



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS
DISTRITO CAPITAL EN
BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL
DE QUEJAS Y SOLUCIONES
MES DE ABRIL DE 2019**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. MAYO DE 2019

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
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 un “instrumento tecnológico gerencial, para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento de las mismas”; las cuales deben ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015¹. En este sistema, 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 las Leyes 1474/2011 (Estatuto Anticorrupción), 1712/2014 y 1755 de 2015, 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 371/2010 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, y los Acuerdos Distritales 630/2015 y 731 de 2018 en los cuales se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital para la gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, la totalidad de las peticiones 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 abril de 2019, a través de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, mostrando la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes y registradas por sector, la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, análisis de 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 y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

¹ Acuerdo 731 de 2018

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

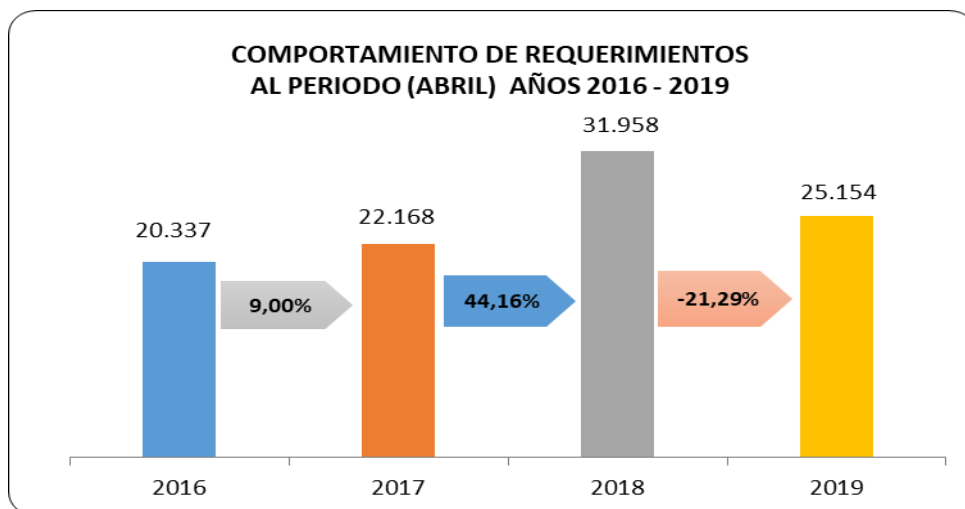
1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, entre el año 2015 a 2019 (corte 30 de abril), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia 2019 - 2018		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	13.930	15.039	17.643	22.381	21.033	-1.348	-6,02%	3.380	19,15%
Febrero	20.585	20.458	22.657	29.728	25.625	-4.103	-13,80%	4.592	21,83%
Marzo	19.991	18.233	25.375	26.802	25.973	-829	-3,1%	348	1,36%
Abril	18.145	20.337	22.168	31.958	25.154	-6.804	-21,3%	-819	-3,15%
Mayo	18.906	21.583	30.755	34.166					
Junio	18.157	21.012	27.382	20.352					
Julio	24.734	17.127	25.729	26.271					
Agosto	17.735	20.342	27.799	25.523					
Septiembre	20.193	21.141	26.442	24.448					
Octubre	19.192	17.725	26.339	24.119					
Noviembre	18.061	20.442	26.378	24.893					
Diciembre	13.990	17.334	20.397	17.653					
TOTAL	223.619	230.773	299.064	308.294	97.785				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2015 al 2019
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de abril se registraron 25.154 peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, presentando una disminución de -819 peticiones (-3,15%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (marzo/2019); a su vez, esta cifra refleja una disminución de -6.804 peticiones (-21,3%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (abril de 2018).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de abril 2016 a 2019

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

Seguidamente, en la Tabla No 2 se muestra el seguimiento y control del número de requerimientos registrados mes a mes, por número de consecutivo en el periodo 2018 a 2019:

CONSECUTIVOS BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
AÑO 2018					
ENERO	01/01/2018	31/01/2018	12018	223842018	22.381
FEBRERO	1/02/2018	28/02/2018	223852018	521182018	29.728
MARZO	1/03/2018	31/03/2018	521192018	789232018	26.802
ABRIL	01/04/2018	30/04/2018	789242018	1108852018	31.958
MAYO	1/05/2018	31/05/2018	1108862018	1450662018	34.166
JUNIO	1/06/2018	30/06/2018	1450672018	1655002018	20.352
JULIO	01/07/2018	31/07/2018	1655012018	1918022018	26.271
AGOSTO	1/08/2018	31/08/2018	1918032018	2173192018	25.523
SEPTIEMBRE	1/09/2018	30/09/2018	2173202018	2417882018	24.448
OCTUBRE	1/10/2018	31/10/2018	2417892018	2659242018	24.119

NOVIEMBRE	1/11/2018	30/11/2018	2659252018	2908032018	24.893
DICIEMBRE	1/12/2018	31/12/2018	2908862018	3084832018	17.653
AÑO 2019					
ENERO	1/01/2019	31/01/2019	12019	210482019	21.033
FEBRERO	1/02/2019	28/02/2019	210492019	467562019	25.625
MARZO	1/03/2019	31/03/2019	467572019	737192019	25.973
ABRIL	1/04/2019	30/04/2019	737622019	989152019	25.154

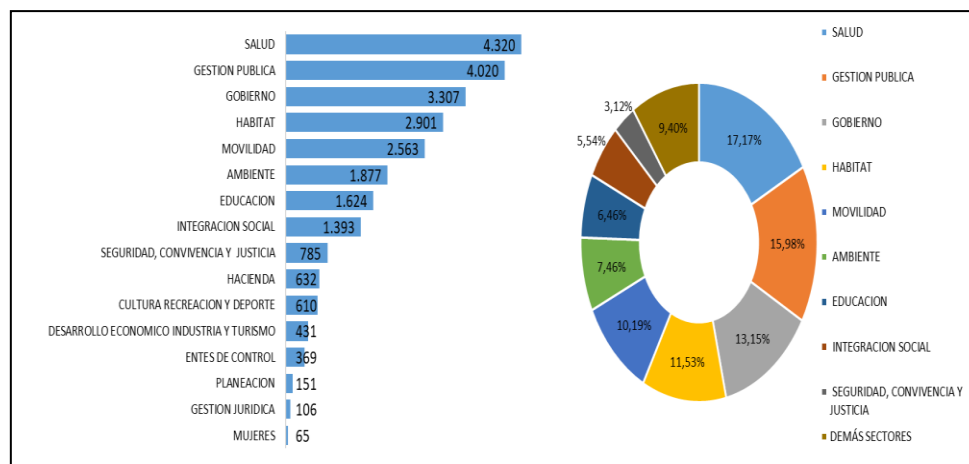
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2018-2019

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

Al respecto 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 en el mes de abril por cada sector y el porcentaje de participación, frente al total registrado en el Distrito Capital:



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - abril 2019

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

La Gráfica No 2 muestra que en el mes de abril los sectores con mayor número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones² son Salud con 4.320 peticiones (17,17% del total), Gobierno con 3.307 (13,15%), Hábitat con 2.901 (11,53%) Movilidad con 2.563 peticiones (10,19% del total) y Ambiente con 1.877 (7,46%), acumulando entre estos cinco sectores el 59,50% del total de las peticiones registradas en el mes de abril en el Distrito Capital.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (marzo), no se observa variación en la posición del sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes el Sector Salud también fue el de mayor registro de peticiones. Por otra parte, se destaca que estos mismos sectores (Salud, Gobierno, Hábitat, Movilidad y Ambiente) en el mes anterior fueron los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas en el Distrito Capital, con algunas variaciones en la posición ocupada dentro del TOP.

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 abril, el porcentaje que estas representan frente a su sector y frente al total de peticiones registradas en el Distrito Capital:

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.850	42,82%	7,35%
	SUBRED SUR	1.148	26,57%	4,56%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	485	11,23%	1,93%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	392	9,07%	1,56%
	SUBRED NORTE	295	6,83%	1,17%
	CAPITAL SALUD EPS	150	3,47%	0,60%
TOTAL SECTOR SALUD		4.320	100,00%	17,17%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.007	99,68%	15,93%

² 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.

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	13	0,32%	0,05%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		4.020	100,00%	15,98%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3.004	90,84%	11,94%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	234	7,08%	0,93%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	69	2,09%	0,27%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		3.307	100,00%	13,15%
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.375	47,40%	5,47%
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	857	29,54%	3,41%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	352	12,13%	1,40%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	198	6,83%	0,79%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	45	1,55%	0,18%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	40	1,38%	0,16%
	CODENSA	25	0,86%	0,10%
	GAS NATURAL	9	0,31%	0,04%
TOTAL SECTOR HABITAT		2.901	100,00%	11,53%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	1.791	69,88%	7,12%
	TRANSMILENIO	306	11,94%	1,22%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	124	4,84%	0,49%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	113	4,41%	0,45%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	102	3,98%	0,41%
	GRÚAS Y PATIOS	73	2,85%	0,29%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	32	1,25%	0,13%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	22	0,86%	0,09%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		2.563	100,00%	10,19%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	848	45,18%	3,37%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	604	32,18%	2,40%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	402	21,42%	1,60%
	IDIGER	23	1,23%	0,09%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		1.877	100,00%	7,46%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1.004	61,82%	3,99%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	591	36,39%	2,35%
	IDEP – INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	29	1,79%	0,12%
TOTAL SECTOR EDUCACION		1.624	100,00%	6,46%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.372	98,49%	5,45%
	IDIPRON	21	1,51%	0,08%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		1.393	100,00%	5,54%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DE SEGURIDAD	695	88,54%	2,76%
	POLICÍA METROPOLITANA	87	11,08%	0,35%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	3	0,38%	0,01%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		785	100,00%	3,12%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	419	66,30%	1,67%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	159	25,16%	0,63%
	FONCEP	41	6,49%	0,16%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	13	2,06%	0,05%
TOTAL SECTOR HACIENDA		632	100,00%	2,51%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	269	44,10%	1,07%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	169	27,70%	0,67%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	63	10,33%	0,25%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	43	7,05%	0,17%
	CANAL CAPITAL	37	6,07%	0,15%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	25	4,10%	0,10%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	4	0,66%	0,02%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		610	100,00%	2,43%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	337	78,19%	1,34%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	61	14,15%	0,24%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	33	7,66%	0,13%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECON. INDUST Y TURISMO		431	100,00%	1,71%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	187	50,68%	0,74%
	CONCEJO DE BOGOTA	129	34,96%	0,51%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	53	14,36%	0,21%
TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL		369	100,00%	1,47%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	151	100,00%	0,60%
TOTAL SECTOR PLANEACION		151	100,00%	0,60%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	106	100,00%	0,42%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		106	100,00%	0,42%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	65	100,00%	0,26%
TOTAL SECTOR MUJERES		65	100,00%	0,26%
TOTAL GENERAL		25.154		100,00%

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

La Tabla No 3 muestra que, en el mes de abril, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital³ son:

- Secretaría Distrital de Gobierno con 3.004 peticiones que representan el 90,84% del total de peticiones registradas en su Sector y el 11,94% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.850 peticiones, que representan el 42,82% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,35% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad que registró 1.791 peticiones, que representan el 69,88% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,12% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.375 peticiones, que representan el 47,40% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,47% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- La Secretaría Distrital de Integración Social con 1.372 peticiones que representan el 98,49% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,45% del total de peticiones registradas en el Distrito.

Al comparar las entidades enunciadas anteriormente con las del mes anterior (marzo), se observa que cuatro (4) de éstas (Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Movilidad y Secretaría Distrital de Integración Social) también se encontraron dentro del TOP de las cinco (5) entidades con mayor número de peticiones registradas en el Distrito Capital; teniendo en cuenta que en el mes de abril ingresó al TOP la Secretaría Distrital de Hábitat, desplazando a la Secretaría Distrital de Ambiente, que en el mes anterior estuvo dentro de las entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de abril con las registradas en el mes anterior (marzo), se observa una variación de -3,15% (ver Tabla No 4), equivalente a -819 peticiones, encontrándose que la mayoría de los sectores del D.C. presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas; dentro de estos, se destacan los sectores de Mujeres, Desarrollo Económico Industria y Turismo, Gestión Jurídica y Ambiente, entre otros, que presentan los mayores porcentajes de aumento en el registro de peticiones.

³ Se excluyen de este TOP 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.

Por otra parte, algunos sectores presentan un aumento en el porcentaje de peticiones registradas, dentro de los cuales se destacan los sectores Planeación, Gobierno, Hábitat, entre otros.

SECTOR	MARZO 2019	ABRIL 2019	% VARIACION (MES ANTERIOR)
SALUD	4.601	4.320	-6,11%
GESTION PUBLICA	4.637	4.020	-13,31%
GOBIERNO	2.709	3.307	22,07%
HABITAT	2.371	2.901	22,35%
MOVILIDAD	2.397	2.563	6,93%
AMBIENTE	2.334	1.877	-19,58%
EDUCACION	1.739	1.624	-6,61%
INTEGRACION SOCIAL	1.616	1.393	-13,80%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	889	785	-11,70%
HACIENDA	676	632	-6,51%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	637	610	-4,24%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	603	431	-28,52%
ENTES DE CONTROL	414	369	-10,87%
PLANEACION	100	151	51,00%
GESTION JURIDICA	138	106	-23,19%
MUJERES	112	65	-41,96%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
TOTAL	25.973	25.154	-3,15%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

2.3 Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas⁴ en el mes de abril en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el número de cierres realizado por los sectores; la tabla permite observar que en el Distrito Capital se realizó cierre a 25.195 peticiones, de las cuales el 38,22% (9.631) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (abril) y el restante 61,78% (15.564) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de abril.

⁴ 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 peticiones recibidas, dado que en algunos casos debe ser resuelta por más de una dependencia y/o entidad.

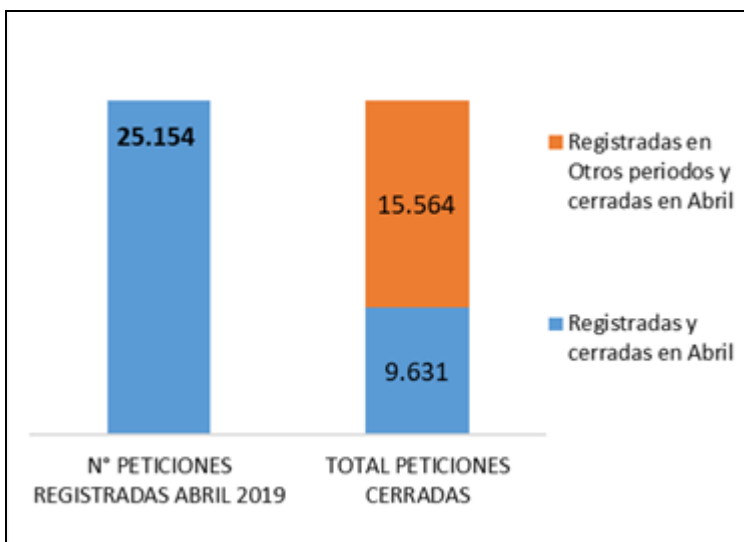
Por otra parte, se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Salud con 5.011 respuestas que representan el 19,89% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 3.282 cierres que representan el 13,03% del total cerrado en el Distrito Capital.

PETICIONES ABRIL 2019						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS ABRIL 2019	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS ABRIL	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
SALUD	4.320	17,17%	2.072	2.939	5.011	19,89%
MOVILIDAD	2.563	10,19%	1.305	1.977	3.282	13,03%
HABITAT	2.901	11,53%	624	2.143	2.767	10,98%
AMBIENTE	1.877	7,46%	782	1.892	2.674	10,61%
GOBIERNO	3.307	13,15%	185	2.355	2.540	10,08%
EDUCACION	1.624	6,46%	1.374	647	2.021	8,02%
INTEGRACION SOCIAL	1.393	5,54%	791	854	1.645	6,53%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	785	3,12%	566	871	1.437	5,70%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	431	1,71%	583	504	1.087	4,31%
HACIENDA	632	2,51%	385	517	902	3,58%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	610	2,43%	407	271	678	2,69%
GESTION PUBLICA	4.020	15,98%	215	290	505	2,00%
ENTES DE CONTROL	369	1,47%	198	54	252	1,00%
PLANEACION	151	0,60%	53	130	183	0,73%
GESTION JURIDICA	106	0,42%	48	60	108	0,43%
MUJERES	65	0,26%	43	60	103	0,41%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	25.154	100%	9.631	15.564	25.195	100%

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de abril, de las 25.154 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 15.523 peticiones, que representan el 61,71% del total registrado en el mes.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

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, en la tabla No 6 se muestran la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de abril:

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de Gestión de Peticiones	3.244	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.563	
	Otras Dependencias Secretaría General	397	490
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		6	13
TOTAL		5.210	503

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

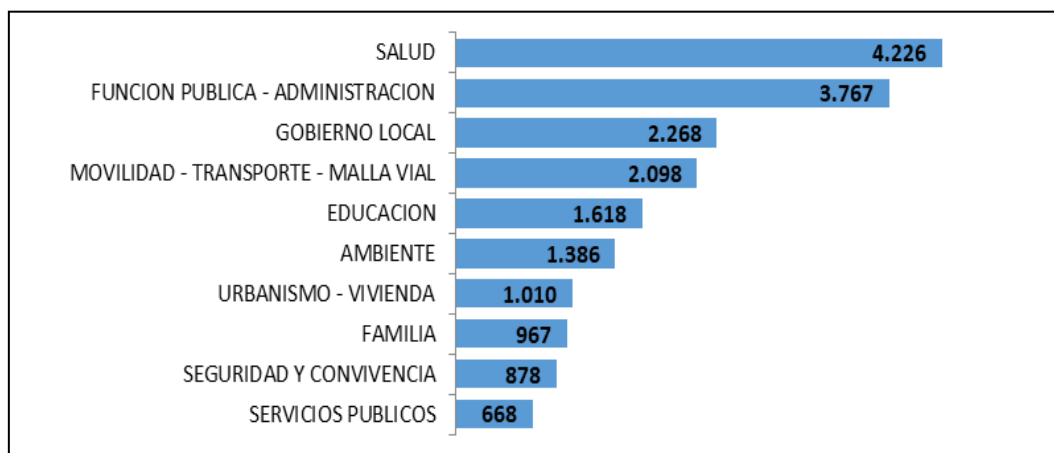
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

Es así como la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que como se observa en la Tabla No 6, totalizan 5.210 adelantados en un alto porcentaje

por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 503, de las cuales 490 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 13 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

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 25.154 peticiones registradas en el mes de abril en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, los diez (10) temas más recurrentes acumulan 18.886 peticiones (75,08% del total registrado en el mes). Dentro de estos, el tema "Salud" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 16,80% del total de peticiones registradas en el mes, seguido del tema "Función pública-Administración" que representa el 14,97% del total registrado.



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

Frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en la posición del tema más frecuente en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, el tema "Salud" también ocupó la posición del más frecuente en el Distrito Capital; por otra parte, hay que señalar que estos mismos 10 temas también fueron los más frecuentes en el mes anterior (marzo), con algunas variaciones en su posición dentro del TOP de los 10 temas de mayor frecuencia en el Distrito Capital.

A continuación, se presentan los temas más frecuentes, discriminados por tipología de registro:

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
SALUD	45	8	84	1.250	328	423	1.527	52	240	269	4.226	16,80%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	195	13	628	1.266	26	774	662	75	80	48	3.767	14,98%
GOBIERNO LOCAL	30	-	1.799	243	-	66	97	3	24	6	2.268	9,02%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	35	15	1.114	211	6	345	303	32	30	7	2.098	8,34%
EDUCACION	31	20	32	140	3	330	48	-	1.008	6	1.618	6,43%
AMBIENTE	45	4	173	757	-	97	68	7	234	1	1.386	5,51%
URBANISMO - VIVIENDA	76	15	77	617	10	63	65	1	52	34	1.010	4,02%
FAMILIA	20	3	34	713	43	90	25	11	19	9	967	3,84%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	10	33	593	84	16	57	71	1	13	-	878	3,49%
SERVICIOS PUBLICOS	12	12	106	321	1	109	96	3	7	1	668	2,66%
OTROS TEMAS	152	76	1.737	3.288	20	251	194	39	414	97	6.268	24,92%
TOTAL GENERAL	651	199	6.377	8.890	453	2.605	3.156	224	2.121	478	25.154	100,00%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

La Tabla No 7 permite observar que las dos tipologías con mayor registro en los diez (10) temas más frecuentes son el Derecho de Petición de Interés Particular (con 8.890 peticiones que representan el 35,34% del total registrado en el mes en el Distrito Capital) y el Derecho de Petición de Interés General (6.377 peticiones que representan el 25,35% del total).

Por otra parte, se observa que en el tema más frecuente “Salud” la principal tipología es el “Reclamo” que representa el 36,13% del total de peticiones registradas con el tema “Salud” en el mes; a su vez, el “Derecho de Petición de Interés Particular” se ubica como la segunda tipología en este tema y representa el 29,57% del total de peticiones registradas con dicho tema en este mes. Hay que anotar que, entre estas dos tipologías se acumula el 65,7% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital con el tema “Salud”.

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

Sector Salud:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	467	1,9%
NORMATIVIDAD Y REQUISITOS SANITARIOS	340	1,4%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	323	1,3%
HISTORIA CLÍNICA	267	1,1%
CONCEPTO SANITARIO	180	0,7%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.743	63,5%
TOTAL	4.320	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

En el Sector Salud se encuentra que los subtemas más reiterados en el mes son “D. Ambulatorio Medicina Especializada” con el 1,9% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Normatividad y requisitos sanitarios” que acumuló 1,4% de las peticiones. Frente al mes anterior (marzo), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes este mismo subtema “D. Ambulatorio Medicina Especializada” fue el más frecuente en el Sector”.

Sector Gobierno:

En este Sector (Tabla No 9) se encuentra que los subtemas más reiterados son “Régimen urbanístico, presunta infracción” con el 0,8% del total registrado en el Sector; en 2do lugar, se ubicó el subtema “Perturbación: tenencia, posesión, amparo al domicilio por ocupación de hecho”. Frente al mes anterior (marzo), se observa variación en la posición de subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema “Ley 1755 solicitud ciudadana, copias, certificados laborales, información” fue el más reiterado en este Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	199	0,8%
PERTURBACIÓN: TENENCIA, POSESIÓN, AMPARO AL DOMICILIO, POR OCUPACIÓN DE HECHO	157	0,6%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	147	0,6%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	136	0,5%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	130	0,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.538	76,7%
TOTAL	3.307	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Gobierno
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

Sector Hábitat:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	176	0,7%
RECOLECCION RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	124	0,5%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	122	0,5%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	101	0,4%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	97	0,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.281	78,6%
TOTAL	2.901	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Hábitat
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

En este Sector el principal subtema es el “Seguimiento a construcciones e inmobiliarias” que representa el 0,7% del total registrado en el Sector; en segundo lugar, se ubica el subtema “Recolección residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios, y mobiliarios” con el 0,5% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (marzo), se observa variación en la posición de subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema “Programa de Reasentamientos Humanos” fue el más frecuente en el Sector.

Sector Movilidad:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	280	1,1%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	244	1,0%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	174	0,7%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	112	0,4%
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	111	0,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.642	64,1%
TOTAL	2.563	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Movilidad
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

En este Sector el subtema más relevante es la "Atención y Servicio a la Ciudadanía" que representa el 1,1% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Embargos y desembargos" que representa el 1,0% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en la posición del subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que este mismo subtema " Atención y Servicio a la Ciudadanía" fue el más frecuente ese mes en el Sector Movilidad.

Sector Ambiente:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	322	1,3%
BRIGADAS DE SALUD	129	0,5%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	124	0,5%
ATMOSFERICO AIRE, AUDITIVO Y VISUAL	109	0,4%
MANEJO INTEGRAL DEL ARBOLADO ANTIGUO URBANO EN ESPACIO PUBLICO	58	0,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.135	60,5%
TOTAL	1.877	100%

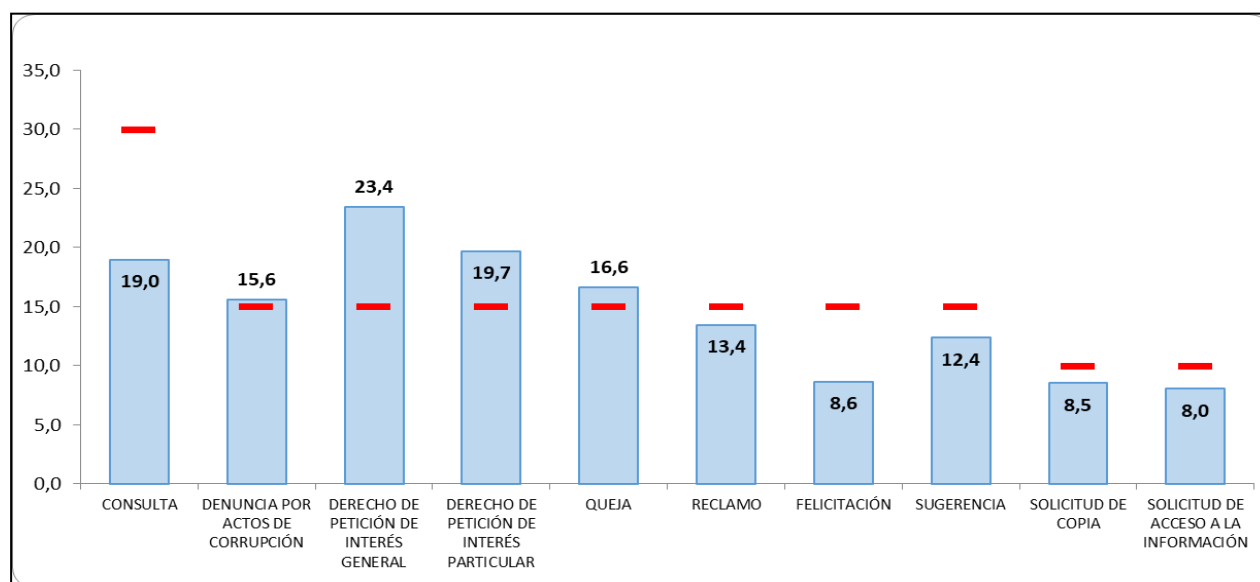
Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Ambiente
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

En este Sector, el subtema más frecuente es la "Contaminación Ambiental" que representa el 1,3% del total de peticiones registradas en el Sector; a su vez, el segundo subtema de mayor frecuencia

fue “Brigadas de salud” con el 0,5% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en este mismo subtema “Contaminación Ambiental” fue el más frecuente en el Sector el mes anterior.

2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

En el mes de abril el tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital está en 17,6 días hábiles; frente al mes anterior (marzo), se mantiene, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 17,1 días hábiles.



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

En la Gráfica No 5 se muestran el tiempo promedio de respuesta en el Distrito Capital según la tipología, observándose que cuatro (4) tipologías (“Derecho de petición de interés general”, “Derecho de petición de interés particular”, “Queja” y “Denuncia por actos de corrupción”, presentan tiempos superiores a los términos estipulados legalmente.

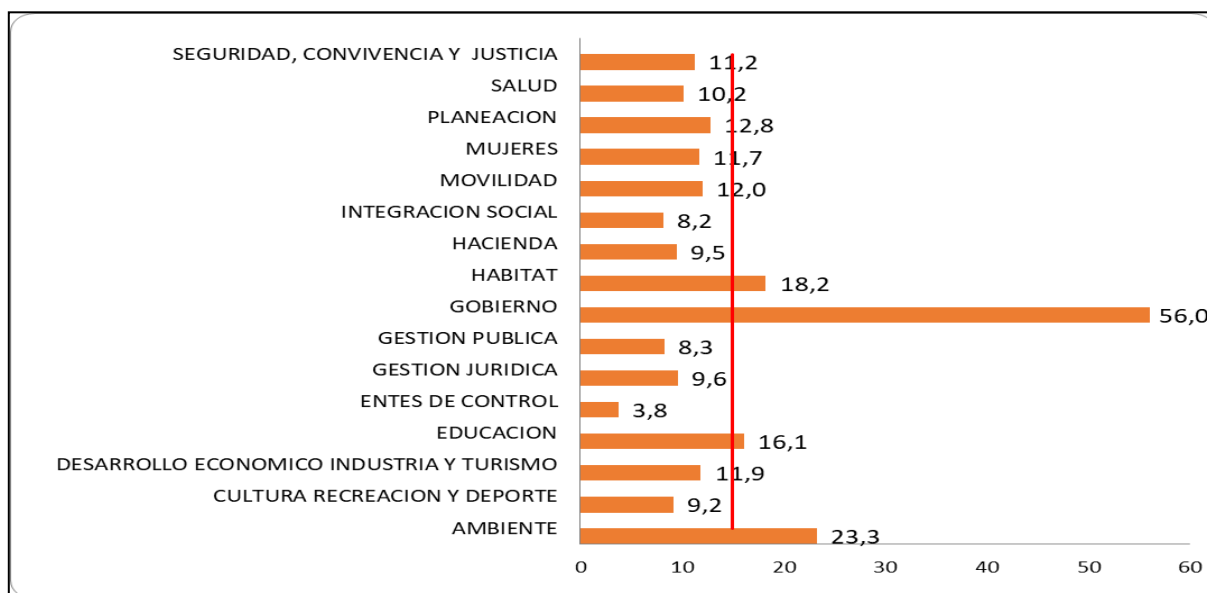
En cuanto a los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, la Tabla No 13 muestra que los siguientes sectores presentan tiempos de respuesta superiores a los establecidos legalmente: Gobierno y Ambiente (9 tipologías); Hábitat y Educación (5 tipologías); Movilidad (2 tipologías); Desarrollo Económico y Planeación (1 tipología). Hay que mencionar que en el mes anterior (marzo), cinco de estos sectores (Gobierno, Ambiente, Hábitat, Educación y Movilidad) también se encontraron

dentro de los sectores con tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para algunas 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	29	18	21	23	38	19	21	23	17	13
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	12	13	10	7	10	10	6	7	10	6
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	11	15	8	9	13	11	19	8		9
EDUCACION	10	16	18	11	20	18	23	7	4	1
ENTES DE CONTROL	2	1	4	4	2	4	7	4	7	7
GESTION JURIDICA	12	11	8	10	10				5	13
GESTION PUBLICA	10	3	11	11	10	8	3	12	10	11
GOBIERNO	30	48	55	57	58	55	81	38	63	47
HABITAT	19	18	17	24	17	19		15	9	16
HACIENDA	7	13	12	10	10	9	6	6	8	11
INTEGRACION SOCIAL	10	7	8	9	10	11	2	10	6	8
MOVILIDAD	20	6	13	16	15	15	6	12	3	13
MUJERES			11	11	11	13	12	12	8	7
PLANEACION	19		13	13	12	12		14	11	1
SALUD	17	7	11	11	11	11	9	11	7	8
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	14	11	13	13	11	10	7	14	10	10
PROMEDIO PONDERADO	19	16	23	20	17	13	9	12	9	8

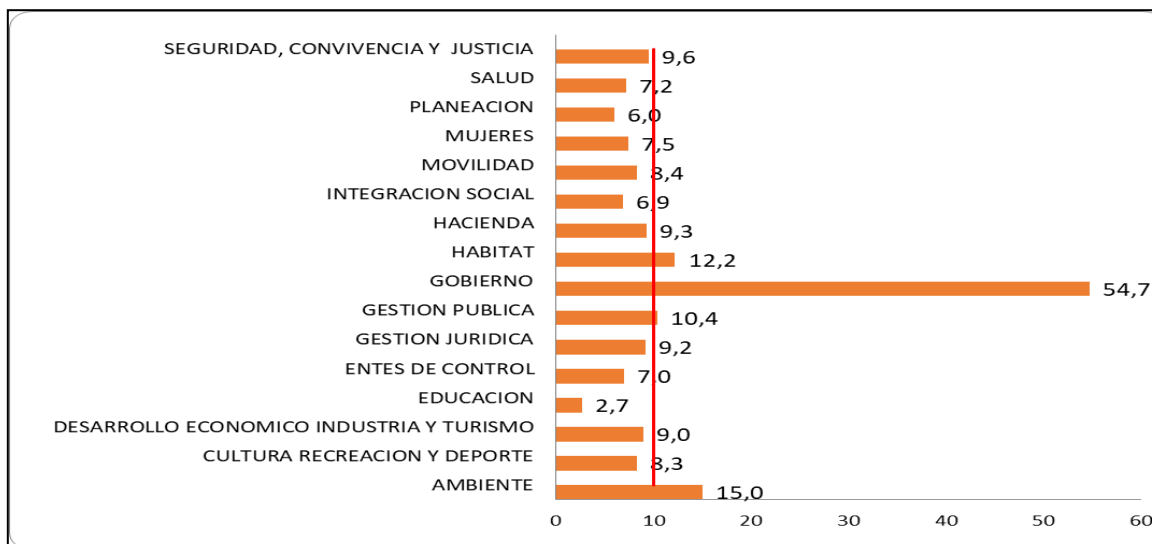
Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

A continuación, 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, Ambiente, Hábitat y Educación presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías; al respecto hay que mencionar que en el mes anterior (marzo) los sectores Gobierno, Hábitat y Educación también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos 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 02/05/2019

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 (Solicitud de información y Solicitud de copia), en donde se observa que los sectores Gobierno, Ambiente, Hábitat y Gestión Pública presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías; hay que mencionar que en el mes anterior (marzo) los sectores Gobierno y Hábitat también presentaron un tiempo promedio de respuesta superior al establecido 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 02/05/2019

Por otra parte, con respecto a la tipología "Consulta", la Tabla No 13 deja ver que todos los sectores presentan un tiempo promedio de respuesta dentro del 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 abril en el Distrito Capital se encontraron 22.659 peticiones vencidas (Tabla No 14); en donde la entidad con mayor número de peticiones vencidas en el Distrito Capital es la Secretaría Distrital de Gobierno con 17.634 peticiones vencidas que representan el 77,82% del total de vencidos en el Distrito Capital.

ENTIDAD	TOTAL	PORCENT.
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	17.634	77,82%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.480	6,53%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.009	4,45%
UNIDAD ADTIVA. ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	835	3,69%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	637	2,81%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	204	0,90%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	160	0,71%

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	132	0,58%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	119	0,53%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO-DADEP	114	0,50%
OTRAS ENTIDADES	335	1,48%
TOTAL	22.659	100%

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

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 el uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones; para el mes evaluado⁵ se muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
26.277	2.292	2.249	43	2.155	137	2.157	135	2.105	187	340	473
		98%	2%	94%	6%	94%	6%	92%	8%	15%	21%

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 01/04/2019

La población corresponde a 26.277 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital; de estas, se tomó una muestra de 2.292 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁶:

⁵ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de marzo/2019, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

⁶ **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.

Las cifras muestran que el 98% de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 94% cumplen con los criterios de “Claridad” y “Calidez” y el 92% cumplen el criterio de “Oportunidad”; de lo anterior se concluye que el 15% (340 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 21% (473 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

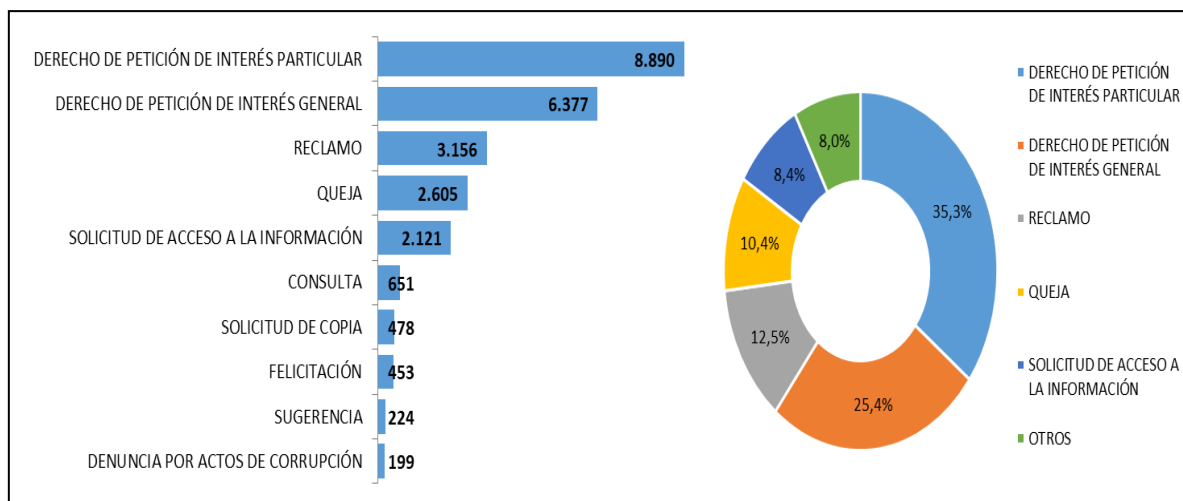
Al respecto, hay que señalar que se enviaron comunicaciones a las entidades distritales que presentan observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo de Bogotá Te Escucha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

- Caja de Vivienda Popular.
- Concejo de Bogotá.
- Depto. Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP.
- Depto. Administrativo del Servicio Civil Distrital.
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P. - EAAB
- Empresa de Renovación Urbana - ERU
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.-ETB
- Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.
- Empresa Metro de Bogotá S.A.
- Enel-CODENSA
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP
- Fundación Gilberto Álzate Avendaño
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático-IDIGER
- Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal-IDPAC
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Instituto para la Economía Social – IPES.
- Instituto Distrital para la Protección de la Niñez-IDIPRON
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR.D.
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC
- Jardín Botánico de Bogotá-JJB
- La Terminal de Transportes
- Lotería de Bogotá
- Policía Metropolitana de Bogotá.
- Secretaría de Educación del Distrito.
- Secretaria Distrital de Ambiente.
- Secretaria Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno.

- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital del Hacienda.
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Secretaría Jurídica Distrital
- SIM -Servicios para la Movilidad.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá
- Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial – UAEMV.
- Vanti Gas Natural
- Veeduría Distrital

A estas entidades se les hace un llamado 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.

3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA



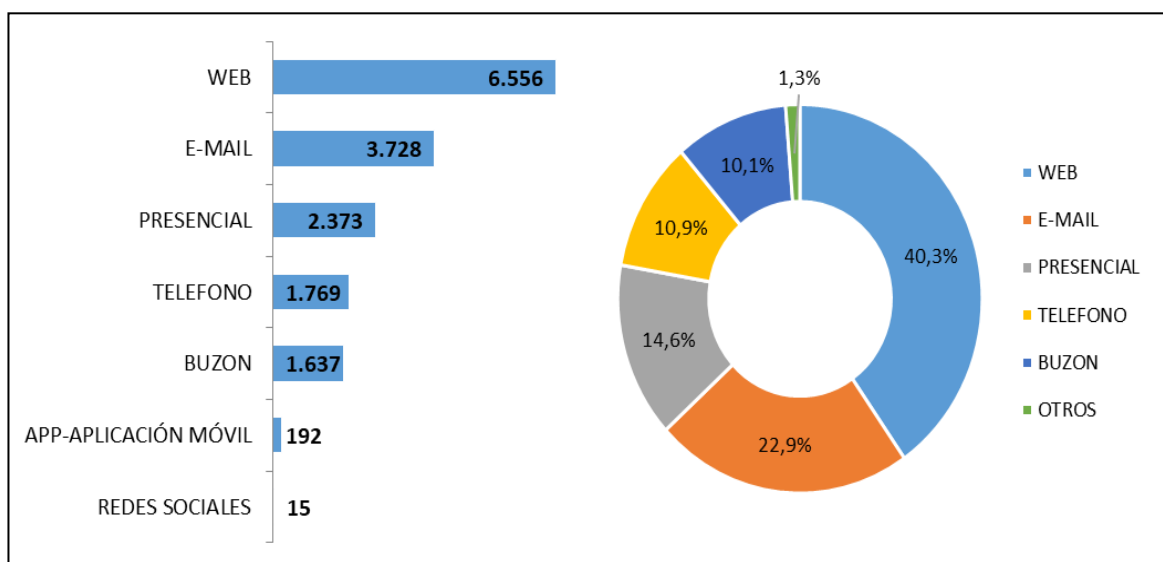
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

En la Gráfica No 8 se observa que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de abril, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 8.890 peticiones, que representan el 35,3% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 6.377 peticiones que representan el 25,4% del total registrado. Frente al mes anterior (marzo) no se presenta variación en la posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

4. CANALES DE INTERACCIÓN

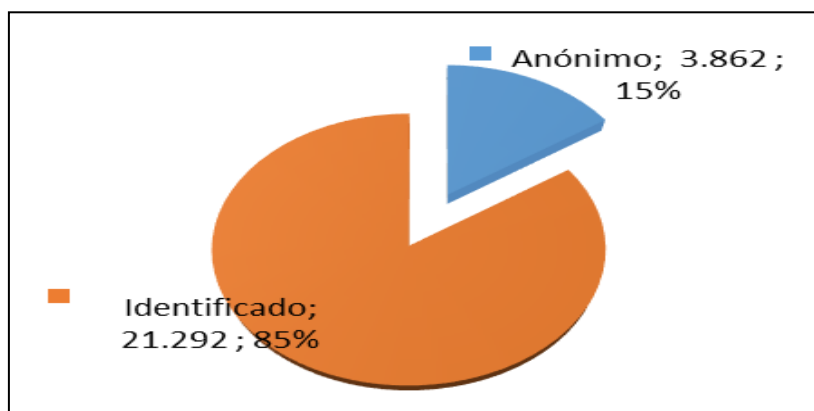


Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

La Gráfica No 9 muestra que en el mes de abril el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “WEB” con 6.556 peticiones, que representan el 40,3% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “Email” con 3.728 peticiones (22,9% del total registrado); frente al mes anterior (marzo) no se presenta variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, el canal “WEB” también fue el más utilizado por la ciudadanía.

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de abril por la ciudadanía, 21.292 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 845 del total de peticiones registradas, mientras que 3.862 peticiones (15% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del requirente, pues en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.

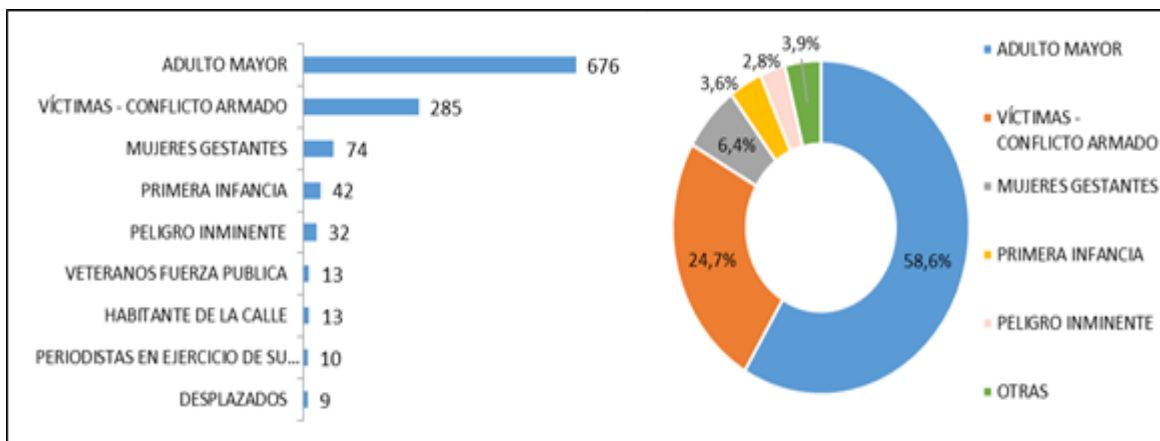


Gráfica No 10. Calidad del Requirente

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

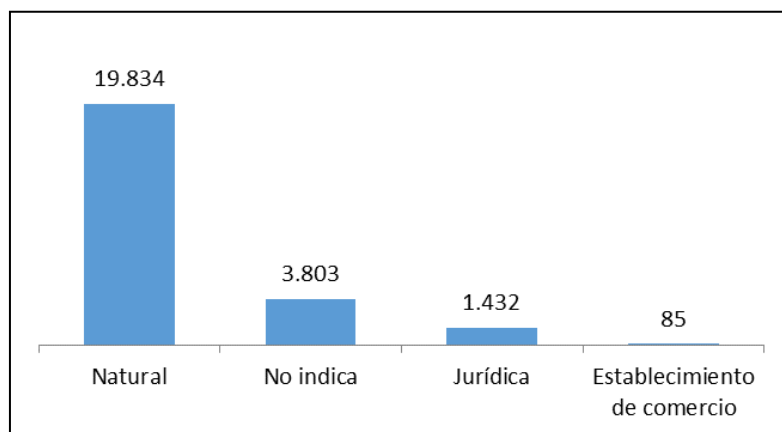
La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de abril en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 1.154 peticiones (4,58% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, mujeres gestantes, primera infancia, peligro inminente, veteranos fuerza pública, habitante de calle, periodistas en ejercicio de su profesión y desplazados; de éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (676) que representan el 58,57%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 285 peticiones que representan el 24,69% del total de peticiones que refieren condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (marzo) estas dos condiciones "Adulto mayor" y "Víctimas de conflicto armado" también presentaron el mayor número de registros dentro del total de peticiones que refirieron condición especial.



Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



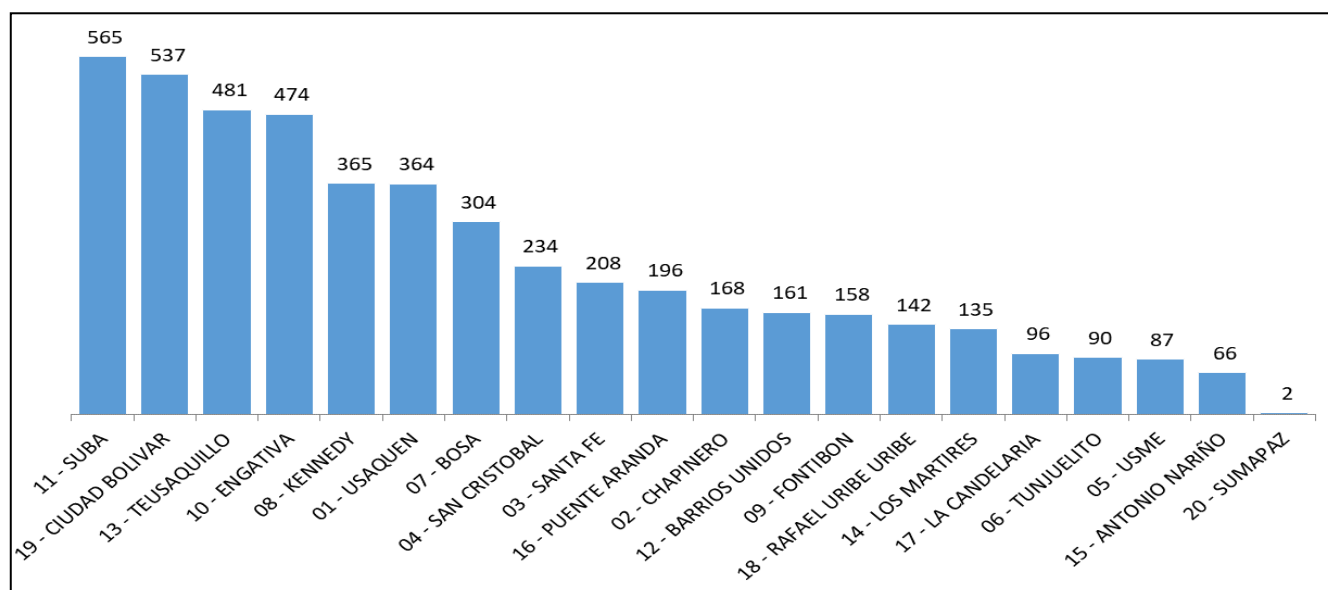
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

La Gráfica No 12 muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en el mes de abril 19.834 peticiones (78,85%) fueron registradas por personas naturales, en 3.803 peticiones (15,11%) no se reporta esta información, 1.432 peticiones (5,69%) registraron como personas jurídicas y 85 peticiones como

establecimientos de comercio (0,33%). Frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, ni a la proporción que representan; en dicho mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.

8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de abril, en 4.833 peticiones (19,21% 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), observándose que las localidades de Suba, Ciudad Bolívar y Teusaquillo fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 565, 537 y 481 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 32,75% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de abril. Cabe mencionar que en el mes anterior (marzo) la localidad de Suba también estuvo en el TOP de las tres localidades con mayor reporte; no así las localidades Ciudad Bolívar y Teusaquillo, que ingresaron este mes al TOP, desplazando a las localidades de Engativá y Usaquén.

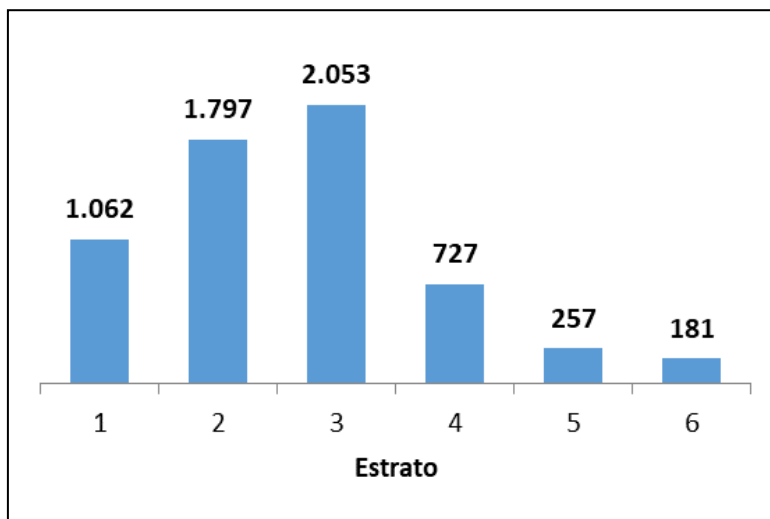
Seguidamente, en la Tabla No 16 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades (Suba, Ciudad Bolívar y Teusaquillo) más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía, observándose que el tema “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado” es transversal en las tres localidades.

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No PETICIONES
11 - SUBA	ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	139
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	14
	FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	9
19 - CIUDAD BOLIVAR	EVENTOS ACADEMICOS LOCALES NACIONALES E INTERNACIONALES	196
	ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	126
	PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	13
13 - TEUSAQUILLO	ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	153
	CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	54
	BICITRAVESIAS	10

Tabla No 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de abril se registraron 6.077 peticiones que incluyeron esta variable (24,15% del total registrado en el mes). De estas el “Estrato 3” presenta el mayor registro (2.053 peticionarios) y el “Estrato 2” se ubica en segundo lugar con 1.797 peticiones. Frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que el “Estrato 3” también presentó en ese mes el mayor número de registros en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

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 abril en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 26 peticiones, así:

ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Se solicita información con relación a políticas de atención y protección a la mujer.	1
IDIPRON	El peticionario solicita información los programas gobierno digital, gobierno abierto y economía digital, trámites digitalizados y su inversión en años específicos.	1
	Petición relacionada a los lineamientos de protección al denunciante, así como la caracterización de los ciudadanos.	1
	Petición relacionada a posibles irregularidades en una licitación.	4
	Se solicita el historial de las intervenciones, actuaciones o iniciativas, que se hayan realizado en el marco del trabajo infantil en una Plaza de Mercado de Bogotá.	1
	Solicitan intervención y ayuda para las personas que deambulan por las vías de la ciudad, para disminuir los índices de inseguridad, basuras, accidentes y contribuir a la movilidad.	1
	Solicitan información de una persona en las bases de datos de la entidad.	8
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Solicitan información sobre las acciones desarrolladas por parte de la entidad con relación a la protección de datos.	1
	Presenta inconformidad con los horarios de atención de una Subdirección Local para la Integración Social	1
SECRETARÍA GENERAL	Solicita estados financieros y estados contables de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá en años determinados	1
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	Solicita información de los contratos suscritos por las entidades Distritales.	1
	Se solicita información acerca de los fallos de los procesos disciplinarios realizados en diferentes años.	1
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	El peticionario solicita información los programas gobierno digital, gobierno abierto y economía digital, trámites digitalizados y su inversión en años específicos.	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	Solicitan la inclusión en la Comisión Ambiental Local los programas de agricultura urbana y periurbana agroecológica como un modelo de producción, transformación y comercialización de alimentos y productos de origen agroecológico de la comunidad.	1
	Solicitan la intervención de la Comisión Ambiental Local, atendiendo lo relacionado con el uso de granulo de caucho en los parques y canchas sintéticas, protección a los humedales, zonas verdes ríos, tratamiento de residuos, contenedores de tapa blanca, restauración del ecosistema, entre otros.	1
	Solicitan información de los avances en la Estación Elevadora de Canoas, para la descontaminación del Río Bogotá.	1
TOTAL		26

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/05/2019

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 y el Art. 1 del Acuerdo Distrital 731 de 2018, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, viene consolidando el reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/index.php?option=com_jdownloads&view=upload&Itemid=1287, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación, se presenta dicho consolidado para el mes de marzo⁷, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	MARZO				Porcentaje Cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr 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 sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	4.623	4.623	N.A.	N.A.	100,0%

⁷ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 23 de abril de 2019.

SECTOR	ENTIDAD	MARZO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		Porcentaje Cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	14	NO PRESENTÓ INFORME			
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	2.377	3.781	1.404	N.A.	62,9%
	Departamento Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP	294	370	76	N.A.	79,5%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	38	81	43	N.A.	46,9%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	426	772	346	N.A.	55,2%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	192	348	156	N.A.	55,2%
	Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones-FONCEP	44	153	109	N.A.	28,8%
	Lotería de Bogotá	14	15	1	N.A.	93,3%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	100	274	174	N.A.	36,5%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	35	315	280	N.A.	11,1%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	450	701	251	N.A.	64,2%
	Instituto Distrital de Turismo-IDT	118	78	N.A.	40	66,1%

SECTOR	ENTIDAD	MARZO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		Porcentaje Cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	718	1.335	617	N.A.	53,8%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	46	59	13	N.A.	78,0%
	Universidad Distrital	975	989	14	N.A.	98,6%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBSIS	2	NO PRESENTÓ INFORME			
	Secretaría Distrital de Salud	1.893	1.990	97	N.A.	95,1%
	Sub Red Sur	1.224	1.476	252	N.A.	82,9%
	Sub Red Sur Occidente	585	936	351	N.A.	62,5%
	Sub Red Centro Oriente	425	694	269	N.A.	61,2%
	Sub Red Norte	380	835	455	N.A.	45,5%
	Capital Salud	92	252	160	N.A.	36,5%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.597	903	N.A.	694	56,5%
	Instituto Distrital para la Economía para la Protección de la Niñez - IDIPRON	19	NO PRESENTÓ INFORME			
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	40	NO PRESENTÓ INFORME			

SECTOR	ENTIDAD	MARZO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		Porcentaje Cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR.D.	156	259	103	N.A.	60,2%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	4	13	9	N.A.	30,8%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural- IDPC	21	42	21	N.A.	50,0%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	111	119	8	N.A.	93,3%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	262	322	60	N.A.	81,4%
	Canal Capital	43	46	3	N.A.	93,5%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.327	1.673	346	N.A.	79,3%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER	21	NO PRESENTÓ INFORME			
	Jardín Botánico José Celestino Mutis	400	406	6	N.A.	98,5%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal- IDIPYBA	586	1.111	525	N.A.	52,7%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	1.577	23.871	22.294	N.A.	6,6%
	Instituto de Desarrollo Urbano- IDU	87	NO PRESENTÓ INFORME			
	Unidad Administrativa Especial de	94	NO PRESENTÓ INFORME			

SECTOR	ENTIDAD	MARZO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		Porcentaje Cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
	Rehabilitación y Mantenimiento Vial					
	Transmilenio S.A.	356	48.381	48.025	N.A.	0,7%
	Terminal de Transporte S.A.	54	59	5	N.A.	91,5%
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	38	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	98	108	10	N.A.	90,7%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	634	NO PRESENTÓ INFORME			
	Caja de Vivienda Popular	345	376	31	N.A.	91,8%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	1.135	NO PRESENTÓ INFORME			
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	33	73	40	N.A.	45,2%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	153	95.557	95.404	N.A.	0,2%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB- ESP	29	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	112	133	21	N.A.	84,2%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	797	780	N.A.	17	97,9%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos	3	26	23	N.A.	11,5%

SECTOR	ENTIDAD	MARZO				Porcentaje Cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr 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 sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
	de Bogotá					
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	138	216	78	N.A.	63,9%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	114	122	8	N.A.	93,4%
	Veeduría Distrital	235	274	39	N.A.	85,8%
TOTAL		25.684	194.947	172.024	751	12,09%

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 1705/2019

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, once (11) entidades no presentaron informe; es decir, sólo 44 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (marzo). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 25.684 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 194.947 peticiones lo cual muestra una diferencia de 171.376 peticiones⁸, llegando a un cumplimiento del 12,09%; 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 12,09% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Por otra parte, se encuentra que las siguientes entidades (11) no efectuaron reporte en el periodo evaluado⁹: Depto. Administrativo del Servicio Civil Distrital, Instituto para la Protección de la Niñez – IDIPRON, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDC BIS, Secretaría

⁸ 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.

⁹ Marzo de 2019

Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRDR, IDIGER, IDU, Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, Sistema Integrado de Movilidad SIM, Secretaría Distrital de Hábitat, U.A.E. de Servicios Públicos UAESP, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010.

A las entidades listadas anteriormente se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos. Al igual se invita a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

Por otra parte, se hace un llamado a las entidades que no presentan el registro de la totalidad de sus peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

12. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de abril 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, Gobierno, Hábitat, Movilidad y Ambiente) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Salud, Función Pública-Administración, Gobierno Local, Movilidad transporte y malla vial, Educación, Ambiente, Urbanismo-vivienda, familia, Seguridad y convivencia y servicios públicos) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores/entidades (Gobierno, Ambiente, Hábitat, Educación y Gestión Pública) que presentan tiempos promedios 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 (Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat, Secretaría Distrital de Ambiente, UAE. de Servicios Públicos -UAESP, Secretaría Distrital de Movilidad, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, Secretaría

Distrital de Hacienda, Secretaría de Educación del Distrito, Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial-UMV y Defensoría del Espacio Público-DADEP) 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 presentaron 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.
- Hacer un llamado a las entidades que no cumplieron con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, en relación con presentar el reporte/informe estadístico para el periodo evaluado: Depto. Administrativo del Servicio Civil Distrital, Instituto para la Protección de la Niñez – IDIPRON, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR, IDIGER, IDU, Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, Sistema Integrado de Movilidad SIM, Secretaría Distrital de Hábitat, U.A.E. de Servicios Públicos UAESP, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP.
- Hacer un llamado a las entidades que no registraron la totalidad de peticiones recibidas en su entidad en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

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