



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 AGOSTO DE 2019**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. SEPTIEMBRE DE 2019**

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[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 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 2015<sup>1</sup>. 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 agosto 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.

<sup>1</sup> 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 AGOSTO

**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 31 de agosto), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores:

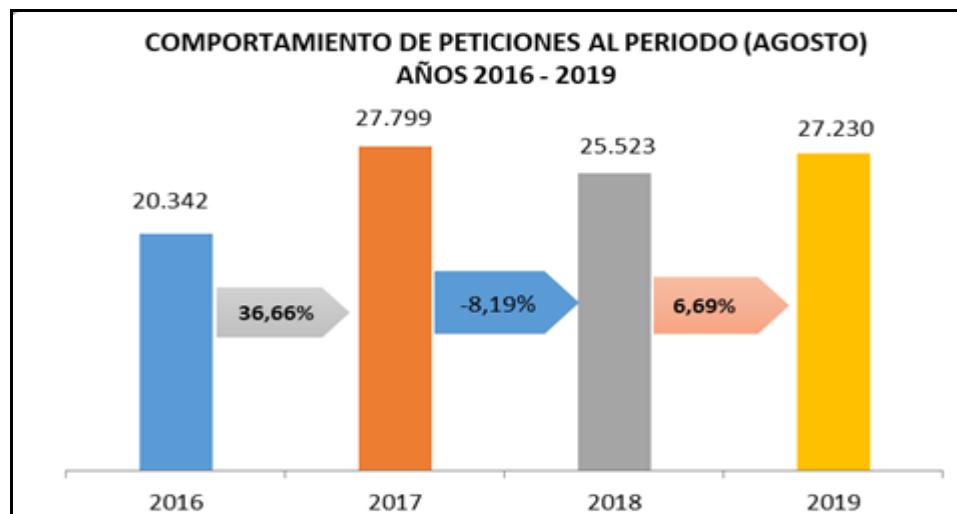
| CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS |                |                |                |                |                |                        |            |                                   |            |
|------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------|------------|-----------------------------------|------------|
| 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         | 31.756         | -2.410                 | -7,1%      | 6.602                             | 26,25%     |
| Junio                              | 18.157         | 21.012         | 27.382         | 20.352         | 24.893         | 4.541                  | 22,3%      | -6.863                            | -21,61%    |
| Julio                              | 24.734         | 17.127         | 25.729         | 26.271         | 28.133         | 1.862                  | 7,1%       | 3.240                             | 13,02%     |
| Agosto                             | 17.735         | 20.342         | 27.799         | 25.523         | 27.230         | 1.707                  | 6,7%       | -903                              | -3,21%     |
| 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         |                |                        |            |                                   |            |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>223.619</b> | <b>230.773</b> | <b>299.064</b> | <b>308.294</b> | <b>209.797</b> |                        |            |                                   |            |

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2015 al 2019

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de agosto se registraron 27.230 peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, presentando una disminución de 903 peticiones (-3,21%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (julio/2019); a su vez, esta

cifra refleja un aumento de 1.707 peticiones (6,7%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (agosto de 2018).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de agosto 2016 a 2019  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

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 |
| <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 |
| <b>AÑO 2019</b> |           |            |            |            |        |
| 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 |
| MAYO            | 1/05/2019 | 31/05/2019 | 989162019  | 1304942019 | 31.756 |
| JUNIO           | 1/06/2019 | 30/06/2019 | 1304952019 | 1556512019 | 24.893 |
| JULIO           | 1/07/2019 | 31/07/2019 | 1556522019 | 1841392019 | 28.133 |
| AGOSTO          | 1/08/2019 | 31/08/2019 | 1841402019 | 2117362019 | 27.230 |

**Tabla No 2. Consecutivo de registros 2018-2019**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019<sup>2</sup>

Frente a la tabla anterior, 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.

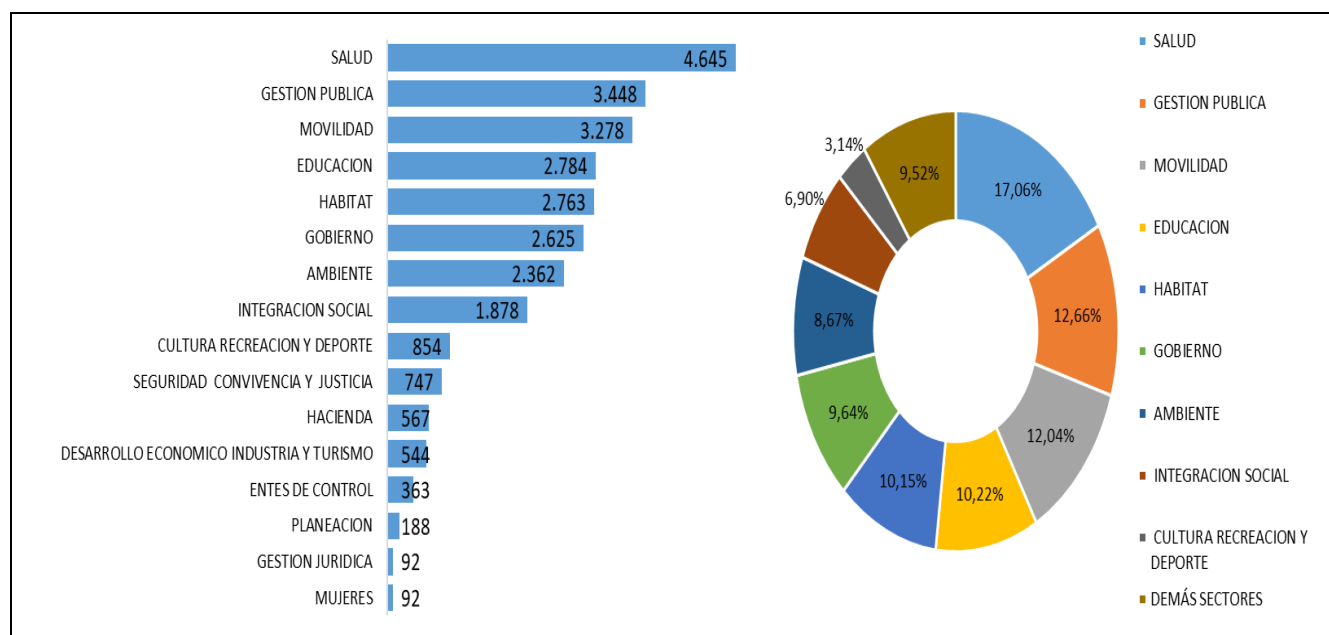
## **2. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.**

La Gráfica No 2 muestra que en el mes de agosto los sectores con mayor número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones<sup>3</sup> son: Salud con 4.645 peticiones (17,06% del total), Movilidad con 3.278 peticiones (12,04%), Educación con 2.784

<sup>2</sup> Se anota que, durante auditoría de consecutivos, se identificaron problemas técnicos en la generación del consecutivo de las peticiones, el cual se reportó a través de la incidencia número 5839 al proveedor de las optimizaciones del Sistema.

<sup>3</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.

(10,22%), Hábitat con 2.763 peticiones (10,15%) y Gobierno con 2.625 (9,64%), los cuales acumulan el 59,11% del total de las peticiones registradas en el mes de agosto en el Distrito Capital.



**Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - agosto 2019**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (julio), 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; por otra parte se destaca que cuatro de estos sectores (Salud, Movilidad, Hábitat y Gobierno) en el mes anterior también se encontraron dentro del TOP de los cinco (5) sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en el mes de agosto el Sector Educación ingresó al TOP, desplazando de este al Sector Ambiente.

### 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 agosto, 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  | 1.873                  | 40,32%                              | 6,88%                                 |
|                                     | SUBRED SUR   | 1.176                  | 25,32%                              | 4,32%                                 |
|                                     | SUBRED SUR OCCIDENTE   | 667                    | 14,36%                              | 2,45%                                 |
|                                     | SUBRED CENTRO ORIENTE  | 437                    | 9,41%                               | 1,60%                                 |
|                                     | SUBRED NORTE   | 329                    | 7,08%                               | 1,21%                                 |
|                                     | CAPITAL SALUD EPS  | 161                    | 3,47%                               | 0,59%                                 |
|                                     | INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD        | 2                      | 0,04%                               | 0,01%                                 |
| <b>TOTAL SECTOR SALUD</b>           |  | <b>4.645</b>           | <b>17,06%</b>                       | <b>17,06%</b>                         |
| GESTION PUBLICA                     | SECRETARÍA GENERAL   | 3.438                  | 99,71%                              | 12,63%                                |
|                                     | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL                             | 10                     | 0,29%                               | 0,04%                                 |
| <b>TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA</b> |  | <b>3.448</b>           | <b>12,66%</b>                       | <b>12,66%</b>                         |
| MOVILIDAD                           | SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD   | 1.709                  | 52,14%                              | 6,28%                                 |
|                                     | TRANSMILENIO   | 1.178                  | 35,94%                              | 4,33%                                 |
|                                     | U.A.E DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV  | 102                    | 3,11%                               | 0,37%                                 |
|                                     | IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO                                       | 86                     | 2,62%                               | 0,32%                                 |
|                                     | LA TERMINAL DE TRANSPORTE  | 80                     | 2,44%                               | 0,29%                                 |
|                                     | GRÚAS Y PATIOS   | 59                     | 1,80%                               | 0,22%                                 |
|                                     | METRO DE BOGOTÁ S.A.   | 50                     | 1,53%                               | 0,18%                                 |
|                                     | SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD  | 14                     | 0,43%                               | 0,05%                                 |
| <b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>       |  | <b>3.278</b>           | <b>12,04%</b>                       | <b>12,04%</b>                         |
| EDUCACION                           | UNIVERSIDAD DISTRITAL  | 1.809                  | 64,98%                              | 6,64%                                 |
|                                     | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO                                       | 945                    | 33,94%                              | 3,47%                                 |
|                                     | INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO -IDEP | 30                     | 1,08%                               | 0,11%                                 |



| <b>TOTAL SECTOR EDUCACION</b> |  | <b>2.784</b> | <b>10,22%</b> | <b>10,22%</b> |
|-------------------------------|--|--------------|---------------|---------------|
| <b>HABITAT</b>                | UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS                                 | 1.235        | 44,70%        | 4,54%         |
|                               | SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT                                     | 680          | 24,61%        | 2,50%         |
|                               | CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR                                    | 403          | 14,59%        | 1,48%         |
|                               | EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ                | 190          | 6,88%         | 0,70%         |
|                               | EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU                       | 180          | 6,51%         | 0,66%         |
|                               | CODENSA  | 38           | 1,38%         | 0,14%         |
|                               | EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ -ETB                                  | 29           | 1,05%         | 0,11%         |
|                               | GAS NATURAL  | 8            | 0,29%         | 0,03%         |
| <b>TOTAL SECTOR HABITAT</b>   |  | <b>2.763</b> | <b>10,15%</b> | <b>10,15%</b> |
| <b>GOBIERNO</b>               | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO                                     | 2.326        | 88,61%        | 8,54%         |
|                               | DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO                                       | 260          | 9,90%         | 0,95%         |
|                               | INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC      | 39           | 1,49%         | 0,14%         |
| <b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>  |  | <b>2.625</b> | <b>9,64%</b>  | <b>9,64%</b>  |
| <b>AMBIENTE</b>               | SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE                                     | 1.188        | 50,30%        | 4,36%         |
|                               | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL         | 741          | 31,37%        | 2,72%         |
|                               | JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ  | 419          | 17,74%        | 1,54%         |
|                               | INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO- IDIGER | 14           | 0,59%         | 0,05%         |
| <b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>  |  | <b>2.362</b> | <b>8,67%</b>  | <b>8,67%</b>  |
| <b>INTEGRACION SOCIAL</b>     | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL                           | 1.855        | 98,78%        | 6,81%         |
|                               | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ -IDIPRON          | 23           | 1,22%         | 0,08%         |

|  |  |              |              |              |
|--|--|--------------|--------------|--------------|
| <b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>                       |  | <b>1.878</b> | <b>6,90%</b> | <b>6,90%</b> |
| <b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>                          | INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES                       | 369          | 43,21%       | 1,36%        |
|  | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D         | 304          | 35,60%       | 1,12%        |
|  | CANAL CAPITAL  | 63           | 7,38%        | 0,23%        |
|  | FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE FUGA -                                 | 52           | 6,09%        | 0,19%        |
|  | SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA                                  | 35           | 4,10%        | 0,13%        |
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC                | 23           | 2,69%        | 0,08%        |
|  | ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ                                   | 8            | 0,94%        | 0,03%        |
| <b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>             |  | <b>854</b>   | <b>3,14%</b> | <b>3,14%</b> |
| <b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>                      | SECRETARÍA DE SEGURIDAD  | 653          | 87,42%       | 2,40%        |
|  | POLICÍA METROPOLITANA  | 79           | 10,58%       | 0,29%        |
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA    | 15           | 2,01%        | 0,06%        |
| <b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>         |  | <b>747</b>   | <b>2,74%</b> | <b>2,74%</b> |
| <b>HACIENDA</b>  | SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA                                 | 292          | 51,50%       | 1,07%        |
|  | U.A.E. CATASTRO DISTRITAL  | 169          | 29,81%       | 0,62%        |
|  | FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP | 86           | 15,17%       | 0,32%        |
|  | LOTERÍA DE BOGOTÁ  | 20           | 3,53%        | 0,07%        |
| <b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>                                 |  | <b>567</b>   | <b>2,08%</b> | <b>2,08%</b> |
| <b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>              | INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES.                        | 456          | 83,82%       | 1,67%        |
|  | SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO                     | 47           | 8,64%        | 0,17%        |
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT                             | 41           | 7,54%        | 0,15%        |
| <b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b> |  | <b>544</b>   | <b>2,00%</b> | <b>2,00%</b> |
| <b>ENTES DE CONTROL</b>                                      | VEEDURÍA DISTRITAL   | 173          | 47,66%       | 0,64%        |
|  | CONCEJO DE BOGOTA  | 129          | 35,54%       | 0,47%        |

|                                      |                                    |               |                |                |
|--------------------------------------|------------------------------------|---------------|----------------|----------------|
|                                      | PERSONERÍA DE BOGOTÁ               | 61            | 16,80%         | 0,22%          |
| <b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>        |                                    | <b>363</b>    | <b>1,33%</b>   | <b>1,33%</b>   |
| <b>PLANEACION</b>                    | SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN | 188           | 100,00%        | 0,69%          |
| <b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>       |                                    | <b>188</b>    | <b>0,69%</b>   | <b>0,69%</b>   |
| <b>MUJERES</b>                       | SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER   | 92            | 100,00%        | 0,34%          |
| <b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>          |                                    | <b>92</b>     | <b>0,34%</b>   | <b>0,34%</b>   |
| <b>GESTION JURIDICA</b>              | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL      | 92            | 100,00%        | 0,34%          |
| <b>TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b> |                                    | <b>92</b>     | <b>0,34%</b>   | <b>0,34%</b>   |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                 |                                    | <b>27.230</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> |

**Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

La Tabla No 3 muestra que, en el mes de agosto, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital<sup>4</sup> son:

- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.326 peticiones que representan el 88,61% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,54 % del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.873 peticiones, que representan el 40,32% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,88% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 1.855 peticiones que representan el 98,78% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,81% del total registrado en el Distrito Capital.
- Universidad Distrital con 1.809 peticiones que representan el 64,98% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,64% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad con 1.709 peticiones, que representan el 52,14% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,28% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

<sup>4</sup> 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.

Al comparar las entidades enunciadas anteriormente con las del mes anterior (julio), se observa que cuatro (4) entidades (Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Integración Social y Secretaría Distrital de Movilidad) también se encontraron en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en el mes de agosto ingresó al TOP la Universidad Distrital, desplazando de este a la Secretaría Distrital de Ambiente.

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

| SECTOR                                   | JULIO 2019    | AGOSTO 2019   | % VARIACION (MES ANTERIOR) |
|--|---------------|---------------|----------------------------|
| SALUD                                    | 4.487         | 4.645         | 3,52%                      |
| GESTION PUBLICA                          | 4.577         | 3.448         | -24,67%                    |
| MOVILIDAD                                | 2.899         | 3.278         | 13,07%                     |
| EDUCACION                                | 2.241         | 2.784         | 24,23%                     |
| HABITAT                                  | 2.906         | 2.763         | -4,92%                     |
| GOBIERNO                                 | 2.676         | 2.625         | -1,91%                     |
| AMBIENTE                                 | 2.644         | 2.362         | -10,67%                    |
| INTEGRACION SOCIAL                       | 1.915         | 1.878         | -1,93%                     |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE             | 996           | 854           | -14,26%                    |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA         | 828           | 747           | -9,78%                     |
| HACIENDA                                 | 642           | 567           | -11,68%                    |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 488           | 544           | 11,48%                     |
| ENTES DE CONTROL                         | 466           | 363           | -22,10%                    |
| PLANEACION                               | 158           | 188           | 18,99%                     |
| MUJERES                                  | 115           | 92            | -20,00%                    |
| GESTION JURIDICA                         | 95            | 92            | -3,16%                     |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>28.133</b> | <b>27.230</b> | <b>-3,21%</b>              |

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de agosto con las registradas en el mes anterior (julio), se observa una variación de -3,21% (Tabla No 4), equivalente a 903 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 Gestión Pública, Mujeres y los entes de control, que presentan los mayores porcentajes de disminución en el registro de peticiones.

Por otra parte, los únicos sectores que presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas son Educación, Planeación, Movilidad y Desarrollo Económico, Industria y Turismo.

### 2.3 Gestión de respuesta por sectores

| PETICIONES AGOSTO 2019                   |                                       |             |   |   |                           |                      |
|--|---------------------------------------|-------------|---|---|---------------------------|----------------------|
| SECTOR                                   | N° PETICIONES REGISTRADAS AGOSTO 2019 | %           | N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS AGOSTO | N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES | TOTAL PETICIONES CERRADAS | % EN CIERRES TOTALES |
| HABITAT                                  | 2.763                                 | 10,15%      | 3.979                                       | 1.011   | 4.990                     | 17,82%               |
| SALUD                                    | 4.645                                 | 17,06%      | 2.687                                       | 2.053   | 4.740                     | 16,92%               |
| MOVILIDAD                                | 3.278                                 | 12,04%      | 2.002                                       | 2.061   | 4.063                     | 14,51%               |
| EDUCACION                                | 2.784                                 | 10,22%      | 578   | 2.490   | 3.068                     | 10,95%               |
| AMBIENTE                                 | 2.362                                 | 8,67%       | 1.641                                       | 916   | 2.557                     | 9,13%                |
| INTEGRACION SOCIAL                       | 1.878                                 | 6,90%       | 948   | 944   | 1.892                     | 6,75%                |
| GOBIERNO                                 | 2.625                                 | 9,64%       | 1.284                                       | 159   | 1.443                     | 5,15%                |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA         | 747                                   | 2,74%       | 932   | 375   | 1.307                     | 4,67%                |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE             | 854                                   | 3,14%       | 403   | 559   | 962                       | 3,43%                |
| HACIENDA                                 | 567                                   | 2,08%       | 463   | 406   | 869                       | 3,10%                |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 544                                   | 2,00%       | 348   | 484   | 832                       | 2,97%                |
| GESTION PUBLICA                          | 3.448                                 | 12,66%      | 291   | 166   | 457                       | 1,63%                |
| PLANEACION                               | 188                                   | 0,69%       | 278   | 79  | 357                       | 1,27%                |
| ENTES DE CONTROL                         | 363                                   | 1,33%       | 80  | 250   | 330                       | 1,18%                |
| MUJERES                                  | 92                                    | 0,34%       | 61  | 47  | 108                       | 0,39%                |
| GESTION JURIDICA                         | 92                                    | 0,34%       | 16  | 18  | 34                        | 0,12%                |
| ENTIDADES NACIONALES                     | 0                                     | 0,00%       | 0   | 0   | 0                         | 0,00%                |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>27.230</b>                         | <b>100%</b> | <b>15.991</b>                               | <b>12.018</b>                                 | <b>28.009</b>             | <b>100%</b>          |

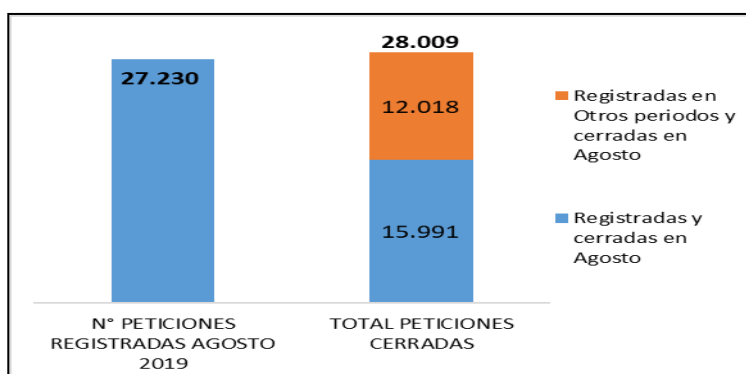
**Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas<sup>5</sup> en el mes de agosto 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 28.009 peticiones, de las cuales el 57,09% (15.991) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (agosto) y el restante 42,90% (12.018) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de agosto. Se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Hábitat con 4.990 respuestas que representan el 17,82% del total de

<sup>5</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 peticiones recibidas, dado que en algunos casos debe ser resuelta por más de una dependencia y/o entidad.

cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Salud con 4.740 cierres que representan el 16,92% del total cerrado en el Distrito Capital.

Así mismo, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de agosto, de las 27.230 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 11.239 peticiones, que representan el 41,27% 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 02/09/2019

En cuanto a la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública, hay que 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. Seguidamente, en la Tabla No 6 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de agosto:

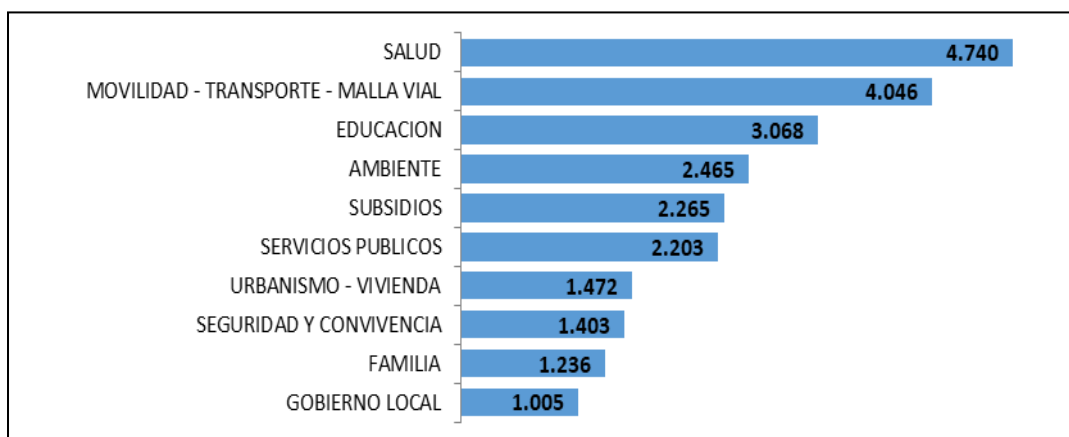
| ENTIDAD  | DEPENDENCIA  | TRASLADOS    | RESPUESTAS |
|--|--|--------------|------------|
| Secretaría General                                       | Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones | 3.524        | -          |
|  | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195  | 830          | -          |
|  | Otras Dependencias Secretaría General  | 595          | 435        |
| Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital |  | 4            | 22         |
| <b>TOTAL</b>   |  | <b>4.953</b> | <b>457</b> |

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

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

La Tabla anterior muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que como se observa, totalizan 4.953 adelantados en un alto porcentaje por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 457, de las cuales 435 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 22 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

## 2.4 Temas y subtemas más reiterados



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

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

En cuanto a los temas de mayor frecuencia en el Distrito Capital, tomando como base las 28.009 respuestas emitidas en el mes de agosto en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, la Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes acumulan 23.903 peticiones (85,34% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Salud" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 16,92% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto; en segundo lugar, se ubica el tema "Movilidad, transporte - malla vial" que representa el 14,44% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (julio) no se observa variación en la posición del tema más reiterado en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, el tema "Salud" también fue el más frecuente en el Distrito Capital; por otra parte, hay que señalar que estos mismos diez (10) temas (mostrados en la Gráfica No 4), fueron los más frecuentes en el Distrito Capital, con algunas variaciones en la posición ocupada.

Seguidamente 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 |                |
|-------------------------------------|------------|----------------------------------|--|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------------------------------|--------------------|---------------|----------------|
|                                     |            |                                  |  |   |              |              |              |              |                                      |                    | N°            | %              |
| SALUD                               | 46         | 5                                | 161                                    | 1.339                                     | 352          | 417          | 1.958        | 107          | 303                                  | 52                 | 4.740         | 16,92%         |
| MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL | 75         | 13                               | 687                                    | 1.640                                     | 8            | 703          | 728          | 48           | 53                                   | 91                 | 4.046         | 14,45%         |
| EDUCACION                           | 103        | 16                               | 187                                    | 316                                       | 4            | 511          | 125          | 1.785        | 12                                   | 9                  | 3.068         | 10,95%         |
| AMBIENTE                            | 28         | 2                                | 411                                    | 1.575                                     | 4            | 13           | 115          | 295          | 1                                    | 21                 | 2.465         | 8,80%          |
| SUBSIDIOS                           | 23         | 6                                | 62                                     | 2.122                                     | 3            | 8            | 25           | 13           | 1                                    | 2                  | 2.265         | 8,09%          |
| SERVICIOS PUBLICOS                  | 26         | 18                               | 444                                    | 1.265                                     | 2            | 168          | 247          | 20           | 4                                    | 9                  | 2.203         | 7,87%          |
| URBANISMO - VIVIENDA                | 171        | 17                               | 121                                    | 918                                       | 8            | 39           | 122          | 42           | 33                                   | 1                  | 1.472         | 5,26%          |
| SEGURIDAD Y CONVIVENCIA             | 6          | 114                              | 258                                    | 665                                       | 32           | 113          | 161          | 41           | 5                                    | 8                  | 1.403         | 5,01%          |
| FAMILIA                             | 12         | 3                                | 110                                    | 800                                       | 82           | 112          | 53           | 19           | 16                                   | 29                 | 1.236         | 4,41%          |
| GOBIERNO LOCAL                      | 8          | 6                                | 686                                    | 231                                       | 1            | 34           | 22           | 17           | -                                    | -                  | 1.005         | 3,59%          |
| OTROS TEMAS                         | 142        | 63                               | 779                                    | 2.067                                     | 30           | 169          | 121          | 567          | 136                                  | 32                 | 4.106         | 14,66%         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                | <b>640</b> | <b>263</b>                       | <b>3.906</b>                           | <b>12.938</b>                             | <b>526</b>   | <b>2.287</b> | <b>3.677</b> | <b>2.954</b> | <b>564</b>                           | <b>254</b>         | <b>28.009</b> | <b>100,00%</b> |

**Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019



La Tabla No 7 permite observar que las dos tipologías con mayor registro en los diez (10) temas más frecuentes en el Distrito Capital, son el Derecho de Petición de Interés Particular con 12.938 peticiones que representan el 46,19% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto en el Distrito Capital y el Derecho de Petición de Interés General con 3.906 peticiones que representan el 13,94% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto en el Distrito Capital.

Por otra parte, se observa que en el tema más frecuente “Salud” la principal tipología es el “Reclamo” con 1.958 peticiones que representan el 41,30% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto con este tema; a su vez, el “Derecho de Petición de Interés Particular” se ubica como la segunda tipología en este tema y representa el 28,24 del total de respuestas emitidas en el mes de agosto con este tema.

A continuación, se presentan los subtemas más reiterados, en los sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de agosto:

### Sector Hábitat

| SUBTEMAS PRINCIPALES  | TOTAL PETICIONES | %           |
|---|------------------|-------------|
| ACCESO A VIVIENDA   | 921              | 18,5%       |
| SOLICITUD RURO  | 390              | 7,8%        |
| RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS | 360              | 7,2%        |
| SOLICITUD DE MOVILIZACION DE RECURSOS   | 337              | 6,8%        |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA   | 320              | 6,4%        |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR   | 2.662            | 53,3%       |
| <b>TOTAL</b>  | <b>4.990</b>     | <b>100%</b> |

**Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Hábitat**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

En este Sector se encuentra que los dos (2) subtemas más reiterados son “Acceso a vivienda” con el 18,5% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de agosto; en 2do lugar, se ubicó el subtema “Solicitud Ruro” con el 7,8% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (julio), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema “Solicitud Ruro” fue el más frecuente en el Sector Hábitat.

### Sector Salud

En el Sector Salud se encuentra que los dos (2) subtemas más reiterados en el mes son “D. Ambulatorio Medicina Especializada” con el 17,8% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de agosto; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” que acumuló el 7,2% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (julio), 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.

| SUBTEMAS PRINCIPALES                              | TOTAL PETICIONES | %           |
|---|------------------|-------------|
| D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA             | 846              | 17,8%       |
| RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS | 343              | 7,2%        |
| HISTORIA CLINICA                                  | 292              | 6,2%        |
| B. AMBULATORIO ? C. EXTERNA GENERAL               | 211              | 4,5%        |
| D. PROBLEMAS RECURSOS FISICOS HUMANOS DOTACION    | 185              | 3,9%        |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR                         | 2.863            | 60,4%       |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>4.740</b>     | <b>100%</b> |

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

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

## Sector Movilidad

| SUBTEMAS PRINCIPALES  | TOTAL PETICIONES | %           |
|---|------------------|-------------|
| SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRANSPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO) | 402              | 9,9%        |
| EMBARGOS Y DESEMBARGOS  | 319              | 7,9%        |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA   | 251              | 6,2%        |
| NOTIFICACION DE COMPARENDOS   | 212              | 5,2%        |
| FRECUENCIA DE SERVICIO ? ZONAL  | 212              | 5,2%        |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR   | 2.667            | 65,6%       |
| <b>TOTAL</b>  | <b>4.063</b>     | <b>100%</b> |

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

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

En este Sector (Tabla No 10) el subtema más relevante es "Solicitud de operativos (control del tránsito del transporte público, recuperación del espacio público)" que representa el 9,9% del total de

respuestas emitidas en el Sector en el mes de agosto, seguido por el subtema "Embargos y desembargos" que representa el 7,9% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (julio), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema más frecuente en el Sector fue "Embargos y desembargos", que en el mes de agosto pasó a ubicarse en el 2do lugar.

### Sector Educación

| SUBTEMAS PRINCIPALES   | TOTAL PETICIONES | %           |
|--|------------------|-------------|
| OFERTA INSTITUCIONAL   | 1.096            | 35,7%       |
| ADMISION DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO                             | 365              | 11,9%       |
| CALIDAD DEL SERVICIO   | 178              | 5,8%        |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION                                     | 160              | 5,2%        |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO (COMISIONES LICENCIAS E INCAPACIDADES) | 125              | 4,1%        |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR  | 1.144            | 37,3%       |
| <b>TOTAL</b>   | <b>3.068</b>     | <b>100%</b> |

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

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

En este Sector se encuentra que los dos (2) subtemas más reiterados son "Oferta Institucional" con el 35,7% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de agosto; en 2do lugar, se ubicó el subtema "Admisión de proyectos de pregrado y posgrado" con el 11,9% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (julio), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que este mismo subtema "Oferta Institucional" también fue más frecuente en el Sector Educación.

### Sector Ambiente

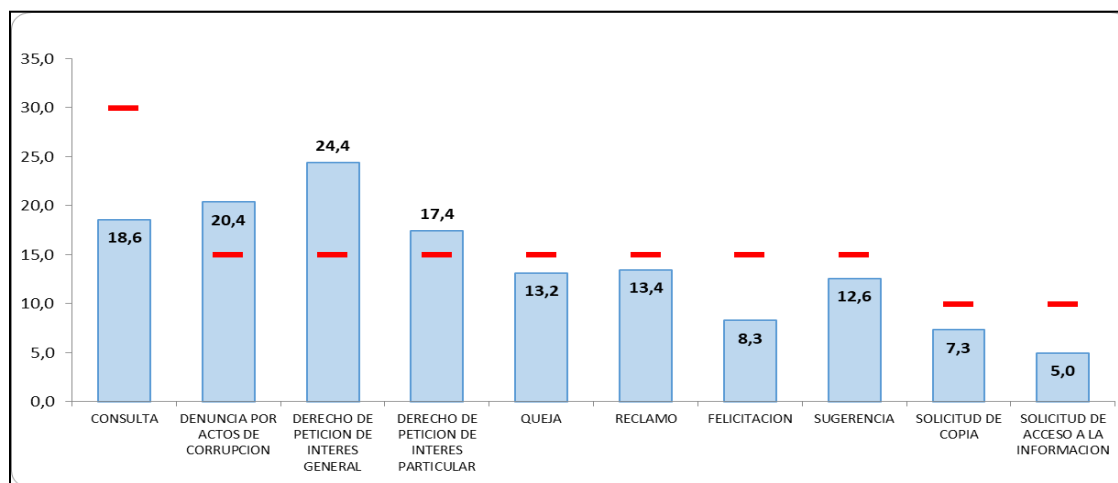
En este Sector (Tabla No 12) se encuentra que los dos (2) subtemas más reiterados son "Contaminación ambiental" con el 32,6% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de agosto; en 2do lugar, se ubicó el subtema "Atmosférico aire auditivo y visual" que representa el 7,9% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (julio), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que este mismo subtema "Contaminación ambiental" también fue el más frecuente en el mes de julio en el Sector.

| SUBTEMAS PRINCIPALES               | TOTAL PETICIONES | %           |
|------------------------------------|------------------|-------------|
| CONTAMINACION AMBIENTAL            | 834              | 32,6%       |
| ATMOSFERICO AIRE AUDITIVO Y VISUAL | 201              | 7,9%        |
| ESCRUADRON ANTI CRUELDAD           | 196              | 7,7%        |
| FORESTAL MADERAS PODA TALA         | 173              | 6,8%        |
| BRIGADAS DE SALUD                  | 138              | 5,4%        |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR          | 1.015            | 39,7%       |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>2.557</b>     | <b>100%</b> |

**Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Ambiente**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

## 2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

En el mes de agosto el tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital está en 15,8 días hábiles; frente al mes anterior (julio), se mantiene, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 15,7 días hábiles.



**Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

La Gráfica No 5 muestra el tiempo promedio de respuesta en el Distrito Capital según la tipología, observándose que tres (3) tipologías (“Denuncia por actos de corrupción”, “Derecho de petición de

interés general” y “Derecho de petición de interés particular”) presentan tiempos superiores a los términos estipulados legalmente.

Seguidamente, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por tipología y por sectores en el Distrito Capital:

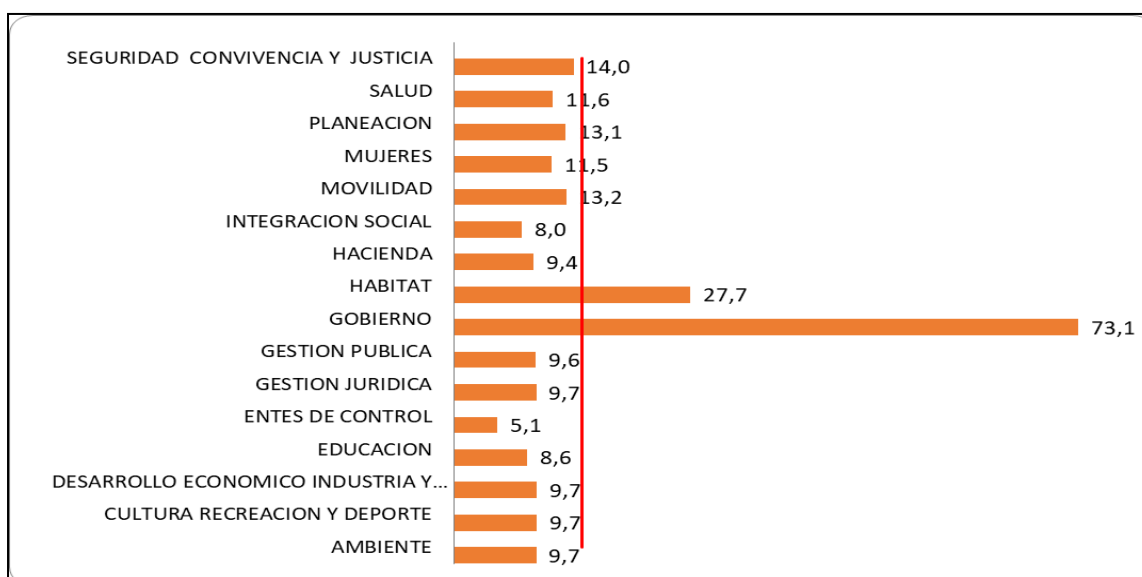
| SECTOR                                   | TIPOLOGÍA          |  |  |   |                 |                   |                        |                      |                              |  |
|--|--------------------|--|--|---|-----------------|-------------------|------------------------|----------------------|------------------------------|--|
|  | CONSULTA (30 DÍAS) | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS) | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (15 DÍAS) | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (15 DÍAS) | QUEJA (15 DÍAS) | RECLAMO (15 DÍAS) | FELICITACION (15 DÍAS) | SUGERENCIA (15 DÍAS) | SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS) | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 DÍAS) |
| AMBIENTE                                 | 19                 | 5  | 13   | 13  | 9               | 14                | 7                      | 6                    | 5                            | 8  |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE             | 8                  | 8  | 10   | 10  | 10              | 11                | 9                      | 11                   | 7                            | 5  |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 20                 | 13   | 8  | 7   | 11              | 6                 | 13                     | 10                   | -                            | 6  |
| EDUCACION                                | 11                 | 10   | 6  | 9   | 12              | 9                 | 4                      | 10                   | 4                            | 1  |
| ENTES DE CONTROL                         | 12                 | 1  | 6  | 6   | 3               | 1                 | -                      | 13                   | 10                           | 8  |
| GESTION JURIDICA                         | 18                 | 5  | 11   | 13  | -               | -                 | -                      | -                    | -                            | 9  |
| GESTION PUBLICA                          | 16                 | 6  | 12   | 12  | 9               | 11                | 7                      | 10                   | 8                            | 10   |
| GOBIERNO                                 | 24                 | 28   | 57   | 55  | 55              | 117               | 127                    | -                    | 6                            | 74   |
| HABITAT                                  | 29                 | 44   | 26   | 28  | 23              | 23                | 31                     | 19                   | 9                            | 22   |
| HACIENDA                                 | 14                 | 12   | 9  | 10  | 11              | 11                | 5                      | 8                    | 8                            | 10   |
| INTEGRACION SOCIAL                       | 12                 | 4  | 10   | 10  | 10              | 10                | 3                      | 10                   | 6                            | 7  |
| MOVILIDAD                                | 20                 | 12   | 19   | 11  | 11              | 12                | 14                     | 15                   | 4                            | 7  |
| MUJERES                                  | -                  | -  | 7  | 9   | 14              | 11                | 15                     | 14                   | 8                            | 8  |
| PLANEACION                               | 22                 | -  | 11   | 17  | 12              | 14                | 12                     | -                    | 4                            | -  |
| SALUD                                    | 15                 | 12   | 12   | 12  | 11              | 12                | 9                      | 13                   | 8                            | 8  |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA         | 17                 | 17   | 16   | 17  | 15              | 11                | 8                      | 14                   | 15                           | 9  |
| <b>PROMEDIO PONDERADO</b>                | <b>19</b>          | <b>20</b>                                  | <b>24</b>  | <b>17</b>   | <b>13</b>       | <b>13</b>         | <b>8</b>               | <b>13</b>            | <b>7</b>                     | <b>5</b>                                       |

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

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

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

La Tabla No 13 muestra que los sectores presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente, por tipología: Hábitat (8 tipologías); Gobierno (7 tipologías); Seguridad Convivencia y Justicia (4 tipologías); Movilidad y Planeación (1 tipología). Al respecto hay que mencionar que en el mes anterior (julio), cinco de estos sectores (Gobierno, Hábitat, Seguridad Convivencia y Justicia, Planeación y Movilidad) también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente, en algunas tipologías.

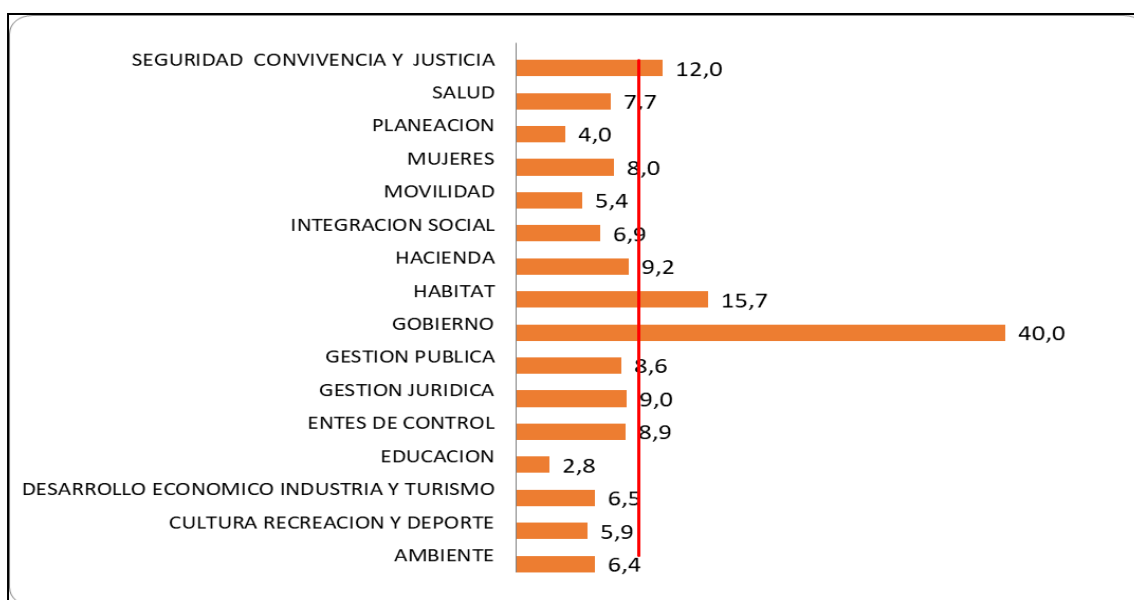


**Gráfica No 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 15 días**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

La Gráfica No 6 presenta 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 y Hábitat, presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías; al respecto hay que mencionar que en el mes anterior (julio) estos sectores (Gobierno y Hábitat) también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.

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, Hábitat y Seguridad y Convivencia presentan

tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías; hay que mencionar que en el mes anterior (julio) estos sectores (Gobierno, Hábitat, y Seguridad y Convivencia) también se 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 02/09/2019

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 término legalmente establecido 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 agosto en el Distrito Capital se encontraron 26.017 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 23.763 peticiones vencidas que representan el 90,29% del total de vencidos en el Distrito Capital.

| ENTIDAD  | TOTAL         | %            |
|--|---------------|--------------|
| SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO                             | 23.763        | 90,29%       |
| SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT                             | 350           | 1,33%        |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP | 317           | 1,20%        |
| UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV                           | 268           | 1,02%        |
| EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ        | 251           | 0,95%        |
| SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD                               | 230           | 0,87%        |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE                             | 162           | 0,62%        |
| SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA                            | 161           | 0,61%        |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO                               | 160           | 0,61%        |
| CODENSA  | 78            | 0,30%        |
| OTRAS ENTIDADES  | <b>277</b>    | <b>1,05%</b> |
| <b>TOTAL GENERAL</b>   | <b>26.017</b> | <b>100%</b>  |

**Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

## 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 evaluado<sup>6</sup> 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  |        |                   |
| 33.036    | 1.634            | 1.584      | 50 | 1.519    | 115 | 1.564   | 70 | 1.441       | 193 | 273    | 366               |
|           |                  | 97%        | 3% | 93%      | 7%  | 96%     | 4% | 88%         | 12% | 17%    | 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 01/08/2019

<sup>6</sup> Evaluación de respuestas emitidas en el mes de julio/2019, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.



La población corresponde a 33.36 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital; de estas, se tomó una muestra de 1.634 respuestas para la respectiva evaluación.

#### Cumplimiento de criterios<sup>7</sup>:

Las cifras muestran que el 97% (1.584) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 93% (1.519) cumple con el criterio de “Claridad”, el 96% (1.564) cumple con el criterio de “Calidez” y el 88% (1.441) cumple el criterio de “Oportunidad”; concluyéndose que el 17% (273 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 22% (366 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.
- Capital Salud
- 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
- Empresa Metro de Bogotá S.A.
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP - ETB
- 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 las Artes - IDARTES
- Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal-IDPAC
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal -IDPYBA
- Instituto Distrital de Turismo - IDT

<sup>7</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.

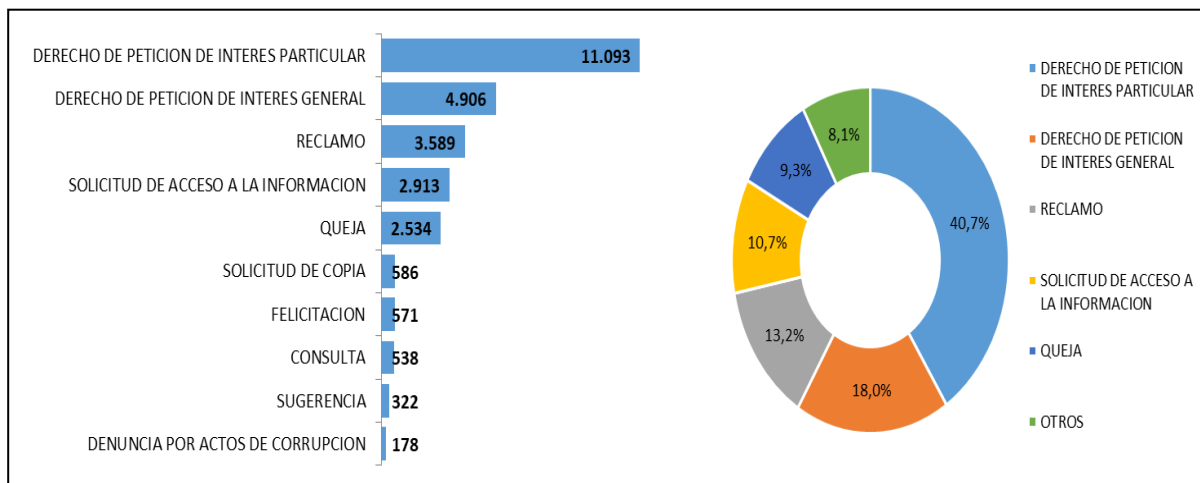
- Instituto para la Economía Social – IPES.
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR.D.
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC
- La Terminal de Transportes
- Lotería de Bogotá
- Orquesta Filarmónica de Bogotá
- Policía Metropolitana de Bogotá.
- Secretaría de Educación del Distrito.
- Secretaría Distrital de Ambiente.
- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.
- Secretaría Distrital de Gobierno.
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de 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.
- Servicios Integrales para la Movilidad - SIM.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. -Sub Red Norte.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.-Sub Red Centro Oriente
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos
- Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial – UAEMV.
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP.
- Universidad 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**

En la Gráfica No 8 se observa que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de agosto, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 11.093 peticiones, que representan el 40,7% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.906 peticiones que representan el 18,0% del total registrado. Frente al mes anterior (julio) no se presenta variación en la posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus

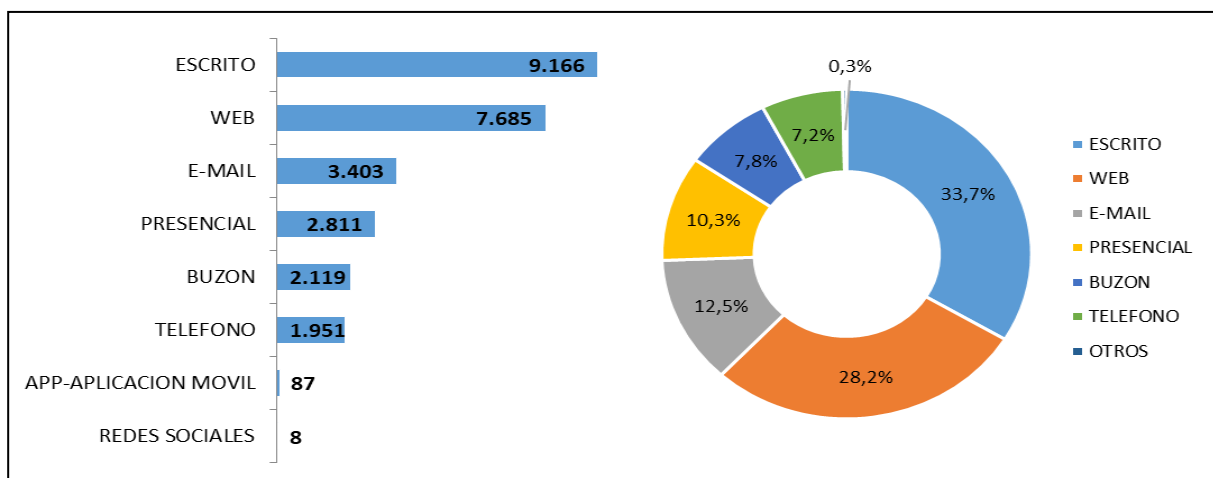
peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología con mayor registro.



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

**Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019**

#### **4. CANALES DE INTERACCIÓN**



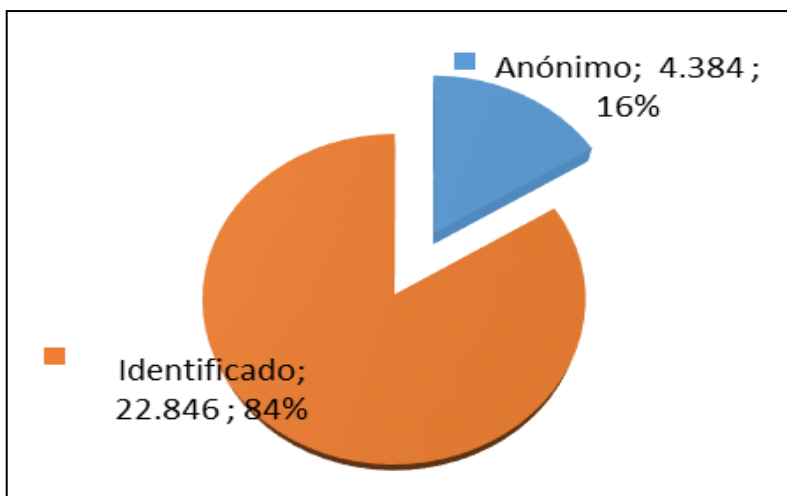
**Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción**

**Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019**

La Gráfica No 9 muestra que en el mes de agosto el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal "Escrito" con 9.166 peticiones, que representan el 33,7% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal "WEB" con 7.685 peticiones (28,2% del total registrado); frente al mes anterior (julio) 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 "Escrito" también fue el más utilizado por la ciudadanía.

## 5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

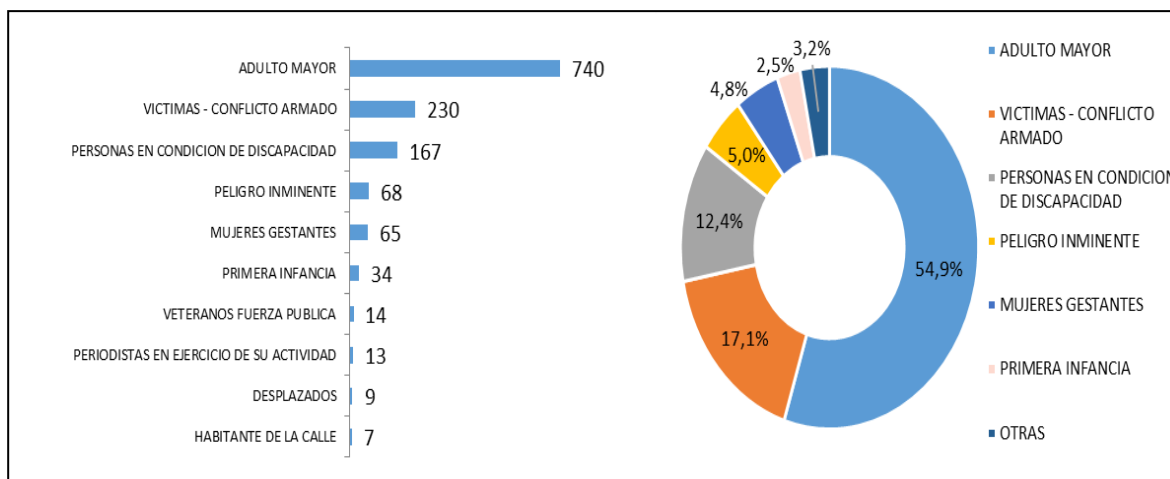
La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de agosto por la ciudadanía, 22.846 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 84% del total de peticiones registradas, mientras que 4.384 peticiones (16% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (julio) 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 02/09/2019

## 6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



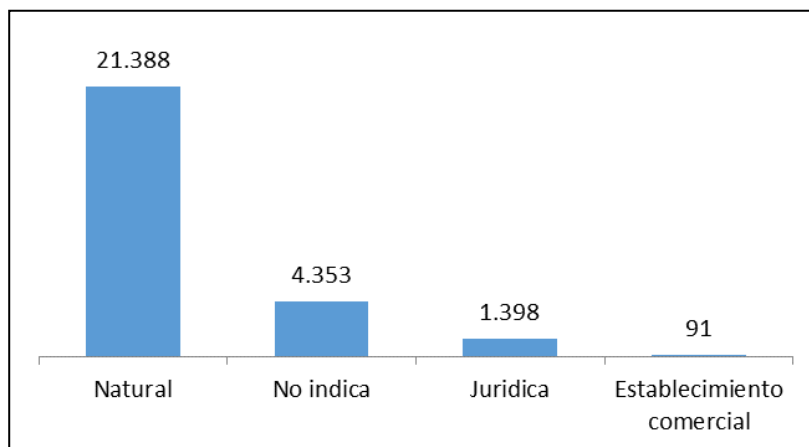
**Gráfica No 11. Condición del peticionario**

**Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019**

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de agosto en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 1.347 peticiones (4,9% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, peligro inminente, mujeres gestantes, primera infancia, veteranos fuerza pública, periodistas en ejercicio de su profesión, desplazados y habitante de calle); de éstas, la condición de peticionario “Adulto mayor” presenta el mayor número de registros (740) que representan el 54,9%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición “Víctimas del conflicto armado” con 230 peticiones que representan el 17,1% del total de peticiones que refieren condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (julio) 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**

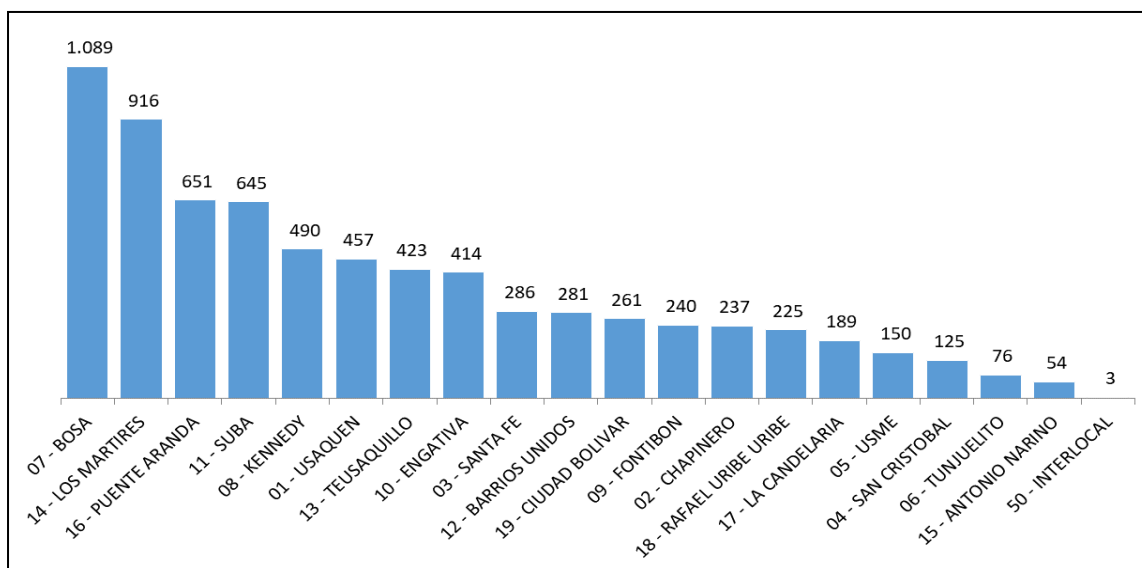
La Gráfica No 12 muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes de agosto, 21.388 peticiones (78,54%) fueron registradas por personas naturales, en 4.353 peticiones (15,98%) no se reporta esta información, 1.398 peticiones (5,13%) registraron como personas jurídicas y 91 peticiones como establecimientos de comercio (0,33%). Frente al mes anterior (julio) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, ni a la proporción que representan, teniendo en cuenta que, en dicho mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.



**Gráfica No 12. Tipo de peticionario**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

## **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 02/09/2019

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de agosto, en 7.212 peticiones (26,48% 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 Bosa, Los Mártires y Puente Aranda fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 1.089, 916 y 651 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 36,82% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de agosto. Cabe mencionar que en el mes anterior (julio) las localidades Mártires y Puente Aranda, también se ubicaron en el TOP de las tres Localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía.

Seguidamente, en la Tabla No 16 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Bosa, Los Mártires y Puente Aranda), observándose que el tema “Servicio a la Ciudadanía” es transversal en las tres localidades.

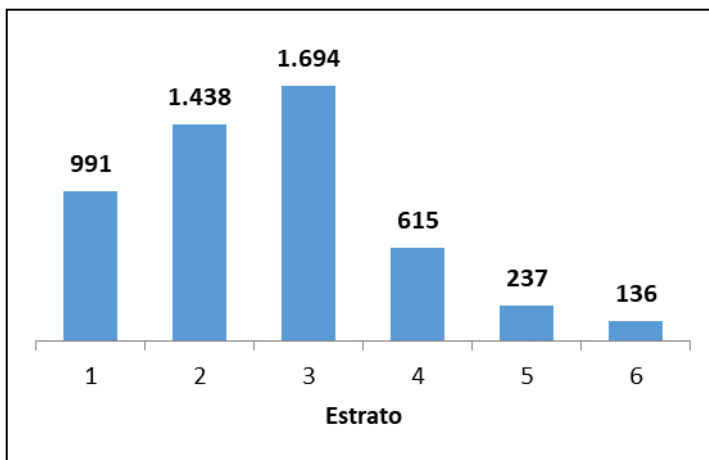
| LOCALIDAD DE LOS HECHOS | CATEGORÍA                   | PETICIONES |
|-------------------------|-----------------------------|------------|
| 07 - BOSA               | GESTION ACADEMICA           | 743        |
|                         | SERVICIO A LA CIUDADANIA    | 173        |
|                         | REGULACION DEL USO DE SUELO | 26         |
| 14 - LOS MARTIRES       | COACTIVO                    | 219        |
|                         | CONTRAVENCIONES             | 158        |
|                         | SERVICIO A LA CIUDADANIA    | 143        |
| 16 - PUENTE ARANDA      | SERVICIO A LA CIUDADANIA    | 65         |
|                         | COACTIVO                    | 45         |
|                         | POBLACION CON DISCAPACIDAD  | 45         |

**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 02/09/2019

## **9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO**

La Gráfica No 14 presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de agosto se registraron 5.111 peticiones que incluyeron esta variable (18,76% del total registrado en el mes). De estas el “Estrato 3” presenta el mayor registro (1.694 peticionarios) y el “Estrato 2” se ubica en segundo lugar con 1.438 peticiones. Frente al mes anterior (julio) no se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que en

ese mes el “Estrato 3” también presentó 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 02/09/2019

## **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 agosto en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 111 peticiones, así:

| SECTOR | ENTIDAD           | ASUNTO  | PETICIONES |
|--------|-------------------|---|------------|
| SALUD  | CAPITAL SALUD EPS | El ciudadano realiza preguntas acerca de la convocatoria pública 0016 - 2019. | 2          |



| SECTOR                       | ENTIDAD   | ASUNTO  | PETICIONES |
|------------------------------|---|---|------------|
| ENTES DE CONTROL             | CONCEJO DE BOGOTA                                       | El ciudadano formula varias preguntas relacionadas a la aplicación de diferentes normas en la entidad.                                | 1          |
|                              |   | El ciudadano solicita como veedor, asistir a las reuniones relacionadas con el contrato No 441 de 2018                                | 2          |
| HABITAT                      | CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR                       | El ciudadano pregunta acerca de la red de apoyo de la entidad a las Veedurías ciudadanas.   | 1          |
| HABITAT                      | ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO (NUEVA) | El ciudadano pregunta acerca de la red de apoyo de la entidad a las Veedurías ciudadanas.   | 1          |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE                        | El ciudadano pregunta a las entidades distritales acerca del plan anticorrupción, aplicación del código de integridad, entre otros.   | 1          |
| AMBIENTE                     | IDIGER  | El ciudadano pregunta acerca de la red de apoyo de la entidad a las Veedurías ciudadanas.   | 1          |
| INTEGRACION SOCIAL           | IDIPRON   | El ciudadano pregunta a las entidades distritales acerca del plan anticorrupción, aplicación del código de integridad, entre otros.   | 1          |
|                              |   | El ciudadano pregunta acerca de la red de apoyo de la entidad a las Veedurías ciudadanas.   | 1          |
|                              |   | El ciudadano presenta inconformidad con la empresa de correspondencia, respecto a la notificación de las respuestas a sus peticiones. | 1          |
|                              |   | El ciudadano sugiere diferentes aspectos para la mitigación del impacto social, en la creación de diferentes programas.               | 1          |
|                              |   | La ciudadana solicita información acerca de una petición anterior.  | 1          |
|                              |   | Solicitud de ayuda para una persona desplazada.   | 1          |
|                              |   | Solicitud de información relacionada a la participación de un ciudadano en los programas de la entidad.                               | 1          |
| MOVILIDAD                    | IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO                    | El ciudadano pregunta acerca de la red de apoyo de la entidad a las Veedurías ciudadanas.   | 1          |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES              | El ciudadano pregunta a las entidades distritales acerca del plan anticorrupción, aplicación del código de integridad, entre otros.   | 1          |
|                              |   | El ciudadano pregunta acerca de la red de apoyo de la entidad a las Veedurías ciudadanas.   | 1          |
|                              |   | El ciudadano solicita información de los gestores de  | 1          |

| SECTOR                       | ENTIDAD  | ASUNTO   | PETICIONES |
|------------------------------|--|--|------------|
|                              |  | integridad y una mesa de trabajo en pro de la cultura.   |            |
| AMBIENTE                     | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL | El ciudadano pregunta acerca de la red de apoyo de la entidad a las Veedurías ciudadanas.  | 1          |
| MOVILIDAD                    | METRO DE BOGOTÁ S.A.   | El ciudadano pregunta acerca de la red de apoyo de la entidad a las Veedurías ciudadanas.  | 1          |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ                         | El ciudadano pregunta acerca de la red de apoyo de la entidad a las Veedurías ciudadanas.  | 1          |
|                              |  | El ciudadano presenta inconformidad con la empresa de correspondencia, por la notificación de las respuestas a sus peticiones.           | 1          |
| AMBIENTE                     | SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE                             | El ciudadano ofrece voluntariamente su apoyo para pertenecer a proyectos ambientales.  | 1          |
|                              |  | La ciudadana solicita información acerca de las actuaciones de la Comisión Ambiental Local.  | 1          |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA                              | El ciudadano pregunta acerca de la red de apoyo de la entidad a las Veedurías ciudadanas.  | 1          |
| GOBIERNO                     | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO                             | El ciudadano solicita información acerca de la instalación de postes y la socialización con la comunidad.                                | 1          |
|                              |  | El ciudadano solicita información de una biblioteca que se encuentra cerrada.  | 1          |
|                              |  | El ciudadano solicita información relacionada con diferentes temas para desempeñar actividades comerciales que se están llevando a cabo. | 1          |
|                              |  | El ciudadano solicita que se haga efectiva la póliza de cumplimiento de un contrato, ya que dejaron obras inconclusas.                   | 1          |
|                              |  | El ciudadano solicita revisar tres documentos expedidos por la entidad.  | 1          |
|                              |  | Se solicita información de la ejecución de un contrato.  | 1          |
|                              |  | Una entidad solicita información acerca de las denuncias realizadas en un sector de la ciudad, incluyendo actividades realizadas.        | 1          |
| INTEGRACION SOCIAL           | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL                   | El ciudadano informa inconsistencias con las características de lo recibido del beneficio exequial por parte de la entidad.              | 1          |
|                              |  | El ciudadano informa nueva presencia de personas migrantes en antiguo campamento.  | 1          |

| SECTOR | ENTIDAD | ASUNTO   | PETICIONES |
|--------|---------|--|------------|
|        |         | El ciudadano manifiesta encontrarse en peligro por su condición de líder social y solicita medidas de protección.  | 1          |
|        |         | El ciudadano pregunta acerca de la red de apoyo de la entidad a las Veedurías ciudadanas.  | 1          |
|        |         | El ciudadano solicita ayuda de la entidad para evento que se realiza a favor de las personas de una nacionalidad extranjera.   | 1          |
|        |         | El ciudadano solicita ayuda de la entidad para una persona en condición de discapacidad.   | 1          |
|        |         | El ciudadano solicita ayuda para legalizar documentos de personas migrantes.   | 1          |
|        |         | El ciudadano solicita el ingreso de una mujer en programas de la entidad.  | 33         |
|        |         | El ciudadano solicita inclusión de personas del sector en los programas sociales de la entidad.  | 1          |
|        |         | El ciudadano solicita información acerca de los conceptos emitidos por la entidad.   | 1          |
|        |         | El ciudadano solicita información de personas para vincular en la construcción de un parque vecinal.   | 1          |
|        |         | El ciudadano solicita información del dinero invertido en publicidad de la actual administración.  | 1          |
|        |         | El ciudadano solicita intervención de la entidad relacionada con diversos problemas generados por parte de personas de nacionalidad extranjera.                        | 1          |
|        |         | El ciudadano solicita intervención de la entidad, relacionado a diferentes problemáticas que presenta la población para beneficio de los menores de edad y su entorno. | 8          |
|        |         | El ente de control solicita información relacionada a peticiones interpuestas por personas anónimas.   | 1          |
|        |         | En la petición informan de hacinamiento de personas con menores de edad.   | 1          |
|        |         | En la petición manifiestan inconformidad con la llegada de personas de nacionalidad extranjera.  | 1          |
|        |         | La ciudadana informa presunto caso de maltrato a las mujeres adultas de la casa ocasionado por un niño menor de edad.  | 1          |
|        |         | La ciudadana manifiesta inconsistencias en la solicitud de datos para una encuesta y presume que no es realizada por parte de la entidad.                              | 1          |

| SECTOR           | ENTIDAD                            | ASUNTO   | PETICIONES |
|------------------|------------------------------------|--|------------|
|                  |                                    | La ciudadana solicita exención en el pago de los impuestos   | 1          |
|                  |                                    | La ciudadana solicita inclusión en el programa creciendo en familia.   | 1          |
|                  |                                    | La persona solicita información de una reunión a la que desea asistir.   | 1          |
|                  |                                    | Se manifiesta inconformidad con el servicio de transporte para los funcionarios de la entidad.   | 1          |
| PLANEACION       | SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN | El ciudadano pregunta acerca de la red de apoyo de la entidad a las Veedurías ciudadanas.  | 1          |
| SALUD            | SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD      | El ciudadano pregunta acerca de la red de apoyo de la entidad a las Veedurías ciudadanas.  | 1          |
| MOVILIDAD        | SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD     | El ciudadano allega una invitación para participar en el concurso del día nacional de la rendición de cuentas.   | 1          |
|                  |                                    | El ciudadano solicita acompañamiento de la entidad para evento para el público de una localidad de Bogotá.   | 1          |
| GESTION JURIDICA | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL      | El ciudadano solicita intervención de la entidad, relacionado a diferentes problemáticas que presenta la población para beneficio de los menores de edad y su entorno. | 1          |
|                  |                                    | El ciudadano solicita los datos de los contratistas vinculados a la entidad.   | 1          |
|                  |                                    | Solicitan información de vínculo laboral de un ciudadano con la entidad.   | 1          |
| SALUD            | SUBRED SUR                         | El ciudadano pregunta acerca de la red de apoyo de la entidad a las Veedurías ciudadanas.  | 1          |
| SALUD            | SUBRED SUR OCCIDENTE               | El ciudadano pregunta a las entidades distritales acerca del plan anticorrupción, aplicación del código de integridad, entre otros.                                    | 1          |
|                  |                                    | El ciudadano solicita información acerca del contrato para la construcción del Hospital de Bosa.   | 1          |
| MOVILIDAD        | TRANSMILENIO                       | El ciudadano pregunta acerca del Contrato de Concesión No. 001 de 2001, relacionada al mobiliario que tiene la entidad.  | 1          |
| HACIENDA         | U.A.E. CATASTRO DISTRITAL          | El ciudadano pregunta acerca de la red de apoyo de la entidad a las Veedurías ciudadanas.  | 1          |
| EDUCACION        | UNIVERSIDAD DISTRITAL              | El ciudadano formula varias preguntas relacionadas a la aplicación de diferentes normas en la entidad.   | 1          |
|                  |                                    | El ciudadano pregunta acerca de la red de apoyo de la entidad a las Veedurías ciudadanas.  | 1          |

| SECTOR | ENTIDAD | ASUNTO  | PETICIONES |
|--------|---------|---|------------|
|        |         | El ciudadano solicita reunión para tratar temas de presupuesto en una intervención ambiental. | 1          |

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

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](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 julio<sup>8</sup>, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

<sup>8</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 25 de agosto de 2019.

| Sector                                     | Entidad   | Julio  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|---|--|
|  |   | Cifras                                       |   | Diferencia Bogotá te escucha - 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 |  |
| GESTIÓN PÚBLICA                            | Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá                 | 4.560  | 4.560   | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
|  | Depto. Activo. del Servicio Civil                                 | 17   | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
| GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA        | Secretaría Distrital de Gobierno                                  | 2.420  | 2.420   | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
|  | Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP              | 221  | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
|  | Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC. | 35   | 35  | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
| HACIENDA                                   | Secretaría Distrital de Hacienda                                  | 359  | 1.590   | 1.231  | N.A.  | 22,6%                                    |
|  | U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.                             | 197  | 198   | 1  | N.A.  | 99,5%                                    |
|  | FONCEP  | 70   | 186   | 116  | N.A.  | 37,6%                                    |
|  | Lotería de Bogotá   | 16   | 16  | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
| PLANEACIÓN                                 | Secretaría Distrital de Planeación                                | 158  | 158   | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
| DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO | Secretaría Distrital de Desarrollo Económico                      | 59   | 59  | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
|  | Instituto para la Economía Social - IPES.                         | 387  | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
|  | Instituto distrital de turismo-IDT                                | 42   | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
| EDUCACIÓN                                  | Secretaría de Educación del Distrito                              | 797  | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |

| Sector                       | Entidad  | Julio  |   |  |   |  |
|------------------------------|--|--|---|--|---|--|
|                              |  | Cifras                                       |   | Diferencia Bogotá te escucha - 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 para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP  | 23   | 39  | 16   | N.A.  | 59,0%                                    |
|                              | Universidad Distrital  | 1.421  | 1.421   | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
| SALUD                        | Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS | 1  | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
|                              | Secretaría Distrital de Salud  | 2.022  | 2.022   | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
|                              | Sub Red Sur  | 1.123  | 1.176   | 53   | N.A.  | 95,5%                                    |
|                              | Sub Red Sur Occidente  | 526  | 526   | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
|                              | Sub Red Centro Oriente   | 393  | 393   | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
|                              | Sub Red Norte  | 281  | 281   | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
|                              | Capital Salud  | 141  | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
| INTEGRACIÓN SOCIAL           | Secretaría Distrital de Integración Social                                   | 1.894  | 1.894   | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
|                              | IDIPRON  | 21   | 21  | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte                        | 39   | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
|                              | Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR.D.                         | 283  | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
|                              | Orquesta Filarmónica de  | 20   | 20  | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |

| Sector    | Entidad   | Julio  |   |  |   |  |
|-----------|---|--|---|--|---|--|
|           |   | Cifras                                       |   | Diferencia Bogotá te escucha - 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 |  |
|           | Bogotá  |  |   |  |   |  |
|           | Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC                             | 27   | 27  | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
|           | Fundación Gilberto Alzate Avendaño  | 116  | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
|           | Instituto Distrital de las Artes-IDARTES                                    | 474  | 509   | 35   | N.A.  | 93,1%                                    |
|           | Canal Capital   | 37   | 37  | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
| AMBIENTE  | Secretaría Distrital de Ambiente  | 1.527  | 1.527   | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
|           | IDIGER  | 18   | 18  | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
|           | Jardín Botánico "José Celestino Mutis"                                      | 427  | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
|           | Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal                        | 672  | 672   | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
| MOVILIDAD | Secretaría Distrital de Movilidad   | 2.036  | 47.064  | 45.028   | N.A.  | 4,3%                                     |
|           | IDU   | 100  | 2.440   | 2.340  | N.A.  | 4,1%                                     |
|           | Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV | 126  | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
|           | -Transmilenio S.A.  | 369  | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
|           | Terminal de Transporte S.A.   | 84   | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
|           | Sistema Integrado de Movilidad SIM  | 65   | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |



| Sector                            | Entidad   | Julio  |   |  |   |  |
|-----------------------------------|---|--|---|--|---|--|
|                                   |   | Cifras                                       |   | Diferencia Bogotá te escucha - 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 |  |
|                                   | Metro de Bogotá S.A.  | 74   | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
| HÁBITAT                           | Secretaría Distrital del Hábitat.                           | 860  | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
|                                   | Caja de Vivienda Popular                                    | 371  | 371   | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
|                                   | U.A.E. de Servicios Públicos UAESP                          | 1.309  | 1.643   | 334  | N.A.  | 79,7%                                    |
|                                   | Empresa de Renovación Urbana - ERU                          | 56   | 56  | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
|                                   | Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB | 225  | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
|                                   | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP        | 29   | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
| MUJER                             | Secretaria de la Mujer                                      | 115  | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
| SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia   | 743  | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
|                                   | U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá                 | 15   | 15  | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
| GESTIÓN JURIDICA                  | Secretaría Jurídica Distrital                               | 95   | 95  | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
| ENTES DE CONTROL                  | Concejo de Bogotá   | 141  | NO PRESENTÓ INFORME                                 |  |   |  |
|                                   | Veeduría Distrital  | 245  | 245   | N.A.   | N.A.  | 100,0%                                   |
| <b>TOTAL</b>                      |   | <b>27.882</b>                                | <b>71.734</b>                                       | <b>49.154</b>  | <b>0</b>  | <b>31,5%</b>                             |

**Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010**

**Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019; e Informes remitidos a la Red de Quejas y Reclamos**

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, veintidós (22) entidades no presentaron informe; es decir, sólo 33 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (julio).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 27.882 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 71.734 peticiones lo cual muestra una diferencia de 49.154 peticiones<sup>9</sup>, llegando a un cumplimiento del 31,5% 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 31,5% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital. Es de anotar que el indicador aumentó frente a otros meses, debido a que 22 entidades no presentaron informe, por lo cual no es posible calcular el porcentaje de cumplimiento a las mismas.

Por otra parte, se encuentra que las siguientes veintidós (22) entidades no efectuaron reporte en el periodo evaluado<sup>10</sup>: Depto. Activo del Servicio Civil Distrital, Depto. Activo Defensoría del Espacio Público – DADEP, Instituto para la Economía Social – IPES, Instituto distrital de turismo-IDT, Secretaría de Educación del Distrito, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBS, Capital Salud EPS, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR, Fundación Gilberto Alzate Avendaño, Jardín Botánico "José Celestino Mutis", Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV, - Transmilenio S.A., Terminal de Transporte S.A., Sistema Integrado de Movilidad SIM, Metro de Bogotá S.A., Secretaría Distrital del Hábitat, Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAB, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, Secretaria de la Mujer, Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Concejo de Bogotá 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.

Igualmente 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. Así mismo, se hace un llamado a las entidades que no presentan el registro de la totalidad de sus

<sup>9</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>10</sup> Julio de 2019

peticiones en Bogotá te escucha, para que sean cargadas y así dar cumplimiento al Decreto ya referido.

## **12. RECOMENDACIONES**

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de agosto un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar los subtemas más reiterados, en los cinco (5) sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de agosto (Hábitat, Salud, Movilidad, Educación y Ambiente) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Salud, Movilidad transporte y malla vial, Educación, Ambiente, Subsidios, Servicios públicos, Urbanismo-vivienda, Seguridad y convivencia, Familia y Gobierno Local) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Hábitat, Hacienda, Planeación y Seguridad Convivencia y Justicia) que presentan tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente, 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, UAE. de Servicios Públicos -UAESP, Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial-UMV, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Ambiente, Seguridad Convivencia y Justicia, Defensoría del Espacio Público, CODENSA) 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. Activo del Servicio Civil Distrital, Depto. Activo Defensoría del Espacio Público – DADEP, Instituto para la Economía Social – IPES, Instituto distrital de turismo-IDT, Secretaría de Educación del Distrito, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBS, Capital Salud EPS, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD, Fundación Gilberto Alzate Avendaño, Jardín Botánico "José Celestino Mutis", Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV, -Transmilenio S.A., Terminal de Transporte S.A., Sistema Integrado de Movilidad SIM, Metro de Bogotá S.A., Secretaría Distrital del Hábitat, Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAB, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, Secretaria de la Mujer, Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Concejo de Bogotá
- 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.