



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. AGOSTO DE 2019

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

TABLA DE CONTENIDO

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

INTRODUCCIÓN

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

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

A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas registradas durante el mes de julio de 2019, a través de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, mostrando la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes y registradas por sector, la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, análisis de calidad y calidez de las respuestas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

¹ Acuerdo 731 de 2018

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

1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, entre el año 2015 a 2019 (corte 31 de julio), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores:

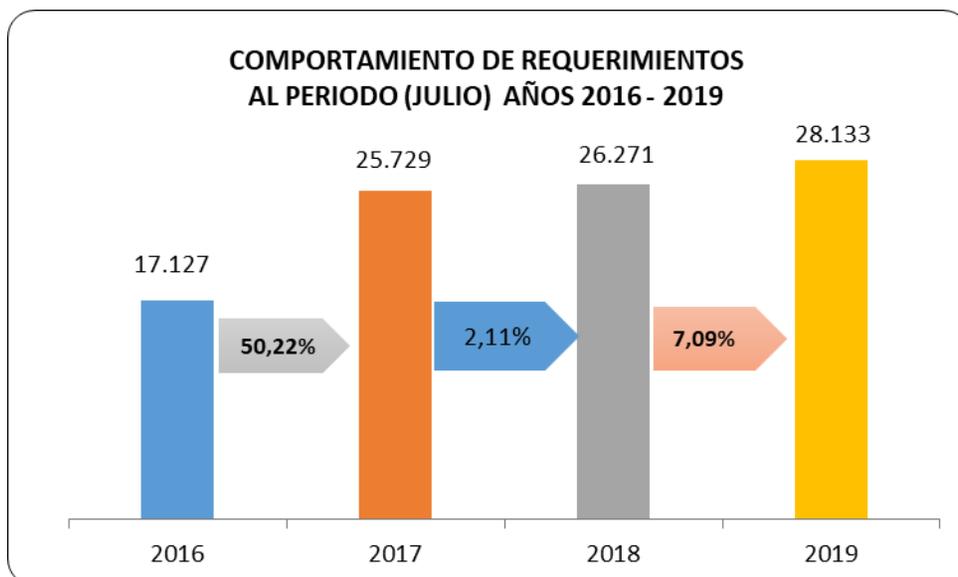
| CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS | | | | | | | | | |
|------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------|------------|-----------------------------------|------------|
| PERIODO | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Diferencia 2019 - 2018 | | Diferencia frente al mes anterior | |
| | | | | | | No | Porcentaje | No | Porcentaje |
| Enero | 13.930 | 15.039 | 17.643 | 22.381 | 21.033 | -1.348 | -6,02% | 3.380 | 19,15% |
| Febrero | 20.585 | 20.458 | 22.657 | 29.728 | 25.625 | -4.103 | -13,80% | 4.592 | 21,83% |
| Marzo | 19.991 | 18.233 | 25.375 | 26.802 | 25.973 | -829 | -3,1% | 348 | 1,36% |
| Abril | 18.145 | 20.337 | 22.168 | 31.958 | 25.154 | -6.804 | -21,3% | -819 | -3,15% |
| Mayo | 18.906 | 21.583 | 30.755 | 34.166 | 31.756 | -2.410 | -7,1% | 6.602 | 26,25% |
| Junio | 18.157 | 21.012 | 27.382 | 20.352 | 24.893 | 4.541 | 22,3% | -6.863 | -21,61% |
| Julio | 24.734 | 17.127 | 25.729 | 26.271 | 28.133 | 1.862 | 7,1% | 3.240 | 13,02% |
| Agosto | 17.735 | 20.342 | 27.799 | 25.523 | | | | | |
| 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 | 182.567 | | | | |

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2015 al 2019

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de julio se registraron 28.133 peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, presentando un aumento de 3.240 peticiones (13,02%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (junio/2019); a su vez, esta

cifra refleja un aumento de 1.862 peticiones (7,1%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (julio de 2018).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de julio 2016 a 2019
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

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

| CONSECUTIVOS BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES | | | | | |
|--|----------------------|--------------------|----------------------------|--------------------------|------------------------------|
| PERIODO | FECHA INICIAL | FECHA FINAL | CONSECUTIVO INICIAL | CONSECUTIVO FINAL | PETICIONES INGRESADAS |
| AÑO 2018 | | | | | |
| ENERO | 01/01/2018 | 31/01/2018 | 12018 | 223842018 | 22.381 |
| FEBRERO | 1/02/2018 | 28/02/2018 | 223852018 | 521182018 | 29.728 |
| MARZO | 1/03/2018 | 31/03/2018 | 521192018 | 789232018 | 26.802 |
| ABRIL | 01/04/2018 | 30/04/2018 | 789242018 | 1108852018 | 31.958 |
| MAYO | 1/05/2018 | 31/05/2018 | 1108862018 | 1450662018 | 34.166 |
| JUNIO | 1/06/2018 | 30/06/2018 | 1450672018 | 1655002018 | 20.352 |

| | | | | | |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|--------|
| JULIO | 01/07/2018 | 31/07/2018 | 1655012018 | 1918022018 | 26.271 |
| AGOSTO | 1/08/2018 | 31/08/2018 | 1918032018 | 2173192018 | 25.523 |
| SEPTIEMBRE | 1/09/2018 | 30/09/2018 | 2173202018 | 2417882018 | 24.448 |
| OCTUBRE | 1/10/2018 | 31/10/2018 | 2417892018 | 2659242018 | 24.119 |
| NOVIEMBRE | 1/11/2018 | 30/11/2018 | 2659252018 | 2908032018 | 24.893 |
| DICIEMBRE | 1/12/2018 | 31/12/2018 | 2908862018 | 3084832018 | 17.653 |
| AÑO 2019 | | | | | |
| ENERO | 1/01/2019 | 31/01/2019 | 12019 | 210482019 | 21.033 |
| FEBRERO | 1/02/2019 | 28/02/2019 | 210492019 | 467562019 | 25.625 |
| MARZO | 1/03/2019 | 31/03/2019 | 467572019 | 737192019 | 25.973 |
| ABRIL | 1/04/2019 | 30/04/2019 | 737622019 | 989152019 | 25.154 |
| MAYO | 1/05/2019 | 31/05/2019 | 989162019 | 1304942019 | 31.756 |
| JUNIO | 1/06/2019 | 30/06/2019 | 1304952019 | 1556512019 | 24.893 |
| JULIO | 1/07/2019 | 31/07/2019 | 1556522019 | 1841392019 | 28.133 |

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2018-2019

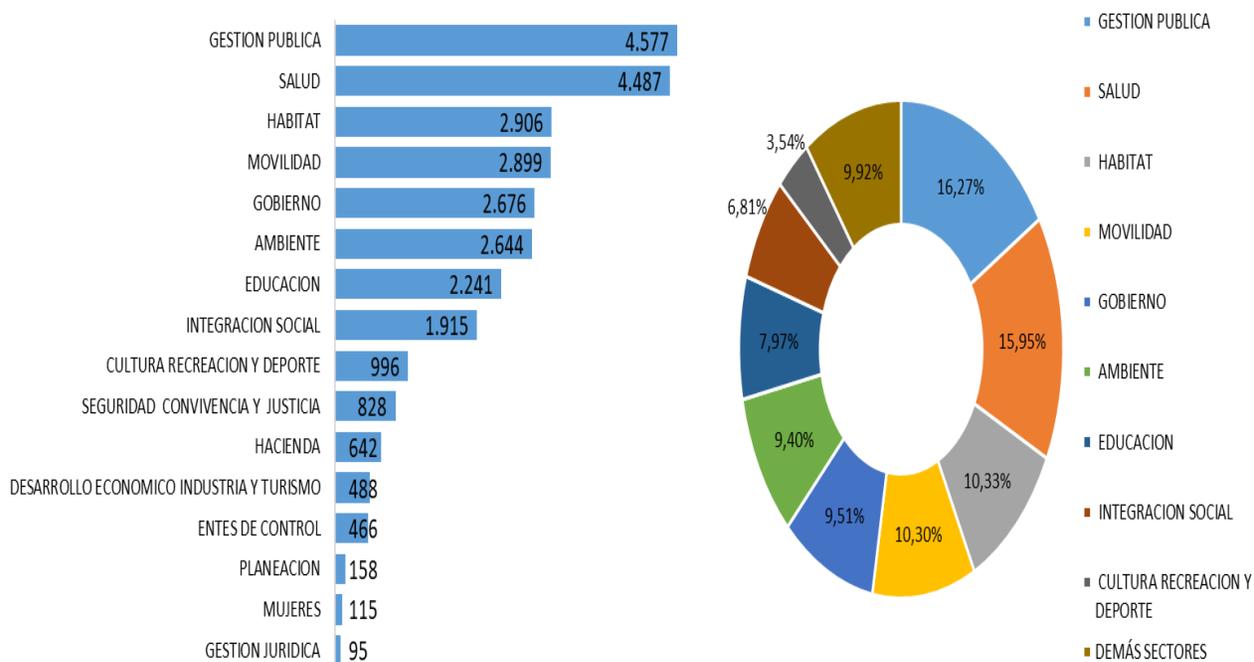
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

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

2. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

La Gráfica No 2 muestra que en el mes de julio los sectores con mayor número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones² son: Salud con 4.487 peticiones (15,95% del total), Hábitat con 2.906 peticiones (10,33%), Movilidad con 2.899 peticiones (10,30%), Gobierno con 2.676 (9,51%) y Ambiente con 2.644 (9,40% del total), los cuales acumulan el 55,49% del total de las peticiones registradas en el mes de julio en el Distrito Capital.

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.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - julio 2019

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

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

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

| SECTOR | ENTIDAD | No TOTAL DE PETICIONES | PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR | PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO |
|-------------------------------------|---|------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| GESTION PUBLICA | SECRETARÍA GENERAL | 4.560 | 99,63% | 16,21% |
| | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL | 17 | 0,37% | 0,06% |
| TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA | | 4.577 | 16,27% | 16,27% |
| SALUD | SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD | 2.022 | 45,06% | 7,19% |
| | SUBRED SUR | 1.123 | 25,03% | 3,99% |
| | SUBRED SUR OCCIDENTE | 526 | 11,72% | 1,87% |
| | SUBRED CENTRO ORIENTE | 393 | 8,76% | 1,40% |
| | SUBRED NORTE | 281 | 6,26% | 1,00% |
| | CAPITAL SALUD EPS | 141 | 3,14% | 0,50% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD | 1 | 0,02% | 0,00% |
| TOTAL SECTOR SALUD | | 4.487 | 15,95% | 15,95% |
| HABITAT | U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP | 1.309 | 45,04% | 4,65% |
| | SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT | 860 | 29,59% | 3,06% |
| | CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR- CVP | 371 | 12,77% | 1,32% |
| | EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ | 225 | 7,74% | 0,80% |
| | EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO - ERU | 56 | 1,93% | 0,20% |
| | CODENSA | 46 | 1,58% | 0,16% |
| | EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ -ETB | 29 | 1,00% | 0,10% |
| | GAS NATURAL | 10 | 0,34% | 0,04% |
| TOTAL SECTOR HABITAT | | 2.906 | 10,33% | 10,33% |
| MOVILIDAD | SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD | 2.036 | 70,23% | 7,24% |
| | TRANSMILENIO | 369 | 12,73% | 1,31% |

| | | | | |
|-------------------------------|---|--------------|---------------|---------------|
| | UAE. DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL -UAERMV | 126 | 4,35% | 0,45% |
| | INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU | 100 | 3,45% | 0,36% |
| | LA TERMINAL DE TRANSPORTE | 84 | 2,90% | 0,30% |
| | METRO DE BOGOTÁ S.A. | 74 | 2,55% | 0,26% |
| | SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD-SIM | 65 | 2,24% | 0,23% |
| | GRÚAS Y PATIOS | 45 | 1,55% | 0,16% |
| TOTAL SECTOR MOVILIDAD | | 2.899 | 10,30% | 10,30% |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | 2.420 | 90,43% | 8,60% |
| | DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO | 221 | 8,26% | 0,79% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC | 35 | 1,31% | 0,12% |
| TOTAL SECTOR GOBIERNO | | 2.676 | 9,51% | 9,51% |
| AMBIENTE | SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE | 1.527 | 57,75% | 5,43% |
| | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDPYBA | 672 | 25,42% | 2,39% |
| | JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ-JBB | 427 | 16,15% | 1,52% |
| | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO -IDIGER | 18 | 0,68% | 0,06% |
| TOTAL SECTOR AMBIENTE | | 2.644 | 9,40% | 9,40% |
| EDUCACION | UNIVERSIDAD DISTRITAL | 1.421 | 63,41% | 5,05% |
| | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | 797 | 35,56% | 2,83% |
| | INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP | 23 | 1,03% | 0,08% |
| TOTAL SECTOR EDUCACION | | 2.241 | 7,97% | 7,97% |
| INTEGRACION SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 1.894 | 98,90% | 6,73% |
| | INSTITUTO DISTRITAL PAR AL PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ- | 21 | 1,10% | 0,07% |

| | | | | |
|---|--|--------------|--------------|--------------|
| | IDIPRON | | | |
| TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL | | 1.915 | 6,81% | 6,81% |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES | 474 | 47,59% | 1,68% |
| | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD | 283 | 28,41% | 1,01% |
| | FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE | 116 | 11,65% | 0,41% |
| | SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA | 39 | 3,92% | 0,14% |
| | CANAL CAPITAL | 37 | 3,71% | 0,13% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC | 27 | 2,71% | 0,10% |
| | ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ | 20 | 2,01% | 0,07% |
| TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE | | 996 | 3,54% | 3,54% |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 743 | 89,73% | 2,64% |
| | POLICÍA METROPOLITANA | 70 | 8,45% | 0,25% |
| | U.A.E. CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTA | 15 | 1,81% | 0,05% |
| TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | | 828 | 2,94% | 2,94% |
| HACIENDA | SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA | 359 | 55,92% | 1,28% |
| | U.A.E. CATASTRO DISTRITAL | 197 | 30,69% | 0,70% |
| | FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP | 70 | 10,90% | 0,25% |
| | LOTERÍA DE BOGOTÁ | 16 | 2,49% | 0,06% |
| TOTAL SECTOR HACIENDA | | 642 | 2,28% | 2,28% |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL -IPES | 387 | 79,30% | 1,38% |
| | SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO | 59 | 12,09% | 0,21% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT | 42 | 8,61% | 0,15% |
| TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO | | 488 | 1,73% | 1,73% |

| INDUSTRIA Y TURISMO | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------|----------------|----------------|
| ENTES DE CONTROL | VEEDURÍA DISTRITAL | 245 | 52,58% | 0,87% |
| | CONCEJO DE BOGOTA | 141 | 30,26% | 0,50% |
| | PERSONERÍA DE BOGOTA | 80 | 17,17% | 0,28% |
| TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL | | 466 | 1,66% | 1,66% |
| PLANEACION | SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN | 158 | 100,00% | 0,56% |
| | TOTAL SECTOR PLANEACION | | 158 | 0,56% |
| MUJERES | SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER | 115 | 100,00% | 0,41% |
| | TOTAL SECTOR MUJERES | | 115 | 0,41% |
| GESTION JURIDICA | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL | 95 | 100,00% | 0,34% |
| | TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA | | 95 | 0,34% |
| TOTAL GENERAL | | 28.133 | 100,00% | 100,00% |

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

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

- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.440 peticiones que representan el 90,43% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,60 % del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad con 2.036 peticiones, que representan el 70,23% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,24% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 2.022 peticiones, que representan el 45,06% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,19% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 1.894 peticiones que representan el 98,90% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,73% del total registrado en el Distrito Capital.

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

- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.527 peticiones que representan el 57,75% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,43% del total registrado en el Distrito Capital.

Al comparar las entidades enunciadas anteriormente con las del mes anterior (junio), se observa que estas cinco (5) entidades (Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Integración Social y Secretaría Distrital de Ambiente) también fueron las entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

| SECTOR | JUNIO 2019 | JULIO 2019 | % VARIACION (MES ANTERIOR) |
|--|---------------|---------------|----------------------------|
| GESTION PUBLICA | 4.029 | 4.577 | 13,60% |
| SALUD | 4.127 | 4.487 | 8,72% |
| HABITAT | 2.742 | 2.906 | 5,98% |
| MOVILIDAD | 2.365 | 2.899 | 22,58% |
| GOBIERNO | 2.798 | 2.676 | -4,36% |
| AMBIENTE | 2.585 | 2.644 | 2,28% |
| EDUCACION | 1.702 | 2.241 | 31,67% |
| INTEGRACION SOCIAL | 1.359 | 1.915 | 40,91% |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | 775 | 996 | 28,52% |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 704 | 828 | 17,61% |
| HACIENDA | 443 | 642 | 44,92% |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 614 | 488 | -20,52% |
| ENTES DE CONTROL | 370 | 466 | 25,95% |
| PLANEACION | 127 | 158 | 24,41% |
| MUJERES | 84 | 115 | 36,90% |
| GESTION JURIDICA | 69 | 95 | 37,68% |
| TOTAL | 24.893 | 28.133 | 13,02% |

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de julio con las registradas en el mes anterior (junio), se observa una variación de 13,02% (ver Tabla No 4), equivalente a 3.240 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 Integración Social, Hacienda, Gestión Jurídica y Mujeres que presentan los mayores porcentajes de aumento en el registro de peticiones.

Por otra parte, los únicos sectores que presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas son Desarrollo Económico, Industria y Turismo y Gobierno.

2.3 Gestión de respuesta por sectores

| PETICIONES JULIO 2019 | | | | | | |
|--|--------------------------------------|-------------|--|---|---------------------------|----------------------|
| SECTOR | N° PETICIONES REGISTRADAS JULIO 2019 | % | N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS JULIO | N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES | TOTAL PETICIONES CERRADAS | % EN CIERRES TOTALES |
| HABITAT | 2.906 | 10,33% | 4.638 | 1.139 | 5.777 | 17,01% |
| SALUD | 4.487 | 15,95% | 3.013 | 2.479 | 5.492 | 16,17% |
| MOVILIDAD | 2.899 | 10,30% | 3.029 | 2.375 | 5.404 | 15,91% |
| AMBIENTE | 2.644 | 9,40% | 2.315 | 1.495 | 3.810 | 11,22% |
| EDUCACION | 2.241 | 7,97% | 511 | 1.975 | 2.486 | 7,32% |
| GOBIERNO | 2.676 | 9,51% | 1.763 | 420 | 2.183 | 6,43% |
| INTEGRACION SOCIAL | 1.915 | 6,81% | 851 | 1.198 | 2.049 | 6,03% |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 828 | 2,94% | 1.188 | 469 | 1.657 | 4,88% |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | 996 | 3,54% | 704 | 675 | 1.379 | 4,06% |
| HACIENDA | 642 | 2,28% | 342 | 692 | 1.034 | 3,04% |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 488 | 1,73% | 452 | 486 | 938 | 2,76% |
| GESTION PUBLICA | 4.577 | 16,27% | 272 | 240 | 512 | 1,51% |
| ENTES DE CONTROL | 466 | 1,66% | 62 | 343 | 405 | 1,19% |
| GESTION JURIDICA | 95 | 0,34% | 247 | 117 | 364 | 1,07% |
| PLANEACION | 158 | 0,56% | 208 | 63 | 271 | 0,80% |
| MUJERES | 115 | 0,41% | 34 | 163 | 197 | 0,58% |
| ENTIDADES NACIONALES | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 28.133 | 100% | 19.629 | 14.329 | 33.958 | 100% |

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

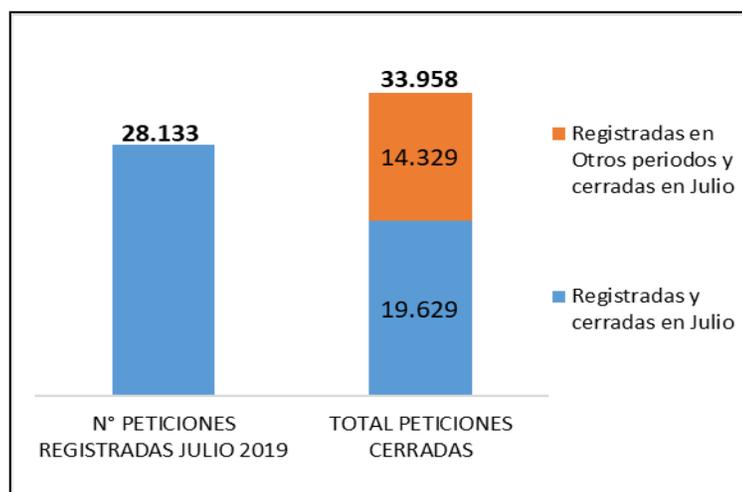
En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas⁴ en el mes de julio en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el número de cierres realizado por los sectores; la

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.

tabla permite observar que en el Distrito Capital se realizó cierre a 33.958 peticiones, de las cuales el 57,80% (19.629) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (julio) y el restante 42,19% (14.329) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de julio.

Por otra parte, se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Hábitat con 5.777 respuestas que representan el 17,01% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Salud con 5.492 cierres que representan el 16,17% del total cerrado en el Distrito Capital.

Así mismo, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de julio, de las 28.133 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 8.504 peticiones, que representan el 30,22% del total registrado en el mes.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

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

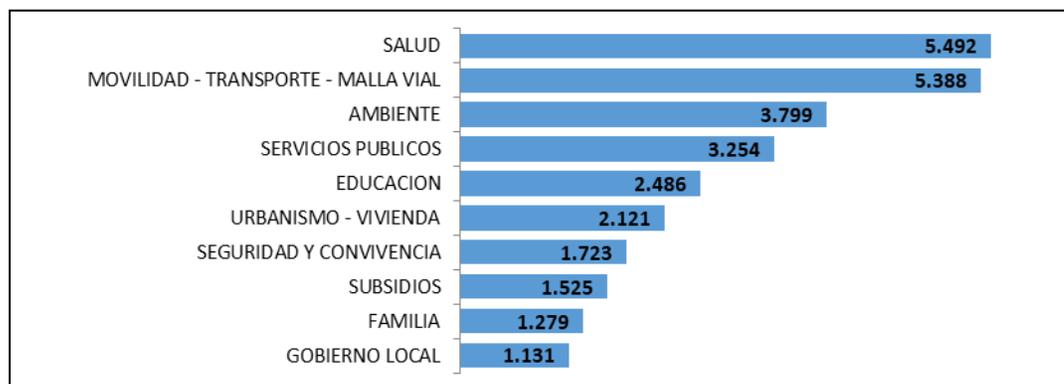
Seguidamente, en la Tabla No 6 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de julio:

| ENTIDAD | DEPENDENCIA | TRASLADOS | RESPUESTAS |
|--|--|--------------|------------|
| Secretaría General | Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones | 5.597 | - |
| | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195 | 1.639 | - |
| | Otras Dependencias Secretaría General | 1.681 | 491 |
| Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital | | 7 | 23 |
| TOTAL | | 8.924 | 514 |

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

La Tabla anterior muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que como se observa, totalizan 8.924 adelantados en un alto porcentaje por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 514, de las cuales 491 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 23 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

2.4 Temas y subtemas más reiterados



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

En cuanto a los temas de mayor frecuencia en el Distrito Capital, tomando como base las 33.958 respuestas emitidas en el mes de julio en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, la Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes acumulan 28.198 peticiones (83,03% del total de respuestas emitidas en el mes de julio en el Distrito Capital). Dentro

de estos, el tema "Salud" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 16,17% del total de respuestas emitidas en el mes de julio; en segundo lugar, se ubica el tema "Movilidad, transporte - malla vial" que representa el 15,86% del total de respuestas emitidas en el mes de julio en el Distrito Capital.

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

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

| TEMAS PRINCIPALES (10) | CONSULTA | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | FELICITACIÓN | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SOLICITUD DE COPIA | TOTAL GENERAL | |
|-----------------------------------|----------|----------------------------------|--|---|--------------|-------|---------|------------|--------------------------------------|--------------------|---------------|--------|
| | | | | | | | | | | | No | % |
| SALUD | 47 | 9 | 154 | 1.675 | 380 | 388 | 2.266 | 137 | 386 | 50 | 5.492 | 16,17% |
| MOVILIDAD, TRANSPORTE, MALLA VIAL | 79 | 8 | 1.756 | 1.745 | 10 | 739 | 745 | 102 | 101 | 103 | 5.388 | 15,87% |
| AMBIENTE | 29 | 2 | 642 | 2.609 | 4 | 18 | 147 | 328 | 1 | 19 | 3.799 | 11,19% |
| SERVICIOS PUBLICOS | 26 | 156 | 332 | 2.328 | 1 | 183 | 196 | 21 | 1 | 10 | 3.254 | 9,58% |
| EDUCACION | 104 | 10 | 53 | 215 | 6 | 557 | 113 | 1.411 | 13 | 4 | 2.486 | 7,32% |
| URBANISMO – VIVIENDA | 189 | 80 | 114 | 1.407 | 8 | 77 | 164 | 55 | 24 | 3 | 2.121 | 6,25% |
| SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 20 | 160 | 357 | 793 | 34 | 164 | 139 | 47 | 1 | 8 | 1.723 | 5,07% |
| SUBSIDIOS | 17 | 1 | 99 | 1.356 | 3 | 15 | 19 | 13 | 1 | 1 | 1.525 | 4,49% |

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|------------|------------|--------------|---------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|---------------|---------|
| FAMILIA | 8 | 5 | 123 | 901 | 57 | 103 | 52 | 15 | 6 | 9 | 1.279 | 3,77% |
| GOBIERNO LOCAL | 4 | 5 | 667 | 381 | - | 40 | 15 | 17 | - | 2 | 1.131 | 3,33% |
| OTROS TEMAS | 143 | 133 | 970 | 3.355 | 70 | 151 | 125 | 608 | 166 | 39 | 5.760 | 16,96% |
| TOTAL GENERAL | 666 | 569 | 5.267 | 16.765 | 573 | 2.435 | 3.981 | 2.754 | 700 | 248 | 33.958 | 100,00% |

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

La Tabla No 7 permite observar que las dos tipologías con mayor registro en los diez (10) temas más frecuentes en el Distrito Capital, son el Derecho de Petición de Interés Particular con 16.765 peticiones que representan el 49,36% del total de respuestas emitidas en el mes de julio en el Distrito Capital y el Derecho de Petición de Interés General con 5.267 peticiones que representan el 15,51% del total de respuestas emitidas en el mes de julio en el Distrito Capital.

Por otra parte, se observa que en el tema más frecuente "Salud" la principal tipología es el "Reclamo" con 2.266 peticiones que representan el 41,26% del total de peticiones registradas en el mes de julio con este tema; a su vez, el "Derecho de Petición de Interés Particular" se ubica como la segunda tipología en este tema y representa el 30,49% del total de peticiones registradas en el mes de julio con este tema. Hay que anotar que, entre estas dos tipologías se acumula el 71,75% del total de peticiones registradas con este tema en el mes de julio en el Distrito Capital.

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

Sector Hábitat

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|---|------------------|-------------|
| SOLICITUD RURO | 1.130 | 15,3% |
| SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS | 717 | 7,7% |
| ACCESO A VIVIENDA | 548 | 6,2% |
| SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO | 305 | 4,0% |
| MEDIDORES REVISION CAMBIO TRASLADO MANIPULACION | 302 | 3,9% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 2.490 | 45,3% |
| TOTAL | 5.492 | 100% |

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

En este Sector se encuentra que los dos (2) subtemas más reiterados son “Solicitud Ruro” con el 15,3% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de julio; en 2do lugar, se ubicó el subtema “Seguimiento a constructoras e inmobiliarias” con el 7,7% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (junio), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes este mismo subtema “Solicitud Ruro” fue el más frecuente en el Sector Hábitat.

Sector Salud:

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|---|------------------|-------------|
| D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA | 1.015 | 11,9% |
| HISTORIA CLINICA | 377 | 8,3% |
| RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS | 373 | 5,8% |
| D. PROBLEMAS RECURSOS FISICOS HUMANOS DOTACION | 237 | 5,6% |
| FALLAS EN LA PRESTACION DE SERVICIOS QUE NO CUMPLEN CON ESTANDARES DE CALIDAD | 233 | 5,4% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 3.169 | 58,6% |
| TOTAL | 5.404 | 100% |

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

En el Sector Salud se encuentra que los dos (2) subtemas más reiterados en el mes son “D. Ambulatorio Medicina Especializada” con el 11,9% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de julio; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Historia Clínica” que acumuló el 8,3% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (junio), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes este mismo subtema “D. Ambulatorio Medicina Especializada” fue el más frecuente en el Sector.

Sector Movilidad

En este Sector (Tabla No 10) el subtema más relevante es “Embargos y desembargos” que representa el 43,7% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de julio, seguido por el subtema “Solicitud de operativos (control del tránsito del transporte público, recuperación del espacio público)” que representa el 14,7% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (junio), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema “Atención y Servicio a la Ciudadanía” fue el más frecuente en el Sector Movilidad.

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|---|------------------|-------------|
| EMBARGOS Y DESEMBARGOS | 619 | 43,7% |
| SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRASNPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO) | 560 | 14,7% |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA | 455 | 8,3% |
| NOTIFICACION DE COMPARENDOS | 287 | 4,1% |
| CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD | 282 | 3,9% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 1.607 | 42,2% |
| TOTAL | 3.810 | 100% |

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Movilidad
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/87/2019

Sector Ambiente

En este Sector (Tabla No 11) se encuentra que los dos (2) subtemas más reiterados son “Contaminación ambiental” con el 9,2% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de julio; en 2do lugar, se ubicó el subtema “Atmosférico aire auditivo y visual” que representa el 8,9% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (junio), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes este mismo subtema “Contaminación ambiental” fue el más frecuente en el Sector Ambiente.

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|---|------------------|-------------|
| CONTAMINACION AMBIENTAL | 1.223 | 9,2% |
| ATMOSFERICO AIRE AUDITIVO Y VISUAL | 487 | 8,9% |
| ESCRUADRON ANTI CRUELDAD | 404 | 8,1% |
| HIDRICO VERTIMIENTOS RESPTEL MINERIA CANTERAS | 379 | 6,1% |
| FORESTAL MADERAS PODA TALA | 196 | 5,9% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 3.088 | 53,5% |
| TOTAL | 5.777 | 100% |

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Ambiente
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

Sector Educación

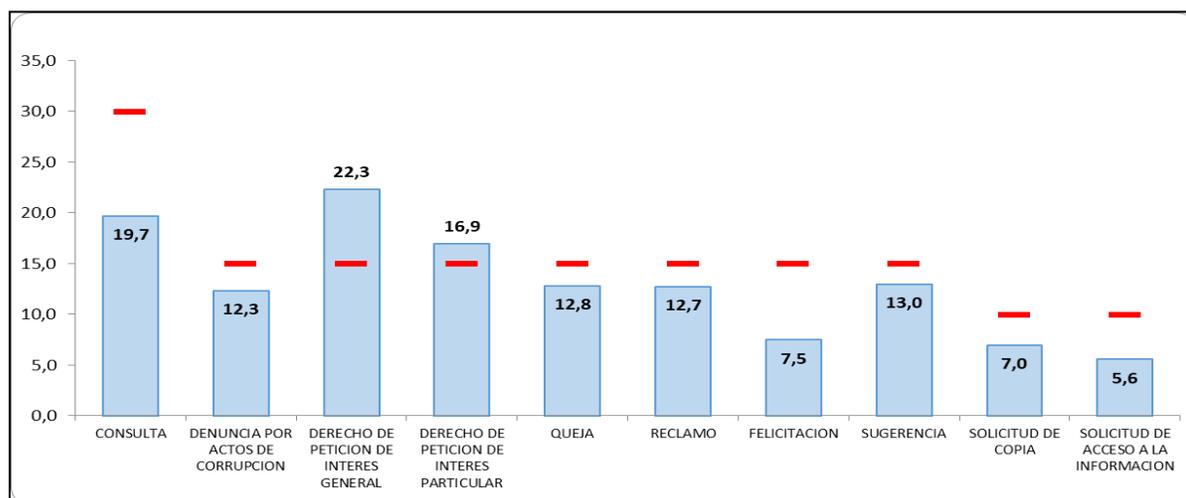
Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

En este Sector (Tabla No 12) se encuentra que los dos (2) subtemas más reiterados son “Oferta Institucional” con el 21,0% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de julio; en 2do lugar, se ubicó el subtema “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado” con el 20,5% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (junio), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema más frecuente en el Sector fue “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado”.

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|--|------------------|-------------|
| OFERTA INSTITUCIONAL | 521 | 21,0% |
| ADMISION DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO | 509 | 20,5% |
| CALIDAD DEL SERVICIO | 250 | 10,1% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 143 | 5,8% |
| SOLICITUD CUPOS ESCOLARES | 77 | 3,1% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 986 | 39,7% |
| TOTAL | 2.486 | 100% |

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Educación
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

En el mes de julio el tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital está en 15,7 días hábiles; frente al mes anterior (junio), se presenta disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 16,3 días hábiles.

En la Gráfica No 5 se muestra el tiempo promedio de respuesta en el Distrito Capital según la tipología, observándose que dos (2) tipologías (“Derecho de petición de interés general” y “Derecho de petición de interés particular” presentan tiempos superiores a los términos estipulados legalmente.

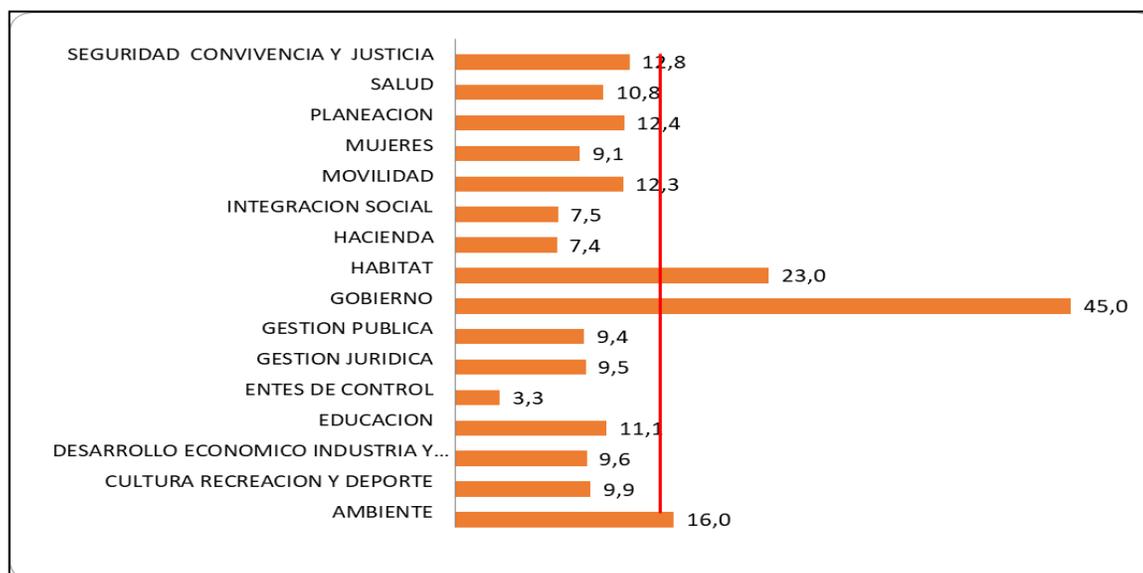
Seguidamente, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por tipología y por sectores en el Distrito Capital:

| SECTOR | 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 | 22 | 12 | 19 | 17 | 29 | 17 | 7 | 11 | 5 | 13 |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | 7 | 10 | 11 | 10 | 9 | 10 | 9 | 10 | 8 | 5 |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 15 | 14 | 10 | 9 | 12 | 9 | 7 | 8 | | 5 |
| EDUCACION | 13 | 18 | 11 | 10 | 10 | 11 | 6 | 11 | 5 | 1 |
| ENTES DE CONTROL | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 6 | 6 | 6 |
| GESTION JURIDICA | 13 | 9 | 8 | 11 | | | | | 5 | 6 |
| GESTION PUBLICA | 15 | 10 | 12 | 11 | 9 | 10 | 7 | 7 | 8 | 9 |
| GOBIERNO | 42 | 20 | 46 | 35 | 46 | 71 | 19 | 78 | 31 | 48 |
| HABITAT | 34 | 16 | 30 | 25 | 25 | 24 | 14 | 26 | 11 | 19 |
| HACIENDA | 5 | 8 | 10 | 6 | 8 | 10 | 4 | 6 | 5 | 6 |
| INTEGRACION SOCIAL | 13 | 3 | 8 | 10 | 10 | 11 | 2 | 9 | 9 | 9 |
| MOVILIDAD | 15 | 14 | 17 | 13 | 9 | 10 | 11 | 12 | 6 | 9 |
| MUJERES | | | 11 | 3 | 3 | 12 | 14 | 12 | 7 | 8 |
| PLANEACION | 20 | 17 | 14 | 14 | 13 | 14 | 4 | | 8 | 7 |

| | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|
| SALUD | 16 | 9 | 12 | 12 | 11 | 12 | 8 | 12 | 8 | 7 |
| SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 15 | 9 | 15 | 15 | 14 | 13 | 9 | 14 | 12 | 11 |
| PROMEDIO PONDERADO | 20 | 12 | 22 | 17 | 13 | 13 | 7 | 13 | 7 | 6 |

Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

La Tabla No 13 muestra que los siguientes sectores presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente, por tipología: Gobierno (todas las tipologías), Hábitat (9 tipologías); Ambiente (5 tipologías); Seguridad Convivencia y Justicia (2 tipologías); Planeación y Movilidad (1 tipología). Hay que mencionar que en el mes anterior (junio), cinco de estos sectores (Gobierno, Hábitat, Seguridad Convivencia y Justicia, Ambiente, Planeación) también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente, en algunas tipologías.

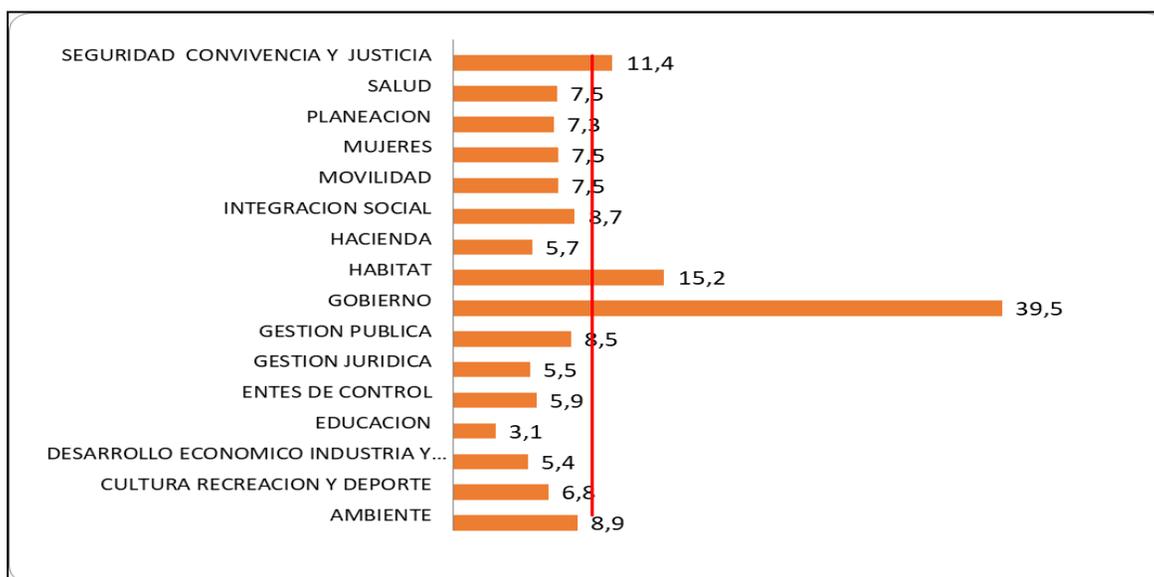


Gráfica No 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 15 días
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

La Gráfica No 6 presenta los tiempos promedio de respuesta por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 15 días (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), la cual muestra que los sectores Gobierno, Hábitat y Ambiente, presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías; al respecto hay que

mencionar que en el mes anterior (junio) estos sectores también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.

En la Gráfica No 7 se muestra el tiempo promedio de respuesta por sector, a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 10 días (Solicitud de información y Solicitud de copia), en donde se observa que los sectores Gobierno, Hábitat y Seguridad y Convivencia presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías; hay que mencionar que en el mes anterior (junio) estos sectores (Gobierno, Hábitat, y Seguridad y Convivencia) también se presentaron un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías.



Gráfica No 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 10 días
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

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

2.6 Seguimiento a peticiones vencidas por sector

El seguimiento a peticiones vencidas (sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación) muestra que, en el mes de julio en el Distrito Capital se encontraron 26.318 peticiones vencidas (Tabla No 14); en donde la entidad con mayor número de peticiones vencidas en el Distrito Capital es la Secretaría Distrital de Gobierno con 23.030 peticiones vencidas que representan el 87,51% del total de vencidos en el Distrito Capital.

| ENTIDAD | TOTAL | % |
|--|---------------|-------------|
| SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | 23.030 | 87,51% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT | 1.290 | 4,90% |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP | 595 | 2,26% |
| UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV | 296 | 1,12% |
| EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ | 243 | 0,92% |
| SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD | 218 | 0,83% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE | 143 | 0,54% |
| SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 129 | 0,49% |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 72 | 0,27% |
| CODENSA | 67 | 0,25% |
| OTRAS ENTIDADES | 235 | 0,89% |
| TOTAL GENERAL | 26.318 | 100% |

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

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

La evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas comprende la evaluación del cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y el uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones; para el mes evaluado⁵ se muestra los siguientes resultados:

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

| POBLACION | MUESTRA EVALUADA | COHERENCIA | | CLARIDAD | | CALIDEZ | | OPORTUNIDAD | | No C&C | No MANEJO SISTEMA |
|-----------|---------------------|------------|----|----------|-----|---------|----|-------------|-----|--------|----------------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| 23.292 | 1.674 | 1.641 | 33 | 1.556 | 118 | 1.597 | 77 | 1.520 | 154 | 264 | 367 |
| | | 98% | 2% | 93% | 7% | 95% | 5% | 91% | 9% | 16% | 22% |

Tabla No 15. Evaluación respuestas emitidas por las entidades en cuanto a calidad y calidez
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 02/07/2019

La población corresponde a 23.292 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital; de estas, se tomó una muestra de 1.674 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁶:

Las cifras muestran que el 98% (1.641) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 93% (1.556) cumple con el criterio de “Claridad”, el 95% (1.597) cumple con el criterio de “Calidez y el 91% (1.520) cumple el criterio de “Oportunidad”; de lo anterior se concluye que el 16% (264 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 22% (367 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

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

- Caja de Vivienda Popular.
- Capital Salud
- Concejo de Bogotá.
- Depto. Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP.
- Depto. Administrativo del Servicio Civil Distrital.
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P. - EAAB
- Empresa Metro de Bogotá S.A.

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.

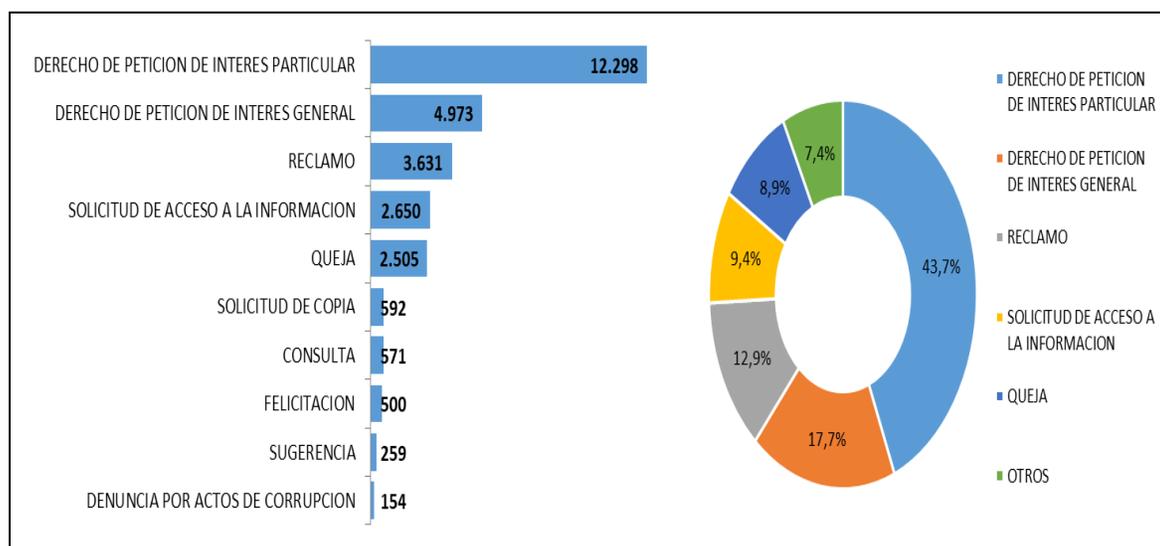
Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.

- Empresa De Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A.
- Enel-CODENSA
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP
- Fundación Gilberto Álzate Avendaño
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático-IDIGER
- Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal-IDPAC
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal -IDPYBA
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Instituto para la Economía Social – IPES.
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR.D.
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC
- Jardín Botánico de Bogotá-JJB
- La Terminal de Transportes
- Lotería de Bogotá
- Policía Metropolitana de Bogotá.
- Secretaría de Educación del Distrito.
- Secretaría Distrital de Ambiente.
- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno.
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda.
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Secretaría Jurídica Distrital
- Servicios Integrales para la Movilidad - SIM.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.-Sub Red Centro Oriente
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. -Sub Red Sur.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. -Sub Red Sur Occidente.
- Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital UAECD
- Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial – UAEMV.
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP.
- Universidad Distrital
- Vanti Gas Natural
- Veeduría Distrital

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

3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 8 se observa que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de julio, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 12.298 peticiones, que representan el 43,7% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.973 peticiones que representan el 17,7% del total registrado. Frente al mes anterior (junio) no se presenta variación en la posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología con mayor registro.



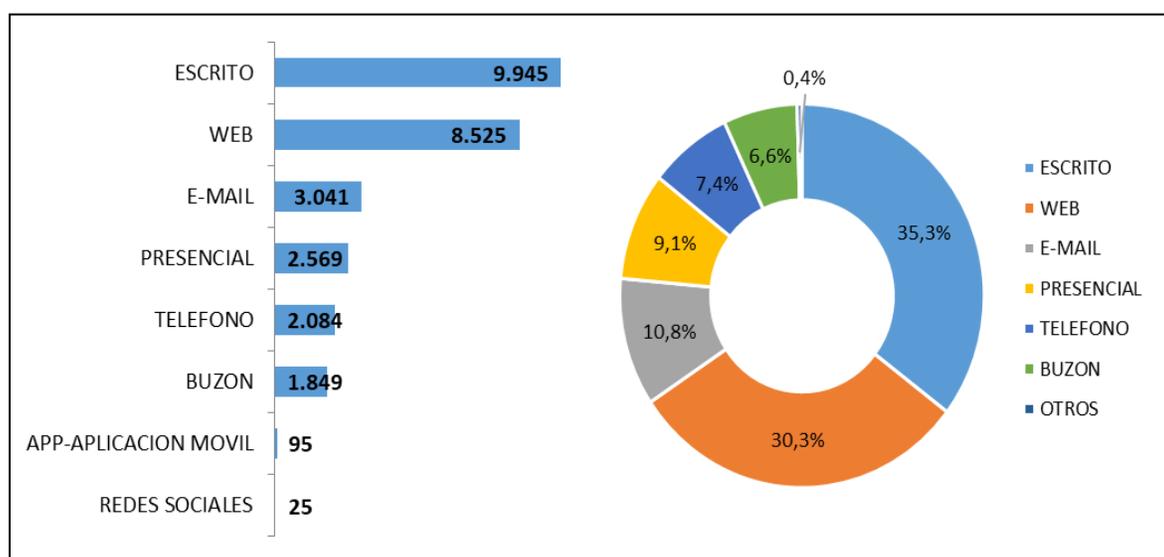
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

4. CANALES DE INTERACCIÓN

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

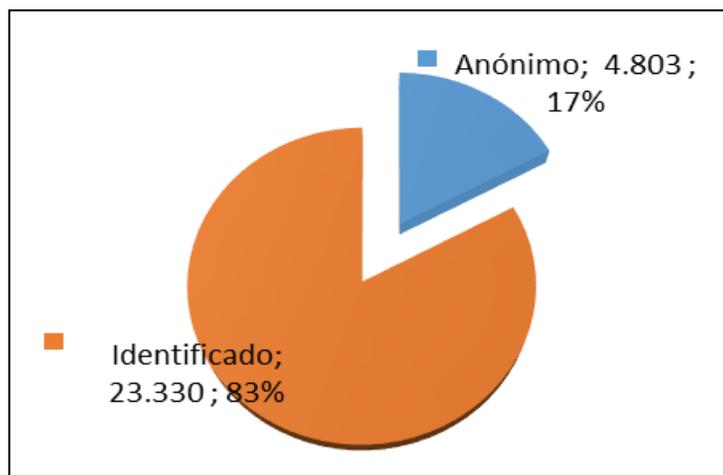
La Gráfica No 9 muestra que en el mes de julio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Escrito” con 9.945 peticiones, que representan el 35,3% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 8.525 peticiones (30,3% del total registrado); frente al mes anterior (junio) no se presenta variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, el canal “Escrito” también fue el más utilizado por la ciudadanía.



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

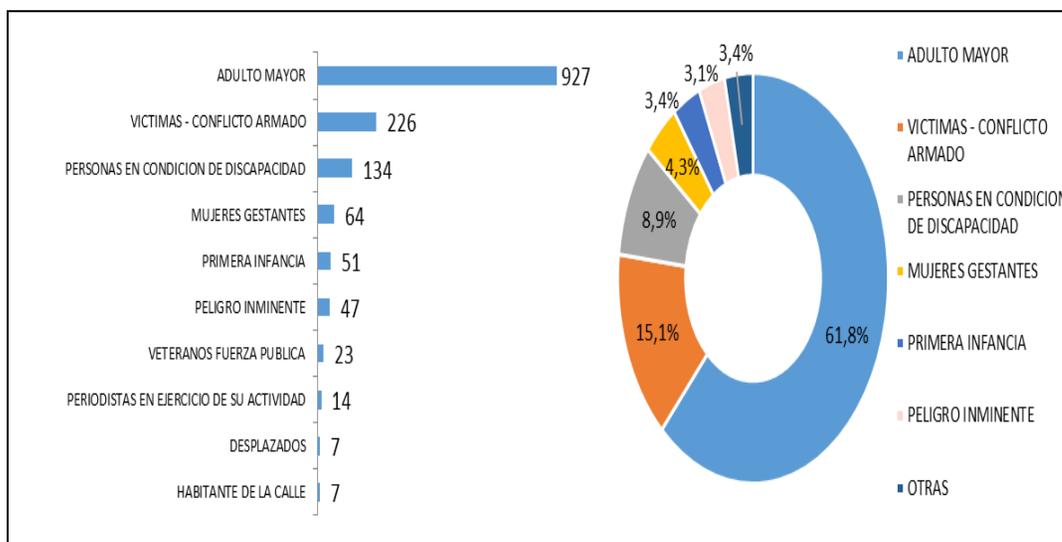
La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de julio por la ciudadanía, 23.330 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 83% del total de peticiones registradas, mientras que 4.803 peticiones (17% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (junio) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del requirente, pues en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.



Gráfica No 10. Calidad del Requirente

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

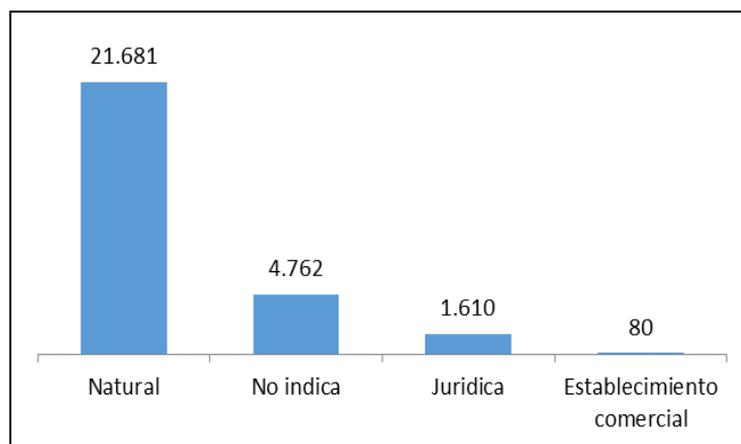


Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de julio en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 1.500 peticiones (5,3% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, primera infancia, peligro inminente, veteranos fuerza pública, periodistas en ejercicio de su profesión, desplazados y habitante de calle); de éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (927) que representan el 61,8%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 226 peticiones que representan el 15,1% del total de peticiones que refieren condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (junio) estas dos condiciones "Adulto mayor" y "Víctimas de conflicto armado" también presentaron el mayor número de registros dentro del total de peticiones que refirieron condición especial.

7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



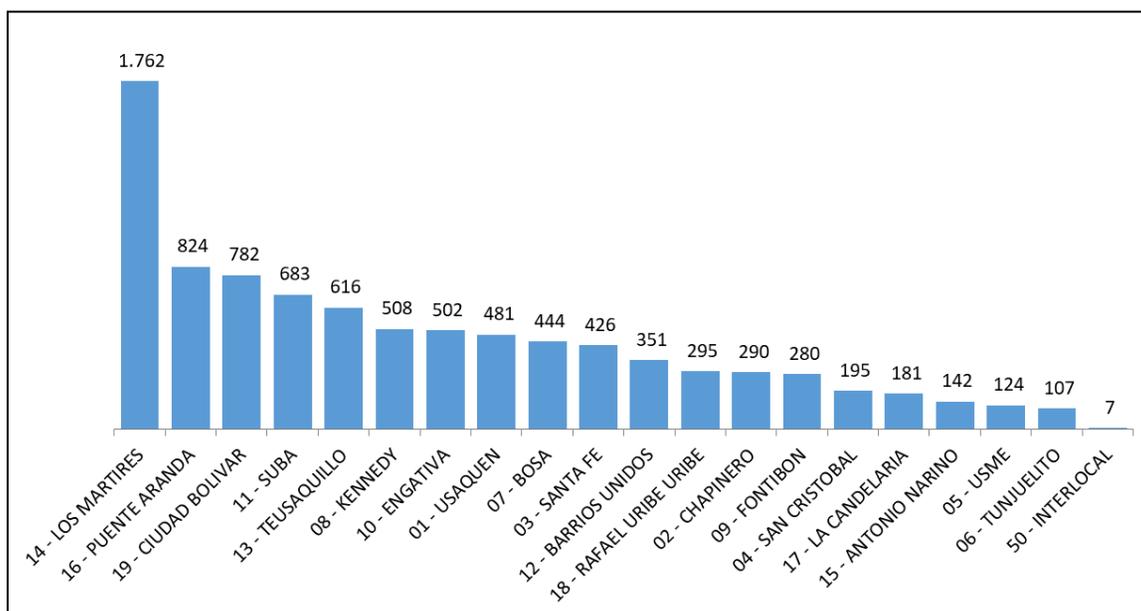
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

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 julio, 21.681 peticiones (77,06%) fueron registradas por personas naturales, en 4.762 peticiones (16,92%) no se reporta esta información, 1.610 peticiones (5,72%) registraron como personas jurídicas y 80 peticiones como establecimientos de comercio (0,28%). Frente al mes anterior (junio) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, ni a la proporción que representan, teniendo en cuenta que, en dicho mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.

8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de julio, en 9.000 peticiones (31,99% 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 Los Mártires, Puente Aranda y Ciudad Bolívar fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 1.762, 824 y 782 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 37,42% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de julio. Cabe mencionar que en el mes anterior (junio) las localidades Mártires y Puente Aranda, también se ubicaron en el TOP de las tres Localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía.



Gráfica No 13. Participación por localidades

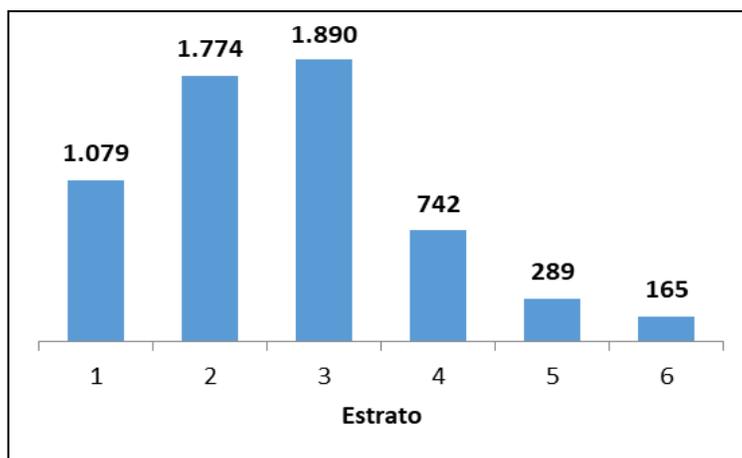
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

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

| LOCALIDAD DE LOS HECHOS | CATEGORÍA | No DE PETICIONES |
|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| 14 - LOS MARTIRES | COACTIVO | 311 |
| | SERVICIO A LA CIUDADANIA | 266 |
| | EDUCACION Y FORMACION | 202 |
| 16 - PUENTE ARANDA | SERVICIO A LA CIUDADANIA | 80 |
| | POBLACION CON DISCAPACIDAD | 73 |
| | 8. NO OPORTUNIDAD SERVICIOS | 59 |
| 19 - CIUDAD BOLIVAR | GESTION ACADEMICA | 506 |
| | SERVICIO A LA CIUDADANIA | 48 |
| | SUBSIDIOS | 15 |

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 01/08/2019

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 01/08/2019

La Gráfica No 14 presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de julio se registraron 5.939 peticiones que incluyeron esta variable (21,11% del total registrado en el mes). De estas el “Estrato 3” presenta el mayor registro (1.890 peticionarios) y el

“Estrato 2” se ubica en segundo lugar con 1.774 peticiones. Frente al mes anterior (junio) no se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que en ese mes el “Estrato 3” también presentó el mayor número de registros en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

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 julio en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” 37 peticiones, así:

| SECTOR | ENTIDAD | ASUNTO | TOTAL | |
|--------------------|--------------------------------|---|--|---|
| SALUD | SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD | El ciudadano solicita información acerca del proyecto Hospital Nuevo de Bosa | 1 | |
| MOVILIDAD | SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD | Invitación al Congreso Nacional Actores de Movilidad, celebrado en Pereira | 1 | |
| | SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD | El ciudadano refiere presuntos comportamientos no adecuados de un funcionario | 2 | |
| | TRANSMILENIO | | El ciudadano solicita que sean incluidas en el SITP provisional, rutas de servicio público eliminadas en años anteriores | 1 |
| | | | El ciudadano cuestiona entrega de mobiliario por parte de la entidad. | 1 |
| | | | El ciudadano cuestiona limpieza y estado del mobiliario a cargo de la entidad | 1 |
| INTEGRACION SOCIAL | IDIPRON | El ciudadano solicita información de una tala de árboles y cuestiona el actuar de funcionarios que tuvieron conocimiento. | 1 | |
| | IDIPRON | La ciudadana solicita la protección de los datos que se encuentran en los documentos publicados en la plataforma SECOP | 1 | |

| SECTOR | ENTIDAD | ASUNTO | TOTAL |
|-------------------------|--|--|---|
| | IDIPRON | La ciudadana informa posibles irregularidades en una Fundación. | 1 |
| | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | La ciudadana solicita datos relacionados con diferentes organizaciones, empresas y entidades de un barrio de la ciudad | 1 |
| | | El ciudadano solicita la instalación de un comedor comunitario. | 1 |
| | | El ciudadano adjunta unos videos que soportan una petición anterior | 1 |
| | | Solicitan revisión a un proceso de licitación de acuerdo al cumplimiento del manual de contratación. | 1 |
| | | El ciudadano solicita ampliación de cupos para acceso al programa de adulto mayor de la entidad | 1 |
| | | El ciudadano solicita información con relación a la manera que se aplican los procesos por parte de los comisarios de familia y cómo se garantiza el debido proceso. | 1 |
| | | La ciudadana solicita entrevista con funcionaria para fines académicos | 1 |
| | | La ciudadana solicita información acerca de las políticas públicas implementadas por la entidad, con relación a la mujer y población LGBTI | 2 |
| | | La ciudadana registra una felicitación para un punto de atención de la entidad. | 1 |
| HACIENDA | | U.A.E. CATASTRO DISTRITAL | El ciudadano solicita información acerca de la contratación que dio lugar a un parque automotriz de servicio público. |
| HÁBITAT | ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO | El ciudadano solicita validar información publicada en la página web de la entidad. | 1 |
| GOBIERNO | DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO | El ciudadano manifiesta presuntas irregularidades respecto de la asignación del espacio público utilizado por una empresa de servicios públicos. | 1 |
| GESTIÓN PÚBLICA | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL | El ciudadano solicita información acerca de los costos de pautas publicitarias en diferentes medios de comunicación | 1 |
| GESTIÓN JURÍDICA | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL | El ciudadano solicita información acerca de los costos de pautas publicitarias en diferentes medios de comunicación | 1 |
| | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL | El ciudadano solicita información relacionada con los contratos que se celebrados con las entidades Distritales | 1 |
| EDUCACIÓN | UNIVERSIDAD DISTRITAL | La ciudadana manifiesta su inconformidad por la falta de actuación de la entidad frente al consumo de drogas | 1 |
| EDUCACIÓN | UNIVERSIDAD DISTRITAL | El ciudadano solicita divulgación de información sobre temas de compensación ambiental en el área de jurisdicción de CORMACARENA. | 1 |

| SECTOR | ENTIDAD | ASUNTO | TOTAL |
|------------------------------------|---|--|-----------|
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE | El ciudadano indaga acerca de la implementación de diferentes artículos relacionados con participación ciudadana y plan anticorrupción. | 1 |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES | El ciudadano solicita entrevista con funcionaria de la entidad para evaluar propuesta de un festival. | 1 |
| AMBIENTE | SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE | El ciudadano solicita información con relación a las mesas de trabajo, reuniones con la población indígena, para tratar temas que interesan a la comunidad mencionada. | 1 |
| | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL | La ciudadana solicita información acerca de los planes de mejora, proyectos, acciones o planes implementados para la atención de los animales | 1 |
| | | La ciudadana solicita información del personal vinculado a la entidad, así como, información con datos específicos, de las intervenciones y acciones realizadas que involucran a los animales. | 1 |
| | | La ciudadana solicita información relacionada a la atención de los animales compañía de población en situación de calle y los procedimientos realizados a éstos, así como a los animales de otros actores de la comunidad. | 1 |
| | | El ciudadano solicita información de la actuación de las veedurías, por presuntas irregularidades. | 1 |
| | | La ciudadana solicita información detallada de la Unidad de Cuidado Animal de la entidad. | 1 |
| TOTAL | | | 37 |

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/08/2019

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 Julior de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011 y el Art. 1 del Acuerdo Distrital 731 de 2018, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, viene consolidando el reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: http://redquejas.veeduriadistrital.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 junio⁷, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

| SECTOR | ENTIDAD | JUNIO | | | | |
|-------------------------------------|--|--|---|--|---|--|
| | | CIFRAS | | DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS | | PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010 |
| | | REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES | REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS | PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES) | PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS | |
| GESTIÓN PÚBLICA | Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá | 4.017 | 4.017 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Depto. Advto. del Servicio Civil | 12 | NO PRESENTÓ INFORME | | | |
| GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | Secretaría Distrital de Gobierno | 2.542 | 3.317 | 775 | N.A. | 76,6% |
| | Depto. Advto. Defensoría del Espacio Público - DADEP | 225 | 225 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC. | 31 | 31 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| HACIENDA | Secretaría Distrital de Hacienda | 198 | 792 | 594 | N.A. | 25,0% |

⁷ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 25 de julio de 2019.

| | | | | | | |
|---|--|-------|----------------------------|------|------|--------|
| | U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD. | 162 | 162 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | FONCEP | 80 | 200 | 120 | N.A. | 40,0% |
| | Lotería de Bogotá | 3 | 3 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| PLANEACIÓN | Secretaría Distrital de Planeación | 127 | 127 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO | Secretaría Distrital de Desarrollo Económico | 41 | 41 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto para la Economía Social - IPES. | 523 | 523 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto Distrital de Turismo-IDT | 50 | 50 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| EDUCACIÓN | Secretaría de Educación del Distrito | 533 | 533 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP | 21 | 21 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Universidad Distrital | 1.148 | 1.148 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| SALUD | Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS | 0 | NO PRESENTÓ INFORME | | | |
| | Secretaría Distrital de Salud | 1.765 | 1.765 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Sub Red Sur | 965 | NO PRESENTÓ INFORME | | | |
| | Sub Red Sur Occidente | 503 | 503 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Sub Red Centro Oriente | 455 | 798 | 343 | N.A. | 57,0% |
| | Sub Red Norte | 326 | 326 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Capital Salud | 113 | NO PRESENTÓ INFORME | | | |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | Secretaría Distrital de Integración Social | 1.349 | 1.349 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto Distrital para la Protección de la Niñez - IDIPRON | 10 | 10 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte | 47 | NO PRESENTÓ INFORME | | | |

| | | | | | | |
|------------------|---|-------|----------------------------|--------|------|--------|
| | Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD. | 290 | 290 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Orquesta Filarmónica de Bogotá | 6 | 6 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC | 31 | NO PRESENTÓ INFORME | | | |
| | Fundación Gilberto Álzate Avendaño | 120 | 120 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto Distrital de las Artes-IDARTES | 243 | 266 | 23 | N.A. | 91,4% |
| | Canal Capital | 38 | 38 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| AMBIENTE | Secretaría Distrital de Ambiente | 1.637 | 1.637 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto Distrital para la Gestión del Riesgo y Cambio Climático-IDIGER | 17 | 17 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Jardín Botánico "José Celestino Mutis" | 328 | 328 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal-IDPYBA | 603 | 603 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| MOVILIDAD | Secretaría Distrital de Movilidad | 1.623 | 1.623 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto de Desarrollo Urbano-IDU | 103 | 1.900 | 1.797 | N.A. | 5,4% |
| | Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV | 118 | 259 | 141 | N.A. | 45,6% |
| | Transmilenio S.A. | 287 | 39.438 | 39.151 | N.A. | 0,7% |
| | Terminal de Transporte S.A. | 46 | 46 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Sistema Integrado de Movilidad -SIM | 78 | NO PRESENTÓ INFORME | | | |
| | Metro de Bogotá S.A. | 57 | 57 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| HÁBITAT | Secretaría Distrital del Hábitat. | 1.028 | 1.028 | N.A. | N.A. | 100,0% |

| | | | | | | |
|--|---|---------------|----------------------------|----------------|------------|--------------|
| | Caja de Vivienda Popular-CVP | 259 | 259 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | U.A.E. de Servicios Públicos UAESP | 1.149 | 1.474 | 325 | N.A. | 78,0% |
| | Empresa de Renovación Urbana - ERU | 60 | 60 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB | 179 | 77.852 | 77.673 | N.A. | 0,2% |
| | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP | 27 | NO PRESENTÓ INFORME | | | |
| MUJER | Secretaría Distrital de la Mujer | 84 | 84 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia | 627 | 504 | N.A. | 123 | 80,4% |
| | U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá | 9 | 9 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| GESTIÓN JURIDICA | Secretaría Jurídica Distrital | 69 | 69 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| ENTES DE CONTROL | Concejo de Bogotá | 109 | 109 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Veeduría Distrital | 203 | 198 | N.A. | 5 | 97,5% |
| TOTAL | | 24.674 | 144.215 | 120.942 | 128 | 16,2% |

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 26/08/2019

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, ocho (8) entidades no presentaron informe; es decir, sólo 47 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (junio).

Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 24.674 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 144.215 peticiones lo cual muestra una

diferencia de 120.814 peticiones⁸, llegando a un cumplimiento del 16,2%; 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 16,2% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Por otra parte, se encuentra que las siguientes ocho (8) entidades no efectuaron reporte en el periodo evaluado⁹: Depto. Activo del Servicio Civil Distrital, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Sub Red Sur, Sub Red Norte, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC, Sistema Integrado de Movilidad SIM y Empresa de 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. De las entidades listadas anteriormente, cuatro (4) de ellas (Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Sistema Integrado de Movilidad SIM, y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP) en el periodo anterior también se encontraron dentro de las entidades que no efectuaron el respectivo reporte.

Igualmente se invita a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

Así mismo, se hace un llamado a las entidades que no presentan el registro de la totalidad de sus 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 julio un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar los subtemas más reiterados, en los cinco (5) sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de julio (Hábitat, Salud, Movilidad, Ambiente y Educación) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.

⁸ Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el “Informe mensual de PQR” frente al reporte generado por Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se excluyen las cifras de las entidades que no presentaron el informe, así como las peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQR.

⁹ Junio de 2019

- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Salud, Movilidad transporte y malla vial, Ambiente, Servicios públicos, Educación, Urbanismo-vivienda, Seguridad y convivencia, Subsidios, Familia y Gobierno Local) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Hábitat, Ambiente, Seguridad Convivencia y Justicia, Planeación y Movilidad) que presentan tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente, de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las entidades (Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat, UAE. de Servicios Públicos -UAESP, Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial-UMV, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Ambiente, Seguridad Convivencia y Justicia, Defensoría del Espacio Público, CODENSA) que presentan mayor número de peticiones vencidas -sin respuesta definitiva, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación- para que den trámite y respuesta a las peticiones, con su respectiva gestión en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Hacer un llamado a las entidades que presentaron observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades para que a través de las Oficinas de Control Interno se capacite a los servidores(as) que interactúan con Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades que no cumplieron con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, en relación con presentar el reporte/informe estadístico para el periodo evaluado: Depto. Activo del Servicio Civil Distrital, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDC BIS, Sub Red Sur, Sub Red Norte, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC, Sistema Integrado de Movilidad SIM y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP



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

Página 42 de 42

- Hacer un llamado a las entidades que no registraron la totalidad de peticiones recibidas en su entidad en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

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

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**