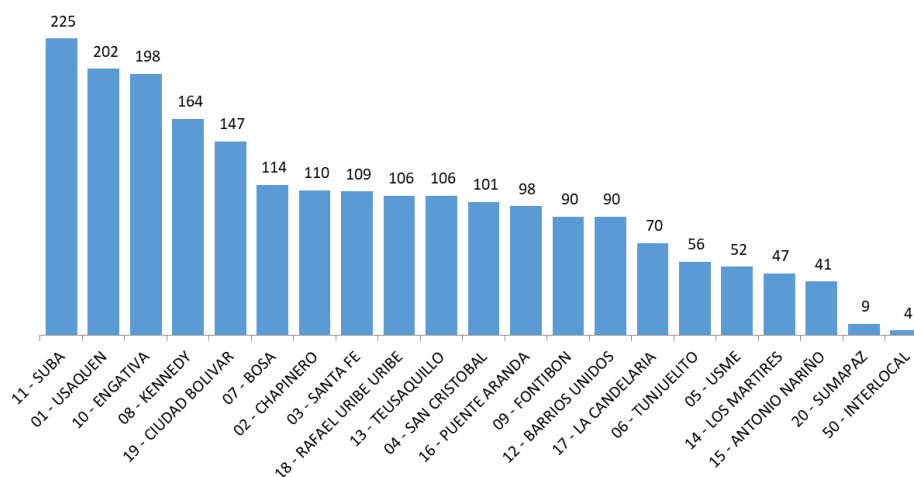
Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de diciembre en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 17.653 peticiones (76%) fueron registradas por personas naturales, 711 peticiones (4%) por personas jurídicas, 25 peticiones por establecimientos 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

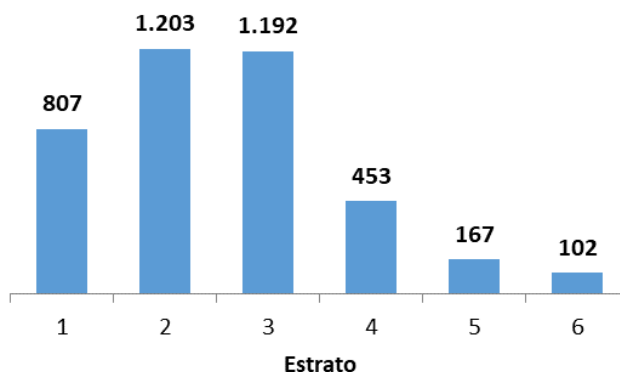
La Tabla No 16 muestra los temas más relevantes para las localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Suba, Usaquén y Engativá); se puede observar que el tema "Atención y Servicio a la Ciudadanía" se relaciona de manera transversal las tres (3) localidades.

| Localidad de los hechos | Tema   | Total petición |
|-------------------------|--|----------------|
| 11 - SUBA               | ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA  | 11             |
|                         | CONTAMINACIÓN AMBIENTAL  | 9              |
|                         | NORMATIVIDAD 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 junio<sup>6</sup>, 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%                                    |

<sup>6</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 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%        |
| <b>TOTAL</b>     |   | <b>24.664</b> | 188.148 | <b>165.627</b> | <b>882</b> | <b>13,1%</b> |

**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 peticiones<sup>7</sup>, 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 evaluado<sup>8</sup>: 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

<sup>7</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>8</sup> 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

