



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
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

TABLA DE CONTENIDO

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

INTRODUCCIÓN

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

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

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

¹ 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

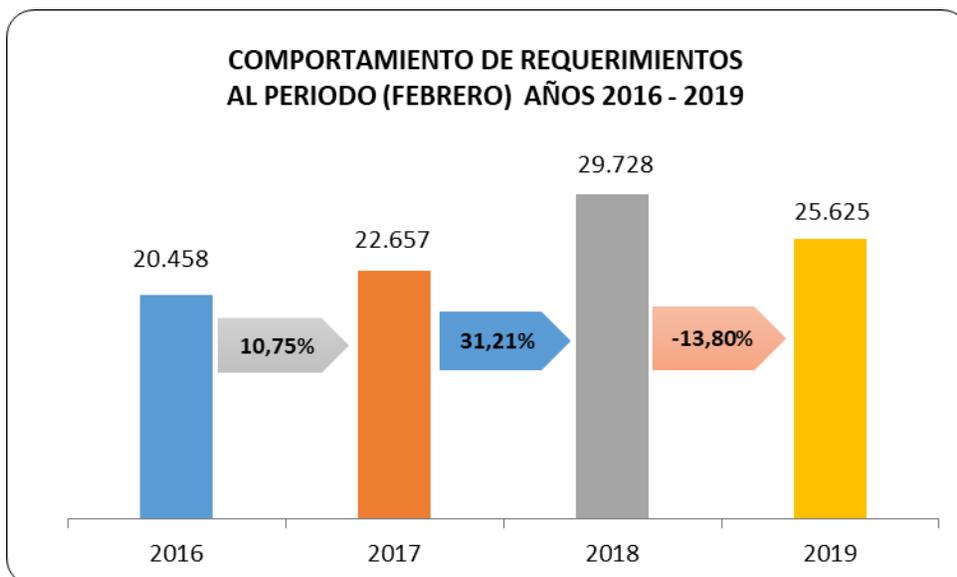
1. Resumen global peticiones ciudadanas D.C.

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					
TOTAL	223.619	230.773	299.064	308.294	46.658				

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).



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:

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

OCTUBRE	1/10/2018	31/10/2018	2417892018	2659242018	24.119
NOVIEMBRE	1/11/2018	30/11/2018	2659252018	2908032018	24.893
DICIEMBRE	1/12/2018	31/12/2018	2908862018	3084832018	17.653
AÑO 2019					
ENERO	1/01/2019	31/01/2019	12019	210482019	21.033
FEBRERO	1/02/2019	28/02/2019	210492019	467562019	25.625

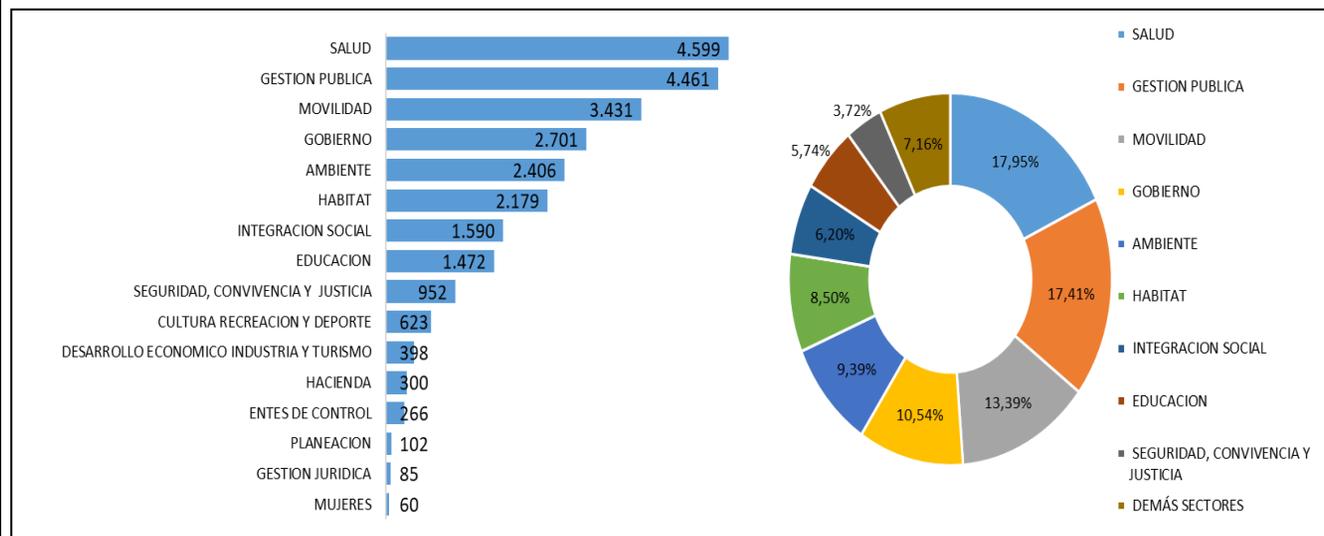
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2018-2019

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 Soluciones² 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%
TOTAL SECTOR SALUD		4.599	100,00%	17,95%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.454	99,84%	17,38%

² Se excluye de este TOP al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la Línea 195, que reciben un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

SECTOR	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%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		4.461	100,00%	17,41%
MOVILIDAD	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%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		3.431	100,00%	13,39%
GOBIERNO	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%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		2.701	100,00%	10,54%
AMBIENTE	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%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.406	100,00%	9,39%
HABITAT	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%
TOTAL SECTOR HABITAT		2.179	100,00%	8,50%
INTEGRACION SOCIAL	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%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		1.590	100,00%	6,20%
EDUCACION	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%
TOTAL SECTOR EDUCACION		1.472	100,00%	5,74%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	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%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		952	100,00%	3,72%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	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%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		623	100,00%	2,43%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	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%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECON. INDUSTRIA Y TURISMO		398	100,00%	1,55%
HACIENDA	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%
TOTAL SECTOR HACIENDA		300	100,00%	1,17%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	164	61,65%	0,64%
	CONCEJO DE BOGOTA	55	20,68%	0,21%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	47	17,67%	0,18%
TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL		266	100,00%	1,04%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	102	100,00%	0,40%
TOTAL SECTOR PLANEACION		102	100,00%	0,40%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	85	100,00%	0,33%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		85	100,00%	0,33%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	60	100,00%	0,23%
TOTAL SECTOR MUJERES		60	100,00%	0,23%
TOTAL GENERAL		25.625		100,00%

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 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 Capital³ son:

³ 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%
TOTAL	21.033	25.625	21,83%

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 registradas⁴ 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.

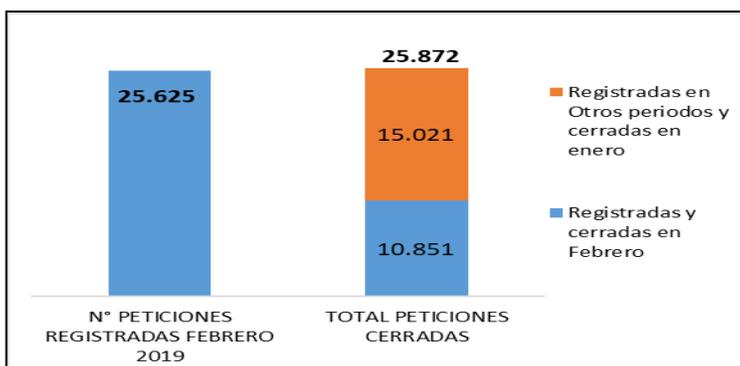
Igualmente, se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Salud con 4.757 respuestas que representan el 18,39% del total de cierres efectuados en el

⁴ Para el análisis es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias, por lo cual el número de peticiones gestionadas puede superar el de peticiones recibidas, dado que en algunos casos debe ser resuelta por más de una dependencia y/o entidad.

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%
TOTAL	25.625	100%	10.851	15.021	25.872	100%

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:

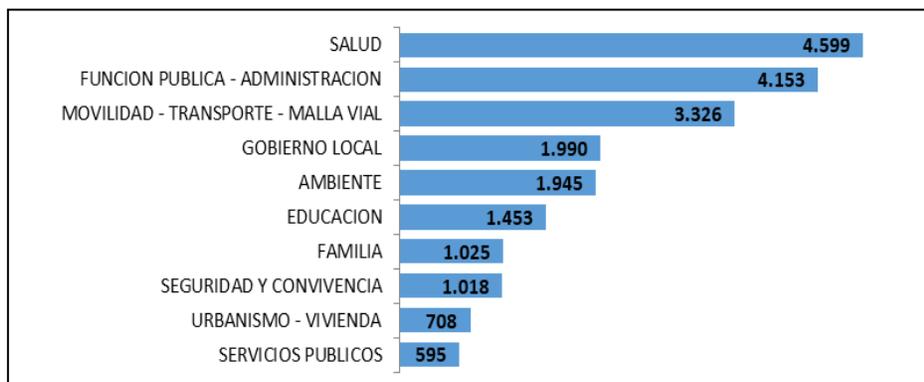
DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	3.322	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.756	
Otras Dependencias Secretaría General	484	352
Departamento Administrativo del Servicio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

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%
TOTAL GENERAL	592	180	5.708	9.003	494	3.415	3.664	273	1.802	494	25.625	100,00%

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%
TOTAL	4.599	100%

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%
TOTAL	3.431	100%

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%
TOTAL	2.701	100%

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%
TOTAL	2.406	100%

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%
TOTAL	2.179	100%

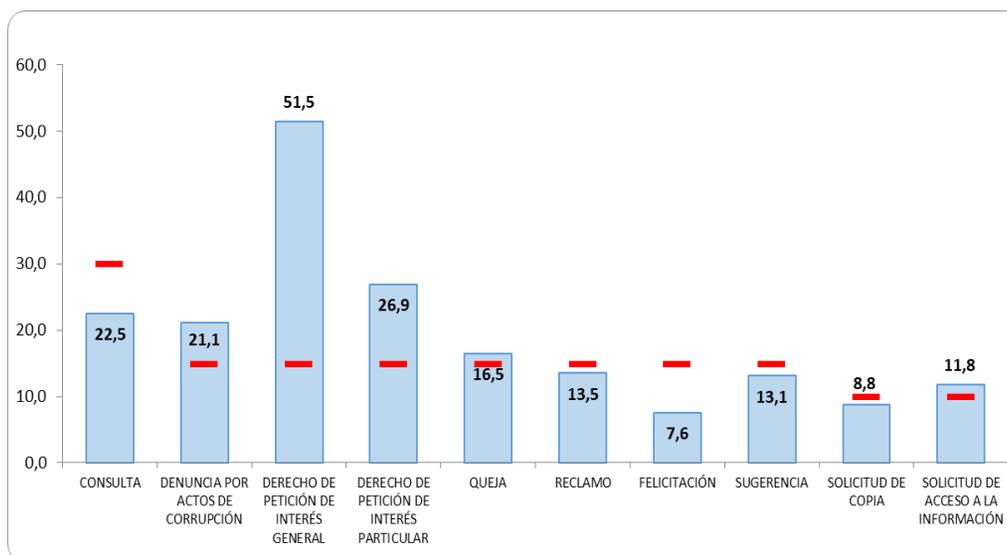
Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Hábitat
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

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.

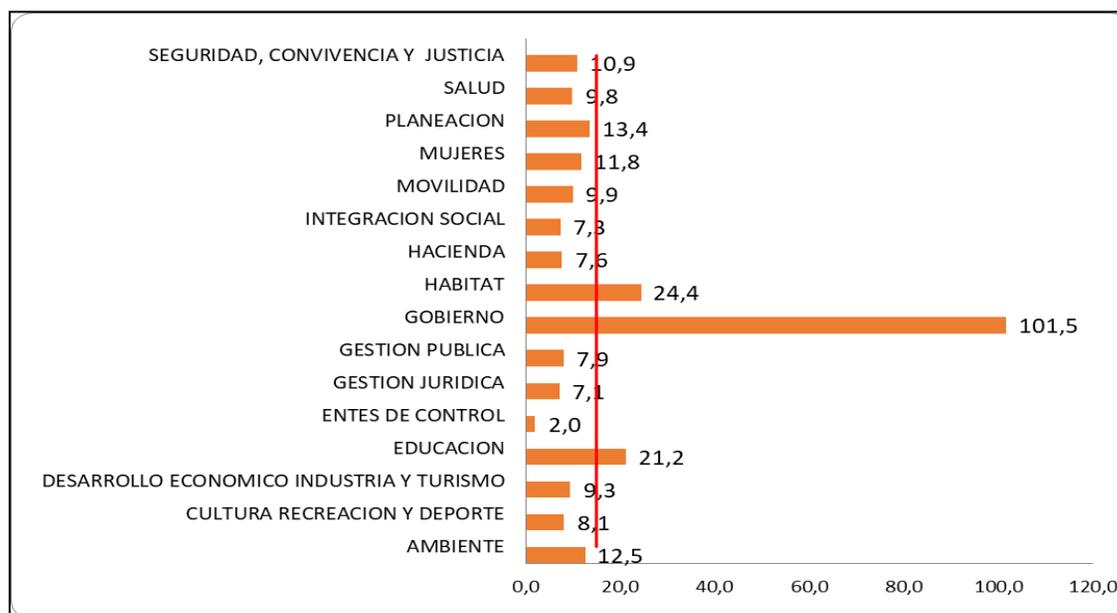
En cuanto a los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, la Tabla No 13 muestra que los siguientes sectores presentan tiempos de respuesta superiores a los establecidos legalmente: Gobierno (9 tipologías), Hábitat (8 tipologías), Educación (5 tipologías), Seguridad, Convivencia y Justicia (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
PROMEDIO PONDERADO	22	21	51	27	17	14	8	13	9	12

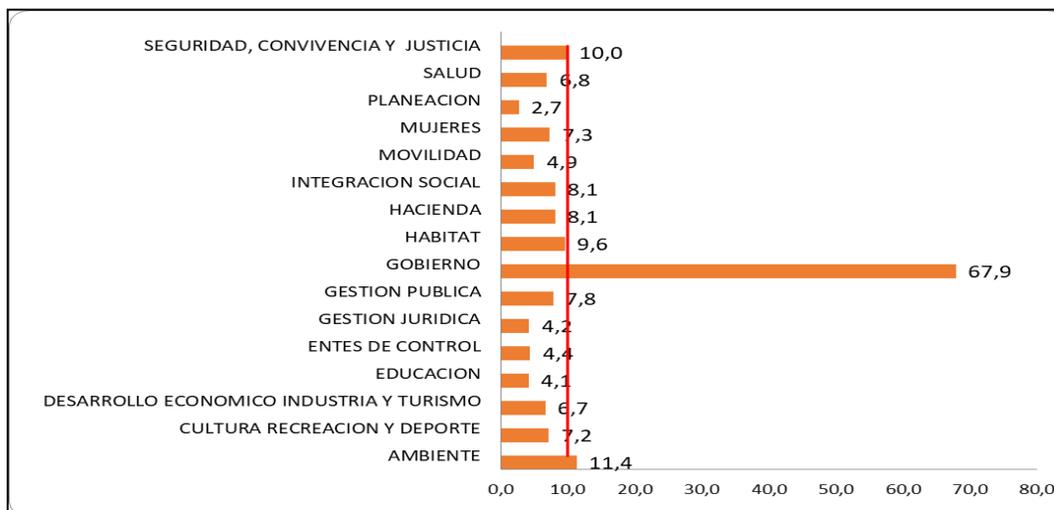
Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

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%
TOTAL GENERAL	18.637	100%

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 evaluado⁵ se muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
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 criterios⁶:

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".

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

⁶ **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles por la ciudadanía.

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

Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su petición.

Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.

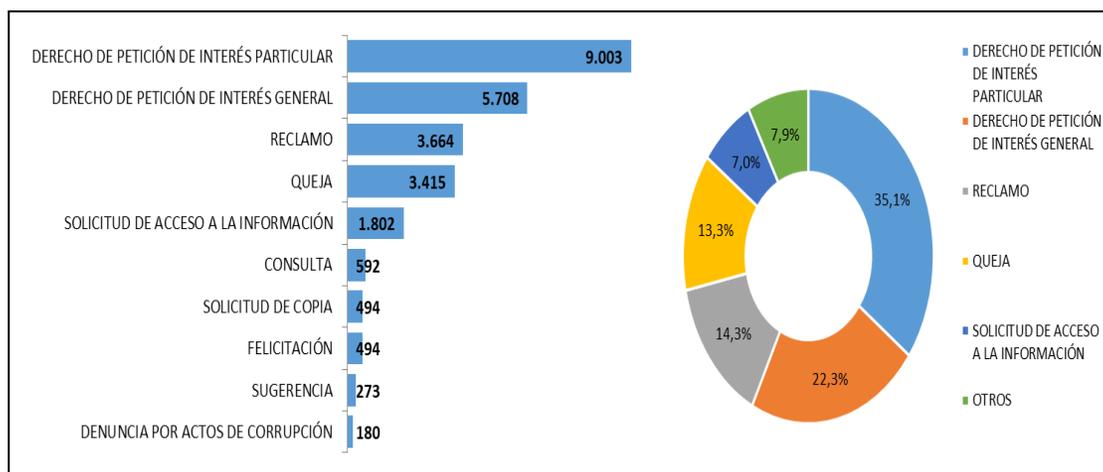
Al respecto, hay que señalar que se enviaron comunicaciones a las entidades distritales que presentan observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo de Bogotá Te Escucha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

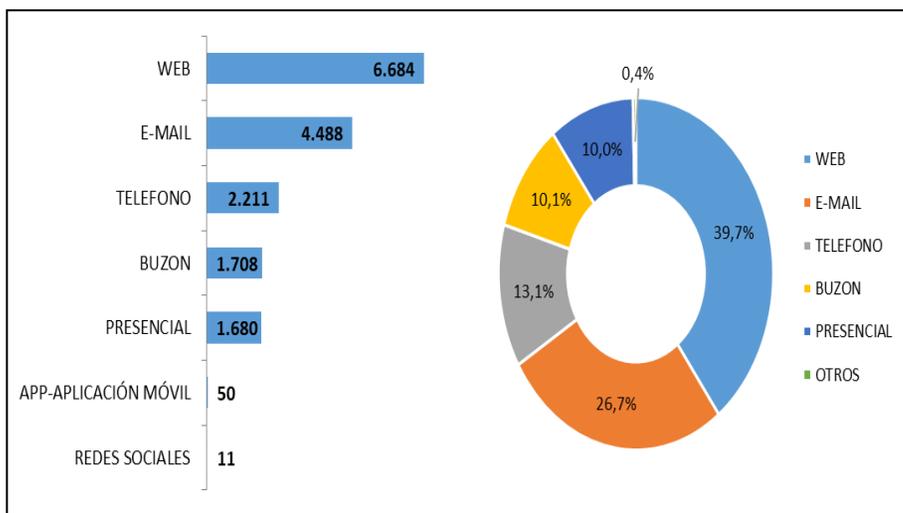
En la Gráfica No 8 se observa que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de febrero, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 9.003 peticiones, que representan el 35,1% del total registrado; la segunda tipología más utilizada 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

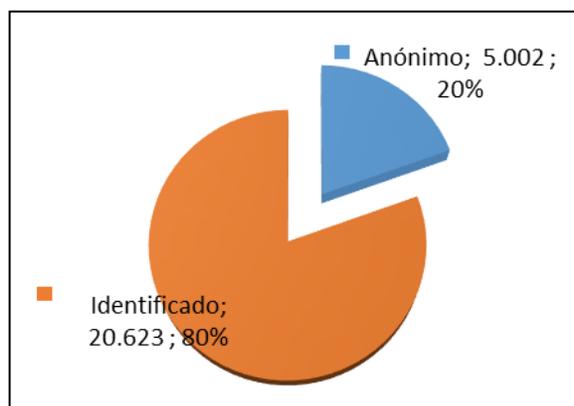
La Gráfica No 9 muestra que en el mes de febrero el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “WEB” con 6.684 peticiones, que representan el 39,7% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “Email” con 4.488 peticiones (26,7% del total 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

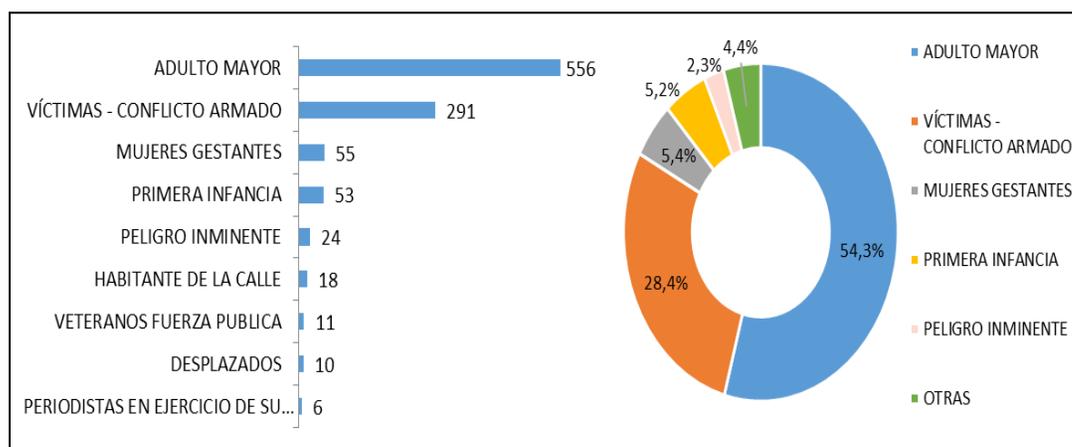
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

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

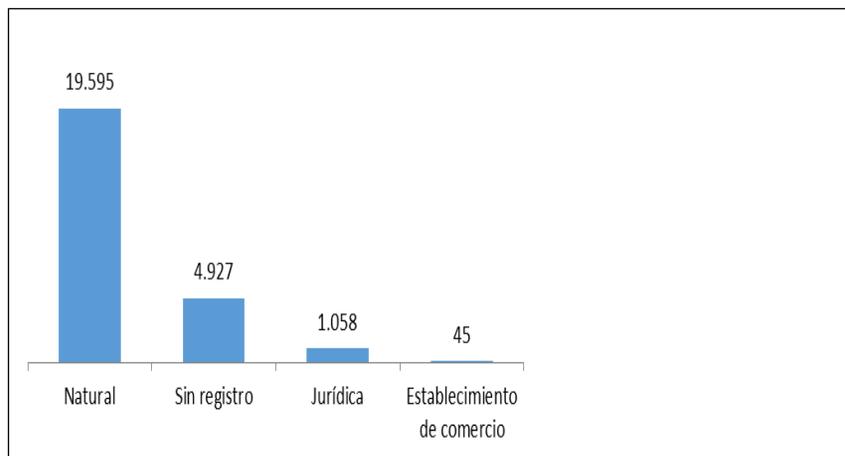
La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de febrero en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 1.024 peticiones (3,99% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, mujeres 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



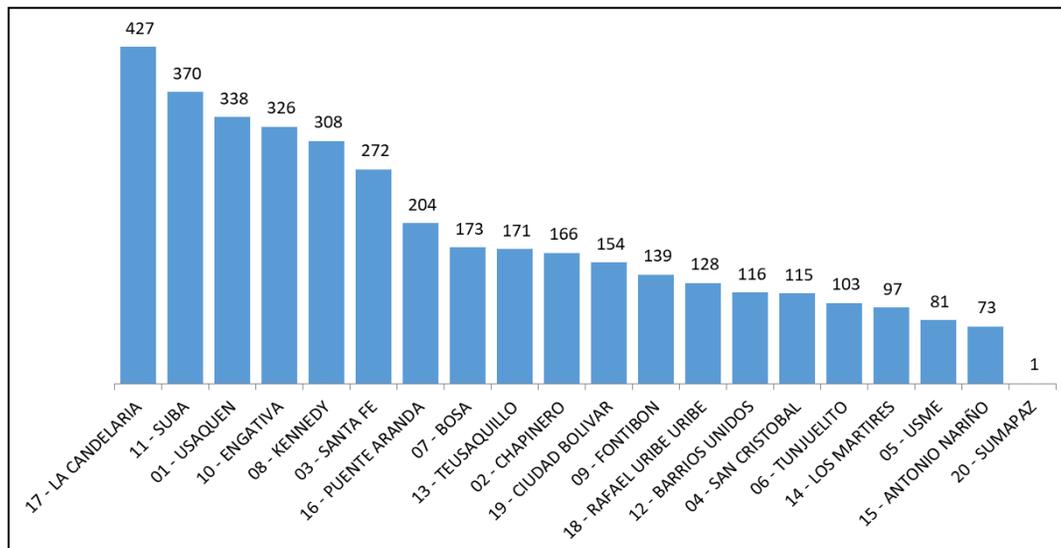
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

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

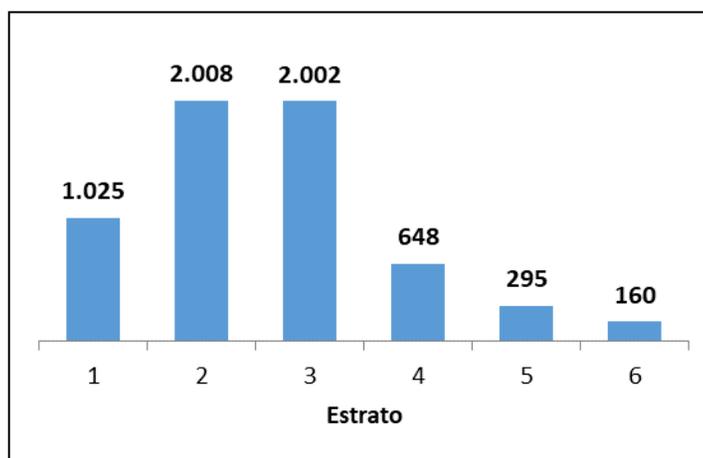
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/03/2019

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
TOTAL		27	

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, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación, se presenta dicho consolidado para el mes de enero⁷, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

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

⁷ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 21 de febrero de 2019.

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

SECTOR	ENTIDAD	ENERO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	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 INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	577	1.088	511	N.A.	53,0%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	2.561	22.390	19.829	N.A.	11,4%
	IDU	69	1.617	1.548	N.A.	4,3%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	98	247	149	N.A.	39,7%
	-Transmilenio S.A.	200	49.474	49.274	N.A.	0,4%
	Terminal de Transporte S.A.	333	340	7	N.A.	97,9%
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	43	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	20	23			
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	1.105	NO PRESENTÓ INFORME			
	Caja de Vivienda Popular	319	355	36	N.A.	89,9%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	722	NO PRESENTÓ INFORME			
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	29	31	2	N.A.	93,5%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	116	NO PRESENTÓ INFORME			
	Empresa de Telecomunicaciones de 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 INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	684	804	120	N.A.	85,1%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	7	26	19	N.A.	26,9%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	101	117	16	N.A.	86,3%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	46	49	3	N.A.	93,9%
	Veeduría Distrital	109	121	12	N.A.	90,1%
TOTAL		20.836	92.066	74.848	527	22,6%

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 evaluado⁸: 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

⁸ 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

