



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 MARZO DE 2019**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. ABRIL DE 2019

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

TABLA DE CONTENIDO

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

INTRODUCCIÓN

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

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

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

¹ Acuerdo 731 de 2019

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

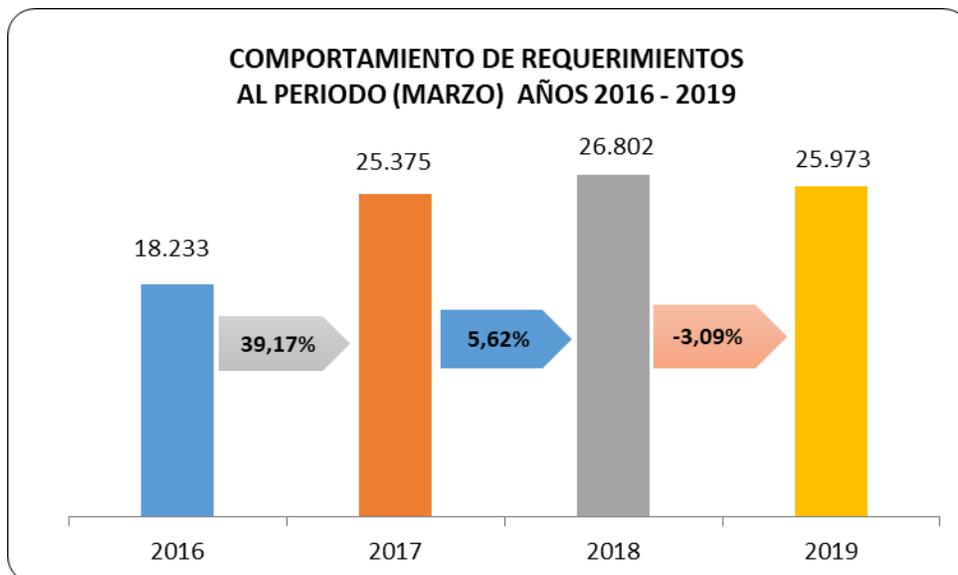
1. Resumen global peticiones ciudadanas D.C.

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 marzo), 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					
Mayo	18.906	21.583	30.755	34.166					
Junio	18.157	21.012	27.382	20.352					
Julio	24.734	17.127	25.729	26.271					
Agosto	17.735	20.342	27.799	25.523					
Septiembre	20.193	21.141	26.442	24.448					
Octubre	19.192	17.725	26.339	24.119					
Noviembre	18.061	20.442	26.378	24.893					
Diciembre	13.990	17.334	20.397	17.653					
TOTAL	223.619	230.773	299.064	308.294	72.631				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2015 al 2019
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de marzo se registraron 25.973 peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, presentando un aumento de 348 peticiones (1,36%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (febrero/2019); a su vez, esta cifra refleja una disminución de -829 peticiones (-3,1%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (marzo de 2018).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de marzo 2016 a 2019
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

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

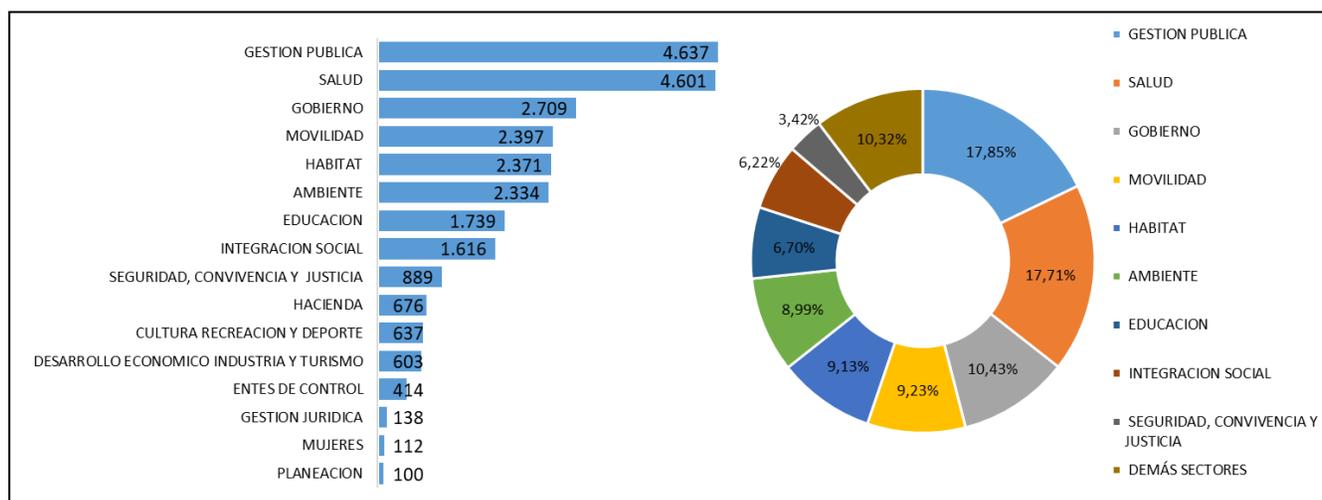
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2018-2019

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

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

2. Gestión de peticiones por sectores D.C.

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



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - marzo 2019

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

La Gráfica No 2 permite observar que en el mes de marzo los sectores con mayor número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones² son Salud con 4.601 peticiones (17,71% del total), Gobierno con 2.709 (10,43%), Movilidad con 2.397 peticiones (9,23% del total), Hábitat con 2.371 (9,13%) y Ambiente con 2.334 (8,99%), acumulando entre estos cinco sectores el 55,49% del total de las peticiones registradas en el mes de marzo en el Distrito Capital.

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

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

En la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de marzo, 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	4.623	99,70%	17,80%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	14	0,30%	0,05%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		4.637	100,00%	17,85%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.893	41,14%	7,29%
	SUBRED SUR	1.224	26,60%	4,71%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	585	12,71%	2,25%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	425	9,24%	1,64%
	SUBRED NORTE	380	8,26%	1,46%

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

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
	CAPITAL SALUD EPS	92	2,00%	0,35%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	2	0,04%	0,01%
TOTAL SECTOR SALUD		4.601	100,00%	17,71%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.377	87,74%	9,15%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	294	10,85%	1,13%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	38	1,40%	0,15%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		2.709	100,00%	10,43%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	1.577	65,79%	6,07%
	TRANSMILENIO	356	14,85%	1,37%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	98	4,09%	0,38%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	94	3,92%	0,36%
	GRÚAS Y PATIOS	93	3,88%	0,36%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	87	3,63%	0,33%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	54	2,25%	0,21%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	38	1,59%	0,15%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		2.397	100,00%	9,23%
HABITAT	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	1.135	47,87%	4,37%
	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	634	26,74%	2,44%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	345	14,55%	1,33%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	153	6,45%	0,59%
	CODENSA	34	1,43%	0,13%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	33	1,39%	0,13%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	29	1,22%	0,11%
	GAS NATURAL	8	0,34%	0,03%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		2.371	100,00%	9,13%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.327	56,86%	5,11%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	586	25,11%	2,26%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	400	17,14%	1,54%
	IDIGER	21	0,90%	0,08%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.334	100,00%	8,99%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	975	56,07%	3,75%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	718	41,29%	2,76%
	IDEP – INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	46	2,65%	0,18%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		1.739	100,00%	6,70%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.597	98,82%	6,15%
	IDIPRON	19	1,18%	0,07%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		1.616	100,00%	6,22%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	797	89,65%	3,07%
	POLICÍA METROPOLITANA	89	10,01%	0,34%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	3	0,34%	0,01%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		889	100,00%	3,42%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	426	63,02%	1,64%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	192	28,40%	0,74%
	FONCEP	44	6,51%	0,17%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	14	2,07%	0,05%
TOTAL SECTOR HACIENDA		676	100,00%	2,60%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	262	41,13%	1,01%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	156	24,49%	0,60%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	111	17,43%	0,43%
	CANAL CAPITAL	43	6,75%	0,17%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	40	6,28%	0,15%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	21	3,30%	0,08%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	4	0,63%	0,02%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		637	100,00%	2,45%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	450	74,63%	1,73%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	118	19,57%	0,45%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	35	5,80%	0,13%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		603	100,00%	2,32%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	235	56,76%	0,90%
	CONCEJO DE BOGOTA	114	27,54%	0,44%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	65	15,70%	0,25%
TOTAL ENTES DE CONTROL		414	100,00%	1,59%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	138	100,00%	0,53%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		138	100,00%	0,53%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	112	100,00%	0,43%
TOTAL SECTOR MUJERES		112	100,00%	0,43%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100	100,00%	0,39%
TOTAL SECTOR PLANEACION		100	100,00%	0,39%
TOTAL GENERAL		25.973		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 01/04/2019

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

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

- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.377 peticiones que representan el 87,74% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,15% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.893 peticiones, que representan el 41,14% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,29% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- La Secretaría Distrital de Integración Social con 1.597 peticiones que representan el 98,82% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,15% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- Secretaría Distrital de Movilidad que registró 1.577 peticiones, que representan el 65,79% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,07% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.327 peticiones, que representan el 56,86% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,11% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (febrero), se observa que estas mismas entidades (Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Movilidad y Secretaría Distrital de Ambiente) fueron las cinco (5) entidades con mayor número de peticiones registradas en el Distrito Capital, con algunas variaciones en la posición ocupada dentro del TOP.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de marzo con las registradas en el mes anterior (febrero), se observa una variación de 1,36% (ver Tabla No 4), equivalente a 348 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 Hacienda, Mujeres, Gestión Jurídica, Desarrollo Económico Industria y Turismo y los entes de control, que presentan los mayores porcentajes de aumento en el registro de peticiones.

Por otra parte, algunos sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, dentro de los cuales se destacan los sectores Movilidad y Seguridad Convivencia y Justicia que presentan el mayor porcentaje de disminución.

SECTOR	FEBRERO 2019	MARZO 2019	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GESTION PUBLICA	4.461	4.637	3,95%
SALUD	4.599	4.601	0,04%
GOBIERNO	2.701	2.709	0,30%
MOVILIDAD	3.431	2.397	-30,14%
HABITAT	2.179	2.371	8,81%
AMBIENTE	2.406	2.334	-2,99%
EDUCACION	1.472	1.739	18,14%
INTEGRACION SOCIAL	1.590	1.616	1,64%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	952	889	-6,62%
HACIENDA	300	676	125,33%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	623	637	2,25%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	398	603	51,51%
ENTES DE CONTROL	266	414	55,64%
GESTION JURIDICA	85	138	62,35%
MUJERES	60	112	86,67%
PLANEACION	102	100	-1,96%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
TOTAL	25.625	25.973	1,36%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

2.3 Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas⁴ en el mes de marzo 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 24.817 peticiones, de las cuales el 41,91% (10.402) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (marzo) y el restante 58,08% (14.415) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de marzo.

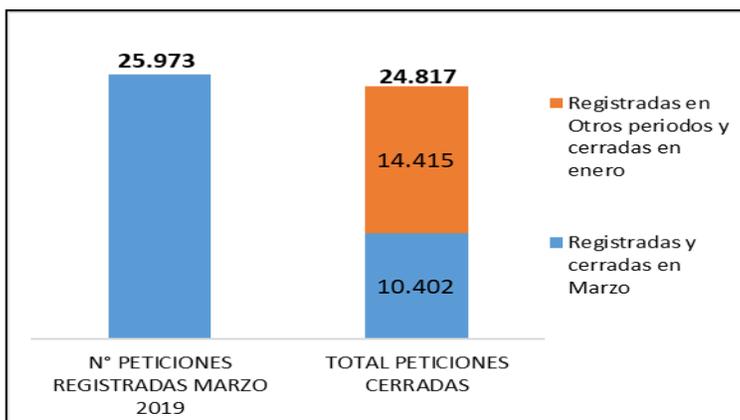
⁴ Para el análisis es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias, por lo cual el número de peticiones gestionadas puede superar el de peticiones recibidas, dado que en algunos casos debe ser resuelta por más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

Por otra parte, se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Salud con 5.130 respuestas que representan el 20,67% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 3.100 cierres que representan el 12,49% del total cerrado en el Distrito Capital.

PETICIONES MARZO 2019						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS MARZO 2019	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS MARZO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
SALUD	4.601	17,71%	2.309	2.821	5.130	20,67%
MOVILIDAD	2.397	9,23%	1.066	2.034	3.100	12,49%
HABITAT	2.371	9,13%	606	2.401	3.007	12,12%
AMBIENTE	2.334	8,99%	979	1.291	2.270	9,15%
GOBIERNO	2.709	10,43%	192	1.945	2.137	8,61%
EDUCACION	1.739	6,70%	1.405	704	2.109	8,50%
INTEGRACION SOCIAL	1.616	6,22%	905	820	1.725	6,95%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	889	3,42%	637	1.011	1.648	6,64%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	603	2,32%	604	354	958	3,86%
HACIENDA	676	2,60%	559	232	791	3,19%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	637	2,45%	481	279	760	3,06%
GESTION PUBLICA	4.637	17,85%	328	300	628	2,53%
ENTES DE CONTROL	414	1,59%	192	26	218	0,88%
PLANEACION	100	0,39%	57	133	190	0,77%
MUJERES	112	0,43%	59	39	98	0,39%
GESTION JURIDICA	138	0,53%	23	25	48	0,19%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	25.973	100%	10.402	14.415	24.817	100%

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de marzo, la Gráfica No 3 permite concluir que de las 25.973 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 15.571 peticiones, que representan el 59,95% 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 01/04/2019

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.

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

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	3.206	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.706	
Otras Dependencias Secretaría General	607	605
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	10	23
TOTAL	5.529	628

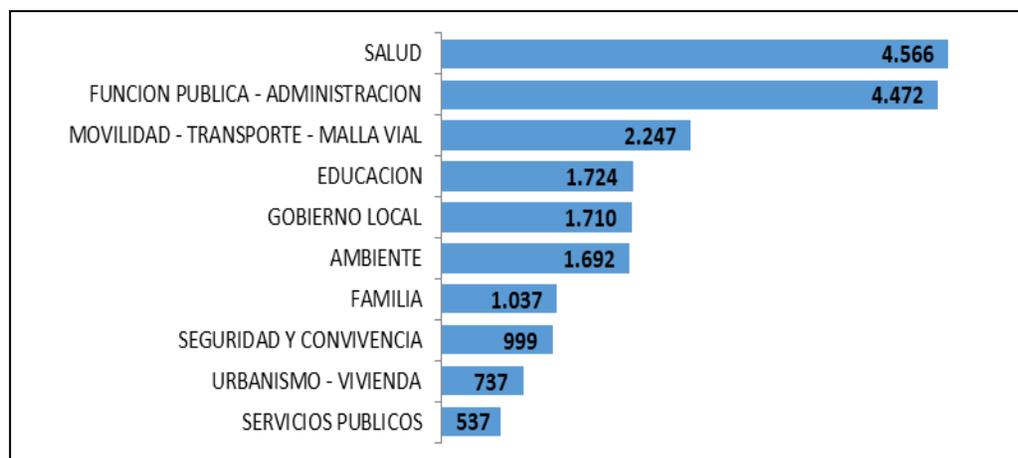
Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

De esta manera, la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados realizados, que como se observa en la Tabla No 6, totalizan 5.529 adelantados en un alto porcentaje por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 628, de las cuales 605 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

En cuanto a los temas de mayor frecuencia en el Distrito Capital, en la Gráfica No 4 se observa que de las 25.973 peticiones registradas en el mes de marzo en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, los diez (10) temas más recurrentes acumulan 19.721 peticiones (75,92% del total registrado en el mes). Dentro de estos, el tema "Salud" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 17,57% del total de peticiones registradas en el mes, seguido del tema "Función pública-Administración" que representa el 17,21% del total registrado.



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

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

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

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
SALUD	48	5	111	1.340	480	469	1.571	70	143	329	4.566	17,24%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	247	12	900	1.344	29	822	923	69	82	44	4.472	15,63%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	41	27	1.066	370	7	344	282	37	59	14	2.247	14,61%
EDUCACION	32	27	42	154	3	433	73	5	953	2	1.724	8,39%
GOBIERNO LOCAL	17	-	784	633	-	64	80	9	100	23	1.710	5,67%
AMBIENTE	37	14	243	827	2	134	101	12	317	5	1.692	3,68%
FAMILIA	21	7	27	784	21	98	36	23	11	9	1.037	3,60%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	11	13	705	117	17	60	67	4	4	1	999	2,84%
URBANISMO - VIVIENDA	53	5	38	411	23	50	90	2	39	26	737	2,73%
SERVICIOS PUBLICOS	6	1	72	280	-	75	88	3	9	3	537	2,22%
OTROS TEMAS	177	108	1.176	3.646	71	297	261	59	404	53	6.252	23,39%
TOTAL GENERAL	690	219	5.164	9.906	653	2.846	3.572	293	2.121	509	25.973	100,00%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

La Tabla No 7 permite observar que las dos tipologías con mayor registro en los diez (10) temas más frecuentes son el Derecho de Petición de Interés Particular (con 9.906 peticiones que representan el 38,13% del total registrado en el mes en el Distrito Capital) y el Derecho de Petición de Interés General (5.164 peticiones que representan el 19,88% del total).

Por otra parte, se observa que en el tema más frecuente “Salud” la principal tipología es el “Reclamo” que representa el 34,40% del total de peticiones registradas con el tema “Salud” en el mes; a su vez, el “Derecho de Petición de Interés Particular” se ubica como la segunda tipología en este tema y representa el 29,34% del total de peticiones registradas con dicho tema en este mes. Hay que anotar que, entre estas dos tipologías se acumula el 63,74% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital con el tema “Salud”.

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

Sector Salud:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	514	2,0%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	475	1,8%
NORMATIVIDAD Y REQUISITOS SANITARIOS	394	1,5%
HISTORIA CLÍNICA	332	1,3%
D. PROBLEMAS RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS, DOTACIÓN	218	0,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.668	58,0%
TOTAL	4.601	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Salud
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

En el Sector Salud (Tabla No 8) se encuentra que los subtemas más reiterados en el mes son “D. Ambulatorio Medicina Especializada” con el 2,0% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” que acumuló 1,8% de las peticiones. Frente al mes anterior (febrero), 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 Gobierno:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA: COPIAS, CERTIFICADOS LABORALES, INFORMACION	319	1,2%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	206	0,8%
VENTAS AMBULANTES	157	0,6%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	151	0,6%
PERTURBACIÓN: TENENCIA, POSESIÓN, AMPARO AL DOMICILIO, POR OCUPACIÓN DE HECHO	125	0,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.751	64,6%
TOTAL	2.709	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Gobierno
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

En este Sector se encuentra que los subtemas más reiterados son “Ley 1755 solicitud ciudadana, copias, certificados laborales, información” con 319 peticiones que representan el 1,2% del total de las peticiones registradas en el Sector; en 2do lugar, se ubicó el subtema “Régimen urbanístico, presunta infracción” con el 0,8% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (febrero), se observa variación en la posición de subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema “Traslado a Entidades Distritales” fue el más reiterado en el Sector.

Sector Movilidad:

En este Sector el subtema más relevante fue "Atención y Servicio a la Ciudadanía" que representa el 1,9% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Embargos y desembargos" que representa el 0,8% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (febrero) no se observa variación en la posición del subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que este mismo subtema " Atención y Servicio a la Ciudadanía" fue el más frecuente en el Sector Movilidad.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	485	1,9%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	219	0,8%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	154	0,6%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	118	0,5%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	88	0,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.333	55,6%
TOTAL	2.397	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Movilidad
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

Sector Hábitat:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	133	0,5%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	109	0,4%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	107	0,4%
SOLICITUD RURO	71	0,3%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	70	0,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.881	79,3%
TOTAL	2.371	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Hábitat
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

En este Sector el principal subtema fue “Programa de Reasentamientos Humanos” que representa el 0,5% del total registrado en el Sector; en segundo lugar, se ubica el subtema “Titulación predial estratos 1 y 2” con el 0,4% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (febrero), no se observa variación en la posición de subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en este mismo subtema “Programa de Reasentamientos Humanos” fue el más frecuente en el Sector.

Sector Ambiente:

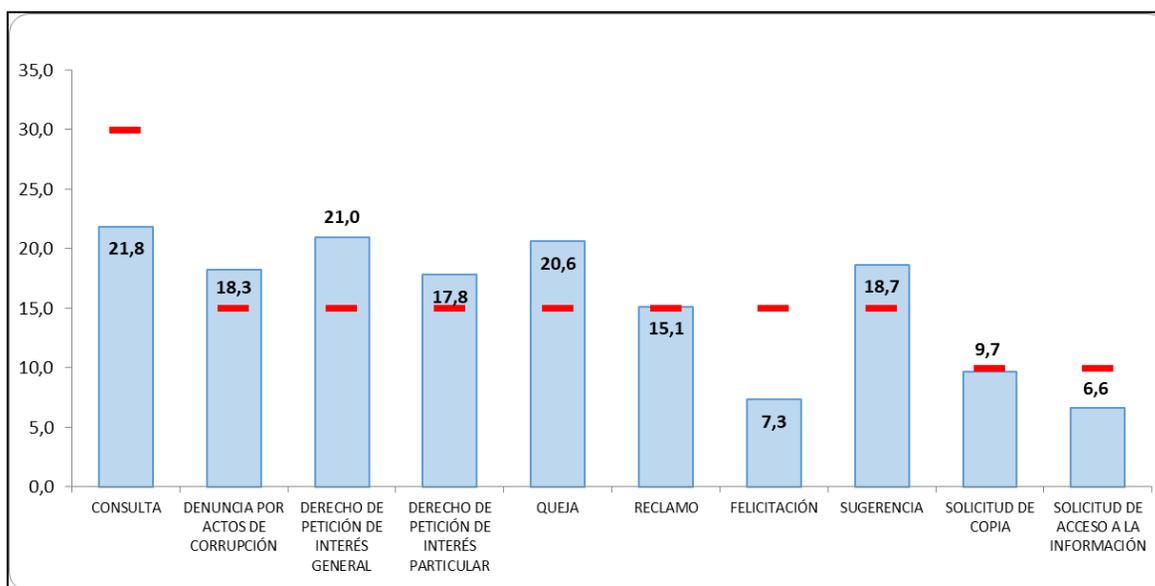
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	654	2,5%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	117	0,5%
BRIGADAS DE SALUD	98	0,4%
ATMOSFERICO AIRE, AUDITIVO Y VISUAL	84	0,3%
MANEJO INTEGRAL DEL ARBOLADO ANTIGUO URBANO EN ESPACIO PUBLICO	62	0,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.319	56,5%
TOTAL	2.334	100%

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Ambiente
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

En este Sector, el subtema más frecuente fue “Contaminación Ambiental” que representa el 2,5% del total de peticiones registradas en el Sector; a su vez, el segundo subtema de mayor frecuencia fue “Escuadrón anti-crueldad” con el 0,5% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (febrero) no se observa variación en la posición del subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que en este mismo subtema “Contaminación Ambiental” fue el más frecuente en el mes anterior.

2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

En el mes de marzo el tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital está en 17,1 días hábiles; frente al mes anterior (febrero), se presenta una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 28 días hábiles.



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

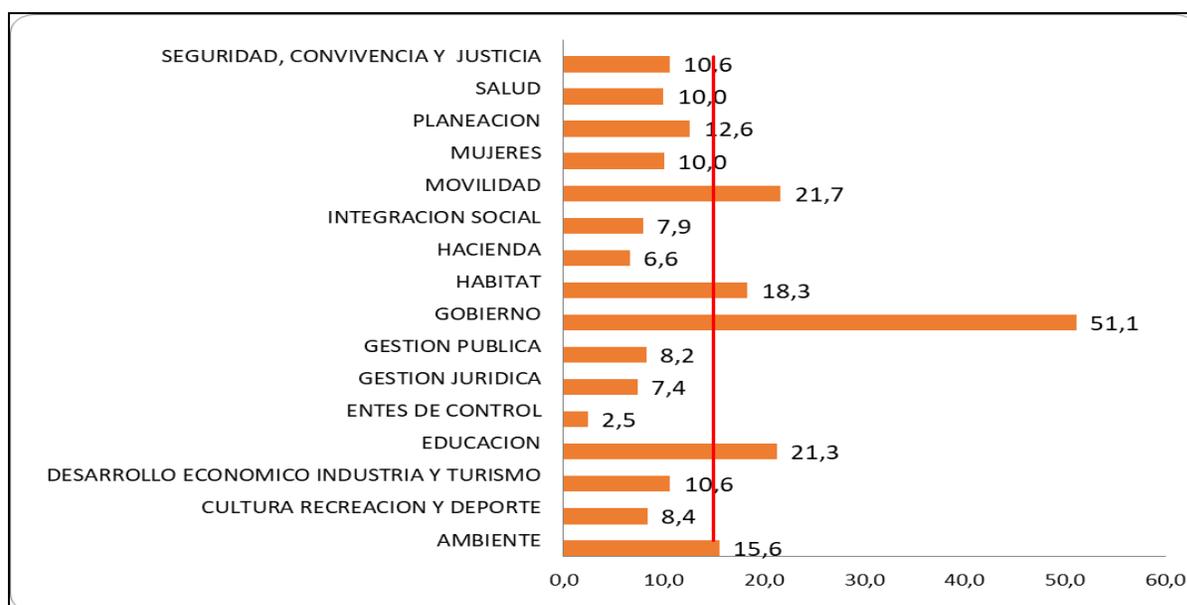
En la Gráfica No 5 se muestran el tiempo promedio de respuesta en el Distrito Capital según la tipología, observándose que seis (6) tipologías (“Derecho de petición de interés general”, “Queja” “Derecho de petición de interés particular”, “Denuncia por actos de corrupción”, “Sugerencia” y “Reclamo”) presentan tiempos superiores a los términos estipulados legalmente.

En cuanto a los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, la Tabla No 13 muestra que los siguientes sectores presentan tiempos de respuesta superiores a los establecidos legalmente: Gobierno (todas las tipologías), Movilidad (6 tipologías), Educación (6 tipologías), Hábitat (5 tipologías) y Ambiente (4 tipologías). Hay que mencionar que en el mes anterior (febrero), los sectores Gobierno, Educación, Hábitat y Ambiente también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para algunas tipologías.

SECTOR	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
AMBIENTE	23,5	8,0	22,4	17,9	25,2	15,2	10,0	10,3	1,0	10,5
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	10,9	13,0	10,2	6,4	9,9	9,0	3,3	7,1	6,6	5,6
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	7,3	16,0	7,0	6,7	14,7	15,0	6,5	8,7		8,3
EDUCACION	14,0	8,2	15,8	15,2	23,3	26,5	36,0	24,0	3,8	1,4
ENTES DE CONTROL	1,0	1,1	4,0	2,6	1,1	1,1	1,7	5,7	5,0	5,8
GESTION JURIDICA	10,8	2,3	10,4	8,3	8,5					6,2
GESTION PUBLICA	13,9	6,3	10,9	9,9	7,3	9,3	5,1	9,0	5,5	9,8
GOBIERNO	31,2	51,5	53,3	54,7	53,5	50,5	44,3	50,2	70,4	32,7
HABITAT	24,6	23,3	23,7	22,3	21,3	17,8	10,0	10,1	6,8	18,9
HACIENDA	4,5	6,7	7,3	6,4	7,8	7,9	3,2	7,3	6,1	8,8
INTEGRACION SOCIAL	17,8	3,8	9,4	8,9	9,4	10,7	3,8	9,5	8,0	7,3
MOVILIDAD	38,3	29,9	14,6	17,8	25,0	22,0	8,0	34,4	5,9	8,4
MUJERES			5,4	10,1	12,0	13,0	8,6	11,0	7,3	7,8
PLANEACION	17,8		14,3	13,4	15,1	11,6	8,7		8,0	4,5
SALUD	12,2	8,0	10,6	10,8	10,9	11,8	7,5	10,1	7,0	7,9
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	17,3	10,8	14,4	13,4	11,4	9,0	4,6	10,5	6,3	7,6
Promedio Ponderado	21,8	18,3	21,0	17,8	20,6	15,1	7,3	18,7	9,7	6,6

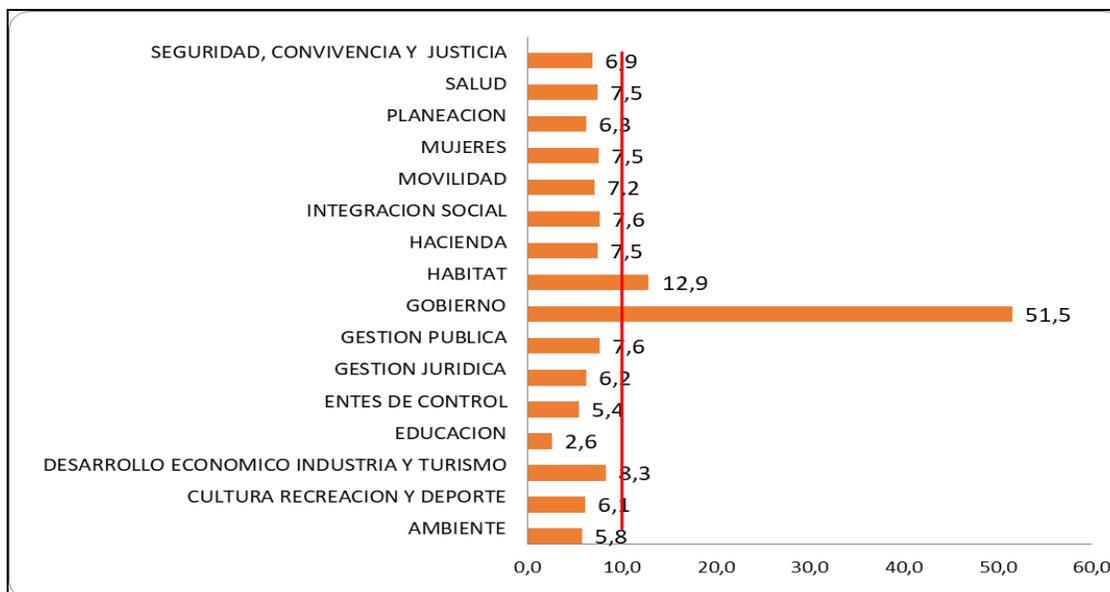
Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

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, Movilidad, Educación, 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 (febrero) los sectores Gobierno, Hábitat y Educación 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 01/04/2019

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



Gráfica No 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 10 días
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

Por otra parte, con respecto a la tipología "Consulta", la Tabla No 13 deja ver que los sectores Gobierno y Movilidad presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para esta tipología; hay que mencionar que el mes anterior (febrero) el Sector Gobierno también presentó un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías.

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 marzo en el Distrito Capital se encontraron 20.049 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 16.420 peticiones vencidas que representan el 81,90% del total de vencidos en el Distrito Capital.

ENTIDAD	TOTAL	PORCENT.
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	16.420	81,90%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.231	6,14%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	954	4,76%
UAE. DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	593	2,96%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	150	0,75%
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	148	0,74%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	93	0,46%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONV Y JUSTICIA	77	0,38%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTA	74	0,37%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	69	0,34%
OTRAS ENTIDADES	240	1,2%
TOTAL GENERAL	20.049	100,0%

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

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		
25.412	1.908	1.868	40	1.800	108	1.855	53	1.754	154	239	406
		98%	2%	94%	6%	97%	3%	92%	8%	13%	21%

Tabla No 15. Evaluación respuestas emitidas por las entidades en cuanto a calidad y calidez
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 01/03/2019

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

La población corresponde a 25.412 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital; de estas, se tomó una muestra de 1.908 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁶:

Las cifras muestran que el 98% de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 94% cumplen con el criterio de “Claridad”, el 97% cumplen con el criterio de “Calidez” y el 92% cumple el criterio de “Oportunidad”; de lo anterior se concluye que el 13% (239 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 21% (406 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.
- Canal Capital.
- Concejo de Bogotá.
- Depto. Activo. Defensoría del Espacio Público – DADEP.
- Depto. Activo. Servicio Civil Distrital.
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P. - EAAB
- Empresa de Renovación Urbana - ERU
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.-ETB
- Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.
- Empresa Metro de Bogotá S.A.
- Enel-CODENSA
- FONCEP
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático-IDIGER
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Instituto para la Economía Social – IPES.
- Instituto Distrital para la Protección de la Niñez-IDIPRON
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal -IDPYBA

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.

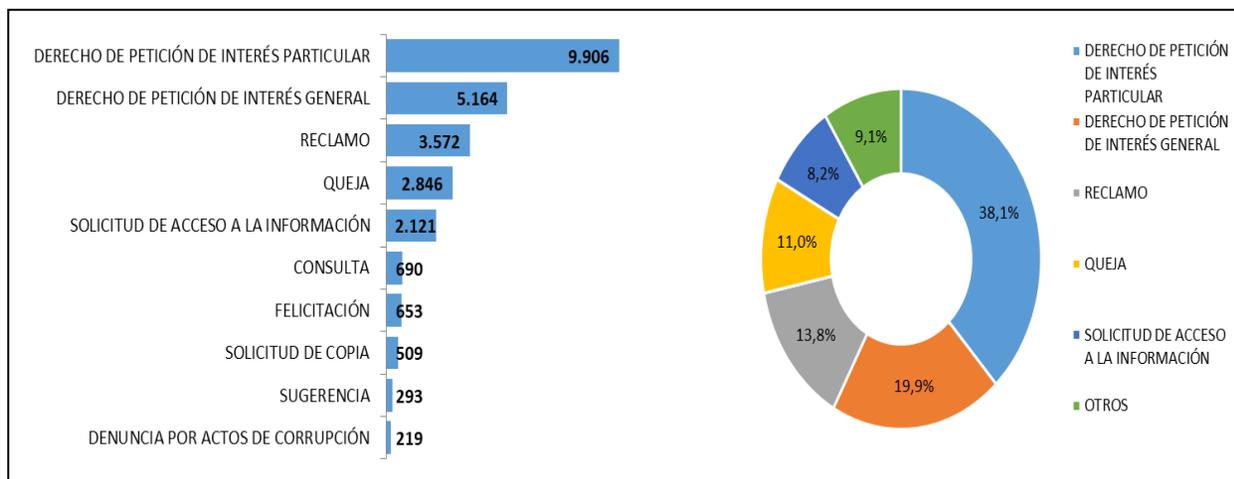
Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.

- Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR.D.
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultura-IDPC
- Jardín Botánico de Bogotá-JJB
- La Terminal de Transportes
- Policía Metropolitana de Bogotá.
- Secretaría de Educación del Distrito.
- Secretaria Distrital de Ambiente.
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno.
- Secretaría Distrital del Hábitat.
- 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 Distrital de Movilidad.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
- Secretaría Jurídica Distrital.
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá
- 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.

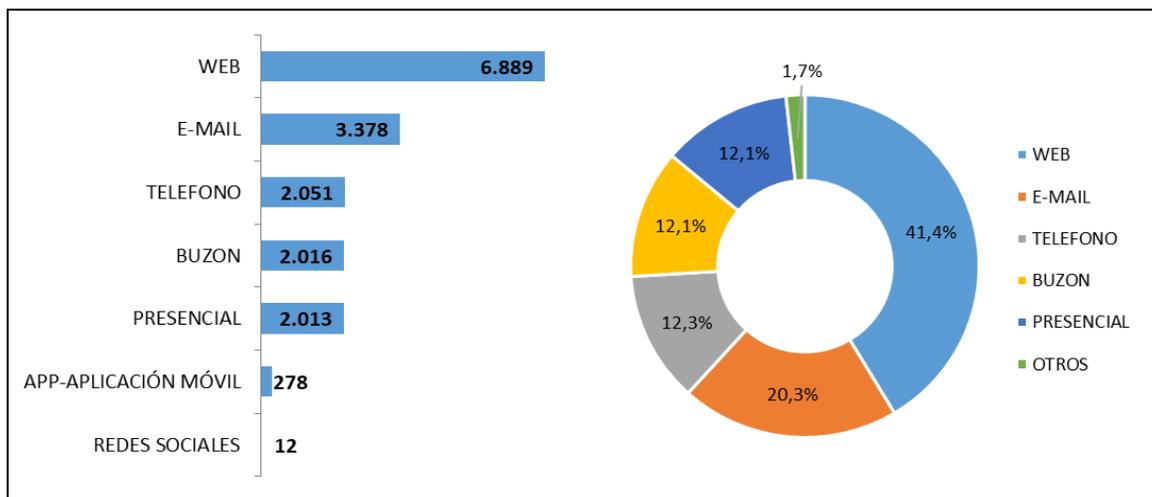
3. Clasificación de peticiones por tipología

En la Gráfica No 8 se observa que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de marzo, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 9.906 peticiones, que representan el 38,1% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.164 peticiones que representan el 19,9% del total registrado. Frente al mes anterior (febrero) no se presenta variación en la posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

4. Canales de interacción

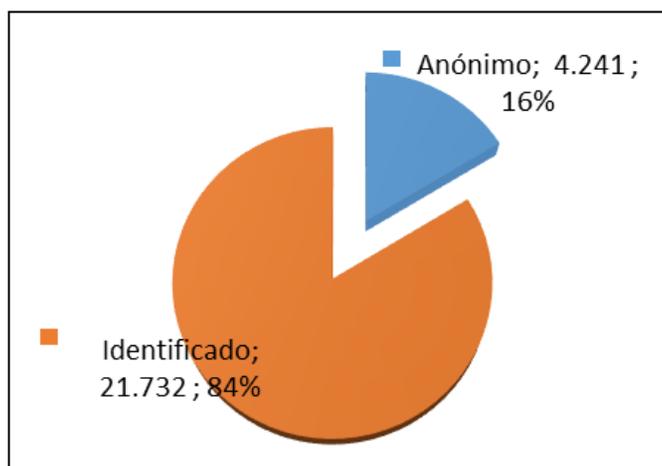


Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

La Gráfica No 9 muestra que en el mes de marzo el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “WEB” con 6.889 peticiones, que representan el 41,4% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “Email” con 3.378 peticiones (20,3% del total registrado); frente al mes anterior (febrero) no se presenta variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, el canal “WEB” también fue el más utilizado por la ciudadanía.

5. Calidad del requirente

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de marzo por la ciudadanía, 20.732 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 84% del total de peticiones registradas, mientras que 4.241 peticiones (16% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (febrero) 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.

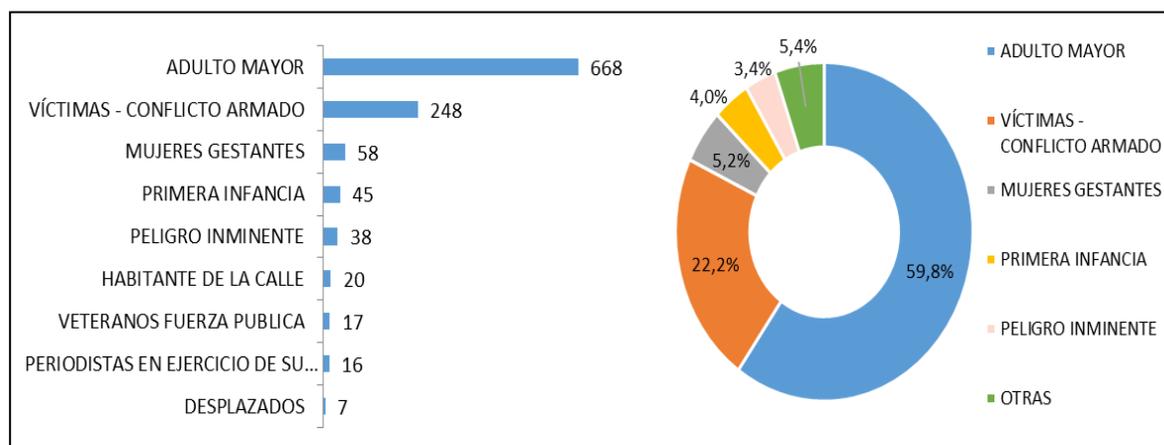


Gráfica No 10. Calidad del Requirente

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

6. Condición del peticionario

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de marzo en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 1.117 peticiones (4,30% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, mujeres gestantes, primera infancia, peligro inminente, habitante de calle, veteranos fuerza pública, periodistas en ejercicio de su profesión y desplazados; de éstas, la condición de peticionario “Adulto mayor” presenta el mayor número de registros (668) que representan el 59,8%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 248 peticiones que representan el 22,2% del total de peticiones que refieren condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (febrero) estas dos condiciones “Adulto mayor” y “Víctimas de conflicto armado” también presentaron el mayor número de registros dentro del total de peticiones que refirieron condición especial.

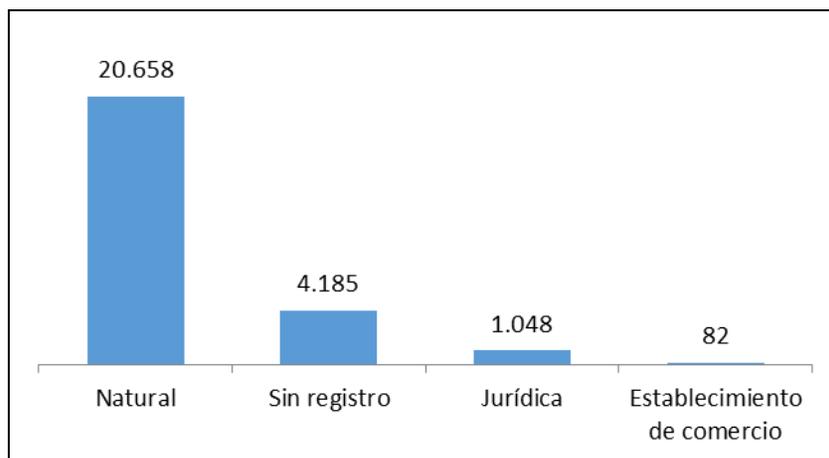


Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

7. Participación por tipo de peticionario

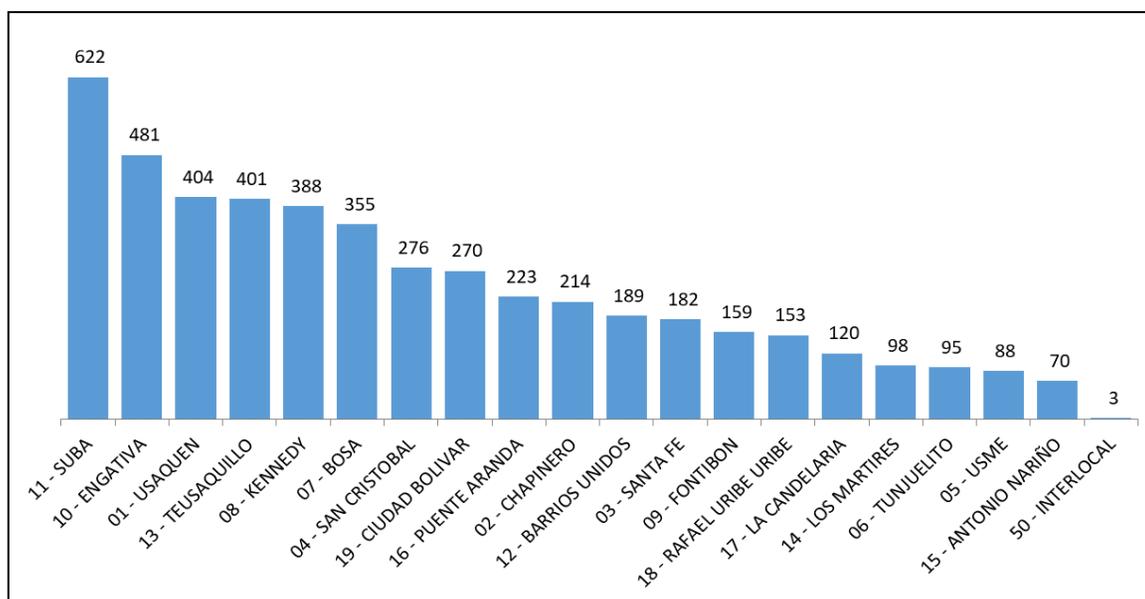
La Gráfica No 12 muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes de marzo, 20.658 peticiones (79,53%) fueron registradas por personas naturales, en 4.185 peticiones (16,11%) no se reporta esta información, 1.048 peticiones (4,03%) registraron como personas jurídicas y 82 peticiones como establecimientos de comercio (0,31%). Frente al mes anterior (febrero) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, ni a la proporción que representan; en dicho mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

8. Participación por localidades del D.C



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de marzo, en 4.791 peticiones (18,44% 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 Suba, Engativá y Usaquén fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 622, 481 y 404 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 31,44% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de marzo. Cabe mencionar que en el mes anterior (febrero) las localidades de Suba y Usaquén también estuvieron en el TOP de las tres localidades con mayor reporte.

Por otra parte, la Tabla No 16 muestra los temas más relevantes para las tres localidades (Suba, Engativá y Usaquén) más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía, observándose que el tema "Solicitud operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público) es transversal en dos de las tres localidades.

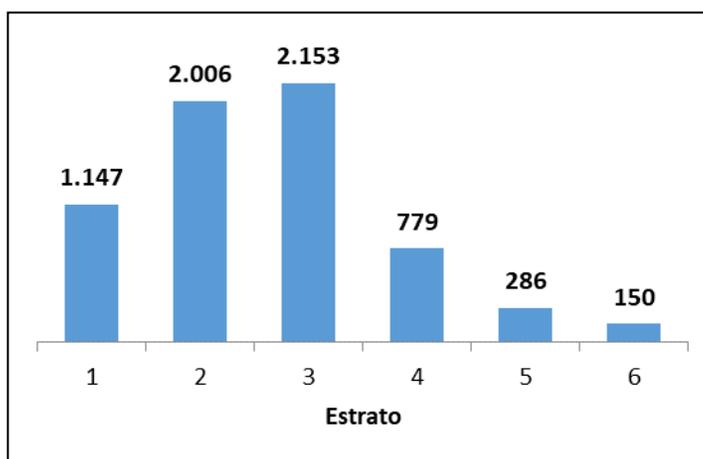
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	TOTAL PETICIONES
11 - SUBA	ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	199
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	9
	PROYECTOS CURRICULARES DE PREGRADO Y POSGRADO	7
10 - ENGATIVA	RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	69
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	10
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	9
01 - USAQUEN	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	13
	LIQUIDACION VIGENCIA Y AÑOS ANTERIORES IMPUESTOS DISTRITALES	11
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	7

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 01/04/2019

9. Utilización del sistema por estrato socioeconómico

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de marzo se registraron 6.521 peticiones que incluyeron esta variable

(25,10% del total registrado en el mes). De estas el “Estrato 3” presenta el mayor registro (2.153 peticionarios) y el “Estrato 2” se ubica en segundo lugar con 2.006 peticiones. Frente al mes anterior (febrero) se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que el “Estrato 2” presentó en ese mes el mayor número de registros en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

10. Peticiones de veedurías ciudadanas por sectores del D.C.

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente: *“Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”.*

Así las cosas, se encuentra que en el mes de marzo en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 23 peticiones, así:

ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	Corresponde a una acción popular, con el fin que las entidades correspondientes intervengan la ocupación indebida del espacio público, el mantenimiento de árboles y el análisis de un proyecto de la entidad.	1
IDIPRON	El peticionario solicita informes de gestión de años 2016, 2017 y 2018, con referencia a Proceso de Atención a la Ciudadanía.	1
	Inconformidad por falta de servicio de baño en un CADE	1
	Solicitan información de la ubicación de una persona en las bases de datos de la entidad	1
	Inconformidad con la atención de una funcionaria, al no prestar el servicio de baño	1
	Solicitud de información en relación con las mujeres que atiende la entidad, diferenciando su género, edad, motivos de ingreso, escolaridad entre otros factores.	1
	Solicitud de cupo en IDIPRON	1
	Invitación a una reunión dirigida a las personas que se sienten víctimas y que están inscritas en el Registro Único como Víctima de Conflicto.	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Felicitación de las mejoras que tuvo el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC.	1
	Solicitud de protección.	1
	Inconformidad por el proceso que realiza la Dirección para la Adultez y ángeles Azules.	1
UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	Ubicación de contenedores de basura.	2
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	Solicitud de cámaras por hecho delictivo en el sector	1
	Inconformidad por la falta de inclusión en el proceso de renovación del Sector Patria.	1
	Se solicita información para conocer si un predio es de interés social	1
IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	Solicitan información relacionada con la ley 743 y sus decretos.	1
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	Ente de control remite a la entidad una petición por posibles actos de corrupción.	1
	Solicitan información en relación con eventos culturales, deportivos y centros distritales para la realización de los mismos.	1

ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
UNIVERSIDAD DISTRITAL	Solicitud de la copia del contrato de una banda que participó en el evento rock al parque en el año 2016	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	Se requiere información del proceso de inclusión social en la entidad.	1
	Solicitud de información del encargado en los temas de la localidad	1
	Solicitud de intervención de las entidades correspondientes para el mantenimiento y cuidado del medio ambiente del sector, incluyendo mantenimiento del arbolado, limpieza de las rondas de río, fumigación para control de vectores, entre otros.	1
TOTAL		23

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/04/2019

Hay que señalar que, al analizar el asunto de las peticiones listadas anteriormente, se observa que algunas no corresponden al subtema veedurías ciudadanas, lo cual evidencia dificultades en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades.

11. Cumplimiento del Decreto 371 de 2010

Atendiendo el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “*El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas*”, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, viene consolidando el reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/index.php?option=com_jdownloads&view=upload&Itemid=1287, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación, se presenta dicho consolidado para el mes de febrero⁷, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

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

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (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	4.454	4.454	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Administrativo del Servicio Civil	7	NO PRESENTÓ INFORME			
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	2.308	3.537	1.229	N.A.	65,3%
	Depto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	341	465	124	N.A.	73,3%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	52	88	36	N.A.	59,1%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	144	211	67	N.A.	68,2%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	100	156	56	N.A.	64,1%
	FONCEP	44	163	119	N.A.	27,0%
	Lotería de Bogotá	12	14	2	N.A.	85,7%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	102	176	74	N.A.	58,0%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	36	406	370	N.A.	8,9%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	337	546	209	N.A.	61,7%

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Instituto Distrital de Turismo-IDT	25	57	32	N.A.	43,9%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	815	NO PRESENTÓ INFORME			
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	57	61	4	N.A.	93,4%
	Universidad Distrital	600	612	12	N.A.	98,0%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	1	NO PRESENTÓ INFORME			
	Secretaría Distrital de Salud	2.077	2.203	126	N.A.	94,3%
	Sub Red Sur	1.191	1.445	254	N.A.	82,4%
	Sub Red Sur Occidente	487	825	338	N.A.	59,0%
	Sub Red Centro Oriente	387	648	261	N.A.	59,7%
	Sub Red Norte	373	752	379	N.A.	49,6%
	Capital Salud	84	225	141	N.A.	37,3%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.572	1.775	203	N.A.	88,6%
	IDIPRON	18	NO PRESENTÓ INFORME			

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	40	61	21	N.A.	65,6%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	174	NO PRESENTÓ INFORME			
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	6	17	11	N.A.	35,3%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	28	46	18	N.A.	60,9%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	87	98	11	N.A.	88,8%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	242	276	34	N.A.	87,7%
	Canal Capital	46	49	3	N.A.	93,9%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.512	2.234	722	N.A.	67,7%
	IDIGER	18	62	44	N.A.	29,0%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	423	424	1	N.A.	99,8%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	453	903	450	N.A.	50,2%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	2.597	NO PRESENTÓ INFORME			
	IDU	107	2.284	2.177	N.A.	4,7%

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (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	151	236	85	N.A.	64,0%
	-Transmilenio S.A.	310	50.107	49.797	N.A.	0,6%
	Terminal de Transporte S.A.	58	63	5	N.A.	92,1%
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	45	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	68	81	13	N.A.	84,0%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	560	NO PRESENTÓ INFORME			
	Caja de Vivienda Popular	375	406	31	N.A.	92,4%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	990	NO PRESENTÓ INFORME			
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	32	47	15	N.A.	68,1%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	133	91.599	91.466	N.A.	0,1%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.- ETB-ESP	41	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaria de la Mujer	60	79	19	N.A.	75,9%

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	885	724	N.A.	161	81,8%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	3	NO PRESENTÓ INFORME			
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	85	119	34	N.A.	71,4%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	55	62	7	N.A.	88,7%
	Veeduría Distrital	164	183	19	N.A.	89,6%
TOTAL		25.372	168.979	149.019	161	15,0%

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 26/04/2019

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, diez (10) entidades no presentaron informe; es decir, sólo 45 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (febrero). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 25.372 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 168.979 peticiones lo cual muestra una diferencia de 148.858 peticiones, llegando a un cumplimiento del 11,91%; 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 11,91% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Por otra parte, se encuentra que las siguientes entidades (10) no efectuaron reporte en el periodo evaluado⁸: Depto. Administrativo del Servicio Civil Distrital, Instituto para la Protección de la Niñez – IDIPRON, Secretaría de Educación del Distrito, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR, Secretaría Distrital de Movilidad, Sistema Integrado de Movilidad SIM, U.A.E. de Servicios Públicos UAESP, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010.

A las entidades listadas anteriormente se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos. Al igual 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.

Por otra parte, se hace un llamado a las entidades que no presentan el registro de la totalidad de sus peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

12. Recomendaciones

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de marzo 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, Movilidad, Hábitat y Ambiente) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Salud, Función Pública-Administración, Movilidad transporte y malla vial, Educación, Gobierno Local, Ambiente, familia, Seguridad y convivencia, Urbanismo-vivienda, y servicios públicos) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores/entidades (Gobierno, Hábitat, Educación, Movilidad y Ambiente) que presentan tiempos promedios superiores a los establecidos legalmente para dar respuesta a las peticiones, de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.

⁸ Febrero de 2019

- Hacer un llamado a las entidades (Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Hábitat, UAE. de Servicios Públicos -UAESP, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría de Educación del Distrito, La Terminal de Transporte, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, Defensoría del Espacio Público) que presentan mayor número de peticiones vencidas -sin respuesta definitiva, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación- para que den trámite y respuesta a las peticiones, con su respectiva gestión en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Hacer un llamado a las entidades que presentaron observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, 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 (febrero): Depto. Activo. del Servicio Civil Distrital, Instituto para la Protección de la Niñez – IDIPRON, Secretaría de Educación del Distrito, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBS, Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR, Secretaría Distrital de Movilidad, Sistema Integrado de Movilidad SIM, U.A.E. de Servicios Públicos UAESP, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.
- Hacer un llamado a las entidades que no cumplieron con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, en relación con registrar la totalidad de peticiones recibidas en su entidad en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

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