



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 JUNIO DE 2019**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. JULIO 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 Junior 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 junio 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 JUNIO

1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

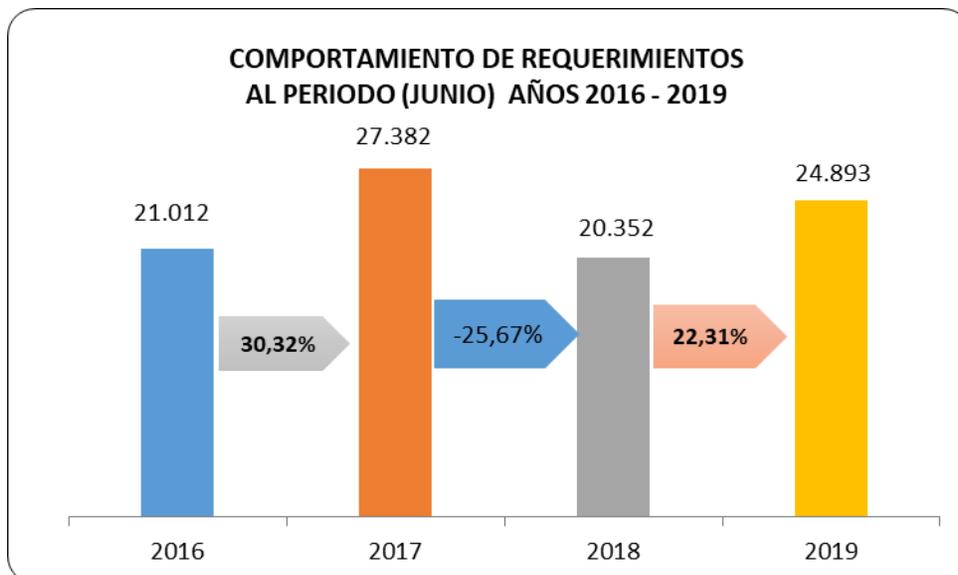
A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, entre el año 2015 a 2019 (corte 30 de junio), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años 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					
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	154.434				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2015 al 2019

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de junio se registraron 24.893 peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, presentando una disminución de 6.823 peticiones (-21,61%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (mayo/2019); a su vez, esta cifra refleja un aumento de 4.541 peticiones (22,3%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (junio de 2018).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de junio 2016 a 2019
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

A continuación, 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

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2018-2019

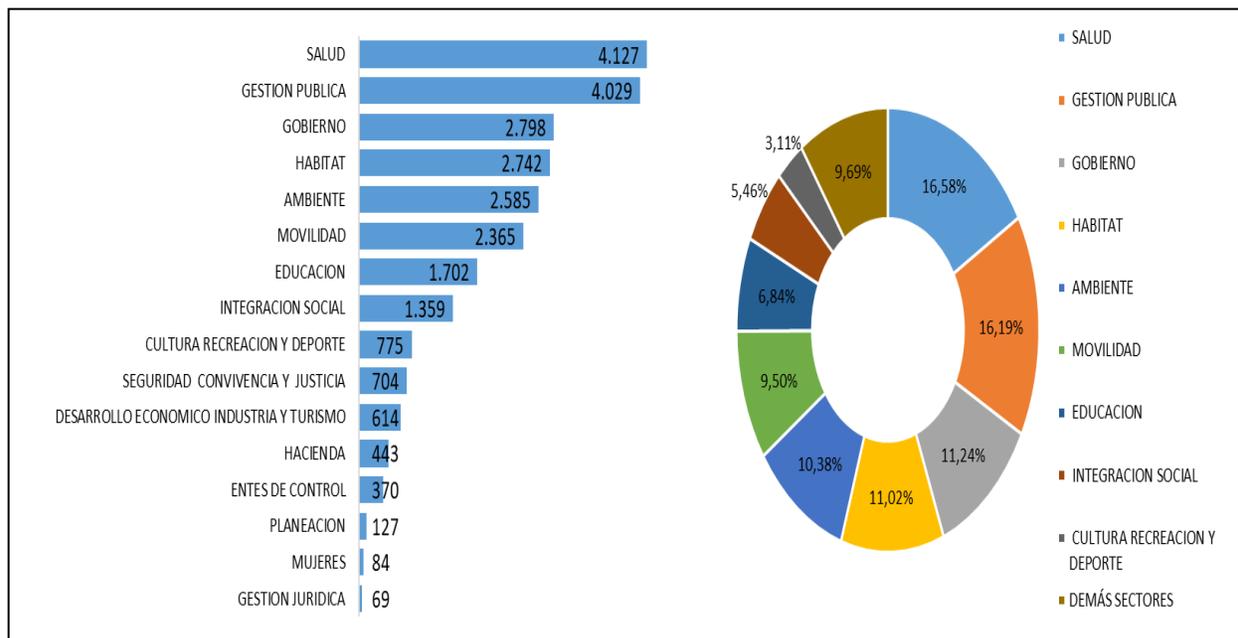
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

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 junio los sectores con junior número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones² son: Salud con 4.127 peticiones (16,58% del total), Gobierno con 2.798 (11,24%), Hábitat con 2.742 peticiones (11,02%), Ambiente con 2.585 (10,38%), y Movilidad con 2.365 peticiones (9,50% del total), los cuales acumulan el 58,72% del total de las peticiones registradas en el mes de junio 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 receptionan 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 - junio 2019
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (mayo), 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. Se destaca que cuatro de estos sectores (Salud, Gobierno Ambiente, y Movilidad) 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); igualmente, se observa que el Sector Hábitat ingresó al TOP, desplazando al Sector Educación.

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

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.765	42,77%	7,09%
	SUBRED SUR	965	23,38%	3,88%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	503	12,19%	2,02%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	455	11,02%	1,83%
	SUBRED NORTE	326	7,90%	1,31%
	CAPITAL SALUD EPS	113	2,74%	0,45%
TOTAL SECTOR SALUD		4.127	16,58%	16,58%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.017	99,70%	16,14%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	12	0,30%	0,05%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		4.029	16,19%	16,19%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.542	90,85%	10,21%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	225	8,04%	0,90%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	31	1,11%	0,12%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		2.798	11,24%	11,24%
HABITAT	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	1.149	41,90%	4,62%
	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.028	37,49%	4,13%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	259	9,45%	1,04%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	179	6,53%	0,72%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO - ERU	60	2,19%	0,24%
	CODENSA	37	1,35%	0,15%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ -ETB	27	0,98%	0,11%
	GAS NATURAL	3	0,11%	0,01%
TOTAL SECTOR HABITAT		2.742	11,02%	11,02%

AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.637	63,33%	6,58%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDIPIYBA	603	23,33%	2,42%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ-JBB	328	12,69%	1,32%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO -IDIGER	17	0,66%	0,07%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.585	10,38%	10,38%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	1.623	68,63%	6,52%
	TRANSMILENIO	287	12,14%	1,15%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	118	4,99%	0,47%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	103	4,36%	0,41%
	SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD-SIM	78	3,30%	0,31%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	57	2,41%	0,23%
	GRÚAS Y PATIOS	53	2,24%	0,21%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	46	1,95%	0,18%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		2.365	9,50%	9,50%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1.148	67,45%	4,61%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	533	31,32%	2,14%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	21	1,23%	0,08%
TOTAL SECTOR EDUCACION		1.702	6,84%	6,84%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.349	99,26%	5,42%
	INSTITUTO DISTRITAL PAR AL PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ-IDIPRON	10	0,74%	0,04%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		1.359	5,46%	5,46%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	290	37,42%	1,16%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	243	31,35%	0,98%

	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	120	15,48%	0,48%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	47	6,06%	0,19%
	CANAL CAPITAL	38	4,90%	0,15%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	31	4,00%	0,12%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	6	0,77%	0,02%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		775	3,11%	3,11%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DE SEGURIDAD	627	89,06%	2,52%
	POLICÍA METROPOLITANA	68	9,66%	0,27%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	9	1,28%	0,04%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		704	2,83%	2,83%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	523	85,18%	2,10%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	50	8,14%	0,20%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	41	6,68%	0,16%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		614	2,47%	2,47%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	198	44,70%	0,80%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	162	36,57%	0,65%
	FONCEP	80	18,06%	0,32%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	3	0,68%	0,01%
TOTAL SECTOR HACIENDA		443	1,78%	1,78%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	203	54,86%	0,82%
	CONCEJO DE BOGOTA	109	29,46%	0,44%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	58	15,68%	0,23%
TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL		370	1,49%	1,49%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	127	100,00%	0,51%
TOTAL SECTOR PLANEACION		127	0,51%	0,51%

MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	84	100,00%	0,34%
TOTAL SECTOR MUJERES		84	0,34%	0,34%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	69	100,00%	0,28%
TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA		69	0,28%	0,28%
TOTAL GENERAL		24.893	100,00%	100,00%

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

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

- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.542 peticiones que representan el 90,85% del total de peticiones registradas en su Sector y el 10,21 % del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.765 peticiones, que representan el 42,77% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,09% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.637 peticiones que representan el 63,33% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,58% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad con 1.623 peticiones, que representan el 68,63% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,52% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 1.349 peticiones que representan el 99,26% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,42% del total registrado en el Distrito Capital.

Al comparar las entidades enunciadas anteriormente con las del mes anterior (mayo), se observa que cuatro (4) de éstas entidades (Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente y Secretaría Distrital de Movilidad) también se encontraron dentro del TOP de las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; teniendo en cuenta que en el mes de junio ingresó al TOP la Secretaría Distrital de Integración Social, desplazando a la Universidad Distrital que en el mes anterior estuvo dentro de las entidades con mayor registro de peticiones 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.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de junio con las registradas en el mes anterior (mayo), se observa una variación de -21,61% (ver Tabla No 4), equivalente a 6.863 peticiones, encontrándose que la mayoría de los sectores del D.C. presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas; dentro de estos, se destacan los sectores de Educación y Gestión Jurídica que presentan los mayores porcentajes de disminución en el registro de peticiones.

Por otra parte, el único Sector que presenta aumento en el porcentaje de peticiones registradas es Desarrollo Económico, Industria y Turismo.

SECTOR	MAYO 2019	JUNIO 2019	% VARIACION (MES ANTERIOR)
SALUD	4.904	4.127	-15,84%
GESTION PUBLICA	4.694	4.029	-14,17%
GOBIERNO	3.070	2.798	-8,86%
HABITAT	2.754	2.742	-0,44%
AMBIENTE	3.814	2.585	-32,22%
MOVILIDAD	3.037	2.365	-22,13%
EDUCACION	4.018	1.702	-57,64%
INTEGRACION SOCIAL	1.675	1.359	-18,87%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	959	775	-19,19%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	841	704	-16,29%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	544	614	12,87%
HACIENDA	547	443	-19,01%
ENTES DE CONTROL	476	370	-22,27%
PLANEACION	176	127	-27,84%
MUJERES	101	84	-16,83%
GESTION JURIDICA	146	69	-52,74%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
TOTAL	31.756	24.893	-21,61%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

2.3 Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas⁴ en el mes de junio 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 23.521 peticiones, de las cuales el 62,56% (14.717) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (junio) y el restante 37,43% (8.804) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de junio.

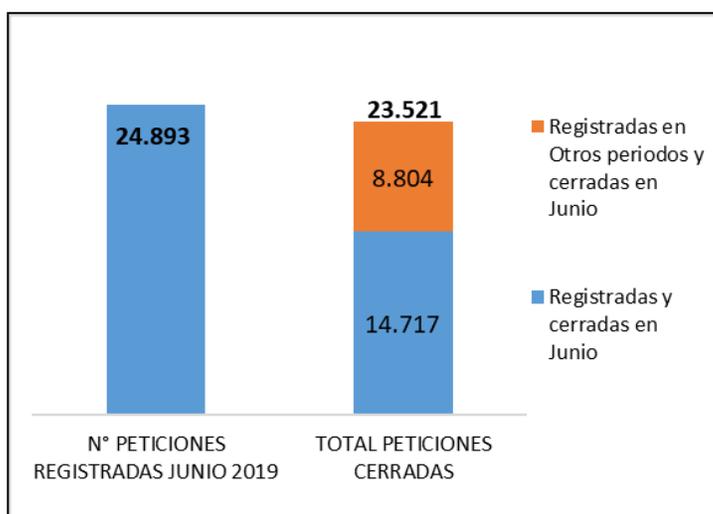
Por otra parte, se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Salud con 4.530 respuestas que representan el 19,26% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 3.500 cierres que representan el 14,88% del total cerrado en el Distrito Capital.

PETICIONES JUNIO 2019						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS JUNIO 2019	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS JUNIO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
SALUD	4.127	16,58%	2.767	1.763	4.530	19,26%
MOVILIDAD	2.365	9,50%	2.332	1.168	3.500	14,88%
AMBIENTE	2.585	10,38%	2.577	854	3.431	14,59%
HABITAT	2.742	11,02%	2.285	394	2.679	11,39%
EDUCACION	1.702	6,84%	567	1.551	2.118	9,00%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	704	2,83%	938	594	1.532	6,51%
INTEGRACION SOCIAL	1.359	5,46%	758	637	1.395	5,93%
GOBIERNO	2.798	11,24%	1.035	207	1.242	5,28%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	775	3,11%	406	432	838	3,56%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	614	2,47%	274	424	698	2,97%
HACIENDA	443	1,78%	242	324	566	2,41%
GESTION PUBLICA	4.029	16,19%	243	120	363	1,54%
ENTES DE CONTROL	370	1,49%	52	212	264	1,12%
PLANEACION	127	0,51%	157	50	207	0,88%
MUJERES	84	0,34%	43	61	104	0,44%
GESTION JURIDICA	69	0,28%	41	13	54	0,23%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	24.893	100%	14.717	8.804	23.521	100%

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

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.

Así mismo, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de junio, de las 24.893 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 10.176 peticiones, que representan el 40,87% del total registrado en el mes.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

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 junio:

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de Gestión de Peticiones	1.175	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.284	-
	Otras Dependencias Secretaría General	325	345
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		4	18
TOTAL		3.788	363

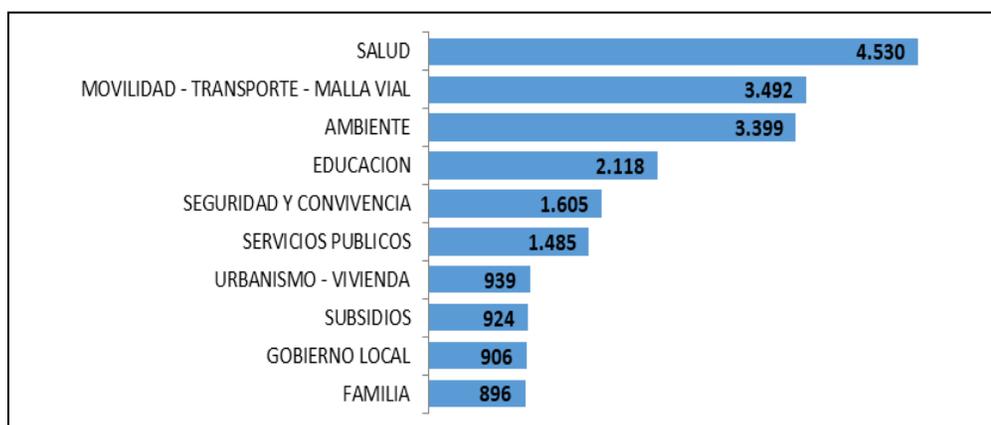
Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

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 3.788 adelantados en un alto porcentaje por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 363, de las cuales 345 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 18 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 23.521 respuestas emitidas en el mes de junio en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, los diez (10) temas más recurrentes acumulan 20.294 peticiones (81,52% del total registrado en el mes). Dentro de estos, el tema "Salud" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 18,19% del total de peticiones registradas en el mes, seguido del tema "Movilidad, transporte - malla vial" que representa el 14,02% 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 02/07/2019

Frente al mes anterior (mayo) se observa variación en la posición del tema más frecuente en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, el tema más frecuente en el Distrito Capital fue "Función Pública Administración". Por otra parte, hay que señalar que en el mes anterior (mayo), ocho (8) de estos temas (con algunas variaciones en la posición ocupada) también se encontraron en el TOP de los 10 temas de mayor frecuencia en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que el mes de junio ingresaron los temas "Subsidios" y "Familia" desplazando del TOP a los temas "Función Pública Administración" y "Control Político, Social y fiscal".

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

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	
											No	%
SALUD	43	8	151	1.298	351	350	1.799	231	262	37	4.530	19,26%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	74	6	1.191	811	4	597	577	60	74	98	3.492	14,85%
AMBIENTE	32	2	490	2.324	3	34	151	346	3	14	3.399	14,45%
EDUCACION	79	15	54	238	5	466	90	1.153	11	7	2.118	9,00%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	15	32	430	782	15	157	116	39	6	13	1.605	6,82%
SERVICIOS PUBLICOS	13	16	312	839	7	106	164	19	1	8	1.485	6,31%
URBANISMO - VIVIENDA	116	2	58	588	7	24	88	35	20	1	939	3,99%
SUBSIDIOS	5	1	25	869	1	6	12	3	-	2	924	3,93%
GOBIERNO LOCAL	4	2	400	437	-	34	17	10	2	-	906	3,85%
FAMILIA	11	3	88	612	23	78	46	14	4	17	896	3,81%
OTROS TEMAS	125	31	400	1.968	66	134	52	281	145	25	3.227	13,72%
TOTAL GENERAL	517	118	3.599	10.766	482	1.986	3.112	2.191	528	222	23.521	100,00%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

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 10.766 peticiones que representan el 43,24% del total registrado en el mes en el Distrito Capital y el Derecho de Petición de Interés General con 3.599 peticiones que representan el 14,45% del total registrado en el mes.

Por otra parte, se observa que en el tema más frecuente "Salud" la principal tipología es el "Reclamo" con 1.799 peticiones que representan el 39,71% del total de peticiones registradas en el mes de junio

con este tema; a su vez, el “Derecho de Petición de Interés Particular” se ubica como la segunda tipología en este tema y representa el 28,65% del total de peticiones registradas en el mes de junio con este tema. Hay que anotar que, entre estas dos tipologías se acumula el 68,36% del total de peticiones registradas con este tema en el mes de junio 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 junio:

Sector Salud:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	695	15,3%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	348	7,7%
HISTORIA CLINICA	282	6,2%
FALLAS EN LA PRESTACION DE SERVICIOS QUE NO CUMPLEN CON ESTANDARES DE CALIDAD	182	4,0%
CALIDAD DEL AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	178	3,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.845	62,8%
TOTAL	4.530	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Salud
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

En el Sector Salud se encuentra que los subtemas más reiterados en el mes son “D. Ambulatorio Medicina Especializada” con el 15,3% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de junio; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” “que acumuló 7,7% del total de respuestas emitidas en el Sector.

Sector Movilidad

En este Sector (Tabla No 9) el subtema más relevante es la "Atención y Servicio a la Ciudadanía" que representa el 11,9% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de junio, seguido por el subtema "Solicitud de operativos (control del tránsito del transporte público, recuperación del espacio público)" que representa el 8,3% del total de respuestas emitidas en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	416	11,9%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRASNPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	289	8,3%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	203	5,8%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	196	5,6%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	189	5,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.207	63,1%
TOTAL	3.500	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

Sector Ambiente

En este Sector (Tabla No 11) se encuentra que los subtemas más reiterados son “Contaminación ambiental” con el 43,7% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de junio; en 2do lugar, se ubicó el subtema “Atmosférico aire auditivo y visual” que representa el 14,7% del total de respuestas emitidas en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACION AMBIENTAL	1.499	43,7%
ATMOSFERICO AIRE AUDITIVO Y VISUAL	503	14,7%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	285	8,3%
FORESTAL MADERAS PODA TALA	142	4,1%
BRIGADAS DE SALUD	134	3,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	868	25,3%
TOTAL	3.431	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Ambiente

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

Sector Hábitat

En este Sector se encuentra que los subtemas más reiterados son “Solicitud Ruro” con el 9,2% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de junio; en 2do lugar, se ubicó el subtema

“Solicitud de movilización de recursos” con el 8,9% del total del total de respuestas emitidas en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SOLICITUD RURO	247	9,2%
SOLICITUD DE MOVILIZACION DE RECURSOS	239	8,9%
ACCESO A VIVIENDA	217	8,1%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	163	6,1%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	157	5,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.656	61,8%
TOTAL	2.679	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Hábitat
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

Sector Educación

En este Sector (Tabla No 12) se encuentra que los subtemas más reiterados son “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado” con el 22,4% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de junio; en 2do lugar, se ubicó el subtema “Oferta institucional” con el 17,7% del total de respuestas emitidas en el Sector.

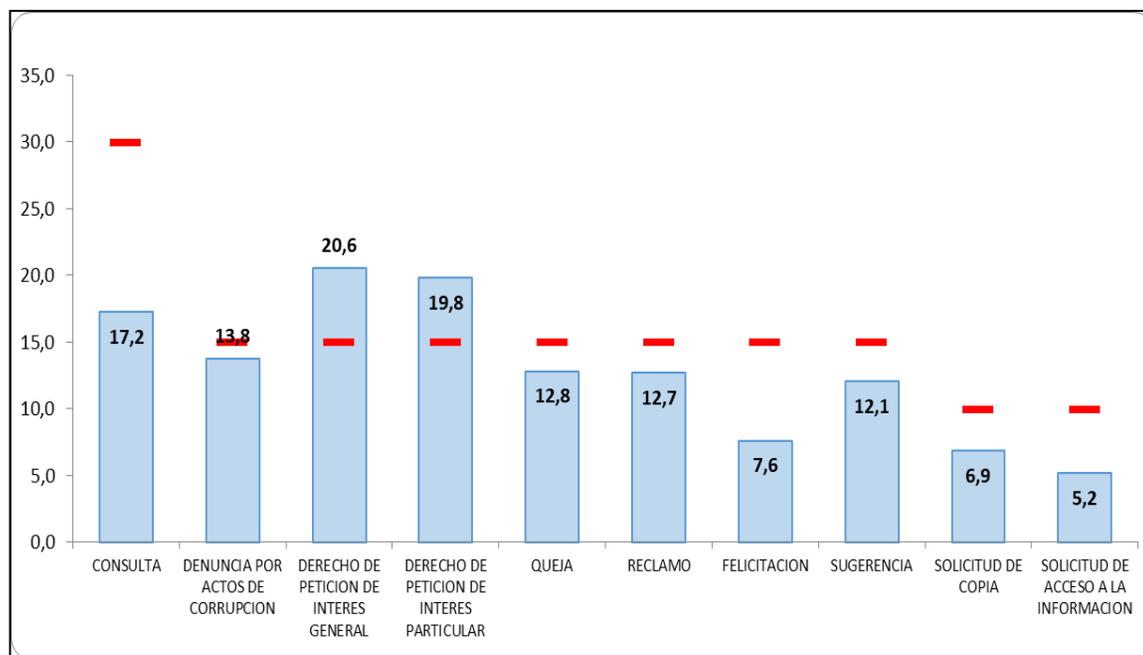
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ADMISION DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	474	22,4%
OFERTA INSTITUCIONAL	374	17,7%
CALIDAD DEL SERVICIO	233	11,0%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	123	5,8%
DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	67	3,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	847	40,0%
TOTAL	2.118	100%

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Educación
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

En el mes de junio el tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital está en 16,3 días hábiles; frente al mes anterior (mayo), se presenta disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 17,1 días hábiles.

Seguidamente, 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.



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

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	27	41	15	16	12	14	8	11	10	9
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	12	1	9	8	9	13	4	7	8	6
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	15	11	13	6	10	11	-	14	-	6
EDUCACION	8	10	19	12	12	14	4	7	5	1
ENTES DE CONTROL	8	3	4	4	3	6	-	5	10	6
GESTION JURIDICA	10	-	11	8	8	1	-	-	-	6
GESTION PUBLICA	14	2	12	11	11	9	4	5	4	17
GOBIERNO	25	26	57	109	70	69	-	20	39	30
HABITAT	28	19	22	27	20	19	16	23	8	14
HACIENDA	6	12	10	9	10	9	3	13	4	10
INTEGRACION SOCIAL	12	5	9	9	10	11	3	11	9	7
MOVILIDAD	18	8	14	16	10	12	10	13	4	9
MUJERES	9	-	13	10	10	11	13	11	7	7
PLANEACION	19	-	13	11	15	11	-	15	5	11
SALUD	18	9	11	11	11	12	8	10	7	8
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	16	15	14	11	14	12	10	15	13	13
PROMEDIO PONDERADO	17	14	21	20	13	13	8	12	7	5

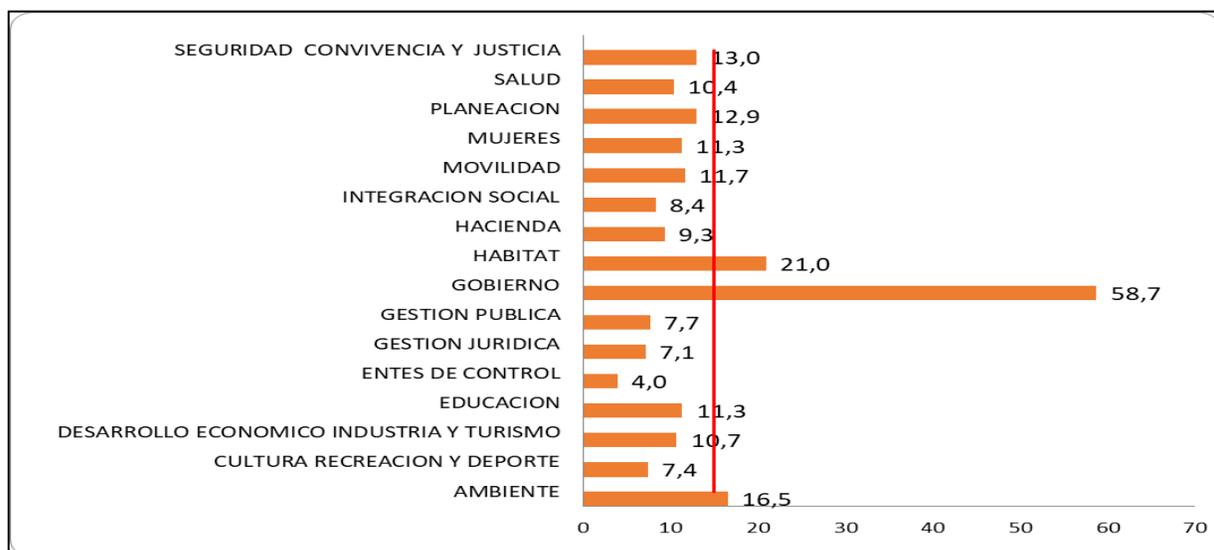
Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

La Tabla No 13 muestra que los siguientes sectores presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente, por tipología: Gobierno y Hábitat (8 tipologías); Seguridad Convivencia y Justicia (2 tipologías); Ambiente Educación, Gestión Pública y Planeación (1 tipología). Hay que mencionar que en el mes anterior (mayo), cinco de estos sectores (Gobierno, Hábitat, Seguridad Convivencia y Justicia, Ambiente, Educación) también se encontraron dentro de los

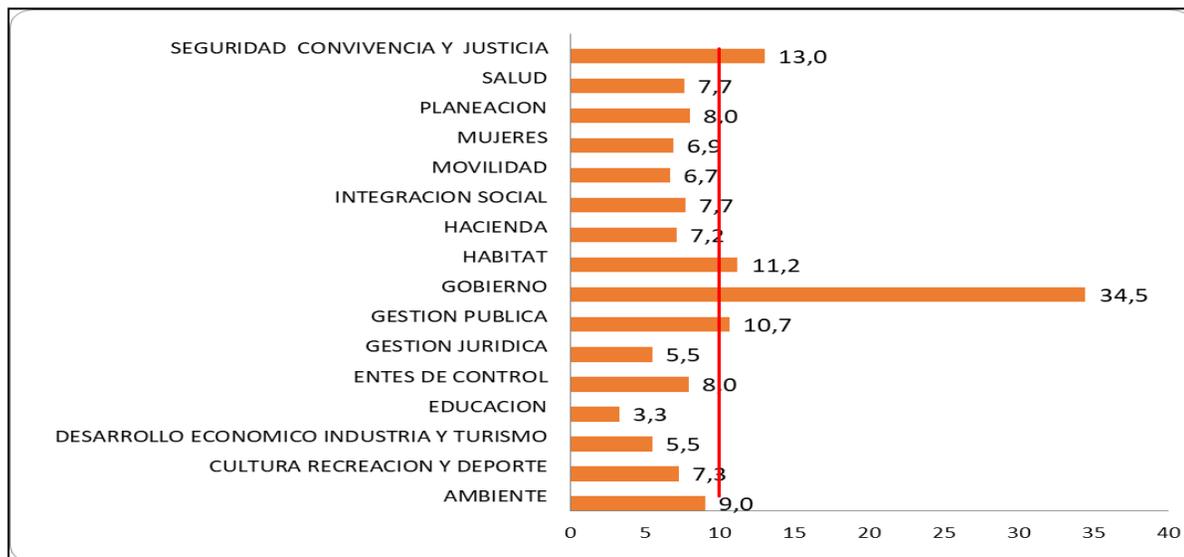
sectores con tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente, en algunas tipologías.

A continuación, 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 Ambiente, presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías; al respecto hay que mencionar que en el mes anterior (mayo) estos sectores también se encontraron dentro de los sectores con 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 02/07/2019

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 observa que los sectores Gobierno, Seguridad y Convivencia, Hábitat y Gestión Pública presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías; hay que mencionar que en el mes anterior (mayo) los sectores Gobierno, Seguridad y Convivencia y Hábitat también presentaron un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías.



Gráfica No 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 10 días
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

Por otra parte, con respecto a la tipología "Consulta", la Tabla No 13 deja ver que todos los sectores presentan un tiempo promedio de respuesta dentro del 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 junio en el Distrito Capital se encontraron 26.192 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 21.276 peticiones vencidas que representan el 82,95% del total de vencidos en el Distrito Capital.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	21.726	82,95%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.391	5,31%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	1.051	4,01%
SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	735	2,81%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	459	1,75%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	268	1,02%

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	203	0,78%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	84	0,32%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	65	0,25%
POLICÍA METROPOLITANA	35	0,13%
OTRAS ENTIDADES	175	0,67%
TOTAL GENERAL	26.192	100%

Tabla No 14. Entidades con junior número de peticiones vencidas
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

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:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
31.708	2.211	2.182	29	2.073	138	2.090	121	2.015	196	338	402
		99%	1%	94%	6%	95%	5%	91%	9%	15%	18%

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 02/06/2019

La población corresponde a 31.708 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital; de estas, se tomó una muestra de 2.211 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁶:

⁵ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de mayo/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.

Las cifras muestran que el 99% (2.182) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 94% (2.073) cumple con el criterio de “Claridad”, el 95% (2.090) cumple con el criterio de “Calidez y el 91% (2.015) cumple el criterio de “Oportunidad”; de lo anterior se concluye que el 15% (338 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 18% (402 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

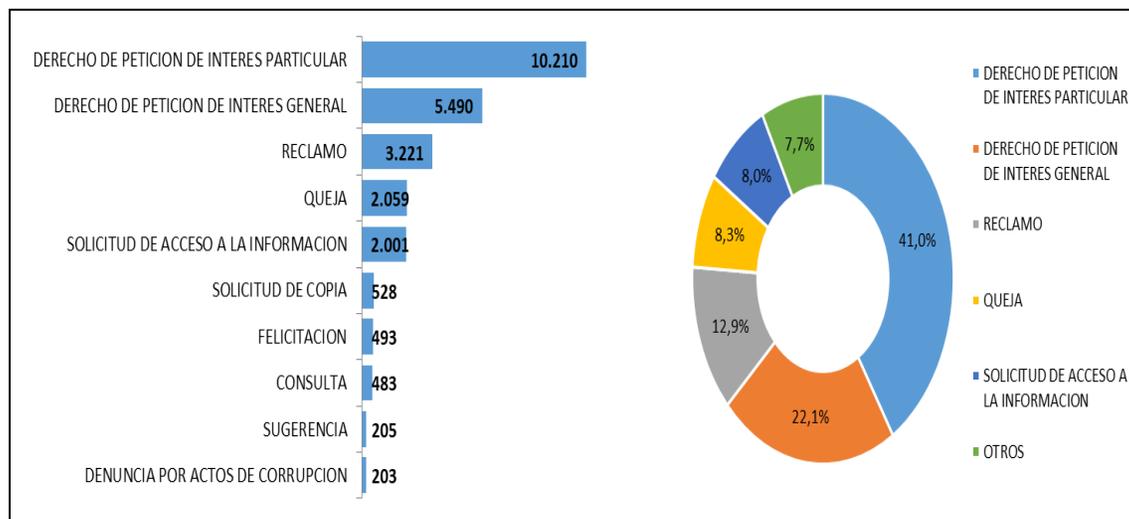
Al respecto, hay que señalar que se enviaron comunicaciones a las entidades distritales que presentan observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo de Bogotá Te Escucha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

- Caja de Vivienda Popular.
- 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.
- Empresa de Renovación Urbana -ERU
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.-ETB
- Enel-CODENSA
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático-IDIGER
- Instituto Distrital para la Artes - IDARTES
- Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal-IDPAC
- 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
- Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP
- Jardín Botánico de Bogotá-JJB
- La Terminal de Transportes
- Policía Metropolitana de Bogotá.
- Secretaría de Educación del Distrito.
- Secretaria Distrital de Ambiente.
- Secretaria Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.
- Secretaría Distrital de Gobierno.
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda.

- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Secretaría Jurídica Distrital
- SIM -Servicios para la Movilidad.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial – UAEMV.
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP
- Vanti Gas Natural

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.

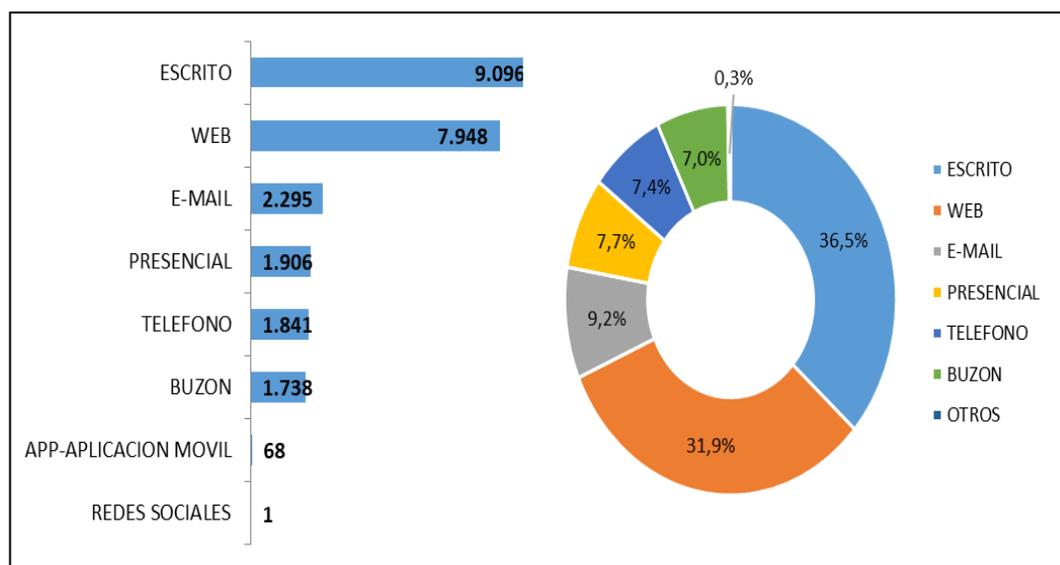
3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

En la Gráfica No 8 se observa que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de junio, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 10.210 peticiones, que representan el 41,0% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.490 peticiones que representan el 22,1% del total registrado. Frente al mes anterior (mayo) 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.

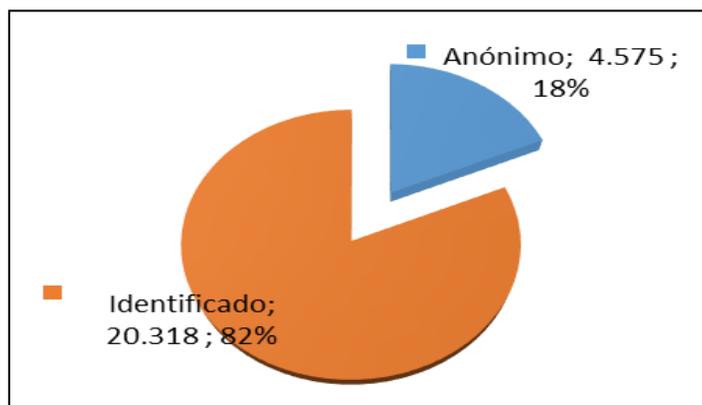
4. CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

La Gráfica No 9 muestra que en el mes de junio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Escrito” con 9.096 peticiones, que representan el 36,5% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 7.948 peticiones (31,9% del total registrado); frente al mes anterior (mayo) no se presenta variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, el canal “Escrito” también fue el más utilizado por la ciudadanía.

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Gráfica No 10. Calidad del Requirente

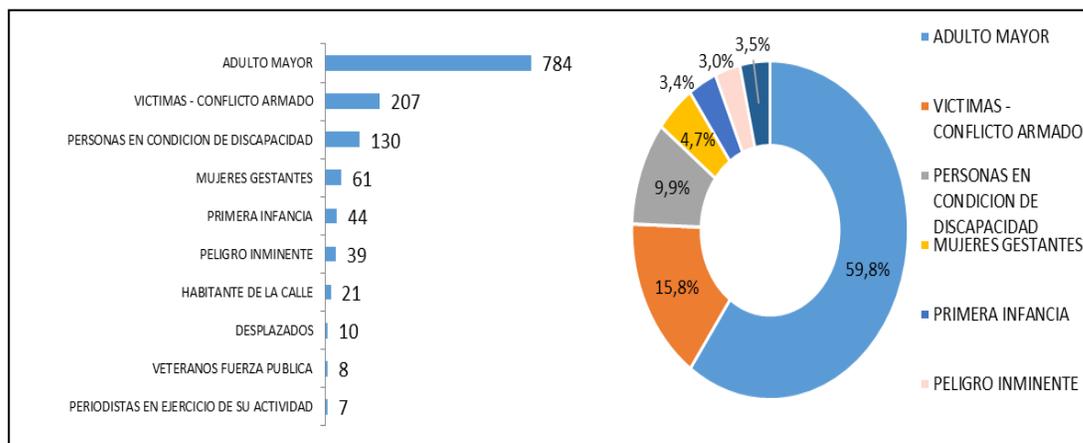
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de junio por la ciudadanía, 20.318 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 82% del total de peticiones registradas, mientras que 4.575 peticiones (18% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (mayo) 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 junio en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 1.311 peticiones (5,26% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas con discapacidad, mujeres gestantes, primera infancia, peligro inminente, habitante de calle, desplazados, veteranos fuerza pública y periodistas en ejercicio de su profesión); de éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (784) que representan el 59,8%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Victimas del conflicto armado" con 207 peticiones que representan el 15,8% del total de peticiones que refieren condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (mayo)

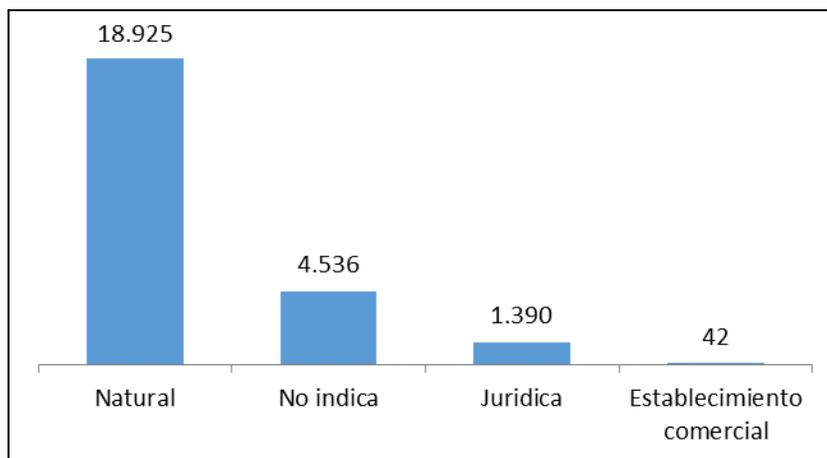
estas dos condiciones “Adulto mayor” y “Víctimas de conflicto armado” también presentaron el mayor número de registros dentro del total de peticiones que refirieron condición especial.



Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

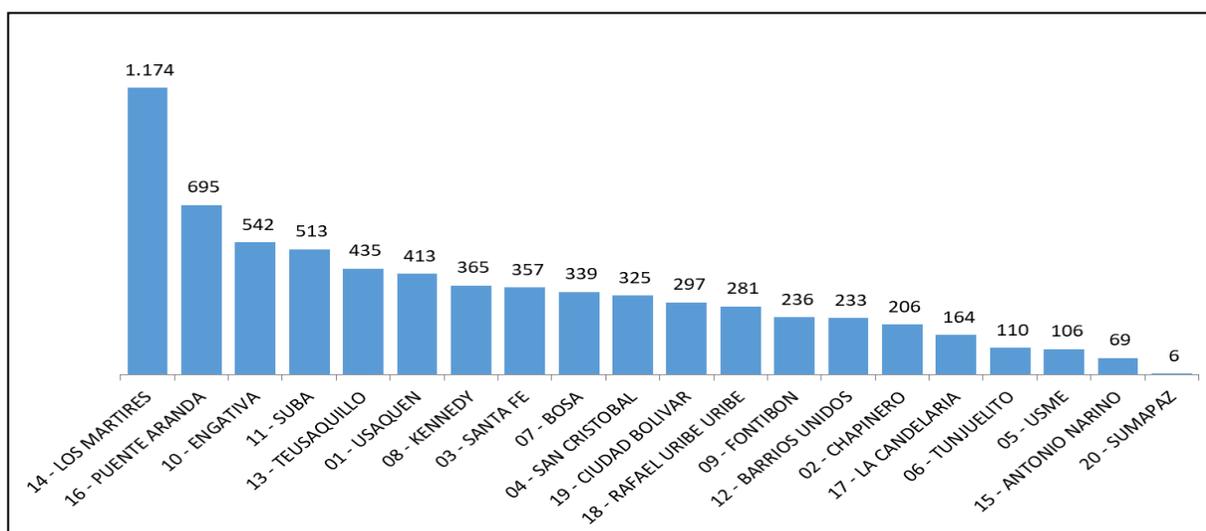


Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

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 junio 18.925 peticiones (76,02%) fueron registradas por personas naturales, en 4.536 peticiones (18,22%) no se reporta esta información, 1.390 peticiones (5,58%) registraron como personas jurídicas y 42 peticiones como establecimientos de comercio (0,16%). Frente al mes anterior (mayo) 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



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de junio, en 6.866 peticiones (27,58% 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 Engativá fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 1.174, 695 y 542 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 35,10% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de junio. Cabe

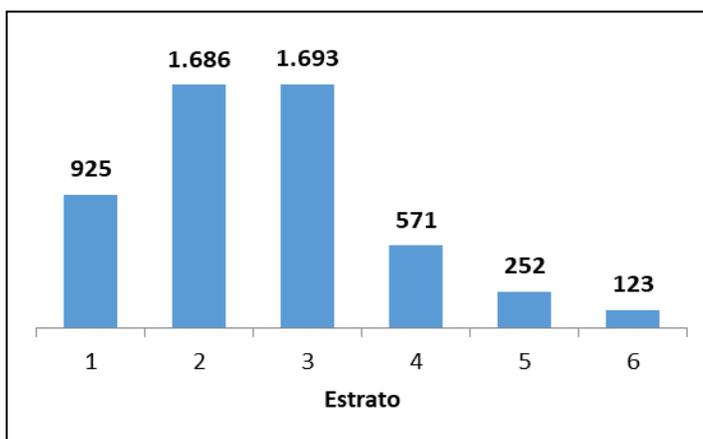
mencionar que en el mes anterior (mayo) la localidad más relacionada con las peticiones realizadas por la ciudadanía fue la Localidad de Teusaquillo.

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 Engativá), 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	SERVICIO A LA CIUDADANIA	64
	EDUCACION Y FORMACION	64
	REGISTRO DISTRITAL AUTOMOTOR	33
16 - PUENTE ARANDA	GESTION ACADEMICA	170
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	29
	MOVILIDAD EN EL DISTRITO	10
10 - ENGATIVA	GESTION ACADEMICA	113
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	52
	COMPONENTE ZONAL	23

Tabla No 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

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 02/07/2019

La Gráfica No 14 presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de junio se registraron 5.250 peticiones que incluyeron esta variable (21,09% del total registrado en el mes). De estas el "Estrato 3" presenta el mayor registro (1.693 peticionarios) y el "Estrato 2" se ubica en segundo lugar con 1.686 peticiones. Frente al mes anterior (mayo) no se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que el "Estrato 3" también presentó en ese mes 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 junio en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 25 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No DE PETICIONES
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	Solicita legalización de la Vía.	1
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Presenta inconformidad por falta de planeación para una capacitación.	2
INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	El ciudadano solicita información acerca del mecanismo de contratación en la entidad.	1
	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Informa presuntas irregularidades presentadas por un funcionario de la entidad.	1
		El ciudadano solicita realizar servicio social en la entidad por orden judicial.	1
		El ciudadano solicita información acerca del mecanismo de contratación en la Alcaldía Mayor.	1
		El ciudadano solicita que le devuelvan las ayudas que le otorgaba la entidad.	1

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No DE PETICIONES
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	El ciudadano solicita la creación de jardín para los hijos de los vendedores que se suben al transporte público, con el fin de evitar la presencia de los niños en ese medio.	1
		El ciudadano solicita ayudas por parte de la entidad, para familias en condición de vulnerabilidad en una localidad específica.	1
		El ciudadano solicita inclusión de adulto mayor en programas de la entidad.	1
		El ciudadano solicita informe de programas realizados, mesas de trabajo y actividades planeadas para lo que resta del año, con relación a la inclusión de la población LGBTI.	1
		El ciudadano solicita información acerca del mecanismo de contratación en la entidad.	1
		El ciudadano solicita intervención por problemas causados presuntamente por personas de nacionalidad extranjera.	1
		El ciudadano solicita información acerca de la red de apoyo para diferentes grupos poblacionales.	1
		El ciudadano desea informar presuntas irregularidades que se presentan en una fundación.	1
		El ciudadano solicita ayudas para los niños de nacionalidad extranjera	1
		El peticionario manifiesta inconformidad con la manera en que un funcionario brinda capacitaciones.	1
		El ciudadano solicita información acerca de temas contractuales de la entidad.	1
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	El ciudadano solicita revisar la ejecución del presupuesto otorgado para el desarrollo de obras, en una localidad específica.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	El ciudadano solicita información acerca de temas de ejecución contractual, lugares y actividades culturales de la entidad, en una localidad específica.	1
		El ciudadano solicita estrategias para mitigar el daño ambiental por la producción de desechos en diferentes espacios artísticos de gran magnitud.	1
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	El ciudadano solicita información de índices de violencia contra la mujer, siendo esta entidad la encargada de la coordinación y articulación del Sistema SOFIA.	1
		El ciudadano solicita información del Consejo Consultivo, con relación al Decreto 81 de 2014.	1
		El ciudadano solicita revisión del rechazo a la inscripción para una caminata ecológica.	1
TOTAL		25	

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/07/2019

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 Junior de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas*”, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011 y el Art. 1 del Acuerdo Distrital 731 de 2018, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, viene consolidando el reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/index.php?option=com_jdownloads&view=upload&Itemid=1287, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017. A continuación, se presenta dicho consolidado para el mes de mayo⁷, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	MAYO				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA VR INFORME MENSUAL DE PQRS		
		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 DE GESTIÓN DE PETICIONES (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor	4.673	4.673	N.A.	N.A.	100,0%

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 junio de 2019.

SECTOR	ENTIDAD	MAYO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA 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 DE GESTIÓN DE PETICIONES (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	de Bogotá					
	Depto. Activo. del Servicio Civil Distrital	15	1.806	1.791	N.A.	0,8%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	2.708	4.253	1.545	N.A.	63,7%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	295	295	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	66	66	N.A.	N.A.	100,0%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	234	234	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	204	289	85	N.A.	70,6%
	FONCEP	59	208	149	N.A.	28,4%
	Lotería de Bogotá	5	5	N.A.	N.A.	100,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	168	168	N.A.	N.A.	100,0%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	44	43	N.A.	1	97,7%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	432	432	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Turismo-IDT	62	62	N.A.	N.A.	100,0%

SECTOR	ENTIDAD	MAYO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA 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 DE GESTIÓN DE PETICIONES (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	693	693	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	46	53	7	N.A.	86,8%
	Universidad Distrital	3.250	3.141	N.A.	109	96,6%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	0	NO PRESENTÓ INFORME			
	Secretaría Distrital de Salud	2.132	1.229	N.A.	903	57,6%
	Sub Red Sur	1.150	1.431	281	N.A.	80,4%
	Sub Red Sur Occidente	575	968	393	N.A.	59,4%
	Sub Red Centro Oriente	465	464	N.A.	1	99,8%
	Sub Red Norte	405	405	N.A.	N.A.	100,0%
	Capital Salud	172	NO PRESENTÓ INFORME			
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.653	1.056	N.A.	597	63,9%
	IDIPRON	21	21	N.A.	N.A.	100,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	73	NO PRESENTÓ INFORME			

SECTOR	ENTIDAD	MAYO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA 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 DE GESTIÓN DE PETICIONES (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR.D.	360	NO PRESENTÓ INFORME			
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	10	10	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural- IDPC	43	43	N.A.	N.A.	100,0%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	79	86	7	N.A.	91,9%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	366	414	48	N.A.	88,4%
	Canal Capital	27	27	N.A.	N.A.	100,0%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	2.588	2.588	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital para la Gestión del Riesgo y Cambio Climático-IDIGER	15	15	N.A.	N.A.	100,0%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	479	479	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	729	729	N.A.	N.A.	100,0%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	2.080	21.267	19.187	N.A.	9,8%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	100	4.824	4.724	N.A.	2,1%

SECTOR	ENTIDAD	MAYO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA 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 DE GESTIÓN DE PETICIONES (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	148	497	349	N.A.	29,8%
	Transmilenio S.A.	397	48.480	48.083	N.A.	0,8%
	Terminal de Transporte S.A.	106	106	N.A.	N.A.	100,0%
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	38	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	55	55	N.A.	N.A.	100,0%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	706	682	N.A.	24	96,6%
	Caja de Vivienda Popular	410	410	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	1.272	1.769	497	N.A.	71,9%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	108	108	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	179	100.465	100.286	N.A.	0,2%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.- ETB-ESP	20	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaría de la Mujer	101	101	N.A.	N.A.	100,0%

SECTOR	ENTIDAD	MAYO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA 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 DE GESTIÓN DE PETICIONES (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	738	738	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	4	4	N.A.	N.A.	100,0%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	144	144	N.A.	N.A.	100,0%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	125	138	13	N.A.	90,6%
	Veeduría Distrital	205	205	N.A.	N.A.	100,0%
TOTAL		31.232	206.379	177.445	1.635	14,8%

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 30/06/2019

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, seis (6) entidades no presentaron informe; es decir, sólo 49 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (mayo). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 31.232 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 206.379 peticiones lo cual muestra una diferencia de 175.810 peticiones⁸, llegando a un cumplimiento del 14,8%; 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 14,8% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

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.

Por otra parte, se encuentra que las siguientes seis (6) entidades no efectuaron reporte en el periodo evaluado⁹: Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Capital Salud, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR D, 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.

Por otra parte, hay que señalar que tres de las entidades listadas anteriormente (Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, 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 junio 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, Gobierno Hábitat, Ambiente, y Movilidad) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Salud, Movilidad transporte y malla vial, Ambiente, Educación, Seguridad y convivencia, Servicios públicos, Urbanismo-vivienda, Subsidios, Gobierno Local y Familia) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Hábitat, Seguridad Convivencia y Justicia, Ambiente Educación, Gestión Pública, Hacienda y Planeación) que presentan tiempos promedios de

⁹ Mayo de 2019

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, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Ambiente, Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial-UMV, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, Defensoría del Espacio Público, Secretaría de Educación del Distrito y Policía Metropolitana) 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: Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Capital Salud, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD, Sistema Integrado de Movilidad SIM y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP
- 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.