



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. MARZO DE 2019**

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## **TABLA DE CONTENIDO**

1. Resumen global peticiones ciudadanas Distrito Capital.
2. Gestión de peticiones por sectores Distrito Capital.
  - 2.1. Registro de peticiones por sectores y entidades
  - 2.2. Variación en el registro de peticiones por sector
  - 2.3. Gestión de respuesta por sectores
  - 2.4. Temas y subtemas más reiterados
  - 2.5. Tiempos promedio de gestión por sectores y tipologías
  - 2.6. Seguimiento a peticiones vencidas por sector
  - 2.7. Análisis calidad y calidez de las respuestas
3. Clasificación de peticiones por tipología
4. Canales de interacción
5. Calidad del requirente
6. Condición del peticionario
7. Participación por tipo de peticionario
8. Participación por localidades del D.C.
9. Utilización del sistema por estrato socioeconómico
10. Peticiones de veedurías ciudadanas
11. Cumplimiento Decreto 371 de 2010
12. Recomendaciones

## **INTRODUCCIÓN**

Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, es 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 febrero 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 2019

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

1. Resumen global peticiones ciudadanas D.C.

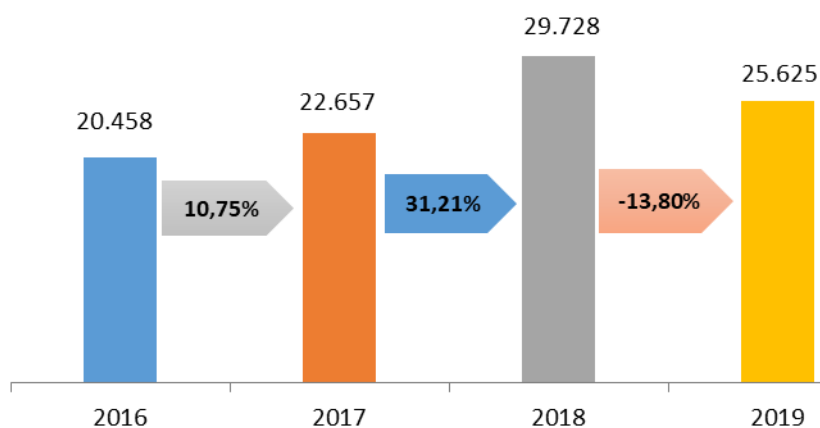
A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, entre el año 2015 a 2019 (corte 28 de febrero), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años 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         |               |                        |            |                                   |            |
| Abril                              | 18.145         | 20.337         | 22.168         | 31.958         |               |                        |            |                                   |            |
| Mayo                               | 18.906         | 21.583         | 30.755         | 34.166         |               |                        |            |                                   |            |
| Junio                              | 18.157         | 21.012         | 27.382         | 20.352         |               |                        |            |                                   |            |
| Julio                              | 24.734         | 17.127         | 25.729         | 26.271         |               |                        |            |                                   |            |
| Agosto                             | 17.735         | 20.342         | 27.799         | 25.523         |               |                        |            |                                   |            |
| Septiembre                         | 20.193         | 21.141         | 26.442         | 24.448         |               |                        |            |                                   |            |
| Octubre                            | 19.192         | 17.725         | 26.339         | 24.119         |               |                        |            |                                   |            |
| Noviembre                          | 18.061         | 20.442         | 26.378         | 24.893         |               |                        |            |                                   |            |
| Diciembre                          | 13.990         | 17.334         | 20.397         | 17.653         |               |                        |            |                                   |            |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>223.619</b> | <b>230.773</b> | <b>299.064</b> | <b>308.294</b> | <b>46.658</b> |                        |            |                                   |            |

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2015 al 2019  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de febrero se registraron 25.625 peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, presentando un aumento de 4.592 peticiones (21,83%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (enero/2019); a su vez, esta cifra refleja una disminución de -4.103 peticiones (13,80%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (febrero de 2018).

**COMPORTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS  
AL PERIODO (FEBRERO) AÑOS 2016 - 2019**



**Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de febrero 2016 a 2019**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

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:

| <b>CONSECUTIVOS BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES</b> |                      |                    |                            |                          |                              |
|--|----------------------|--------------------|----------------------------|--------------------------|------------------------------|
| <b>PERIODO</b>   | <b>FECHA INICIAL</b> | <b>FECHA FINAL</b> | <b>CONSECUTIVO INICIAL</b> | <b>CONSECUTIVO FINAL</b> | <b>PETICIONES INGRESADAS</b> |
| <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 |

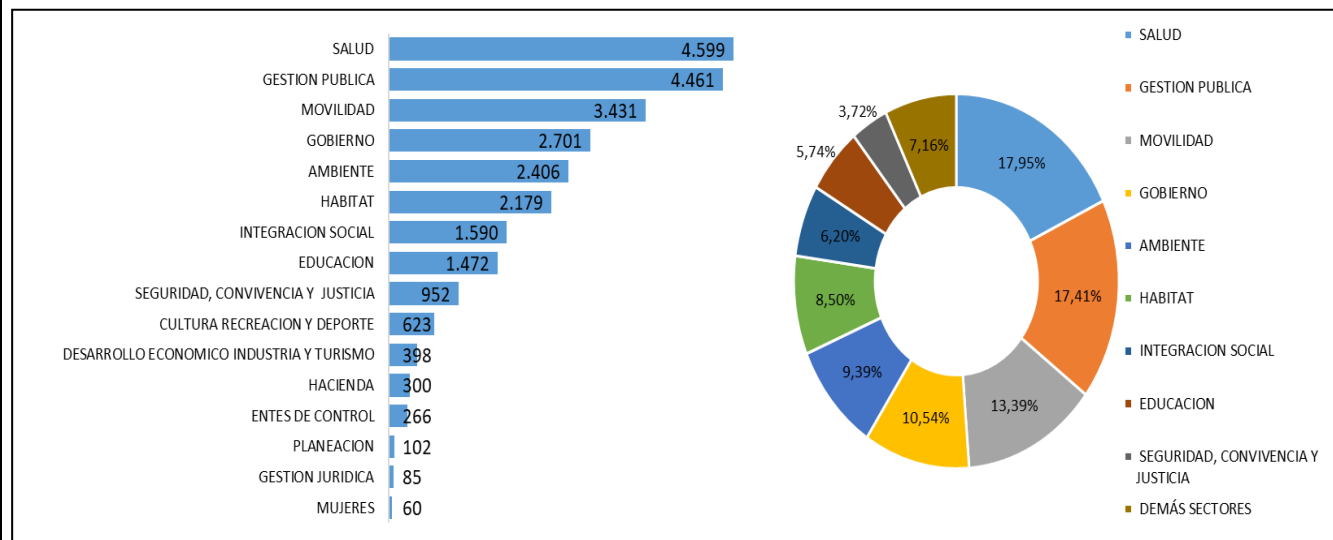
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2018-2019

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

Al respecto hay que señalar que el ingreso de requerimientos en el aplicativo puede darse por ingresos directos por parte del ciudadano(a), o por contacto del ciudadano(a) con cualquier entidad por medio escrito, buzón, telefónico, presencial y es la entidad la que registra al ciudadano y el respectivo requerimiento.

## 2. Gestión de peticiones por sectores D.C.

A continuación, se muestra la información del total de peticiones registradas en el mes de febrero por cada sector y el porcentaje de participación, frente al total registrado en el Distrito Capital:



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - febrero 2019

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

La Gráfica No 2 permite observar que en el mes de febrero los sectores con mayor número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones<sup>2</sup> son Salud con 4.599 peticiones (17,95% del total), Movilidad con 3.431 peticiones (13,39% del total), Gobierno con 2.701 (10,54%), Ambiente con 2.406 (9,39%) y Hábitat con 2.179 (8,50%), acumulando entre estos cinco sectores el 59,77% del total de las peticiones registradas en el mes de febrero en el Distrito Capital.

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

## 2.1. Registro de peticiones por sectores y por entidades del D.C.

En la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de febrero, el porcentaje que estas representan frente a su sector y frente al total de peticiones registradas en el Distrito Capital:

| SECTOR                    | NOMBRE COMPLETO               | No TOTAL DE PETICIONES | PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR | PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO |
|---------------------------|-------------------------------|------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| SALUD                     | SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD | 2.077                  | 45,16%                              | 8,11%                                 |
|                           | SUBRED SUR                    | 1.191                  | 25,90%                              | 4,65%                                 |
|                           | SUBRED SUR OCCIDENTE          | 487                    | 10,59%                              | 1,90%                                 |
|                           | SUBRED CENTRO ORIENTE         | 387                    | 8,41%                               | 1,51%                                 |
|                           | SUBRED NORTE                  | 373                    | 8,11%                               | 1,46%                                 |
|                           | CAPITAL SALUD EPS             | 84                     | 1,83%                               | 0,33%                                 |
| <b>TOTAL SECTOR SALUD</b> |                               | <b>4.599</b>           | <b>100,00%</b>                      | <b>17,95%</b>                         |
| <b>GESTION PUBLICA</b>    | SECRETARÍA GENERAL            | 4.454                  | 99,84%                              | 17,38%                                |

<sup>2</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.

| SECTOR                              | NOMBRE COMPLETO   | No TOTAL DE PETICIONES | PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR | PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO |
|-------------------------------------|---|------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
|                                     | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL                        | 7                      | 0,16%                               | 0,03%                                 |
| <b>TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA</b> |   | <b>4.461</b>           | <b>100,00%</b>                      | <b>17,41%</b>                         |
| <b>MOVILIDAD</b>                    | SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD  | 2.597                  | 75,69%                              | 10,13%                                |
|                                     | TRANSMILENIO  | 310                    | 9,04%                               | 1,21%                                 |
|                                     | UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL                                    | 151                    | 4,40%                               | 0,59%                                 |
|                                     | IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO                                  | 107                    | 3,12%                               | 0,42%                                 |
|                                     | GRÚAS Y PATIOS  | 95                     | 2,77%                               | 0,37%                                 |
|                                     | METRO DE BOGOTÁ S.A.  | 68                     | 1,98%                               | 0,27%                                 |
|                                     | LA TERMINAL DE TRANSPORTE   | 58                     | 1,69%                               | 0,23%                                 |
|                                     | SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD                                     | 45                     | 1,31%                               | 0,18%                                 |
| <b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>       |   | <b>3.431</b>           | <b>100,00%</b>                      | <b>13,39%</b>                         |
| <b>GOBIERNO</b>                     | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO                                      | 2.308                  | 85,45%                              | 9,01%                                 |
|                                     | DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO  | 341                    | 12,62%                              | 1,33%                                 |
|                                     | INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC      | 52                     | 1,93%                               | 0,20%                                 |
| <b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>        |   | <b>2.701</b>           | <b>100,00%</b>                      | <b>10,54%</b>                         |
| <b>AMBIENTE</b>                     | SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE                                      | 1.512                  | 62,84%                              | 5,90%                                 |
|                                     | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL          | 453                    | 18,83%                              | 1,77%                                 |
|                                     | JBB - JARDÍN BOTÁNICO   | 423                    | 17,58%                              | 1,65%                                 |
|                                     | Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático - IDIGER | 18                     | 0,75%                               | 0,07%                                 |
| <b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>        |   | <b>2.406</b>           | <b>100,00%</b>                      | <b>9,39%</b>                          |
| <b>HABITAT</b>                      | UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS                                  | 990                    | 45,43%                              | 3,86%                                 |
|                                     | SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT                                      | 560                    | 25,70%                              | 2,19%                                 |
|                                     | CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP                                       | 375                    | 17,21%                              | 1,46%                                 |
|                                     | EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ                 | 133                    | 6,10%                               | 0,52%                                 |
|                                     | EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB                                    | 41                     | 1,88%                               | 0,16%                                 |
|                                     | CODENSA   | 35                     | 1,61%                               | 0,14%                                 |



| SECTOR  | NOMBRE COMPLETO   | No TOTAL DE PETICIONES | PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR | PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO |
|---|---|------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
|   | ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO                             | 32                     | 1,47%                               | 0,12%                                 |
|   | GAS NATURAL   | 13                     | 0,60%                               | 0,05%                                 |
| <b>TOTAL SECTOR HABITAT</b>                           |   | <b>2.179</b>           | <b>100,00%</b>                      | <b>8,50%</b>                          |
| <b>INTEGRACION SOCIAL</b>                             | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL                                  | 1.572                  | 98,87%                              | 6,13%                                 |
|   | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ- IDIPRON                 | 18                     | 1,13%                               | 0,07%                                 |
| <b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>                |   | <b>1.590</b>           | <b>100,00%</b>                      | <b>6,20%</b>                          |
| <b>EDUCACION</b>                                      | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO  | 815                    | 55,37%                              | 3,18%                                 |
|   | UNIVERSIDAD DISTRITAL   | 600                    | 40,76%                              | 2,34%                                 |
|   | INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP | 57                     | 3,87%                               | 0,22%                                 |
| <b>TOTAL SECTOR EDUCACION</b>                         |   | <b>1.472</b>           | <b>100,00%</b>                      | <b>5,74%</b>                          |
| <b>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>              | SECRETARÍA DE SEGURIDAD   | 885                    | 92,96%                              | 3,45%                                 |
|   | POLICÍA METROPOLITANA   | 64                     | 6,72%                               | 0,25%                                 |
|   | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA               | 3                      | 0,32%                               | 0,01%                                 |
| <b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b> |   | <b>952</b>             | <b>100,00%</b>                      | <b>3,72%</b>                          |
| <b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>                   | INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES                                  | 242                    | 38,84%                              | 0,94%                                 |
|   | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR                    | 174                    | 27,93%                              | 0,68%                                 |
|   | FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE- FUGA   | 87                     | 13,96%                              | 0,34%                                 |
|   | CANAL CAPITAL   | 46                     | 7,38%                               | 0,18%                                 |
|   | SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA   | 40                     | 6,42%                               | 0,16%                                 |
|   | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC                           | 28                     | 4,49%                               | 0,11%                                 |
|   | ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ- OFB   | 6                      | 0,96%                               | 0,02%                                 |
| <b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>      |   | <b>623</b>             | <b>100,00%</b>                      | <b>2,43%</b>                          |
| <b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>       | INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL -IPES                                     | 337                    | 84,67%                              | 1,32%                                 |
|   | SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO                                | 36                     | 9,05%                               | 0,14%                                 |

| SECTOR   | NOMBRE COMPLETO                     | No TOTAL DE PETICIONES | PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR | PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO |
|--|-------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO- IDT | 25                     | 6,28%                               | 0,10%                                 |
| <b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECON. INDUSTRIA Y TURISMO</b> |                                     | <b>398</b>             | <b>100,00%</b>                      | <b>1,55%</b>                          |
| <b>HACIENDA</b>  | SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA    | 144                    | 48,00%                              | 0,56%                                 |
|  | U.A.E. CATASTRO DISTRITAL           | 100                    | 33,33%                              | 0,39%                                 |
|  | FONCEP                              | 44                     | 14,67%                              | 0,17%                                 |
|  | LOTERÍA DE BOGOTÁ                   | 12                     | 4,00%                               | 0,05%                                 |
| <b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>                             |                                     | <b>300</b>             | <b>100,00%</b>                      | <b>1,17%</b>                          |
| <b>ENTES DE CONTROL</b>                                  | VEEDURÍA DISTRITAL                  | 164                    | 61,65%                              | 0,64%                                 |
|  | CONCEJO DE BOGOTA                   | 55                     | 20,68%                              | 0,21%                                 |
|  | PERSONERÍA DE BOGOTA                | 47                     | 17,67%                              | 0,18%                                 |
| <b>TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL</b>                     |                                     | <b>266</b>             | <b>100,00%</b>                      | <b>1,04%</b>                          |
| <b>PLANEACION</b>  | SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN  | 102                    | 100,00%                             | 0,40%                                 |
| <b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>                           |                                     | <b>102</b>             | <b>100,00%</b>                      | <b>0,40%</b>                          |
| <b>GESTION JURIDICA</b>                                  | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL       | 85                     | 100,00%                             | 0,33%                                 |
| <b>TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA</b>                     |                                     | <b>85</b>              | <b>100,00%</b>                      | <b>0,33%</b>                          |
| <b>MUJERES</b>   | SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER    | 60                     | 100,00%                             | 0,23%                                 |
| <b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>                              |                                     | <b>60</b>              | <b>100,00%</b>                      | <b>0,23%</b>                          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                     |                                     | <b>25.625</b>          |                                     | <b>100,00%</b>                        |

**Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

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

<sup>3</sup> Se excluyen las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la Línea 195, un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia; por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

- Secretaría Distrital de Movilidad que registró 2.597 peticiones, que representan el 75,69% del total de peticiones registradas en su Sector y el 10,13% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.308 peticiones que representan el 85,45% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,01% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 2.077 peticiones, que representan el 45,16% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,11% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- La Secretaría Distrital de Integración Social con 1.572 peticiones que representan el 98,87% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,13% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.512 peticiones, que representan el 62,84% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,90% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (enero), se observa que cuatro (4) de estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Salud, y Secretaría Distrital de Ambiente) también estuvieron dentro de las cinco (5) entidades con mayor número de peticiones registradas en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en este mes ingresó al TOP la Secretaría Distrital de Integración Social que desplazó a la Secretaría Distrital de Hábitat.

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

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de febrero con las registradas en el mes anterior (enero), se observa una variación de 21,83% (ver Tabla No 4), equivalente a 4.592 peticiones, encontrándose que la mayoría de los sectores del D.C. presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas; dentro de estos, se destacan los sectores de Educación, Cultura Recreación y Deporte, Gobierno y Mujeres que presentan los mayores porcentajes de aumento en el registro de peticiones.

Por otra parte, algunos sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, dentro de los cuales se destacan los sectores Hacienda, Gestión Jurídica y Hábitat que presentan el mayor porcentaje de disminución.

| SECTOR                                   | ENERO 2019    | FEBRERO 2019  | % VARIACION (MES ANTERIOR) |
|--|---------------|---------------|----------------------------|
| SALUD                                    | 3.717         | 4.599         | 23,73%                     |
| GESTION PUBLICA                          | 3.225         | 4.461         | 38,33%                     |
| MOVILIDAD                                | 3.378         | 3.431         | 1,57%                      |
| GOBIERNO                                 | 1.752         | 2.701         | 54,17%                     |
| AMBIENTE                                 | 2.404         | 2.406         | 0,08%                      |
| HABITAT                                  | 2.373         | 2.179         | -8,18%                     |
| INTEGRACION SOCIAL                       | 1.117         | 1.590         | 42,35%                     |
| EDUCACION                                | 821           | 1.472         | 79,29%                     |
| SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA        | 741           | 952           | 28,48%                     |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE             | 398           | 623           | 56,53%                     |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 293           | 398           | 35,84%                     |
| HACIENDA                                 | 385           | 300           | -22,08%                    |
| ENTES DE CONTROL                         | 199           | 266           | 33,67%                     |
| PLANEACION                               | 87            | 102           | 17,24%                     |
| GESTION JURIDICA                         | 101           | 85            | -15,84%                    |
| MUJERES                                  | 42            | 60            | 42,86%                     |
| ENTIDADES NACIONALES                     |               |               | 0,00%                      |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>21.033</b> | <b>25.625</b> | <b>21,83%</b>              |

**Tabla No 4. Variación mensual de peticiones**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

### 2.3 Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas<sup>4</sup> en el mes de febrero en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el número de cierres realizado por los sectores; la tabla permite observar que en el Distrito Capital se realizó cierre a 25.872 peticiones, de las cuales el 41,94% (10.851) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (febrero) y el restante 58,05% (15.021) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de febrero.

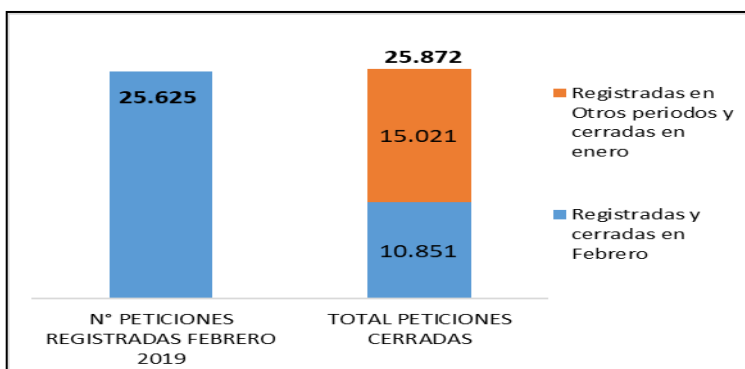
Igualmente, se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Salud con 4.757 respuestas que representan el 18,39% del total de cierres efectuados en el

<sup>4</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.

periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 4.727 cierres que representan el 18,27% del total cerrado en el Distrito Capital.

| PETICIONES FEBRERO 2019                  |  |             |  |   |                           |                      |
|--|--|-------------|--|---|---------------------------|----------------------|
| SECTOR                                   | N° PETICIONES REGISTRADAS FEBRERO 2019 | %           | N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS FEBRERO | N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES | TOTAL PETICIONES CERRADAS | % EN CIERRES TOTALES |
| SALUD                                    | 4.599                                  | 17,95%      | 2.405  | 2.352   | 4.757                     | 18,39%               |
| MOVILIDAD                                | 3.431                                  | 13,39%      | 2.239  | 2.488   | 4.727                     | 18,27%               |
| GOBIERNO                                 | 2.701                                  | 10,54%      | 163  | 4.096   | 4.259                     | 16,46%               |
| AMBIENTE                                 | 2.406                                  | 9,39%       | 1.114  | 1.366   | 2.480                     | 9,59%                |
| HABITAT                                  | 2.179                                  | 8,50%       | 579  | 1.709   | 2.288                     | 8,84%                |
| EDUCACION                                | 1.472                                  | 5,74%       | 1.086  | 670   | 1.756                     | 6,79%                |
| INTEGRACION SOCIAL                       | 1.590                                  | 6,20%       | 932  | 660   | 1.592                     | 6,15%                |
| SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA        | 952                                    | 3,72%       | 539  | 705   | 1.244                     | 4,81%                |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 398                                    | 1,55%       | 602  | 284   | 886                       | 3,42%                |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE             | 623                                    | 2,43%       | 456  | 197   | 653                       | 2,52%                |
| HACIENDA                                 | 300                                    | 1,17%       | 230  | 174   | 404                       | 1,56%                |
| GESTION PUBLICA                          | 4.461                                  | 17,41%      | 223  | 143   | 366                       | 1,41%                |
| ENTES DE CONTROL                         | 266                                    | 1,04%       | 153  | 26  | 179                       | 0,69%                |
| PLANEACION                               | 102                                    | 0,40%       | 63   | 108   | 171                       | 0,66%                |
| MUJERES                                  | 60                                     | 0,23%       | 32   | 27  | 59                        | 0,23%                |
| GESTION JURIDICA                         | 85                                     | 0,33%       | 35   | 16  | 51                        | 0,20%                |
| ENTIDADES NACIONALES                     | 0                                      | 0,00%       | 0  | 0   | 0                         | 0,00%                |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>25.625</b>                          | <b>100%</b> | <b>10.851</b>                                | <b>15.021</b>                                 | <b>25.872</b>             | <b>100%</b>          |

**Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019



**Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de febrero, la Gráfica No 3 permite concluir que de las 25.625 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 14.774 peticiones, que representan el 57,65% del total registrado en el mes.

En cuanto a la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública, es necesario recordar que en la Secretaría General a través de la Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la Línea 195, se recepciona un gran número de peticiones, las cuales en su gran mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

A continuación, se muestran la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública:

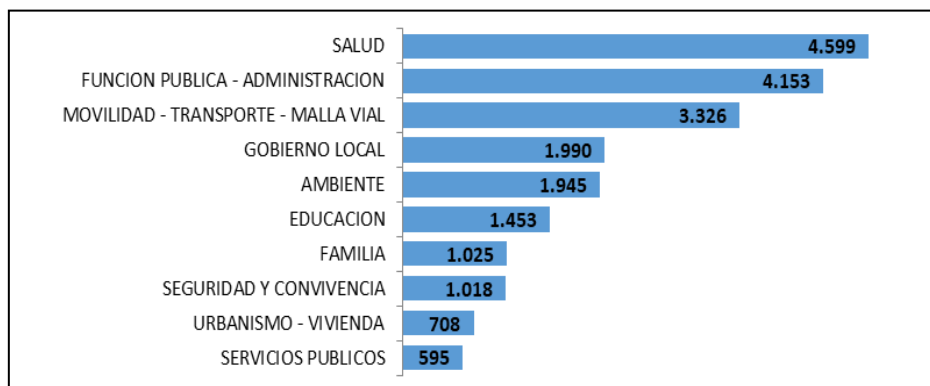
| DEPENDENCIA  | TRASLADOS    | RESPUESTAS |
|--|--------------|------------|
| Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones | 3.322        |            |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195                            | 1.756        |            |
| Otras Dependencias Secretaría General  | 484          | 352        |
| Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital   | 1            | 14         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>5.563</b> | <b>366</b> |

**Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

De esta manera, la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados realizados, que como se observa en la Tabla No 6, totalizan 5.563 adelantados en casi su totalidad por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 366, de las cuales 352 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 14 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

## **2.4 Temas y subtemas más reiterados**

En cuanto a los temas de mayor frecuencia en el Distrito Capital, en la Gráfica No 4 se observa que de las 25.625 peticiones registradas en el mes de febrero en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, los diez (10) temas más recurrentes acumulan 20.912 peticiones (81,21% del total registrado en el mes). Dentro de estos, el tema "Salud" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 17,94% del total de peticiones registradas en el mes, seguido del tema "Función pública-Administración" que representa el 16,20% del total registrado.



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

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

Frente al mes anterior (enero) no se observa variación en la posición del tema más frecuente en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, el tema “Salud” también ocupó la posición del más frecuente en el Distrito Capital; por otra parte, hay que señalar que estos mismos 10 temas también fueron los más frecuentes en el mes anterior (enero/2019), con algunas variaciones en su posición dentro del TOP de los 10 temas de mayor frecuencia en el Distrito Capital.

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

| TEMAS PRINCIPALES (10)              | CONSULTA | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | FELICITACIÓN | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SOLICITUD DE COPIA | TOTAL PETICIONES | PORCENTAJE FRENTE AL TOTAL REGISTRADO EN EL D.C |
|-------------------------------------|----------|----------------------------------|--|---|--------------|-------|---------|------------|--------------------------------------|--------------------|------------------|---|
| SALUD                               | 40       | 13                               | 74                                     | 1.331                                     | 344          | 436   | 1.739   | 68         | 249                                  | 305                | 4.599            | 17,95%  |
| FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION    | 186      | 17                               | 724                                    | 987                                       | 35           | 943   | 1.075   | 74         | 79                                   | 33                 | 4.153            | 16,21%  |
| MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL | 40       | 18                               | 2.055                                  | 427                                       | 2            | 399   | 296     | 41         | 29                                   | 19                 | 3.326            | 12,98%  |

| 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 INFORMACION | SOLICITUD DE COPIA | TOTAL PETICIONES | PORCENTAJE FRENTE AL TOTAL REGISTRADO EN EL D.C |
|-------------------------|------------|----------------------------------|--|---|--------------|--------------|--------------|------------|--------------------------------------|--------------------|------------------|---|
| GOBIERNO LOCAL          | 26         | 1                                | 697                                    | 1.010                                     | 2            | 76           | 38           | 3          | 115                                  | 22                 | 1.990            | 7,77%   |
| AMBIENTE                | 50         | 11                               | 350                                    | 718                                       | 3            | 370          | 72           | 11         | 358                                  | 2                  | 1.945            | 7,59%   |
| EDUCACION               | 14         | 24                               | 84                                     | 184                                       | 6            | 484          | 64           | 3          | 587                                  | 3                  | 1.453            | 5,67%   |
| FAMILIA                 | 17         | 5                                | 55                                     | 701                                       | 58           | 102          | 48           | 18         | 8                                    | 13                 | 1.025            | 4,00%   |
| SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 14         | 4                                | 801                                    | 75  | 7            | 56           | 49           | 1          | 9                                    | 2                  | 1.018            | 3,97%   |
| URBANISMO - VIVIENDA    | 56         | 6                                | 46                                     | 425                                       | 9            | 33           | 57           | 3          | 36                                   | 37                 | 708              | 2,76%   |
| SERVICIOS PUBLICOS      | 8          | 4                                | 97                                     | 331                                       | 1            | 95           | 50           | 2          | 7                                    | -                  | 595              | 2,32%   |
| OTROS TEMAS             | 141        | 77                               | 725                                    | 2.814                                     | 27           | 421          | 176          | 49         | 325                                  | 58                 | 4.813            | 18,78%  |
| <b>TOTAL GENERAL</b>    | <b>592</b> | <b>180</b>                       | <b>5.708</b>                           | <b>9.003</b>                              | <b>494</b>   | <b>3.415</b> | <b>3.664</b> | <b>273</b> | <b>1.802</b>                         | <b>494</b>         | <b>25.625</b>    | <b>100,00%</b>                                  |

**Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

La Tabla No 7 permite observar que las dos tipologías con mayor registro en los diez (10) temas más frecuentes son el Derecho de Petición de Interés Particular (con 9.003 peticiones que representan el 35,13% del total registrado en el mes en el Distrito Capital) y el Derecho de Petición de Interés General (5.708 peticiones que representan el 22,27% del total).

Por otra parte, se observa que en el tema más frecuente "Salud" la principal tipología es el "Reclamo" que representa el 37,81% del total de peticiones registradas con el tema "Salud" en el mes; a su vez, el "Derecho de Petición de Interés Particular" se ubica como la segunda tipología en este tema y



representa el 28,94% del total de peticiones registradas con dicho tema en este mes. Cabe anotar que, entre estas dos tipologías se acumula el 66,75% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital con el tema "Salud".

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

### **Sector Salud:**

En el Sector Salud (ver Tabla No 8) se encuentra que los subtemas más reiterados en el mes son "D. Ambulatorio Medicina Especializada" con el 2,4% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema "Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios" que acumuló 1,3% de las peticiones. Frente al mes anterior (enero), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema "Normatividad y Requisitos Sanitarios" fue el más frecuente en el Sector".

| SUBTEMAS PRINCIPALES                              | TOTAL PETICIONES | %           |
|---|------------------|-------------|
| D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA             | 620              | 2,4%        |
| RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS | 341              | 1,3%        |
| NORMATIVIDAD Y REQUISITOS SANITARIOS              | 318              | 1,2%        |
| HISTORIA CLÍNICA                                  | 318              | 1,2%        |
| CONCEPTO SANITARIO                                | 232              | 0,9%        |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR                         | 2.770            | 60,2%       |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>4.599</b>     | <b>100%</b> |

**Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Salud**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

### **Sector Movilidad:**

En este Sector (Tabla No 9) el subtema más relevante fue "Atención y Servicio a la Ciudadanía" que representa el 1,9% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito" que representa el 1,6% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (enero) se observa variación en la posición del subtema más reiterado en el Sector Movilidad, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema "Embargos y desembargos" fue el más frecuente en el Sector Movilidad.

| SUBTEMAS PRINCIPALES  | TOTAL PETICIONES | %           |
|---|------------------|-------------|
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA   | 497              | 1,9%        |
| CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD                                    | 417              | 1,6%        |
| EMBARGOS Y DESEMBARGOS  | 398              | 1,6%        |
| NOTIFICACION DE COMPARENDOS   | 295              | 1,2%        |
| SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO) | 226              | 0,9%        |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR   | 1.598            | 46,6%       |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3.431</b>     | <b>100%</b> |

**Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Movilidad**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

### Sector Gobierno:

En este Sector se encuentra que los subtemas más reiterados son “Traslado a Entidades Distritales” con el 1,0% del total de las peticiones registradas en el Sector; en 2do lugar, se ubicó el subtema “Ventas Ambulantes” con el 0,6% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (enero), se observa variación en la posición de subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema “Ley 1755 solicitud ciudadana: Copias, certificados laborales, información” fue el más reiterado en el Sector.

| SUBTEMAS PRINCIPALES   | TOTAL PETICIONES | %           |
|--|------------------|-------------|
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES   | 244              | 1,0%        |
| VENTAS AMBULANTES  | 157              | 0,6%        |
| ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS   | 149              | 0,6%        |
| ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA | 149              | 0,6%        |
| RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN   | 146              | 0,6%        |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR  | 1.856            | 68,7%       |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2.701</b>     | <b>100%</b> |

**Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Gobierno**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

### Sector Ambiente:

| SUBTEMAS PRINCIPALES                | TOTAL PETICIONES | %           |
|-------------------------------------|------------------|-------------|
| CONTAMINACIÓN AMBIENTAL             | 1.006            | 3,9%        |
| ATMOSFERICO AIRE, AUDITIVO Y VISUAL | 158              | 0,6%        |
| BRIGADAS DE SALUD                   | 89               | 0,3%        |
| ESCRUADRON ANTI CRUELDAD            | 86               | 0,3%        |
| PROTECCION Y ADOPCION               | 59               | 0,2%        |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR           | 1.008            | 41,9%       |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>2.406</b>     | <b>100%</b> |

**Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Ambiente**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

En este Sector, el subtema más frecuente fue “Contaminación Ambiental” que representa el 3,9% del total de peticiones registradas en el Sector; a su vez, el segundo subtema de mayor frecuencia fue “Atmosférico Aire, Auditivo y Visual” con el 0,6% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (enero) no se observa variación en la posición del subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que en este mismo subtema “Contaminación Ambiental” fue el más frecuente.

#### **Sector Hábitat:**

| SUBTEMAS PRINCIPALES   | TOTAL PETICIONES | %           |
|--|------------------|-------------|
| PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS                                | 151              | 0,6%        |
| TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2                               | 135              | 0,5%        |
| INCLUSION SOCIAL DE RECICLADORES - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO | 102              | 0,4%        |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA                                | 71               | 0,3%        |
| CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS                                     | 66               | 0,3%        |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR  | 1.654            | 75,9%       |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2.179</b>     | <b>100%</b> |

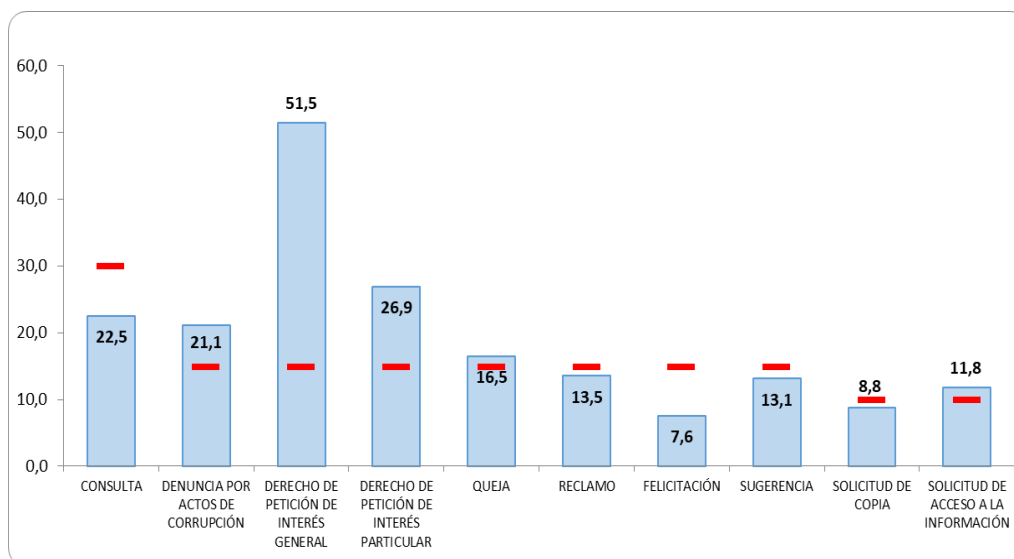
**Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Hábitat**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

En este Sector el principal subtema fue “Programa de Reasentamientos Humanos” que representa el 0,6% del total registrado en el Sector; en segundo lugar, se ubica el subtema “Titulación predial estratos 1 y 2” con el 0,5% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (enero), se observa

variación en la posición de subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes, esta posición fue ocupada por el subtema “Titulación predial estratos 1 y 2”.

## 2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

En el mes de febrero el tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital está en 28 días hábiles; frente al mes anterior (enero), se presenta un aumento teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 17,9 días hábiles.



**Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología**

**Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019**

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

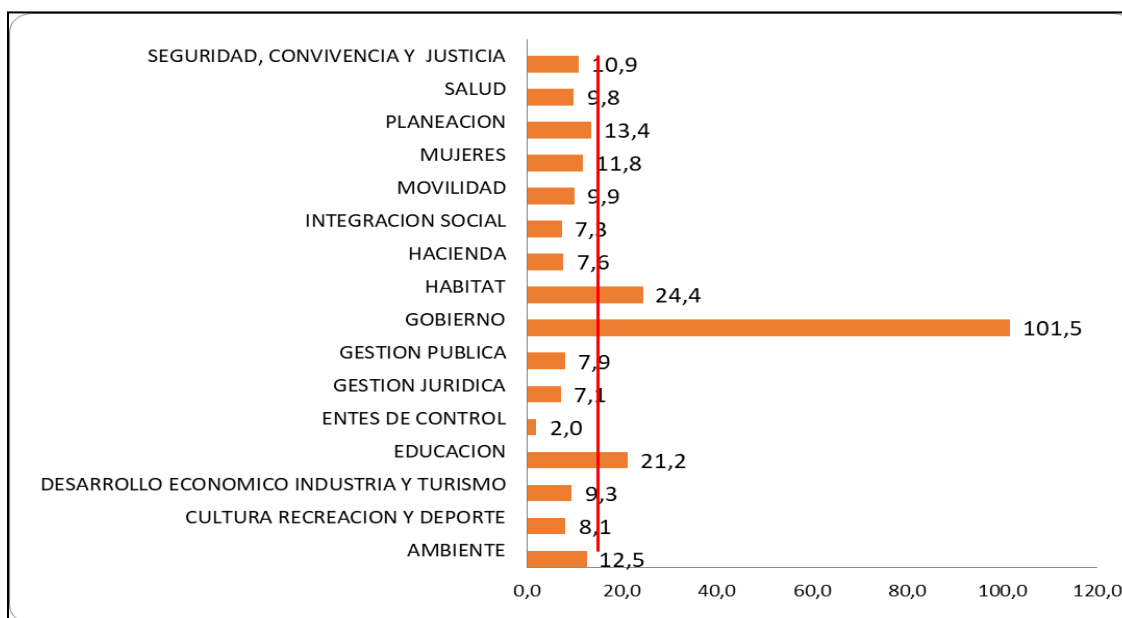
En cuanto a los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, la Tabla No 13 muestra que los siguientes sectores presentan tiempos de respuesta superiores a los establecidos legalmente: Gobierno (9 tipologías), Hábitat (8 tipologías), Educación (5 tipologías), Seguridad, Convivencia y Justicia (2 tipologías), Ambiente (1 tipología), Desarrollo Económico (1 tipología), Gestión Pública (1 tipología) y Planeación (1 tipología).

Hay que mencionar que en el mes anterior (enero), los sectores Gobierno, Hábitat, Educación, Ambiente y Desarrollo Económico también presentaron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para algunas tipologías.

| SECTOR                                   | CONSULTA  | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | QUEJA     | RECLAMO   | FELICITACIÓN | SUGERENCIA | SOLICITUD DE COPIA | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN |
|--|-----------|----------------------------------|--|---|-----------|-----------|--------------|------------|--------------------|--------------------------------------|
| AMBIENTE                                 | 24        | 14                               | 12                                     | 13  | 12        | 14        | 12           | 10         | 12                 | 10                                   |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE             | 9         | 12                               | 10                                     | 7   | 9         | 9         | 3            | 7          | 9                  | 6                                    |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 9         | 1                                | 10                                     | 7   | 11        | 7         |              | 19         |                    | 7                                    |
| EDUCACION                                | 36        | 11                               | 19                                     | 12  | 23        | 33        | 37           | 14         | 6                  | 2                                    |
| ENTES DE CONTROL                         | 18        | 1                                | 4                                      | 2   | 2         | 1         | 2            |            | 1                  | 8                                    |
| GESTION JURIDICA                         | 9         | 6                                | 7                                      | 6   | 6         | 12        |              |            | 6                  | 2                                    |
| GESTION PUBLICA                          | 6         | 4                                | 12                                     | 10  | 8         | 10        | 4            | 8          | 4                  | 12                                   |
| GOBIERNO                                 | 52        | 85                               | 139                                    | 90  | 79        | 103       |              | 113        | 69                 | 67                                   |
| HABITAT                                  | 24        | 40                               | 24                                     | 20  | 19        | 18        | 21           | 29         | 7                  | 13                                   |
| HACIENDA                                 | 7         | 11                               | 7                                      | 6   | 9         | 9         | 2            | 9          | 6                  | 10                                   |
| INTEGRACION SOCIAL                       | 12        | 4                                | 7                                      | 9   | 10        | 9         | 2            | 9          | 8                  | 8                                    |
| MOVILIDAD                                | 13        | 7                                | 12                                     | 14  | 8         | 10        | 7            | 10         | 5                  | 5                                    |
| MUJERES                                  |           |                                  | 14                                     | 13  | 13        | 13        | 5            | 13         | 7                  | 8                                    |
| PLANEACION                               | 17        |                                  | 12                                     | 13  | 15        | 14        | 9            | 18         |                    | 3                                    |
| SALUD                                    | 12        | 5                                | 11                                     | 11  | 11        | 11        | 9            | 11         | 7                  | 7                                    |
| SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA        | 7         | 11                               | 11                                     | 16  | 11        | 10        | 6            | 11         | 11                 | 9                                    |
| <b>PROMEDIO PONDERADO</b>                | <b>22</b> | <b>21</b>                        | <b>51</b>                              | <b>27</b>                                 | <b>17</b> | <b>14</b> | <b>8</b>     | <b>13</b>  | <b>9</b>           | <b>12</b>                            |

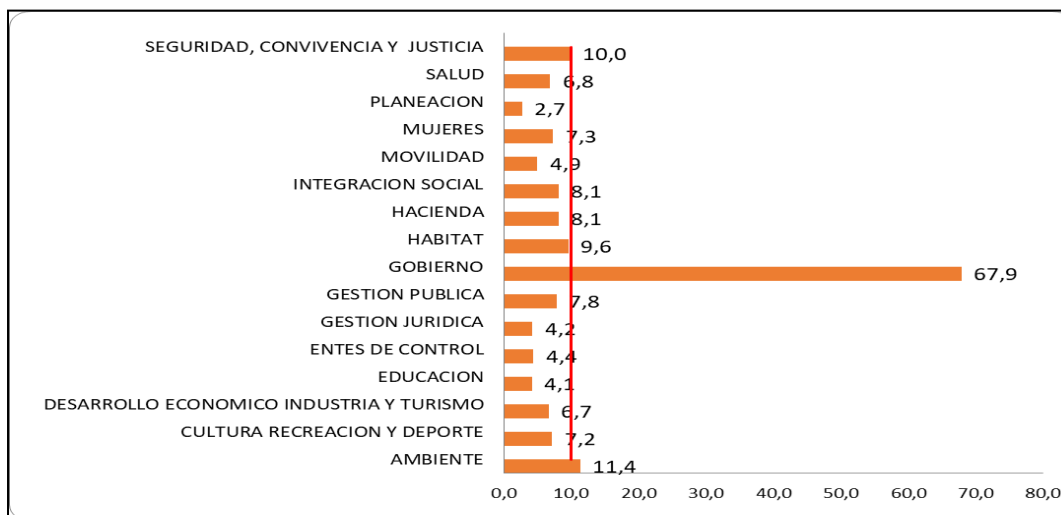
Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

Seguidamente, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de respuesta por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 15 días (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), la cual muestra que los sectores Gobierno, Hábitat y Educación presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías; al respecto hay que mencionar que en el mes anterior (enero) los sectores Gobierno y Hábitat también presentaron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.



**Gráfica No 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 15 días**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

En la Gráfica No 7 se muestra el tiempo promedio de respuesta por sector, a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 10 días (Solicitud de información y Solicitud de copia); en donde se evidencia que los sectores Gobierno y Ambiente presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías; hay que mencionar que en el mes anterior (enero) el Sector Gobierno también presentó 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 01/03/2019

Por otra parte, con respecto a la tipología "Consulta", la Tabla No 13 deja ver que los sectores Educación y Gobierno presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para esta tipología.

## 2.6 Seguimiento a peticiones vencidas por sector

| ENTIDAD   | TOTAL         | PORCENT.    |
|---|---------------|-------------|
| SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO                      | 14.853        | 79,70%      |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE                      | 876           | 4,70%       |
| SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT                      | 781           | 4,19%       |
| UAE. DE SERVICIOS PÚBLICOS -JAESP                     | 740           | 3,97%       |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD                     | 277           | 1,49%       |
| SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO                  | 277           | 1,49%       |
| LA TERMINAL DE TRANSPORTE                             | 235           | 1,26%       |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONV Y JUSTICIA    | 147           | 0,79%       |
| EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTA | 119           | 0,64%       |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO                        | 91            | 0,49%       |
| OTRAS ENTIDADES                                       | 241           | 1,29%       |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                  | <b>18.637</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 01/03/2019

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 febrero en el Distrito Capital se encontraron 18.637 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 14.853 peticiones vencidas que representan el 79,70% del total de vencidos en el Distrito Capital.

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

La evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas comprende la evaluación del cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y el uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones; para el mes evaluado<sup>5</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  |        |                   |
| 18.142    | 1.908            | 1.881      | 27 | 1.833    | 75 | 1.868   | 40 | 1.758       | 150 | 210    | 356               |
|           |                  | 99%        | 1% | 96%      | 4% | 98%     | 2% | 92%         | 8%  | 11%    | 19%               |

**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 01/02/2019

La población corresponde a 18.142 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital; de estas, se tomó una muestra de 1.908 respuestas para la respectiva evaluación.

### Cumplimiento de criterios<sup>6</sup>:

Las cifras muestran que el 99% de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 96% cumplen con el criterio de “Claridad”, el 98% cumplen con el criterio de “Calidez” y el 92% cumple el criterio de “Oportunidad”; de lo anterior se concluye que el 11% (210 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 19% (356 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

<sup>5</sup> Evaluación de respuestas emitidas en el mes de enero/2019, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

<sup>6</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.



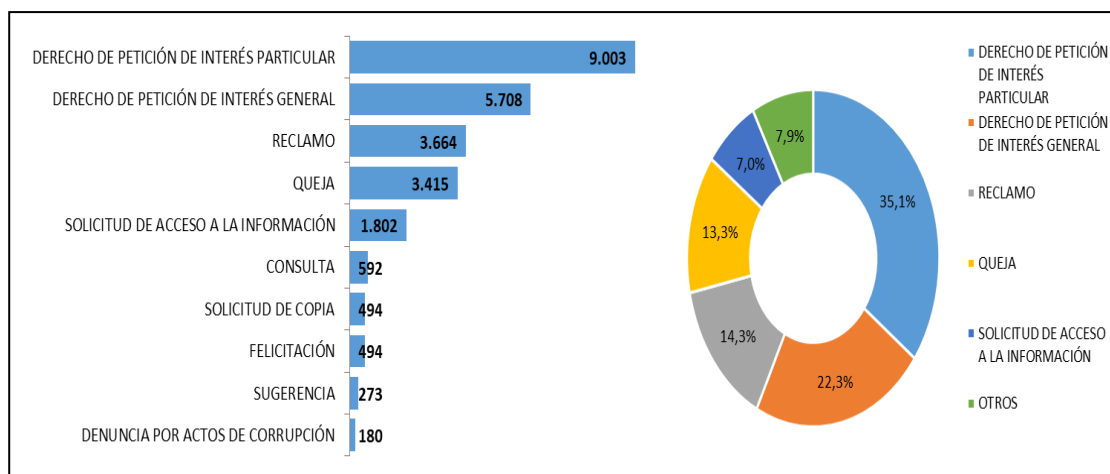
Al respecto, hay que señalar que se enviaron comunicaciones a las entidades distritales que presentan observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo de Bogotá Te Escucha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

- Caja de Vivienda Popular.
- Canal Capital.
- Concejo de Bogotá.
- Depto. Aactivo. Defensoría del Espacio Público – DADEP.
- Depto. Aactivo. Servicio Civil Distrital.
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P. - EAAB
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.-ETB
- Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.
- Empresa Metro de Bogotá S.A.
- Enel-CODENSA
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático-IDIGER
- Instituto para la Economía Social – IPES.
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR.D.
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC.
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultura-IDPC
- La Terminal de Transportes
- Policía Metropolitana de Bogotá.
- Secretaría de Educación del Distrito.
- Secretaria Distrital de Ambiente.
- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.
- Secretaría Distrital de Gobierno.
- Secretaría Distrital del Hábitat.
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Secretaría Distrital de Movilidad.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- Secretaría Jurídica Distrital.
- Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial – UAEMV.
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP.
- Veeduría Distrital.

A estas entidades se les hace un llamado para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

### **3. Clasificación de peticiones por tipología**

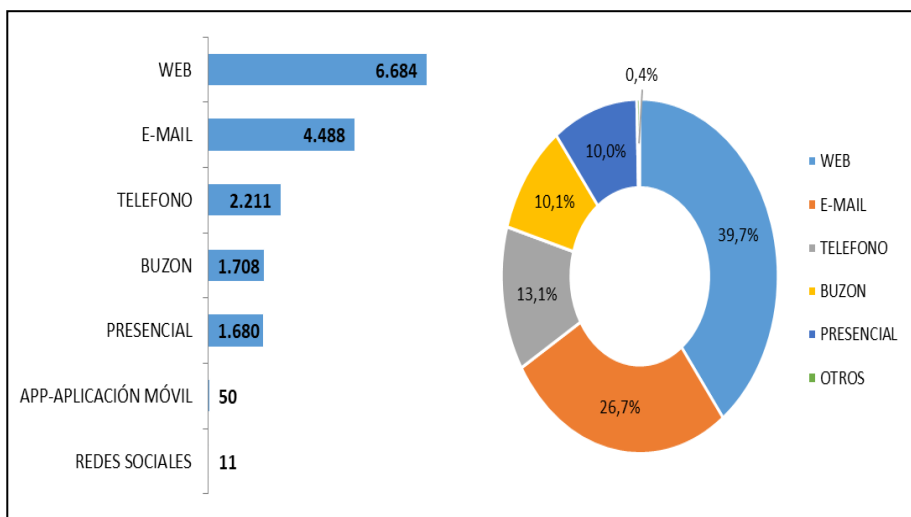
En la Gráfica No 8 se observa que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de febrero, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 9.003 peticiones, que representan el 35,1% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.708 peticiones que representan el 22,3% del total registrado. Frente al mes anterior (enero) no se presenta variación en la posición de las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones.



**Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

### **4. Canales de interacción**

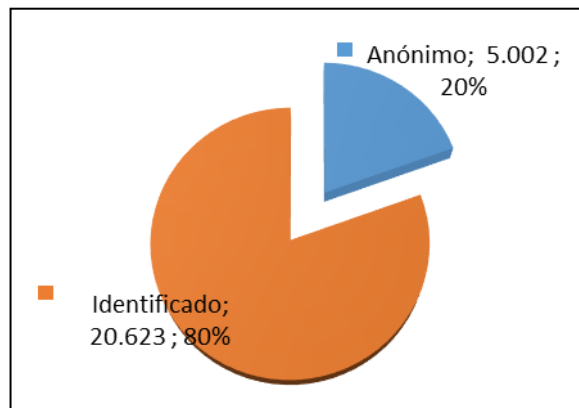
La Gráfica No 9 muestra que en el mes de febrero el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “WEB” con 6.684 peticiones, que representan el 39,7% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “Email” con 4.488 peticiones (26,7% del total registrado); frente al mes anterior (enero) no se presenta variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, el canal “WEB” también fue el más utilizado por la ciudadanía.



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

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

## 5. Calidad del requirente



**Gráfica No 10. Calidad del Requirente**

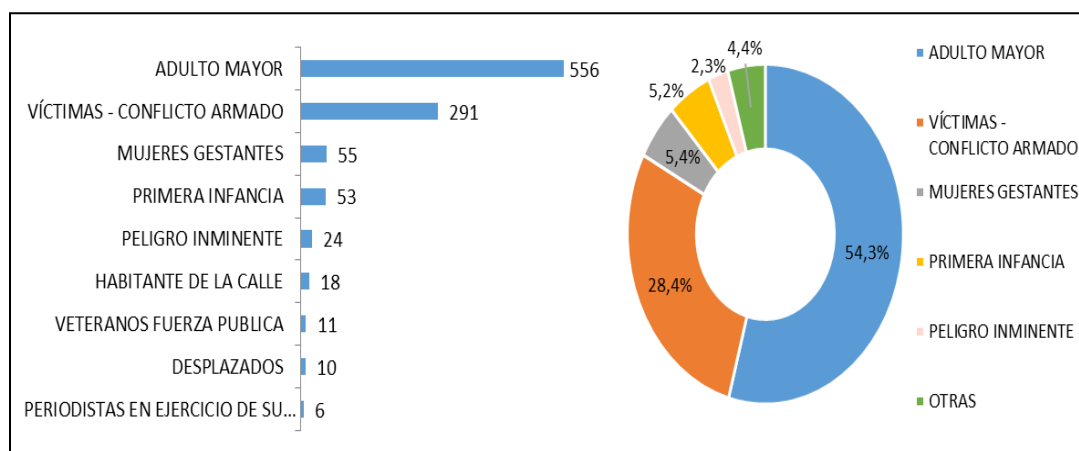
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de febrero por la ciudadanía, 20.623 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 80% del total de peticiones registradas, mientras que 5.002 peticiones (20% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (enero) 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.

## **6. Condición del peticionario**

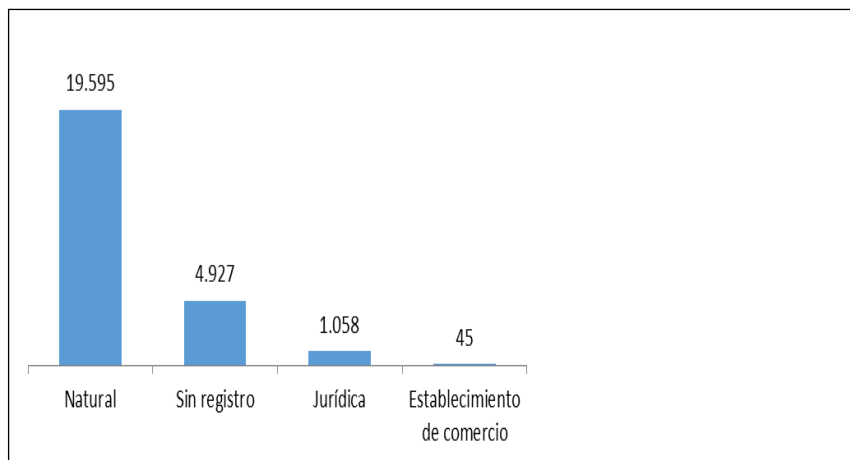
La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de febrero en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 1.024 peticiones (3,99% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, mujeres gestantes, primera infancia, peligro inminente, habitante de calle, veteranos fuerza pública, desplazados y periodistas en ejercicio de su profesión); de éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (556) que representan el 54,3%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 291 peticiones que representan el 28,4% del total de peticiones que refieren condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (enero) estas dos condiciones "Adulto mayor" y "Víctimas de conflicto armado" también presentaron el mayor número de registros dentro del total de peticiones que refirieron condición especial.



**Gráfica No 11. Condición del peticionario**

**Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019**

## **7. Participación por tipo de peticionario**



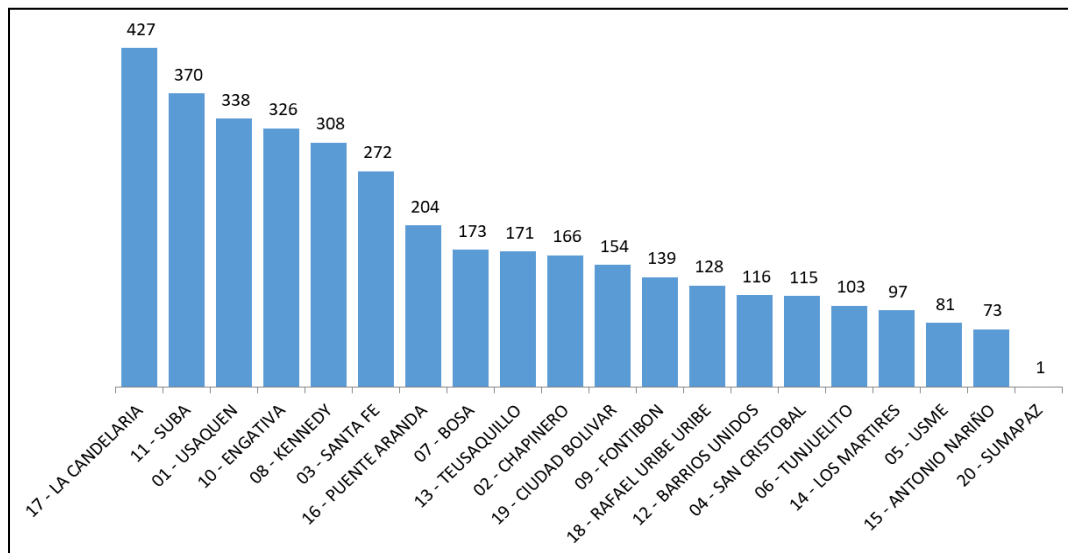
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

La Gráfica No 12 muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes de febrero, 19.595 peticiones (76,46%) fueron registradas por personas naturales, en 4.927 peticiones (19,22%) no se reporta esta información, 1.058 peticiones (4,12%) registraron como personas jurídicas y 45 peticiones como establecimientos de comercio (0,17%); frente al mes anterior (enero) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, ni a la proporción que representan, pues en dicho mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.

## 8. Participación por localidades del D.C

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de febrero, en 3.762 peticiones (14,68% 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 Candelaria, Suba y Usaquén fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 427, 370 y 338 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 30,16% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de febrero. Cabe mencionar que en el mes anterior (enero) las localidades de Suba y Usaquén también estuvieron en el TOP de las tres localidades con mayor reporte.



**Gráfica No 13. Participación por localidades**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

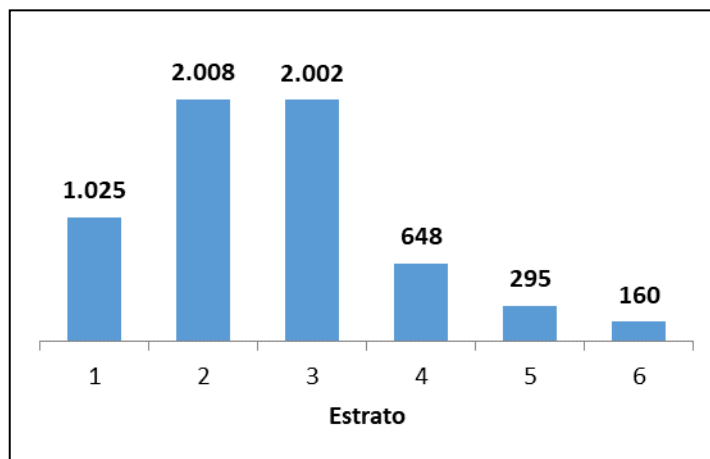
La Tabla No 16 muestra los temas más relevantes para las tres localidades (Candelaria, Suba y Usaquén) más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía, observándose que los temas “Contaminación Ambiental” y “Solicitud operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público)” son transversales en dos de las tres localidades.

| LOCALIDAD DE LOS HECHOS | TEMA  | TOTAL PETICIONES |
|-------------------------|---|------------------|
| 17 - LA CANDELARIA      | CONTAMINACIÓN AMBIENTAL   | 96               |
|                         | ATMOSFERICO AIRE, AUDITIVO Y VISUAL   | 75               |
|                         | APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR  | 5                |
| 11 - SUBA               | SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO) | 14               |
|                         | ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA   | 10               |
|                         | SOLICITUD CUPOS ESCOLARES   | 5                |
| 01 - USAQUEN            | SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO) | 27               |
|                         | ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA   | 11               |
|                         | CONTAMINACIÓN AMBIENTAL   | 6                |

**Tabla No 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

## 9. Utilización del sistema por estrato socioeconómico



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de febrero se registraron 6.138 peticiones que incluyeron esta variable (23,95% del total registrado en el mes). De estas el “Estrato 2” presenta el mayor registro (2.008 peticionarios) y el “Estrato 3” se ubica en segundo lugar con 2.002 peticiones. Frente al mes anterior (enero) se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que en ese mes el “Estrato 3” presentó el mayor número de registros en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

## 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 febrero en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 27 peticiones, así:

| SECTOR                       | ENTIDAD  | ASUNTO  | TOTAL |
|------------------------------|--|---|-------|
| MOVILIDAD                    | SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD                                   | Corresponde a una comunicación donde se indica el fallo de una tutela   | 1     |
| INTEGRACION SOCIAL           | IDIPRON  | Solicitud de políticas ambientales que se están aplicando a la contratación estatal   | 1     |
|                              |  | Se informa de una posible irregularidad de una docente que trabaja en IDIPRON, solicitando la verificación de los títulos de estudios que allegan como profesional.   | 1     |
|                              |  | Reitera una solicitud de estadísticas de la entidad   | 1     |
|                              |  | Se solicita indicar actividades implementadas por control interno de la entidad respecto a la aplicación de MIPG, así mismo las aplicadas en la dimensión de atención al ciudadano, en desarrollo humano. También solicita indicar cuales son los planes para el 2019 relacionados con MIPG | 1     |
|                              |  | Se solicita información respecto a si un ciudadano se encuentra en las bases de datos de la entidad o ha participado en un programa de la entidad.  | 3     |
|                              |  | Manifiesta su inconformidad con el actuar de algunos funcionarios de la entidad.  | 1     |
|                              |  | Se solicita información respecto al trámite realizado a una petición  | 1     |
|                              | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRAC. SOCIAL                         | Se solicita brindar atención social y verificar las condiciones de bienestar social de una ciudadana  | 1     |
| HABITAT                      | CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR                                | Solicita comité de veeduría ciudadana, así como reunión con la oficina de titulación de predios e información sobre los predios ubicados dentro de la red de servidumbre-proyecto chiguaza-   | 1     |
|                              | UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS                             | Solicita información del modelo de recolección de basura de la ciudad   | 1     |
|                              | SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT                                 | Solicita información de un listado de contratos   | 1     |
| GOBIERNO                     | IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL | Solicita una investigación para el administrador de un conjunto residencial   | 1     |
|                              |  | Manifiesta unas presuntas irregularidades en una junta de acción comunal  | 2     |
|                              |  | Se solicita revocación de una junta de acción comunal por la pertenencia de miembros proveniente de otros barrios   | 1     |
|                              |  | Se solicita ampliar el plazo para cumplir con funciones de fiscal y secretaria temporal   | 1     |
|                              |  | Solicita que sea revocada la elección de una junta por ser presuntamente ilegal   | 1     |
|                              |  | Solicita apoyo para que no sea construido un escenario pues generará tala de árboles  | 1     |
| GESTION JURIDICA             | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL                                    | Pone de presente una queja contra un empleador de una empresa privada   | 1     |
| EDUCACION                    | UNIVERSIDAD DISTRITAL  | Indica un presunto detrimento patrimonial y solicita información respecto de los trabajadores de plantas, contratistas.   | 2     |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR           | Se solicita tener en cuenta a niños en las actividades de recreación y deporte  | 1     |
|                              |  | Solicita certificaciones de contratos de interventoría  | 1     |
| AMBIENTE                     | SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE                                 | Solicita reanudar reuniones de trabajo con la entidad para solucionar una problemática de espacio público y de ambiente.  | 1     |
| <b>TOTAL</b>                 |  | <b>27</b>   |       |

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019



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, 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 enero<sup>7</sup>, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

| SECTOR             | ENTIDAD   | ENERO  |   |   |  |   |
|--------------------|---|--|---|---|--|---|
|                    |   | CIFRAS   |   | DIFERENCIA SDQS Vr<br>INFORME MENSUAL DE PQRS   |  | PORCENTAJE<br>CUMPLIMIENTO<br>DECRETO<br>371/2010 |
|                    |   | REPORTE<br>DEL<br>SISTEMA<br>DE<br>GESTIÓN<br>DE<br>PETICIONES | REPORTE<br>DE LA<br>ENTIDAD<br>EN EL<br>INFORME<br>MENSUAL<br>DE PQRS | PETICIONES<br>NO<br>SUBIDAS POR<br>LA ENTIDAD<br>AL SISTEMA<br>(INGRESADAS<br>POR OTROS<br>CANALES) | PETICIONES<br>NO<br>REPORTADAS<br>POR LA<br>ENTIDAD EN<br>EL INFORME<br>MENSUAL DE<br>PQRS |   |
| GESTIÓN<br>PÚBLICA | Secretaría General de la<br>Alcaldía Mayor de<br>Bogotá | 3.214  | 3.214   | N.A.  | N.A.   | 100,0%  |
|                    | Depto. Activo. del<br>Servicio Civil                    | 11   | 30  | 19  | N.A.   | 36,7%   |

<sup>7</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 21 de febrero de 2019.

| SECTOR  | ENTIDAD   | ENERO  |   |   |  |   |
|---|---|--|---|---|--|---|
|   |   | CIFRAS   |   | DIFERENCIA SDQS Vr<br>INFORME MENSUAL DE PQRS   |  | PORCENTAJE<br>CUMPLIMIENTO<br>DECRETO<br>371/2010 |
|   |   | REPORTE<br>DEL<br>SISTEMA<br>DE<br>GESTIÓN<br>DE<br>PETICIONES | REPORTE<br>DE LA<br>ENTIDAD<br>EN EL<br>INFORME<br>MENSUAL<br>DE PQRS | PETICIONES<br>NO<br>SUBIDAS POR<br>LA ENTIDAD<br>AL SISTEMA<br>(INGRESADAS<br>POR OTROS<br>CANALES) | PETICIONES<br>NO<br>REPORTADAS<br>POR LA<br>ENTIDAD EN<br>EL INFORME<br>MENSUAL DE<br>PQRS |   |
| GOBIERNO DE<br>SEGURIDAD Y<br>CONVIVENCIA           | Secretaría Distrital de<br>Gobierno   | 1.546  | 2.486   | 940   | N.A.   | 62,2%   |
|   | Depto. Activo.<br>Defensoría del Espacio<br>Público - DADEP                           | 169  | 223   | 54  | N.A.   | 75,8%   |
|   | Instituto Distrital de la<br>Participación y Acción<br>Comunal -IDPAC.                | 37   | 48  | 11  | N.A.   | 77,1%   |
| HACIENDA  | Secretaría Distrital de<br>Hacienda   | 260  | 479   | 219   | N.A.   | 54,3%   |
|   | U.A.E. de Catastro<br>Distrital - UAECD.  | 74   | 119   | 45  | N.A.   | 62,2%   |
|   | FONCEP  | 38   | 112   | 74  | N.A.   | 33,9%   |
|   | Lotería de Bogotá   | 13   | 13  | N.A.  | N.A.   | 100,0%  |
| PLANEACIÓN  | Secretaría Distrital de<br>Planeación   | 87   | 201   | 114   | N.A.   | 43,3%   |
| DESARROLLO<br>ECONÓMICO,<br>INDUSTRIAL Y<br>TURISMO | Secretaría Distrital de<br>Desarrollo Económico                                       | 28   | 181   | 153   | N.A.   | 15,5%   |
|   | Instituto para la<br>Economía Social - IPES.  | 264  | NO PRESENTÓ INFORME   |   |  |   |
|   | Instituto distrital de<br>turismo-IDT   | 1  | 17  | 16  | N.A.   | 5,9%  |
| EDUCACIÓN   | Secretaría de Educación<br>del Distrito   | 668  | NO PRESENTÓ INFORME   |   |  |   |
|   | Instituto para la<br>Investigación Educativa<br>y el Desarrollo<br>Pedagógico - IDEP  | 42   | 44  | 2   | N.A.   | 95,5%   |
|   | Universidad Distrital   | 111  | 118   | 7   | N.A.   | 94,1%   |
| SALUD   | Instituto Distrital de<br>Ciencia, Biotecnología e<br>Innovación en Salud -<br>IDCBIS | 1  | NO PRESENTÓ INFORME   |   |  |   |

| SECTOR                       | ENTIDAD   | ENERO  |   |   |  |   |
|------------------------------|---|--|---|---|--|---|
|                              |   | CIFRAS   |   | DIFERENCIA SDQS Vr<br>INFORME MENSUAL DE PQRS   |  | PORCENTAJE<br>CUMPLIMIENTO<br>DECRETO<br>371/2010 |
|                              |   | REPORTE<br>DEL<br>SISTEMA<br>DE<br>GESTIÓN<br>DE<br>PETICIONES | REPORTE<br>DE LA<br>ENTIDAD<br>EN EL<br>INFORME<br>MENSUAL<br>DE PQRS | PETICIONES<br>NO<br>SUBIDAS POR<br>LA ENTIDAD<br>AL SISTEMA<br>(INGRESADAS<br>POR OTROS<br>CANALES) | PETICIONES<br>NO<br>REPORTADAS<br>POR LA<br>ENTIDAD EN<br>EL INFORME<br>MENSUAL DE<br>PQRS |   |
|                              | Secretaría Distrital de Salud                         | 1.767  | 1.875   | 108   | N.A.   | 94,2%   |
|                              | Sub Red Sur   | 901  | 1.116   | 215   | N.A.   | 80,7%   |
|                              | Sub Red Sur Occidente                                 | 340  | 634   | 294   | N.A.   | 53,6%   |
|                              | Sub Red Centro Oriente                                | 323  | 541   | 218   | N.A.   | 59,7%   |
|                              | Sub Red Norte   | 311  | 658   | 347   | N.A.   | 47,3%   |
|                              | Capital Salud   | 74   | 178   | 104   | N.A.   | 41,6%   |
| INTEGRACIÓN SOCIAL           | Secretaría Distrital de Integración Social            | 1.099  | 584   | N.A.  | 515  | 53,1%   |
|                              | IDIPRON   | 18   | 38  | 20  | N.A.   | 47,4%   |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte | 19   | 43  | 24  | N.A.   | 44,2%   |
|                              | Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.   | 142  | NO PRESENTÓ INFORME   |   |  |   |
|                              | Orquesta Filarmónica de Bogotá                        | 3  | 7   | 4   | N.A.   | 42,9%   |
|                              | Instituto Distrital de Patrimonio Cultural- IDPC      | 6  | 12  | 6   | N.A.   | 50,0%   |
|                              | Fundación Gilberto Álzate Avendaño                    | 77   | 79  | 2   | N.A.   | 97,5%   |
|                              | Instituto Distrital de las Artes-IDARTES              | 130  | 147   | 17  | N.A.   | 88,4%   |
|                              | Canal Capital   | 21   | 26  | 5   | N.A.   | 80,8%   |
| AMBIENTE                     | Secretaría Distrital de Ambiente                      | 1.486  | 1.741   | 255   | N.A.   | 85,4%   |
|                              | IDIGER  | 10   | 4   | N.A.  | 6  | 40,0%   |
|                              | Jardín Botánico "José Celestino Mutis"                | 331  | 325   | N.A.  | 6  | 98,2%   |

| SECTOR    | ENTIDAD   | ENERO  |   |   |  |   |
|-----------|---|--|---|---|--|---|
|           |   | CIFRAS   |   | DIFERENCIA SDQS Vr<br>INFORME MENSUAL DE PQRS   |  | PORCENTAJE<br>CUMPLIMIENTO<br>DECRETO<br>371/2010 |
|           |   | REPORTE<br>DEL<br>SISTEMA<br>DE<br>GESTIÓN<br>DE<br>PETICIONES | REPORTE<br>DE LA<br>ENTIDAD<br>EN EL<br>INFORME<br>MENSUAL<br>DE PQRS | PETICIONES<br>NO<br>SUBIDAS POR<br>LA ENTIDAD<br>AL SISTEMA<br>(INGRESADAS<br>POR OTROS<br>CANALES) | PETICIONES<br>NO<br>REPORTADAS<br>POR LA<br>ENTIDAD EN<br>EL INFORME<br>MENSUAL DE<br>PQRS |   |
|           | Instituto Distrital de<br>Protección y Bienestar<br>Animal                              | 577  | 1.088   | 511   | N.A.   | 53,0%   |
| MOVILIDAD | Secretaría Distrital de<br>Movilidad  | 2.561  | 22.390  | 19.829  | N.A.   | 11,4%   |
|           | IDU   | 69   | 1.617   | 1.548   | N.A.   | 4,3%  |
|           | Unidad Administrativa<br>Especial de<br>Rehabilitación y<br>Mantenimiento Vial -<br>UMV | 98   | 247   | 149   | N.A.   | 39,7%   |
|           | -Transmilenio S.A.  | 200  | 49.474  | 49.274  | N.A.   | 0,4%  |
|           | Terminal de Transporte<br>S.A.  | 333  | 340   | 7   | N.A.   | 97,9%   |
|           | Sistema Integrado de<br>Movilidad SIM   | 43   | NO PRESENTÓ INFORME   |   |  |   |
|           | Metro de Bogotá S.A.  | 20   | 23  |   |  |   |
| HÁBITAT   | Secretaría Distrital del<br>Hábitat.  | 1.105  | NO PRESENTÓ INFORME   |   |  |   |
|           | Caja de Vivienda<br>Popular   | 319  | 355   | 36  | N.A.   | 89,9%   |
|           | U.A.E. de Servicios<br>Públicos UAESP   | 722  | NO PRESENTÓ INFORME   |   |  |   |
|           | Empresa de Renovación<br>Urbana - ERU   | 29   | 31  | 2   | N.A.   | 93,5%   |
|           | Empresa de acueducto,<br>alcantarillado y aseo de<br>Bogotá - EAB                       | 116  | NO PRESENTÓ INFORME   |   |  |   |
|           | Empresa de<br>Telecomunicaciones de<br>Bogotá S.A.-ETB-ESP                              | 33   | NO PRESENTÓ INFORME   |   |  |   |
| MUJER     | Secretaria de la Mujer  | 42   | 91  | 49  | N.A.   | 46,2%   |

| SECTOR                                  | ENTIDAD   | ENERO  |   |   |  |   |
|---|---|--|---|---|--|---|
|   |   | CIFRAS   |   | DIFERENCIA SDQS Vr<br>INFORME MENSUAL DE PQRS   |  | PORCENTAJE<br>CUMPLIMIENTO<br>DECRETO<br>371/2010 |
|   |   | REPORTE<br>DEL<br>SISTEMA<br>DE<br>GESTIÓN<br>DE<br>PETICIONES | REPORTE<br>DE LA<br>ENTIDAD<br>EN EL<br>INFORME<br>MENSUAL<br>DE PQRS | PETICIONES<br>NO<br>SUBIDAS POR<br>LA ENTIDAD<br>AL SISTEMA<br>(INGRESADAS<br>POR OTROS<br>CANALES) | PETICIONES<br>NO<br>REPORTADAS<br>POR LA<br>ENTIDAD EN<br>EL INFORME<br>MENSUAL DE<br>PQRS |   |
| SEGURIDAD,<br>CONVIVENCIA<br>Y JUSTICIA | Secretaria Distrital de<br>Seguridad, Convivencia<br>y Justicia | 684  | 804   | 120   | N.A.   | 85,1%   |
|   | U.A.E. Cuerpo Oficial de<br>Bomberos de Bogotá                  | 7  | 26  | 19  | N.A.   | 26,9%   |
| GESTIÓN<br>JURIDICA                     | Secretaría Jurídica<br>Distrital                                | 101  | 117   | 16  | N.A.   | 86,3%   |
| ENTES DE<br>CONTROL                     | Concejo de Bogotá   | 46   | 49  | 3   | N.A.   | 93,9%   |
|   | Veeduría Distrital  | 109  | 121   | 12  | N.A.   | 90,1%   |
| <b>TOTAL</b>                            |   | <b>20.836</b>  | <b>92.066</b>   | <b>74.848</b>   | <b>527</b>   | <b>22,6%</b>                                      |

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 26/03/2019

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en Bogotá Te Escucha Sistema - Distrital de Quejas y Soluciones, se observa que de las 55 entidades que deben reportar la información, nueve (9) entidades no presentaron informe; es decir, 46 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (enero). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 20.836 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 92.066 peticiones lo cual muestra una diferencia de 74.324 peticiones, llegando a un cumplimiento del 19,3%; 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 19,3% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Es necesario mencionar las nueve (9) entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado<sup>8</sup>: Instituto para la Economía Social - IPES, Secretaría de Educación del Distrito, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR, Sistema Integrado de Movilidad-SIM, Secretaría Distrital de Hábitat, U.A.E. de Servicios Públicos UAESP, Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB y Empresa de

<sup>8</sup> Enero de 2019

Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010. A estas entidades se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que invitar a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía. Por otra parte, se hace un llamado a las entidades que no presentan el registro de la totalidad de sus peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

## **12. Recomendaciones**

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de febrero un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar los temas más recurrentes de los cinco (5) sectores que registran mayor número de peticiones (Salud, Movilidad, Gobierno Ambiente y Hábitat) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Salud, Función Pública-Administración, Movilidad transporte y malla vial, Gobierno Local, Ambiente, Educación, familia, Seguridad y convivencia, Urbanismo-vivienda, y servicios públicos) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores/entidades (Gobierno, Hábitat, Educación, Seguridad, Convivencia y Justicia, Ambiente, Desarrollo Económico, Gestión Pública, Planeación) que presentan tiempos promedios superiores a los establecidos legalmente para dar respuesta a las peticiones, de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las entidades (Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Ambiente, UAE. de Servicios Públicos -UAESP, Secretaría de Educación del Distrito, Secretaría Distrital de Hábitat, La Terminal de Transporte, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, Defensoría del Espacio Público) 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,



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

**Página 39 de 39**

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 el registro en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la totalidad de peticiones recibidas en su entidad; e igualmente se hace un llamado a las entidades que no presentaron el reporte/informe estadístico respectivo que permita realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

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

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

