



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 MAYO DE 2019**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. JUNIO DE 2019**

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## TABLA DE CONTENIDO

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

## INTRODUCCIÓN

Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, es un “instrumento tecnológico gerencial, para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento de las mismas”; las cuales deben ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015<sup>1</sup>. En este sistema, la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

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

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

<sup>1</sup> Acuerdo 731 de 2018

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

**1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.**

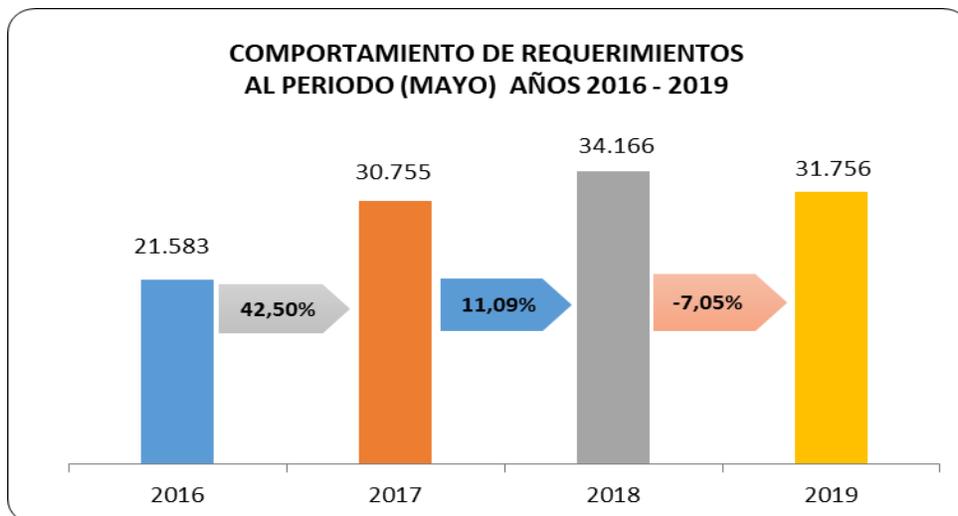
A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, entre el año 2015 a 2019 (corte 31 de mayo), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores:

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					
Julio	24.734	17.127	25.729	26.271					
Agosto	17.735	20.342	27.799	25.523					
Septiembre	20.193	21.141	26.442	24.448					
Octubre	19.192	17.725	26.339	24.119					
Noviembre	18.061	20.442	26.378	24.893					
Diciembre	13.990	17.334	20.397	17.653					
<b>TOTAL</b>	<b>223.619</b>	<b>230.773</b>	<b>299.064</b>	<b>308.294</b>	<b>129.541</b>				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2015 al 2019

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2019

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de mayo se registraron 31.756 peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, presentando un aumento de 6.602 peticiones (26,25%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (abril/2019); a su vez, esta cifra refleja una disminución de -2.410 peticiones (-7,1%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (mayo de 2018).



**Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de mayo 2016 a 2019**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2019

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

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

OCTUBRE	1/10/2018	31/10/2018	2417892018	2659242018	24.119
NOVIEMBRE	1/11/2018	30/11/2018	2659252018	2908032018	24.893
DICIEMBRE	1/12/2018	31/12/2018	2908862018	3084832018	17.653
<b>AÑO 2019</b>					
ENERO	1/01/2019	31/01/2019	12019	210482019	21.033
FEBRERO	1/02/2019	28/02/2019	210492019	467562019	25.625
MARZO	1/03/2019	31/03/2019	467572019	737192019	25.973
ABRIL	1/04/2019	30/04/2019	737622019	989152019	<b>25.154</b>
MAYO	1/05/2019	31/05/2019	989162019	1304942019	31.756

**Tabla No 2. Consecutivo de registros 2018-2019**

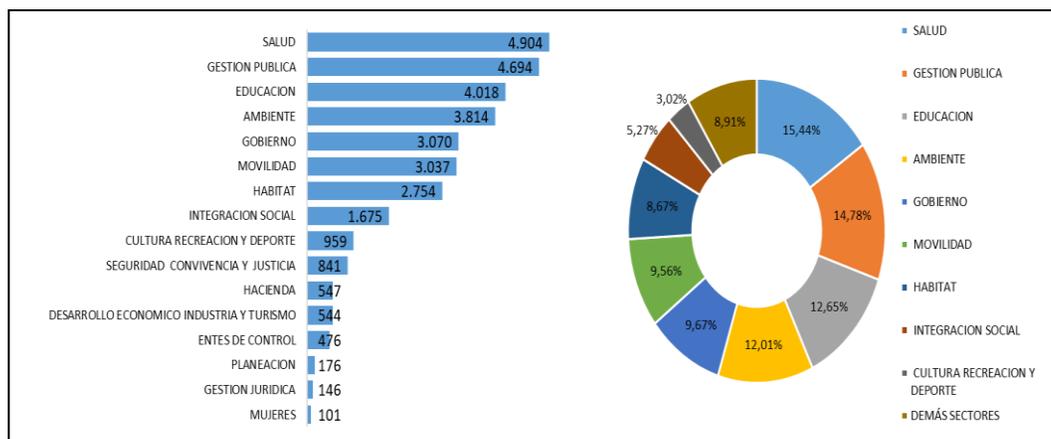
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2019

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.**

La Gráfica No 2 muestra que en el mes de mayo los sectores con mayor número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones<sup>2</sup> son: Salud con 4.904 peticiones (15,44% del total), Educación con 4.018 peticiones (12,65%), Ambiente con 3.814 (12,01%), Gobierno con 3.070 (9,67%) y Movilidad con 3.037 peticiones (9,56% del total) y acumulando entre estos cinco sectores el 59,33% del total de las peticiones registradas en el mes de mayo en el Distrito Capital.

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



**Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - mayo 2019**

**Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2019**

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (abril), 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, Ambiente, Gobierno y Movilidad) en el mes anterior también se encontraron dentro del TOP de los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas en el Distrito Capital (con algunas variaciones en la posición ocupada); igualmente, se observa que el Sector Educación ingresó al TOP, desplazando al Sector Hábitat.

## 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 mayo, 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	2.132	43,47%	6,71%
	SUBRED SUR	1.150	23,45%	3,62%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	575	11,73%	1,81%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	465	9,48%	1,46%
	SUBRED NORTE	410	8,36%	1,29%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
	CAPITAL SALUD EPS	172	3,51%	0,54%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>4.904</b>	<b>15,44%</b>	<b>15,44%</b>
<b>GESTION PUBLICA</b>	SECRETARÍA GENERAL	4.673	99,55%	14,72%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	21	0,45%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA</b>		<b>4.694</b>	<b>14,78%</b>	<b>14,78%</b>
<b>EDUCACION</b>	UNIVERSIDAD DISTRITAL	3.279	81,61%	10,33%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	693	17,25%	2,18%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	46	1,14%	0,14%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACION</b>		<b>4.018</b>	<b>12,65%</b>	<b>12,65%</b>
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2.590	67,91%	8,16%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDIPYBA	730	19,14%	2,30%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ	479	12,56%	1,51%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO -IDIGER	15	0,39%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>3.814</b>	<b>12,01%</b>	<b>12,01%</b>
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.708	88,21%	8,53%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	296	9,64%	0,93%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	66	2,15%	0,21%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>3.070</b>	<b>9,67%</b>	<b>9,67%</b>
<b>MOVILIDAD</b>	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	2.105	69,31%	6,63%
	TRANSMILENIO	399	13,14%	1,26%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	148	4,87%	0,47%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	109	3,59%	0,34%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	101	3,33%	0,32%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
	GRÚAS Y PATIOS	72	2,37%	0,23%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	55	1,81%	0,17%
	SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD - SIM	48	1,58%	0,15%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>3.037</b>	<b>9,56%</b>	<b>9,56%</b>
HABITAT	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	1.272	46,19%	4,01%
	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	706	25,64%	2,22%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	411	14,92%	1,29%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	180	6,54%	0,57%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	108	3,92%	0,34%
	CODENSA	49	1,78%	0,15%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	20	0,73%	0,06%
	GAS NATURAL	8	0,29%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR HABITAT</b>		<b>2.754</b>	<b>8,67%</b>	<b>8,67%</b>
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.654	98,75%	5,21%
	IDIPRON	21	1,25%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>1.675</b>	<b>5,27%</b>	<b>5,27%</b>
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	366	38,16%	1,15%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	360	37,54%	1,13%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	79	8,24%	0,25%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	74	7,72%	0,23%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	43	4,48%	0,14%
	CANAL CAPITAL	27	2,82%	0,09%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	10	1,04%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>959</b>	<b>3,02%</b>	<b>3,02%</b>

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARÍA DE SEGURIDAD	738	87,75%	2,32%
	POLICÍA METROPOLITANA	98	11,65%	0,31%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	4	0,48%	0,01%
	ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO VIGILANCIA	1	0,12%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>841</b>	<b>2,65%</b>	<b>2,65%</b>
<b>HACIENDA</b>	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	244	44,61%	0,77%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	239	43,69%	0,75%
	FONCEP	59	10,79%	0,19%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	5	0,91%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>547</b>	<b>1,72%</b>	<b>1,72%</b>
<b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	IPES	436	80,15%	1,37%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	63	11,58%	0,20%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	45	8,27%	0,14%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>544</b>	<b>1,71%</b>	<b>1,71%</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>	VEEDURÍA DISTRITAL	205	43,07%	0,65%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	146	30,67%	0,46%
	CONCEJO DE BOGOTA	125	26,26%	0,39%
<b>TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL</b>		<b>476</b>	<b>1,50%</b>	<b>1,50%</b>
<b>PLANEACION</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	176	100,00%	0,55%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>		<b>176</b>	<b>0,55%</b>	<b>0,55%</b>
<b>GESTION JURIDICA</b>	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	146	100,00%	0,46%
<b>TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA</b>		<b>146</b>	<b>0,46%</b>	<b>0,46%</b>
<b>MUJERES</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	101	100,00%	0,32%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>101</b>	<b>0,32%</b>	<b>0,32%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>31.756</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2019

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

- Universidad Distrital con 3.279 peticiones que representan el 81,61% del total de peticiones registradas en su Sector y el 10,13% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.708 peticiones que representan el 88,21% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,53 % del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 2.590 peticiones que representan el 67,91% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,16% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 2.132 peticiones, que representan el 43,47% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,71% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad que registró 2.132 peticiones, que representan el 43,47% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,71% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Al comparar las entidades enunciadas anteriormente con las del mes anterior (abril), se observa que tres (3) de éstas (Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Salud y Secretaría Distrital de Movilidad) también se encontraron dentro del TOP de las cinco (5) entidades con mayor número de peticiones registradas en el Distrito Capital; teniendo en cuenta que en el mes de mayo ingresaron al TOP la Universidad Distrital y la Secretaría Distrital de Ambiente, desplazando a la Secretaría Distrital de Hábitat y la Secretaría Distrital de Integración Social que en el mes anterior estuvieron dentro de las entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

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

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de mayo con las registradas en el mes anterior (abril), se observa una variación de 26,25% (ver Tabla No 4), equivalente a 6.602 peticiones, encontrándose que la mayoría de los sectores del D.C. presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas; dentro de estos, se destacan los sectores de Educación, Ambiente, Movilidad, Mujeres y Cultura Recreación y Deporte, entre otros, que presentan los mayores porcentajes de aumento en el registro de peticiones.

<sup>3</sup> 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.

Por otra parte, los sectores que presentan una disminución en el porcentaje de peticiones registradas son los sectores Hacienda, Gobierno y Hábitat.

SECTOR	ABRIL 2019	MAYO 2019	% VARIACION (MES ANTERIOR)
SALUD	4.320	4.904	13,52%
GESTION PUBLICA	4.020	4.694	16,77%
EDUCACION	1.624	4.018	147,41%
AMBIENTE	1.877	3.814	103,20%
GOBIERNO	3.307	3.070	-7,17%
MOVILIDAD	2.563	3.037	18,49%
HABITAT	2.901	2.754	-5,07%
INTEGRACION SOCIAL	1.393	1.675	20,24%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	610	959	57,21%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	785	841	7,13%
HACIENDA	632	547	-13,45%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	431	544	26,22%
ENTES DE CONTROL	369	476	29,00%
PLANEACION	151	176	16,56%
GESTION JURIDICA	106	146	37,74%
MUJERES	65	101	55,38%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>25.154</b>	<b>31.756</b>	<b>26,25%</b>

**Tabla No 4. Variación mensual de peticiones**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2019

### 2.3 Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas<sup>4</sup> en el mes de mayo 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 32.043 peticiones, de las cuales el 51,6% (16.362) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (mayo) y el restante 48,93% (15.681) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de mayo.

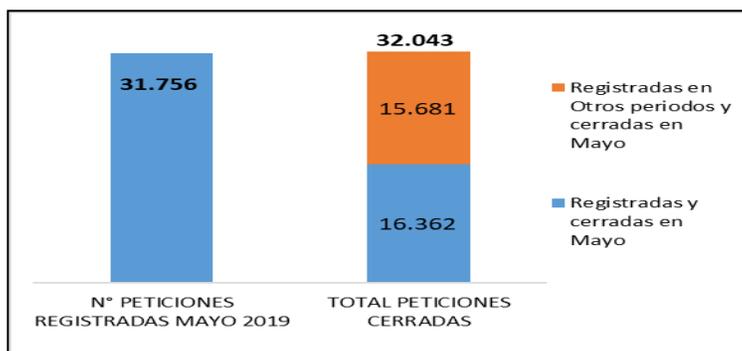
Por otra parte, se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Salud con 5.879 respuestas que representan el 18,35% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 4.933 cierres que representan el 15,39% del total cerrado en el Distrito Capital.

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

PETICIONES MAYO 2019						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS MAYO 2019	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS MAYO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
SALUD	4.904	15,44%	2.922	2.957	5.879	18,35%
MOVILIDAD	3.037	9,56%	2.832	2.101	4.933	15,39%
EDUCACION	4.018	12,65%	555	3.856	4.411	13,77%
HABITAT	2.754	8,67%	2.765	752	3.517	10,98%
AMBIENTE	3.814	12,01%	2.044	1.424	3.468	10,82%
GOBIERNO	3.070	9,67%	1.967	209	2.176	6,79%
INTEGRACION SOCIAL	1.675	5,27%	756	1.087	1.843	5,75%
HACIENDA	547	1,72%	581	673	1.254	3,91%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	841	2,65%	797	408	1.205	3,76%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y	544	1,71%	247	768	1.015	3,17%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	959	3,02%	311	607	918	2,86%
GESTION PUBLICA	4.694	14,78%	261	301	562	1,75%
ENTES DE CONTROL	476	1,50%	92	316	408	1,27%
PLANEACION	176	0,55%	186	97	283	0,88%
MUJERES	101	0,32%	25	61	86	0,27%
GESTION JURIDICA	146	0,46%	21	64	85	0,27%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>31.756</b>	<b>100%</b>	<b>16.362</b>	<b>15.681</b>	<b>32.043</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2019

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de mayo, de las 31.756 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 15.394 peticiones, que representan el 48,47% 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 02/06/2019

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, en la tabla No 6 se muestran la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de mayo:

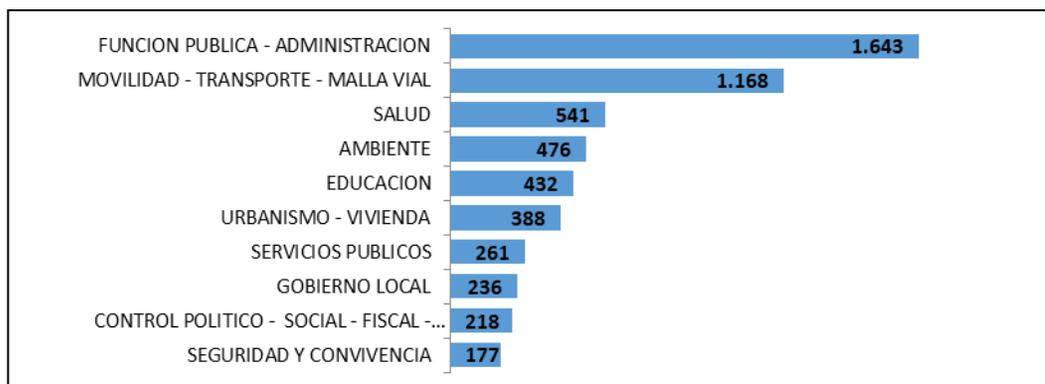
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de Gestión de Peticiones	2.435	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.527	
	451	451	525
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		6	37
<b>TOTAL</b>		<b>4.419</b>	<b>562</b>

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2019

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 4.419 adelantados en un alto porcentaje por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 562, de las cuales 525 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 37 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 31.756 peticiones registradas en el mes de mayo en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, los diez (10) temas más recurrentes acumulan 5.540 peticiones (17,44% del total registrado en el mes). Dentro de estos, el tema "Función Pública Administración" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 5,17% del total de peticiones registradas en el mes, seguido del tema "Movilidad, transporte - malla vial" que representa el 3,67% 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 02/06/2019

Frente al mes anterior (abril) 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 “Salud”. Por otra parte, hay que señalar que en el mes anterior (abril), nueve (9) de estos temas también se encontraron dentro del TOP de los 10 temas de mayor frecuencia en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que el mes de mayo ingresó el tema “Control Político, Social y fiscal” desplazando del TOP al tema “Familia”.

A continuación, 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	% DEL TOTAL
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	145	4	200	665	8	183	260	91	40	47	1.643	5,17%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	52	18	261	235	3	332	161	29	28	49	1.168	3,68%
SALUD	19	18	47	216	1	46	162	23	6	3	541	1,70%

AMBIENTE	16	3	151	229	1	46	10	18	-	2	476	1,50%
EDUCACION	42	4	16	109	-	136	28	88	5	4	432	1,36%
URBANISMO - VIVIENDA	101	11	17	166	-	28	50	12	2	1	388	1,22%
SERVICIOS PUBLICOS	3	6	60	58	3	41	85	4	1	-	261	0,82%
GOBIERNO LOCAL	4	-	94	81	-	29	14	12	1	1	236	0,74%
CONTROL POLITICO - SOCIAL - FISCAL - PREVENTIVO	1	19	38	100	-	36	16	4	3	1	218	0,69%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	8	19	26	42	-	62	7	6	3	4	177	0,56%
OTROS TEMAS	159	96	5.299	10.587	623	1.362	3.089	4.305	527	169	26.216	82,55%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>550</b>	<b>198</b>	<b>6.209</b>	<b>12.488</b>	<b>639</b>	<b>2.301</b>	<b>3.882</b>	<b>4.592</b>	<b>616</b>	<b>281</b>	<b>31.756</b>	<b>100,00%</b>

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

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2019

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 12.488 peticiones que representan el 39,32% del total registrado en el mes en el Distrito Capital) y el Derecho de Petición de Interés General (6.209 peticiones que representan el 19,55% del total).

Por otra parte, se observa que en el tema más frecuente "Función Pública Administración" la principal tipología es el "Derecho de Petición de Interés Particular" que representa el 40,47% del total de peticiones registradas con el tema "Derecho de Petición de Interés Particular" en el mes; a su vez, el "Reclamo" se ubica como la segunda tipología en este tema y representa el 15,82% del total de peticiones registradas con dicho tema en este mes. Hay que anotar que, entre estas dos tipologías se acumula el 56,29% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital con este tema.

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

**Sector Salud:**

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	77	1,6%
NORMATIVIDAD Y REQUISITOS SANITARIOS	56	1,1%
CALIDAD DEL AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	39	0,8%
NO CUMPLIMIENTO ESTANDARES DE HABILITACION	31	0,6%
CONCEPTO SANITARIO	26	0,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	4.675	95,3%
<b>TOTAL</b>	<b>4.904</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Salud**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2019

En el Sector Salud se encuentra que los subtemas más reiterados en el mes son “D. Ambulatorio Medicina Especializada” con el 1,6% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Normatividad y requisitos sanitarios” que acumuló 1,1% de las peticiones. Frente al mes anterior (abril), 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 Educación

En este Sector (Tabla No 9) se encuentra que los subtemas más reiterados son “Solicitud de acceso a la información” con el 1,3% del total registrado en el Sector; en 2do lugar, se ubicó el subtema “Oferta institucional” con el 0,9% del total registrado en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	52	1,3%
OFERTA INSTITUCIONAL	37	0,9%
ADMISION DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	32	0,8%
SOLICITUD CUPOS ESCOLARES	30	0,7%
NO CUBRIMIENTO	22	0,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.845	95,7%
<b>TOTAL</b>	<b>4.018</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Educación**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2019

### Sector Ambiente

En este Sector se encuentra que los subtemas más reiterados son “Contaminación ambiental” con el 2,1% del total registrado en el Sector; en 2do lugar, se ubicó el subtema “Atmosférico aire auditivo y visual”. Frente al mes anterior (abril), no se observa variación en la posición de subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema “Contaminación ambiental” también fue el más reiterado en este Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACION AMBIENTAL	81	2,1%
ATMOSFERICO AIRE AUDITIVO Y VISUAL	79	2,1%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	58	1,5%
FORESTAL MADERAS PODA TALA	34	0,9%
BRIGADAS DE SALUD	26	0,7%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.536	92,7%
<b>TOTAL</b>	<b>3.814</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Ambiente**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2019

## Sector Gobierno

En este Sector (Tabla No 11) se encuentra que los subtemas más reiterados son “Establecimientos de comercio, funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas y establecimientos turísticos” con el 1,7% del total registrado en el Sector; en 2do lugar, se ubicó el subtema “Régimen urbanístico, presunta infracción”. Frente al mes anterior (abril), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema “Régimen urbanístico, presunta infracción” fue el más reiterado en este Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO FUNCIONAMIENTO DE BARES DISCOTECAS SUPERMERCADOS TIENDAS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	51	1,7%
REGIMEN URBANISTICO PRESUNTA INFRACCION	37	1,2%
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA COPIAS CERTIFICADOS LABORALES INFORMACION	23	0,7%
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	20	0,7%
460 OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	18	0,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.921	95,1%
<b>TOTAL</b>	<b>3.070</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Gobierno**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2019

## Sector Movilidad

En este Sector el subtema más relevante es la "Atención y Servicio a la Ciudadanía" que representa el 4,6% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Solicitud de operativos (control del tránsito del transporte público, recuperación del espacio público" que representa el 3,7% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (abril) 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 ese mes en el Sector Movilidad.

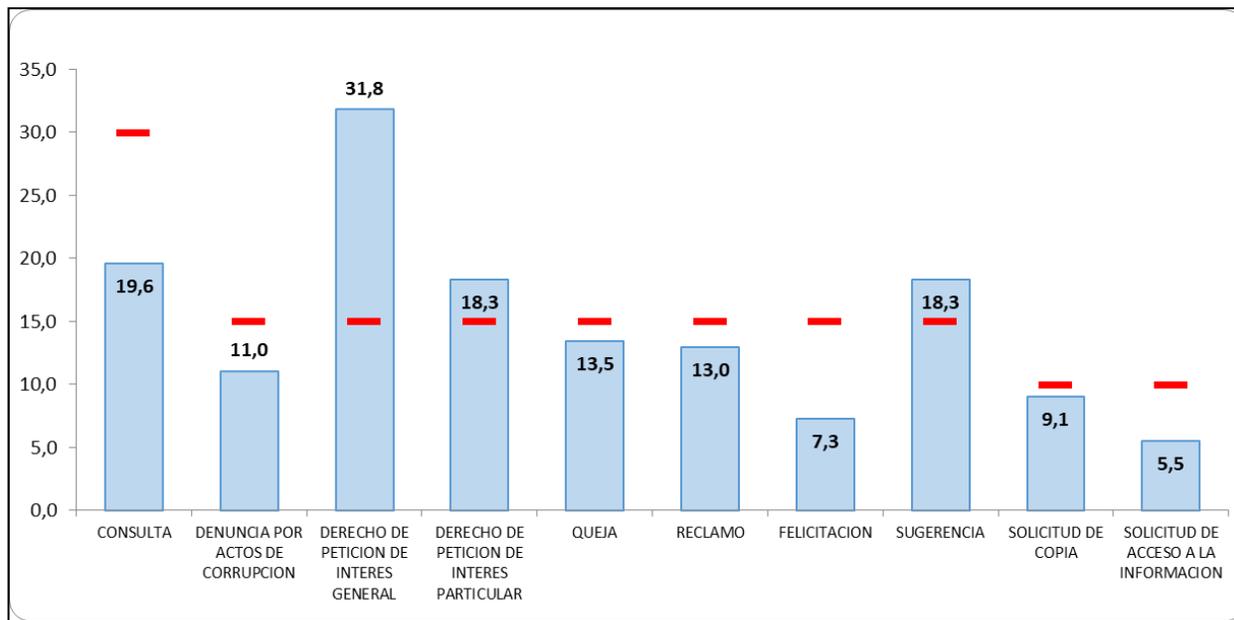
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	139	4,6%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRASNPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	113	3,7%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	93	3,1%
FRECUENCIA DE SERVICIO ? ZONAL	47	1,5%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	46	1,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.599	85,6%
<b>TOTAL</b>	<b>3.037</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Movilidad**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2019

### 2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

En el mes de mayo el tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital está en 17,1 días hábiles; frente al mes anterior (abril), se mantiene, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 17,6 días hábiles.

Seguidamente, en la Gráfica No 5 se muestran el tiempo promedio de respuesta en el Distrito Capital según la tipología, observándose que tres (3) tipologías ("Derecho de petición de interés general", "Derecho de petición de interés particular" y "sugerencia", 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 02/06/2019

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	29	27	30	24	33	20	20	13	27	20
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	8	8	10	8	11	9	2	10	6	7
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	9	19	9	7	11	9		8	5	9
EDUCACION	12	22	10	11	14	10	16	13	9	2

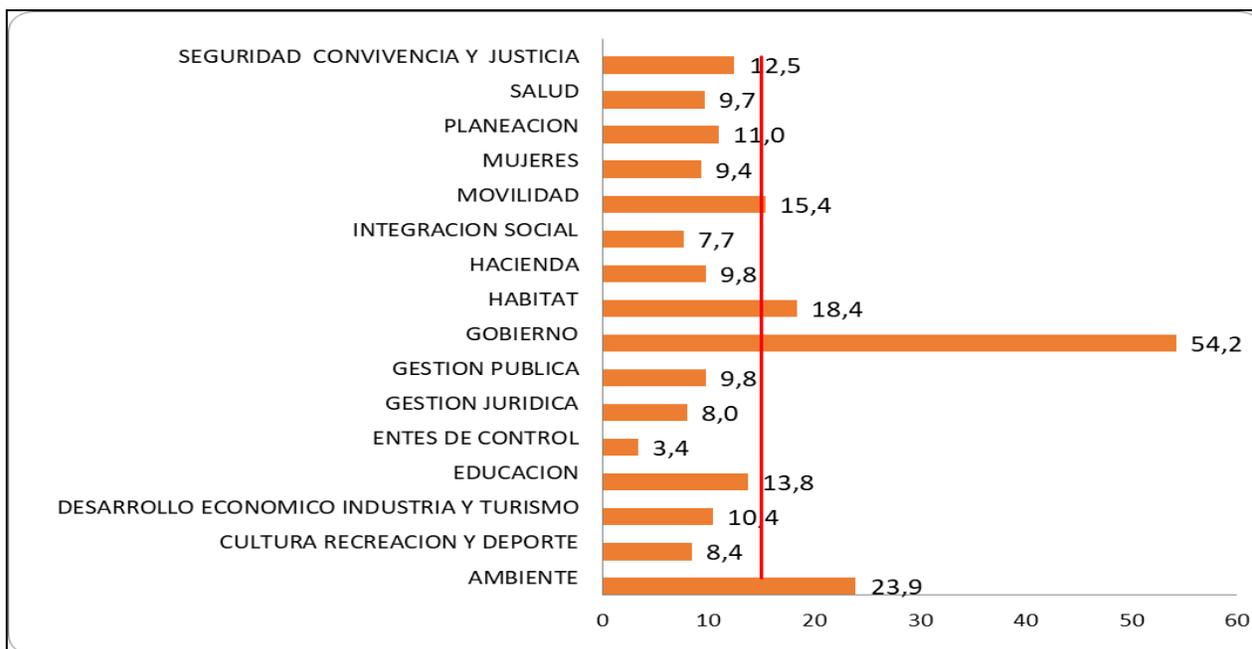
ENTES DE CONTROL	4	2	3	3	2	1		9	10	10
GESTION JURIDICA	16	8	3	5	9			15		3
GESTION PUBLICA	13	13	12	10	11	9	5	9	7	10
GOBIERNO	23	19	83	59	42	44	20	114	63	51
HABITAT	25	15	20	24	20	19	11	20	9	16
HACIENDA	6	9	13	11	11	8	5	12	8	12
INTEGRACION SOCIAL	16	4	10	9	10	10	2	9	8	7
MOVILIDAD	28	4	16	18	11	17	14	27	11	13
MUJERES			10	11	11	12	8	5	6	7
PLANEACION	19		12	12	11	9			1	10
SALUD	19	5	11	11	11	11	8	11	7	8
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	12	13	14	13	14	9	9	15	14	14
<b>PROMEDIO PONDERADO</b>	20	11	32	18	13	13	7	18	9	6

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

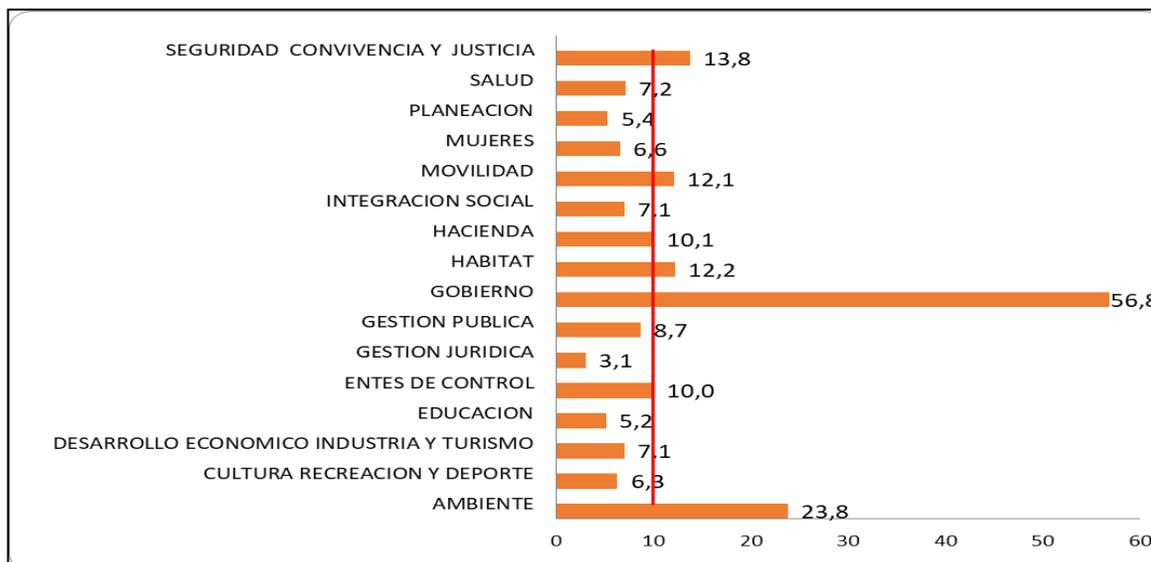
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2019

En cuanto a los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, la Tabla No 13 muestra que los siguientes sectores presentan tiempos de respuesta superiores a los establecidos legalmente: Gobierno (9 tipologías); Ambiente (8 tipologías); Hábitat y Movilidad (6 tipologías); Educación y Seguridad Convivencia y Justicia (2 tipologías); y Desarrollo Económico (1 tipología). Hay que mencionar que en el mes anterior (abril), seis de estos sectores (Gobierno, Ambiente, Hábitat, Movilidad, Educación y Desarrollo Económico) también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para 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, Ambiente, Hábitat y Movilidad, presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías; al respecto hay que mencionar que en el mes anterior (abril) los sectores Gobierno, Ambiente y Hábitat 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 02/06/2019



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 02/06/2019

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

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 mayo en el Distrito Capital se encontraron 23.810 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 19.750 peticiones vencidas que representan el 82,95% del total de vencidos en el Distrito Capital.

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	19.750	82,95%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.475	6,19%
UNIDAD ADTIVA. ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	764	3,21%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	527	2,21%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	362	1,52%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	190	0,80%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	173	0,73%
POLICÍA METROPOLITANA	117	0,49%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	112	0,47%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	90	0,38%
<b>OTRAS ENTIDADES</b>	<b>250</b>	<b>1,05%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>23.810</b>	<b>100,0%</b>

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2019

## 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 evaluado<sup>5</sup> se muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
25.085	1.823	1.796	27	1.702	121	1.719	104	1.660	163	296	355
		99%	1%	93%	7%	94%	6%	91%	9%	16%	19%

Tabla No 15. Evaluación respuestas emitidas por las entidades en cuanto a calidad y calidez  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 02/05/2019

La población corresponde a 25.085 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital; de estas, se tomó una muestra de 1.823 respuestas para la respectiva evaluación.

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

Las cifras muestran que el 99% (1.796) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia", el 93% (1.702) cumple con el criterio de "Claridad", el 94% (1.719) cumple con el criterio de "Calidez" y el 91% (1.660) cumple el criterio de "Oportunidad"; de lo anterior se concluye que el 16% (296 respuestas) no cumplen con todos los criterios de "Calidad y Calidez" y el 19% (355 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:

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

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

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

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

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

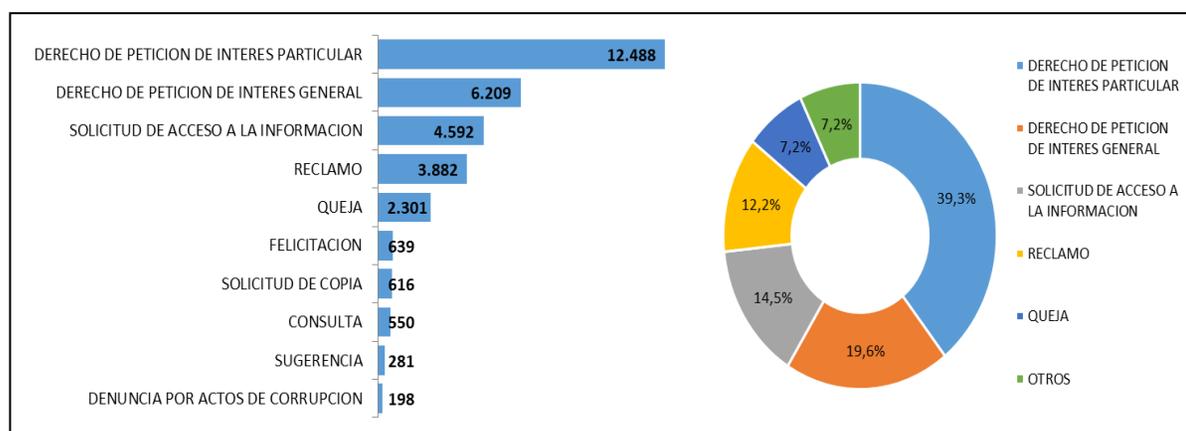
- Caja de Vivienda Popular.
- Concejo de Bogotá.
- Depto. Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP.
- Depto. Administrativo del Servicio Civil Distrital.
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P. - EAAB
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.-ETB
- Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.
- Empresa Metro de Bogotá S.A.
- Enel-CODENSA
- 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 de Participación y Acción Comunal-IDPAC
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDIPYBA
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Instituto para la Economía Social – IPES.
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR.D.
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultura-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 Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno.
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital del 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 Sur E.S.E.
- 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
- Veeduría Distrital

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

### **3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA**

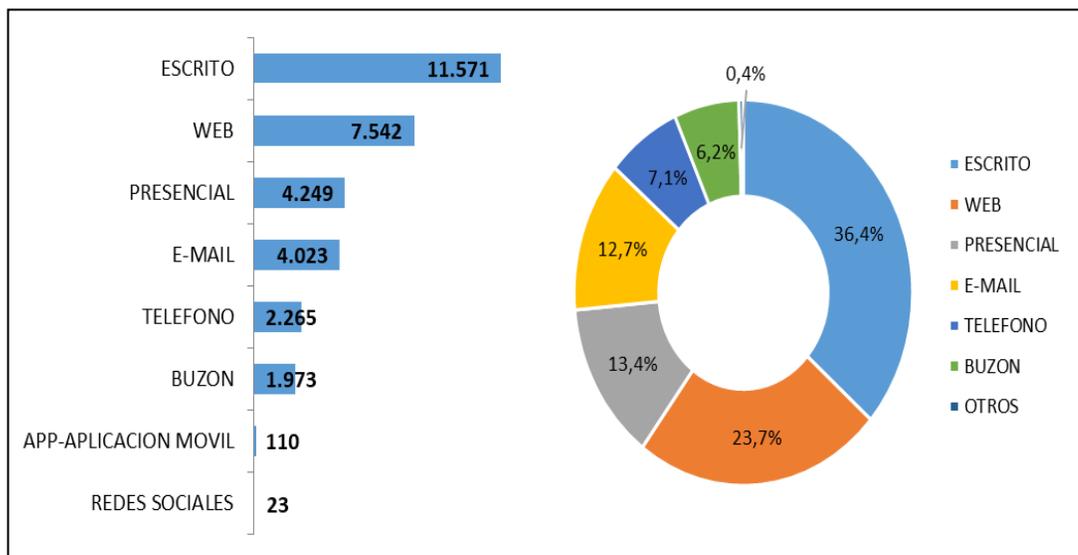
En la Gráfica No 8 se observa que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de mayo, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 12.488 peticiones, que representan el 39,3% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 6.209 peticiones que representan el 19,6% del total registrado. Frente al mes anterior (abril) 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 02/06/2019

### **4. CANALES DE INTERACCIÓN**

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

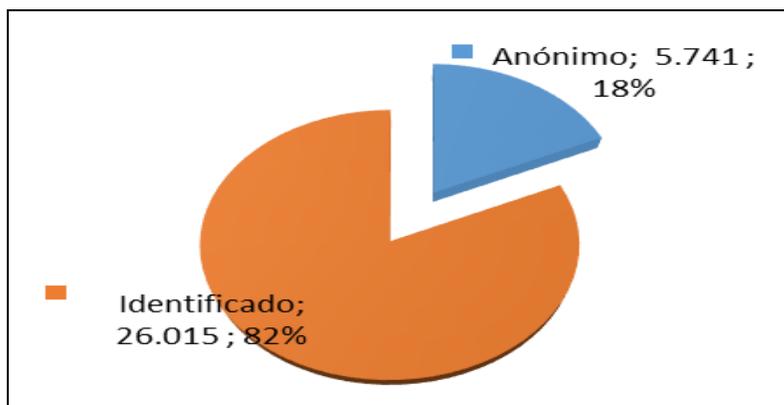


**Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción**  
**Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2019**

La Gráfica No 9 muestra que en el mes de mayo el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Escrito” con 11.571 peticiones, que representan el 36,4% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 7.542 peticiones (23,7% del total registrado); frente al mes anterior (abril) 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” fue el más utilizado por la ciudadanía, que en el mes de mayo pasó a ubicarse en el 2do lugar.

## **5. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

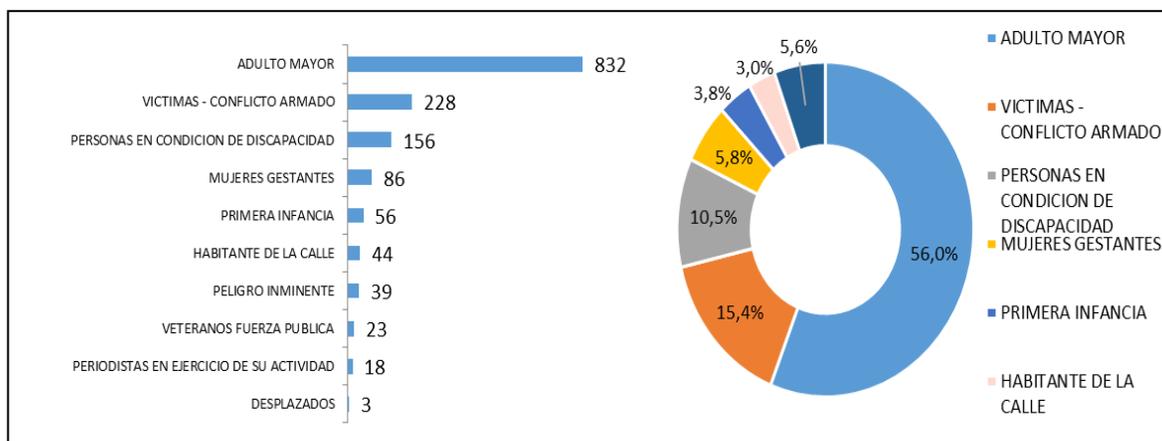
La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de mayo por la ciudadanía, 26.015 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 82% del total de peticiones registradas, mientras que 5.741 peticiones (18% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (abril) 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 02/06/2019

## **6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO**



**Gráfica No 11. Condición del peticionario**

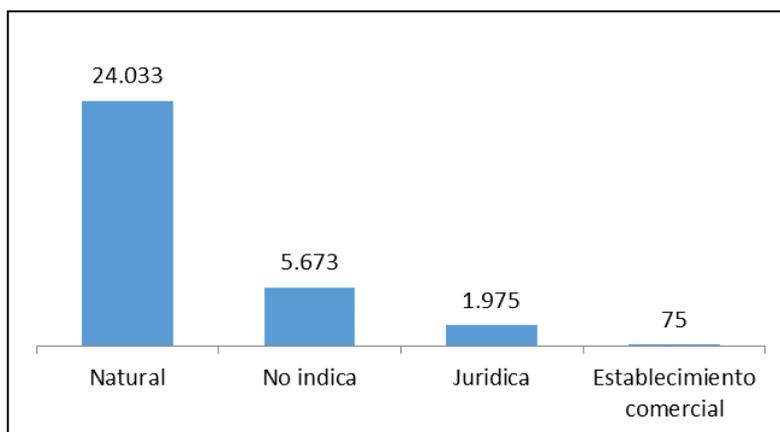
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2019

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de mayo en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 1.485 peticiones (4,67% 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, habitante de calle, peligro

inminente, 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 (832) que representan el 56,0%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición “Victimas del conflicto armado” con 228 peticiones que representan el 15,4% del total de peticiones que refieren condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (abril) estas dos condiciones “Adulto mayor” y “Víctimas de conflicto armado” también presentaron el mayor número de registros dentro del total de peticiones que refirieron condición especial.

## **7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO**

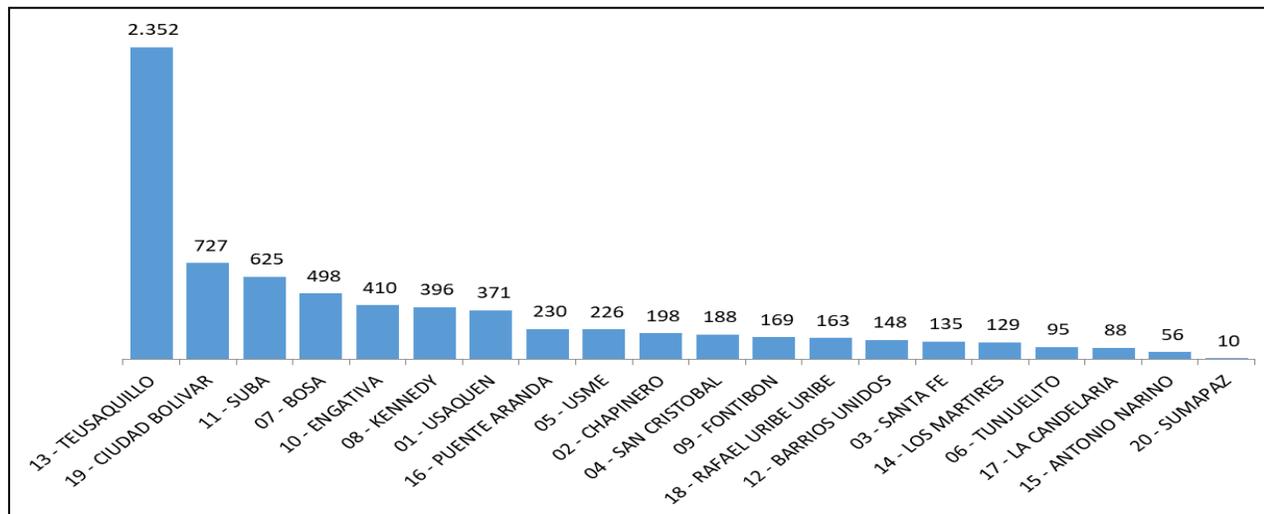
La Gráfica No 12 muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en el mes de mayo 24.033 peticiones (75,68%) fueron registradas por personas naturales, en 5.673 peticiones (17,86%) no se reporta esta información, 1.975 peticiones (6,21%) registraron como personas jurídicas y 75 peticiones como establecimientos de comercio (0,23%). Frente al mes anterior (abril) 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 02/06/2019

## **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 02/06/2019

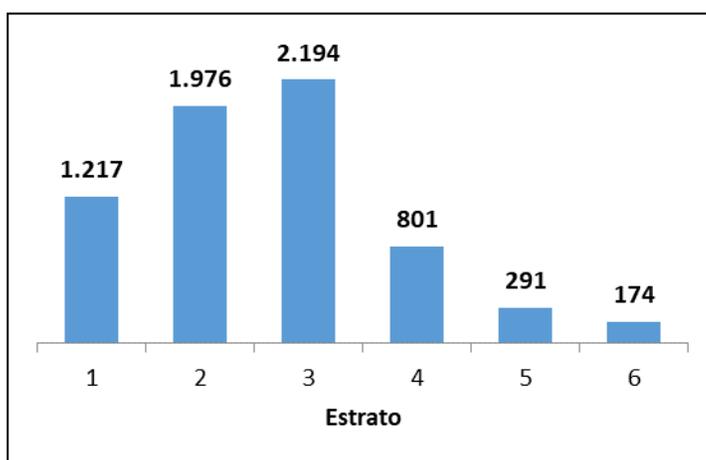
La Gráfica No 13 muestra que en el mes de mayo, en 7.214 peticiones (22,71% del total registrado en el Distrito) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (información que corresponde a la localidad donde se origina la petición, es decir la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), observándose que las localidades de Teusaquillo, Ciudad Bolívar y Suba fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 2.352, 727 y 625 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 51,37% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de mayo. Cabe mencionar que en el mes anterior (abril) estas mismas localidades (Teusaquillo, Ciudad Bolívar y Suba) fueron las tres localidades con mayor reporte, presentando variación en su ubicación, teniendo en cuenta que en el mes de abril la Localidad de Suba fue la de mayor reporte y la Localidad de Ciudad Bolívar se ubicó en el 3er lugar.

Seguidamente, en la Tabla No 16 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades (Teusaquillo, Ciudad Bolívar y Suba) más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía, observándose que el tema "Admisión de proyectos de pregrado y posgrado" es transversal en las tres localidades.

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	PETICIONES
11 - SUBA	OFERTA INSTITUCIONAL	1.752
	ADMISION DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	353
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	24
19 - CIUDAD BOLÍVAR	OFERTA INSTITUCIONAL	249
	EVENTOS ACADEMICOS LOCALES NACIONALES E INTERNACIONALES	116
	ADMISION DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	109
13 - TEUSAQUILLO	ADMISION DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	125
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	45
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRANSPORTE PÚBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	25

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 02/06/2019

## 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 02/06/2019

La Gráfica No 14 presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de mayo se registraron 6.653 peticiones que incluyeron esta variable (20,95% del total registrado en el mes). De estas el “Estrato 3” presenta el mayor registro (2.194 peticionarios) y el “Estrato 2” se ubica en segundo lugar con 1.976 peticiones. Frente al mes anterior (abril) 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 mayo en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 28 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	La petición se relaciona con la manera de conducir de un funcionario.	1
		Se realiza solicitud de ayuda para la rehabilitación de una persona con problemas de drogadicción.	1
		Se solicita información de los proyectos realizados por la entidad	1
		Se requiere información para llevar a cabo un proyecto de entrega de ayudas a personas que habitan la calle en un sector de la ciudad.	1
	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se realiza solicitud de información del horario que debe manejar un centro de servicios de la entidad.	1
		Solicitan cifras donde se evidencie la actuación de la entidad con relación a la empleabilidad de personas que pertenecen a diferentes grupos poblacionales.	2

		Se realiza reporte de un ciudadano que a consideración del solicitante no debería recibir ayudas por parte de la entidad.	1
		Reporte de un ciudadano por el funcionamiento y el presunto trato no adecuado por parte de la funcionaria de un jardín.	1
		Se solicita que la entidad realice acercamientos con las personas que pertenecen a grupos de diversidad sexual, pues presuntamente realizan actos indebidos en un sector de la ciudad.	1
		Peticionario solicita respuesta a un requerimiento previo.	1
		Felicitación para funcionario de la entidad	1
		Felicitación a funcionarias de la entidad	1
		Solicitan ocupación y aprovechamiento de un espacio que pertenecía a un Hospital y se encuentra en mal estado, para beneficio de la ciudadanía.	1
		Manifiestan situación de vulnerabilidad y tenencia indebida de varios perros por parte de un habitante de calle.	1
		Manifiestan falta de acción e inconformidad en las respuestas por parte de las entidades.	1
		Se realiza solicitud de ayudas para personas de nacionalidad extranjera.	1
		Se solicita la inclusión de familias (bogotanas y extranjeras) en condición de vulnerabilidad, a programas que ofrece la entidad.	1
<b>HACIENDA</b>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA</b>	Manifiestan inconformidad con los impuestos que se cobran a pequeños empresarios.	1
		El peticionario informa que presuntamente otro ciudadano está evadiendo el pago de impuestos.	1
<b>HABITAT</b>	<b>CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR</b>	Se realiza solicitud ayudas económicas para la construcción de un Salón Comunal.	1
		Se solicita información respecto a situación ronda río Bogotá, predios afectados y qué ofertas se han hecho a la comunidad.	1
<b>GESTION JURIDICA</b>	<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>	Presenta una inconformidad por la manera de asignar los cargos en la entidad.	1
<b>EDUCACION</b>	<b>UNIVERSIDAD DISTRITAL</b>	Se realiza solicitud de reasignar recursos de una facultad a otros programas.	1
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>	<b>OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ</b>	Se solicita información de la ejecución contractual de un proyecto con fines académicos.	1

<b>AMBIENTE</b>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE</b>	Se solicita una copia de un contrato.	1
		Se solicita información de los programas enfocados a la mitigación del impacto que genera el Relleno Sanitario de Doña Juana.	1
		Se solicita información de los programas que se realizan con relación a educación ambiental en una Localidad.	1
<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/06/2019

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

<sup>7</sup> Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 22 de mayo de 2019.

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL					PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA - 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 de Bogotá	4.007	4.007	N.A.	N.A.	100,0%	
	Depto. Activo. del Servicio Civil Distrital	13	<b>NO PRESENTÓ INFORME</b>				
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVIENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	3.004	4.252	1.248	N.A.	70,6%	
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	234	308	74	N.A.	76,0%	
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	69	94	25	N.A.	73,4%	
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	419	667	248	N.A.	62,8%	
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	159	265	106	N.A.	60,0%	
	FONCEP	41	145	104	N.A.	28,3%	
	Lotería de Bogotá	13	15	2	N.A.	86,7%	
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	151	298	147	N.A.	50,7%	
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	33	266	233	N.A.	12,4%	
	Instituto para la Economía Social - IPES.	337	533	196	N.A.	63,2%	
	Instituto distrital de turismo-IDT	61	65	4	N.A.	93,8%	

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL					PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA - 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		
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	591	915	324	N.A.	64,6%	
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	29	36	7	N.A.	80,6%	
	Universidad Distrital	1.004	1.013	9	N.A.	99,1%	
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	0	<b>NO PRESENTÓ INFORME</b>				
	Secretaría Distrital de Salud	1.850	2.000	150	N.A.	92,5%	
	Sub Red Sur	1.148	1.339	191	N.A.	85,7%	
	Sub Red Sur Occidente	485	838	353	N.A.	57,9%	
	Sub Red Centro Oriente	392	613	221	N.A.	63,9%	
	Sub Red Norte	295	674	379	N.A.	43,8%	
	Capital Salud	150	309	159	N.A.	48,5%	
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.372	730	N.A.	642	53,2%	
	IDIPRON	21	36	15	N.A.	58,3%	

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA - INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES (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	43	61	18	N.A.	70,5%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR.D.	169	289	120	N.A.	58,5%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	4	11	7	N.A.	36,4%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	25	39	14	N.A.	64,1%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	63	73	10	N.A.	86,3%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	269	342	73	N.A.	78,7%
	Canal Capital	37	39	2	N.A.	94,9%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	848	1.227	379	N.A.	69,1%
	IDIGER	23	91	68	N.A.	25,3%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	402	395	N.A.	7	98,3%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	604	1.140	536	N.A.	53,0%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	1.791	18.896	17.105	N.A.	9,5%

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA - INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	IDU	102	2.471	2.369	N.A.	4,1%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	124	386	262	N.A.	32,1%
	-Transmilenio S.A.	306	44.201	43.895	N.A.	0,7%
	Terminal de Transporte S.A.	113	118	5	N.A.	95,8%
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	22	<b>NO PRESENTÓ INFORME</b>			
	Metro de Bogotá S.A.	32	43	11	N.A.	74,4%
	Secretaría Distrital del Hábitat.	1.375	<b>NO PRESENTÓ INFORME</b>			
HÁBITAT	Caja de Vivienda Popular	352	381	29	N.A.	92,4%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	857	<b>NO PRESENTÓ INFORME</b>			
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	45	59	14	N.A.	76,3%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	198	82.350	82.152	N.A.	0,2%

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA - INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.- ETB-ESP	40	<b>NO PRESENTÓ INFORME</b>			
MUJER	Secretaria de la Mujer	65	85	20	N.A.	76,5%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	695	730	35	N.A.	95,2%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	3	29	26	N.A.	10,3%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	106	184	78	N.A.	57,6%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	129	140	11	N.A.	92,1%
	Veeduría Distrital	187	201	14	N.A.	93,0%
<b>TOTAL</b>		<b>24.907</b>	<b>173.399</b>	<b>151.448</b>	<b>649</b>	<b>13,03%</b>

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/06/2019

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 (abril). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 24.907 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 173.399 peticiones lo cual muestra una

diferencia de 150.799 peticiones<sup>8</sup>, llegando a un cumplimiento del 13,03%; 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 13,03% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Por otra parte, se encuentra que las siguientes entidades (6) no efectuaron reporte en el periodo evaluado<sup>9</sup>: Depto. Administrativo del Servicio Civil Distrital, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Sistema Integrado de Movilidad SIM, Secretaría Distrital de Hábitat, U.A.E. de Servicios Públicos UAESP, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010. Al respecto hay que señalar que estas entidades en el periodo anterior también se encontraron dentro de las entidades que no efectuaron el respectivo reporte.

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 mayo 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, Educación, Ambiente, Gobierno y Movilidad) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.

---

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> Abril de 2019

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