



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
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

TABLA DE CONTENIDO

1. **RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS DISTRITO CAPITAL.**
2. **GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES DISTRITO CAPITAL.**
 - 2.1. Registro de peticiones por sectores y entidades
 - 2.2. Variación en el registro de peticiones por sector
 - 2.3. Gestión de respuesta por sectores
 - 2.4. Temas y subtemas más reiterados
 - 2.5. Tiempos promedio de gestión por sectores y tipologías
 - 2.6. Seguimiento a peticiones vencidas por sector
 - 2.7. Análisis calidad y calidez de las respuestas
3. **CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA**
4. **CANALES DE INTERACCIÓN**
5. **CALIDAD DEL REQUIRENTE**
6. **CONDICIÓN DEL PETICIONARIO**
7. **PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO**
8. **PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.**
9. **UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO**
10. **PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS**
11. **CUMPLIMIENTO DECRETO 371 DE 2010**
12. **RECOMENDACIONES**

INTRODUCCIÓN

Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, es un “instrumento tecnológico gerencial, para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento de las mismas”; las cuales deben ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015¹. En este sistema, la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en las Leyes 1474/2011 (Estatuto Anticorrupción), 1712/2014 y 1755 de 2015, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital. Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 3 del Decreto 371/2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, y los Acuerdos Distritales 630/2015 y 731 de 2018 en los cuales se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital para la gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, la totalidad de las peticiones que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas.

A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas registradas durante el mes de 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.

¹ Acuerdo 731 de 2018

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

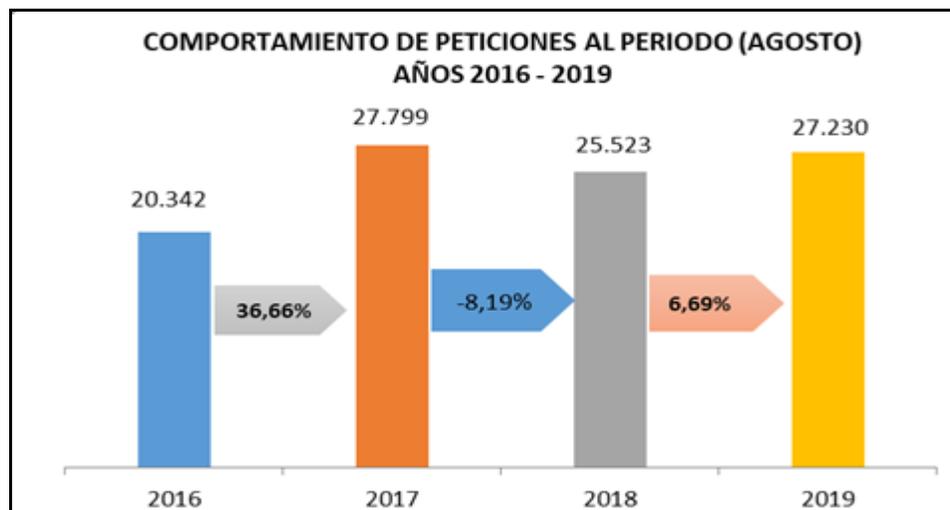
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia 2019 - 2018		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	13.930	15.039	17.643	22.381	21.033	-1.348	-6,02%	3.380	19,15%
Febrero	20.585	20.458	22.657	29.728	25.625	-4.103	-13,80%	4.592	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					
TOTAL	223.619	230.773	299.064	308.294	209.797				

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
AÑO 2018					
ENERO	01/01/2018	31/01/2018	12018	223842018	22.381
FEBRERO	1/02/2018	28/02/2018	223852018	521182018	29.728
MARZO	1/03/2018	31/03/2018	521192018	789232018	26.802
ABRIL	01/04/2018	30/04/2018	789242018	1108852018	31.958
MAYO	1/05/2018	31/05/2018	1108862018	1450662018	34.166
JUNIO	1/06/2018	30/06/2018	1450672018	1655002018	20.352
JULIO	01/07/2018	31/07/2018	1655012018	1918022018	26.271
AGOSTO	1/08/2018	31/08/2018	1918032018	2173192018	25.523

SEPTIEMBRE	1/09/2018	30/09/2018	2173202018	2417882018	24.448
OCTUBRE	1/10/2018	31/10/2018	2417892018	2659242018	24.119
NOVIEMBRE	1/11/2018	30/11/2018	2659252018	2908032018	24.893
DICIEMBRE	1/12/2018	31/12/2018	2908862018	3084832018	17.653
AÑO 2019					
ENERO	1/01/2019	31/01/2019	12019	210482019	21.033
FEBRERO	1/02/2019	28/02/2019	210492019	467562019	25.625
MARZO	1/03/2019	31/03/2019	467572019	737192019	25.973
ABRIL	1/04/2019	30/04/2019	737622019	989152019	25.154
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 02/09/2019²

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.

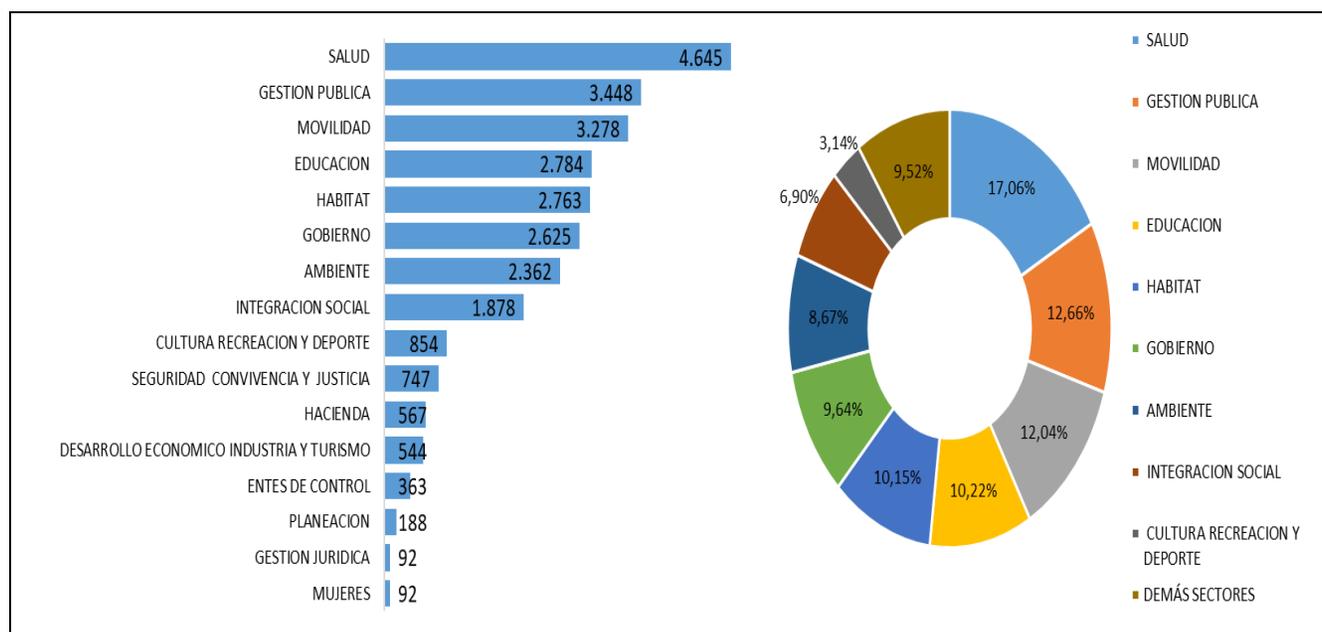
2. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

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 Soluciones³ son: Salud con 4.645 peticiones (17,06% del total), Movilidad con 3.278 peticiones (12,04%), Educación con 2.784

² 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.

³ 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%
TOTAL SECTOR SALUD		4.645	17,06%	17,06%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	3.438	99,71%	12,63%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	10	0,29%	0,04%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		3.448	12,66%	12,66%
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%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		3.278	12,04%	12,04%
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%

TOTAL SECTOR EDUCACION		2.784	10,22%	10,22%
HABITAT	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%
TOTAL SECTOR HABITAT		2.763	10,15%	10,15%
GOBIERNO	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%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		2.625	9,64%	9,64%
AMBIENTE	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%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.362	8,67%	8,67%
INTEGRACION SOCIAL	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%

TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		1.878	6,90%	6,90%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	369	43,21%	1,36%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	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%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		854	3,14%	3,14%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	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%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		747	2,74%	2,74%
HACIENDA	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%
TOTAL SECTOR HACIENDA		567	2,08%	2,08%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	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%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		544	2,00%	2,00%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	173	47,66%	0,64%
	CONCEJO DE BOGOTA	129	35,54%	0,47%

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

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

La Tabla No 3 muestra que, en el mes de agosto, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital⁴ 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.

⁴ 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%
TOTAL	28.133	27.230	-3,21%

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%
TOTAL	27.230	100%	15.991	12.018	28.009	100%

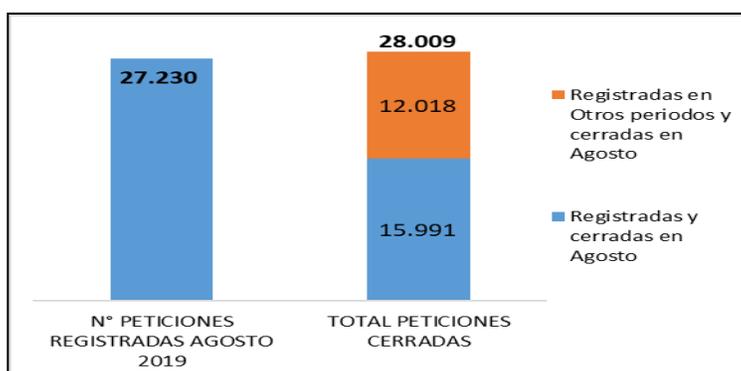
Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas⁵ 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

⁵ 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:

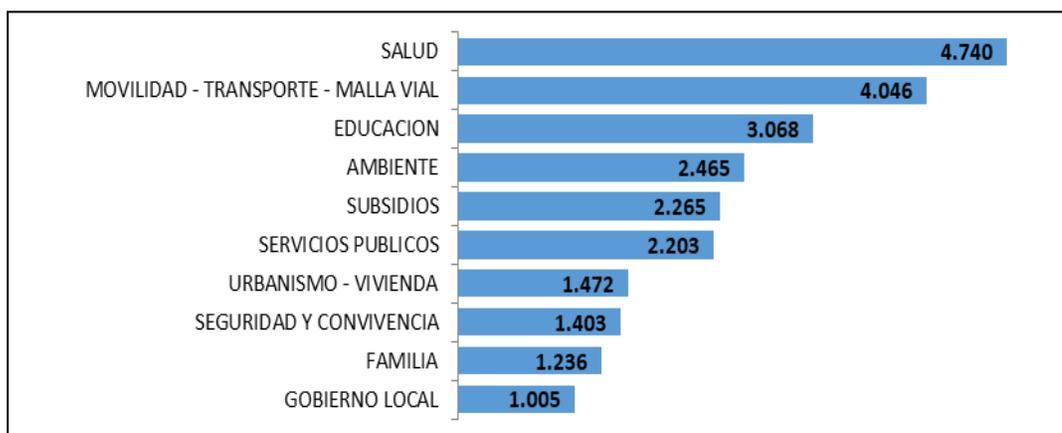
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	3.524	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	830	-
	Otras Dependencias Secretaría General	595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

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%
TOTAL GENERAL	640	263	3.906	12.938	526	2.287	3.677	2.954	564	254	28.009	100,00%

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%
TOTAL	4.990	100%

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%
TOTAL	4.740	100%

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%
TOTAL	4.063	100%

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%
TOTAL	3.068	100%

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

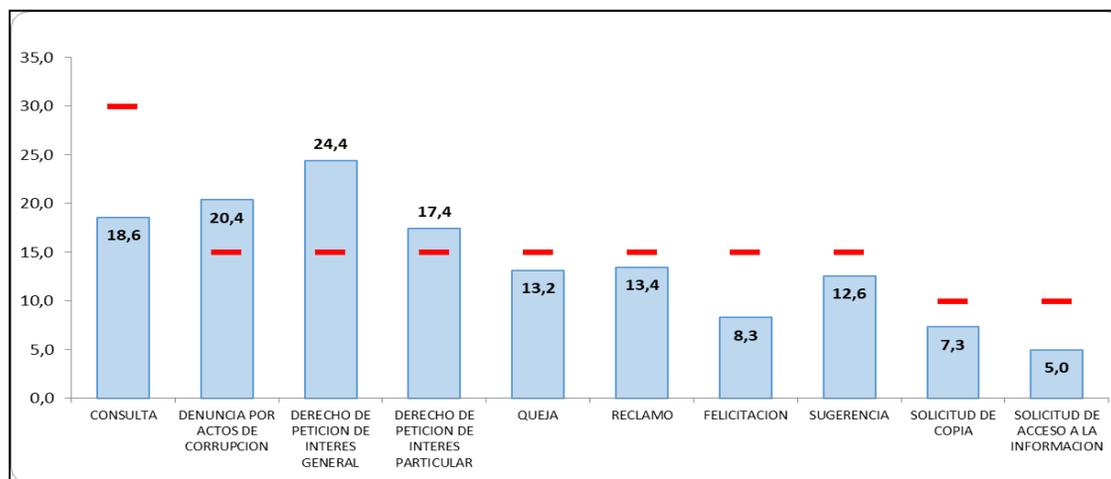
En este Sector (Tabla No 12) se encuentra que los dos (2) subtemas más reiterados son "Contaminación ambiental" con el 32,6% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de agosto; en 2do lugar, se ubicó el subtema "Atmosférico aire auditivo y visual" que representa el 7,9% del total de respuestas 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%
TOTAL	2.557	100%

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:

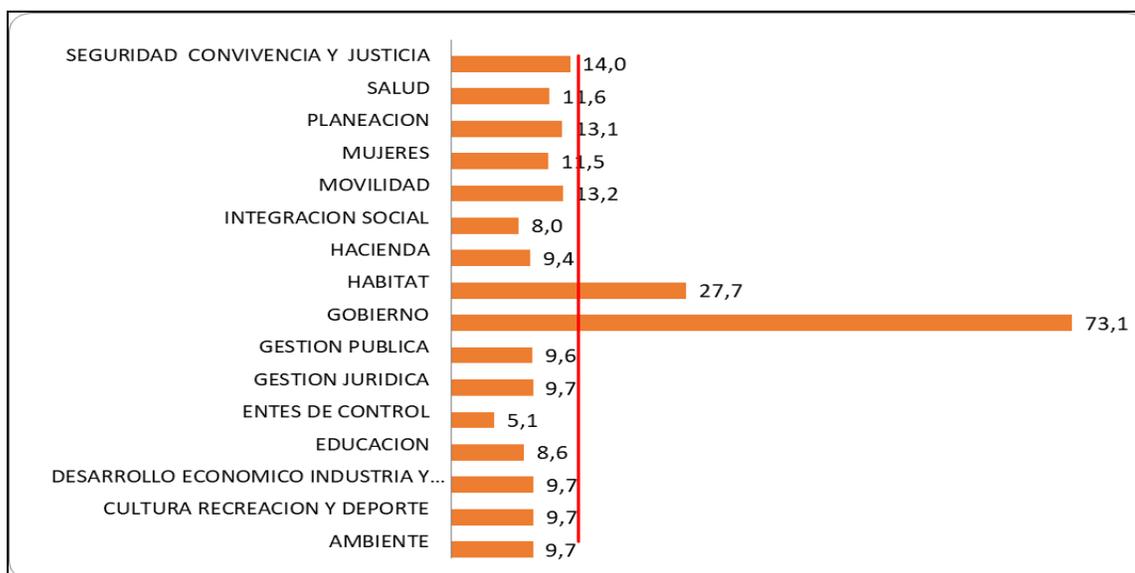
SECTOR	TIPOLOGÍA									
	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACION (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD 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
PROMEDIO PONDERADO	19	20	24	17	13	13	8	13	7	5

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.

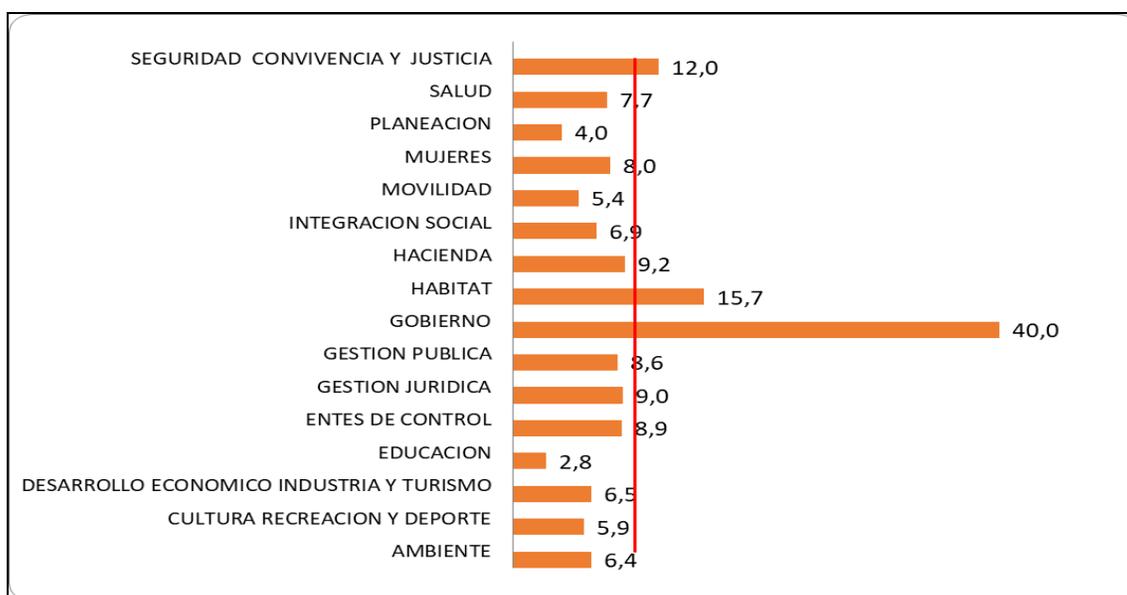


Gráfica No 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 15 días
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/09/2019

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	277	1,05%
TOTAL GENERAL	26.017	100%

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 evaluado⁶ 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

⁶ 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 criterios⁷:

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

⁷ **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.

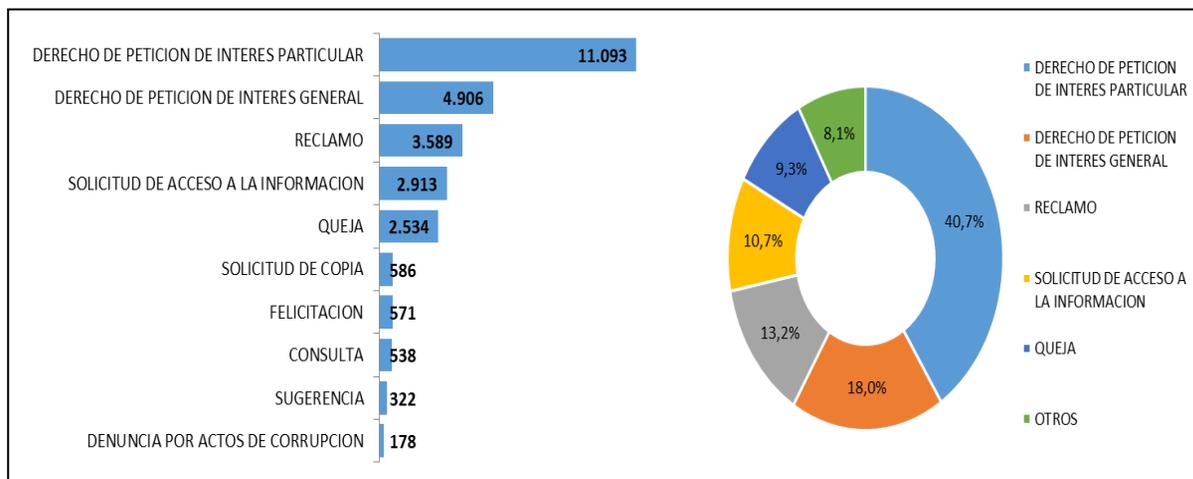
- Instituto para la Economía Social – IPES.
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR.D.
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC
- La Terminal de Transportes
- Lotería de Bogotá
- Orquesta Filarmónica de Bogotá
- Policía Metropolitana de Bogotá.
- Secretaría de Educación del Distrito.
- 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

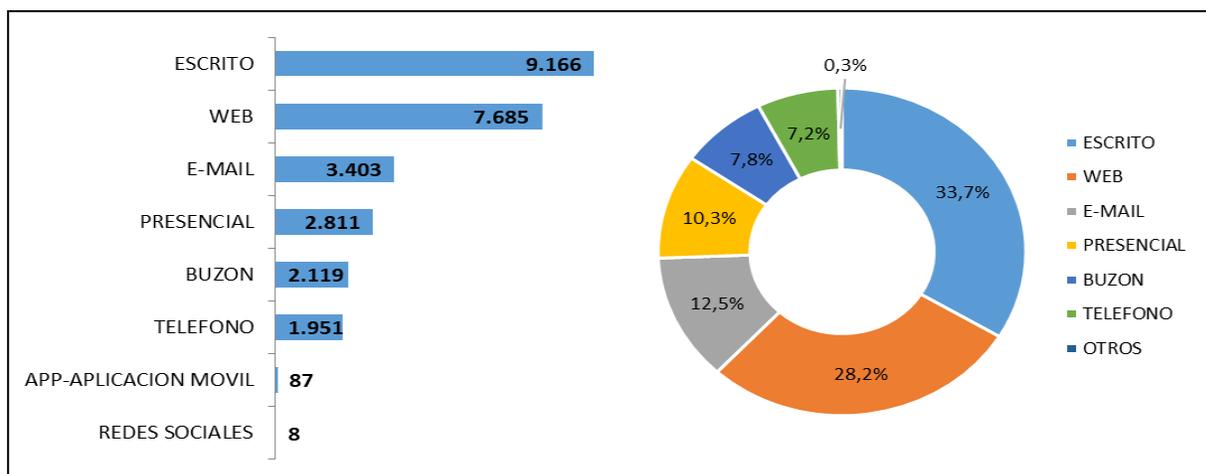
peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología con mayor registro.



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



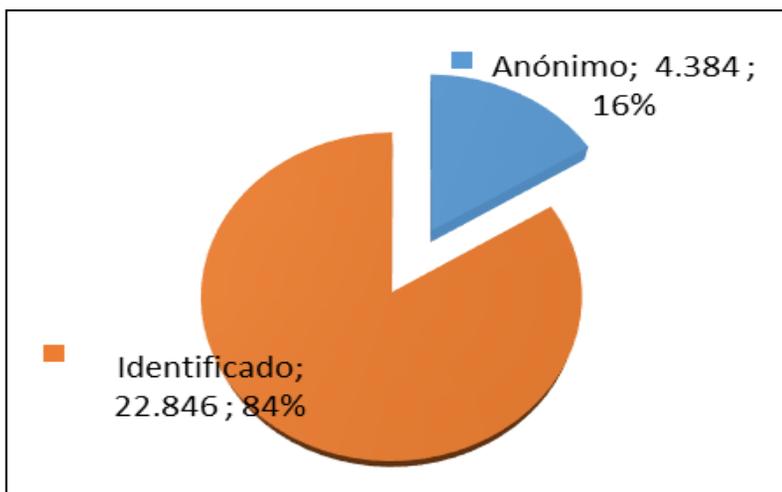
Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

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

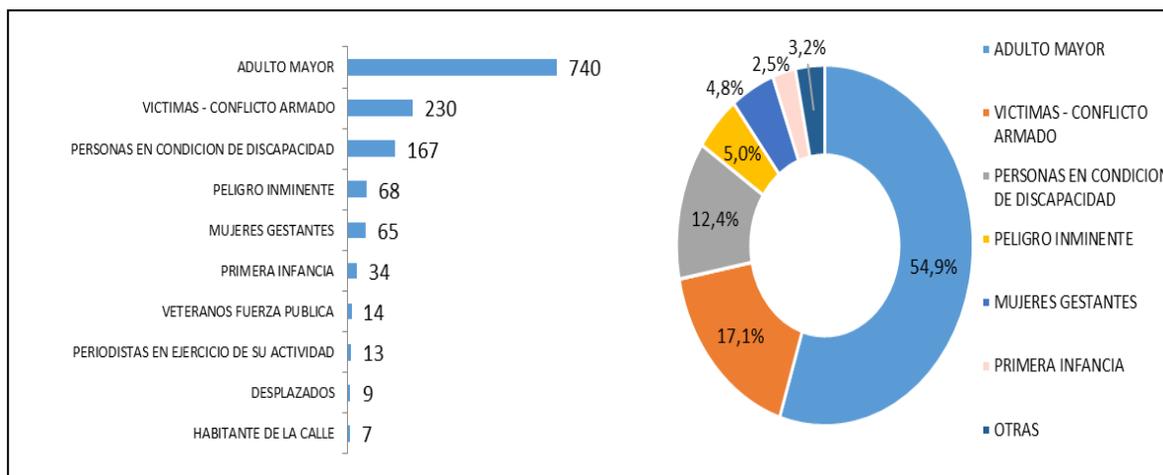
La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de agosto por la ciudadanía, 22.846 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 84% del total de peticiones registradas, mientras que 4.384 peticiones (16% del total) lo fueron por ciudadanos 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



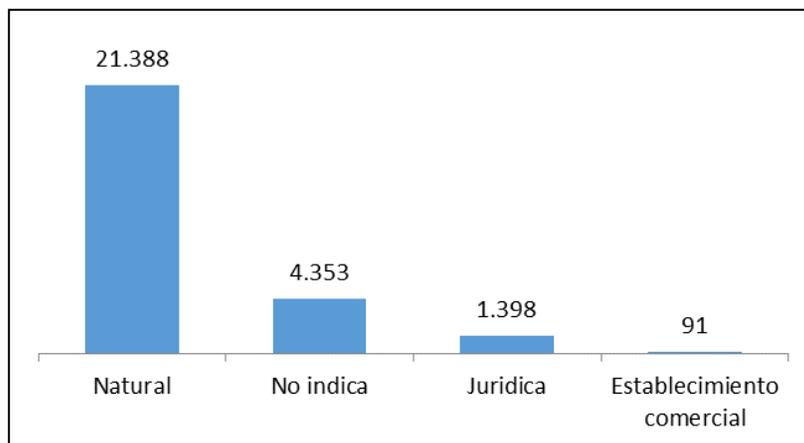
Gráfica No 11. Condición del peticionario

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

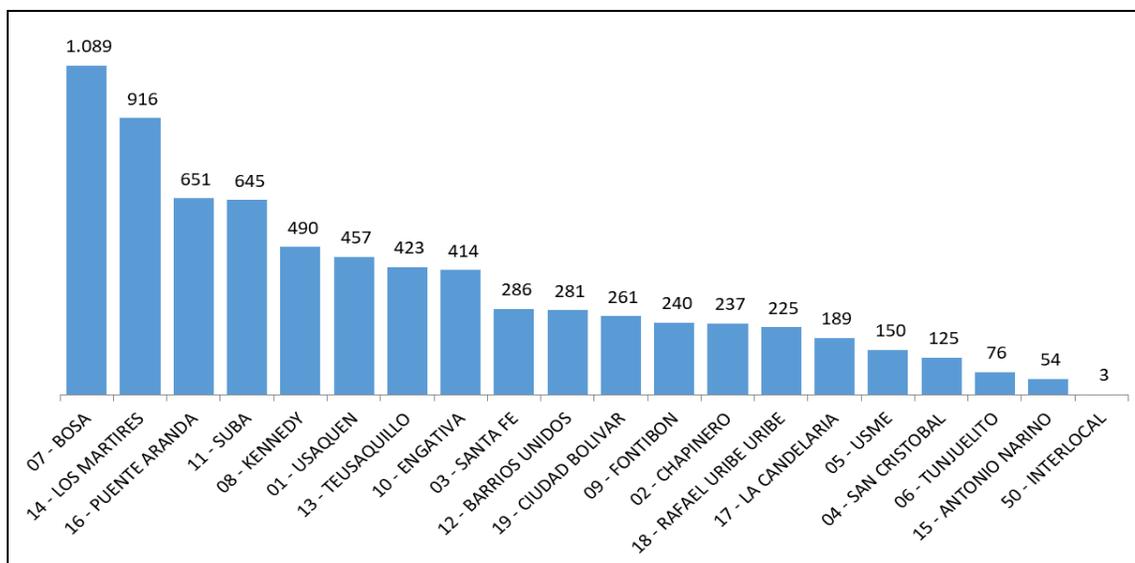
La Gráfica No 12 muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes de agosto, 21.388 peticiones (78,54%) fueron registradas por personas naturales, en 4.353 peticiones (15,98%) no se reporta esta información, 1.398 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.

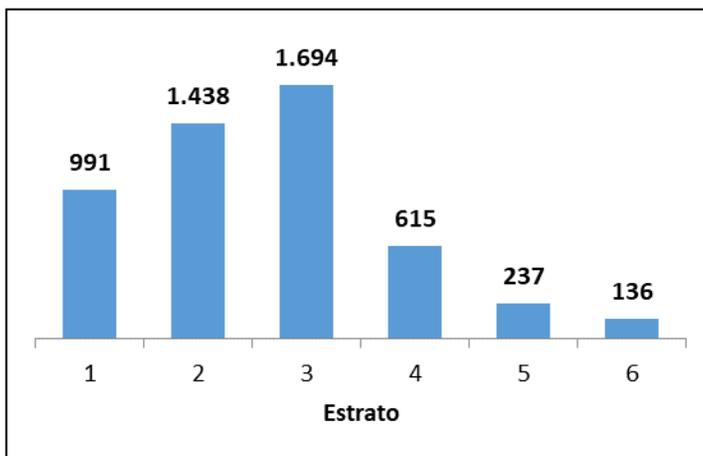
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	CATEGORÍA	PETICIONES
07 - BOSA	GESTION ACADEMICA	743
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	173
	REGULACION DEL USO DE SUELO	26
14 - LOS MARTIRES	COACTIVO	219
	CONTRAVENCIONES	158
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	143
16 - PUENTE ARANDA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	65
	COACTIVO	45
	POBLACION CON DISCAPACIDAD	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, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación, se presenta dicho consolidado para el mes de julio⁸, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

⁸ 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%
TOTAL		27.882	71.734	49.154	0	31,5%

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 peticiones⁹, 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 evaluado¹⁰: 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

⁹ 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.

¹⁰ 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.