



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 NOVIEMBRE DE 2019**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. DICIEMBRE DE 2019

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

TABLA DE CONTENIDO

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

INTRODUCCIÓN

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

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

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

¹ Acuerdo 731 de 2018

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

1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

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

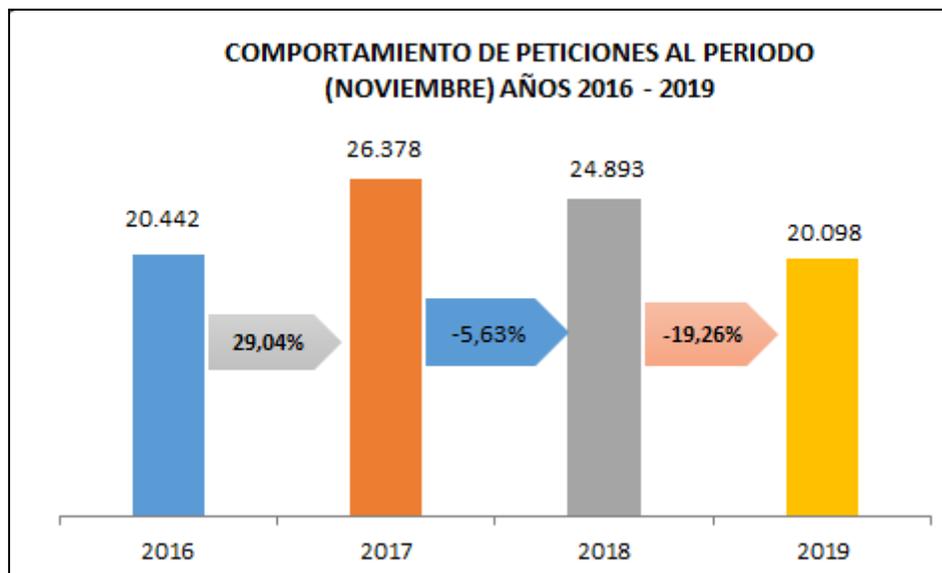
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia 2019 - 2018		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	13.930	15.039	17.643	22.381	21.033	-1.348	-6,02%	3.380	19,15%
Febrero	20.585	20.458	22.657	29.728	25.625	-4.103	-13,80%	4.592	21,83%
Marzo	19.991	18.233	25.375	26.802	25.973	-829	-3,1%	348	1,36%
Abril	18.145	20.337	22.168	31.958	25.154	-6.804	-21,3%	-819	-3,15%
Mayo	18.906	21.583	30.755	34.166	31.756	-2.410	-7,1%	6.602	26,25%
Junio	18.157	21.012	27.382	20.352	24.893	4.541	22,3%	-6.863	-21,61%
Julio	24.734	17.127	25.729	26.271	28.133	1.862	7,1%	3.240	13,02%
Agosto	17.735	20.342	27.799	25.523	27.230	1.707	6,7%	-903	-3,21%
Septiembre	20.193	21.141	26.442	24.448	24.975	527	2,2%	-2.255	-8,28%
Octubre	19.192	17.725	26.339	24.119	27.627	3.508	14,5%	2.652	10,62%
Noviembre	18.061	20.442	26.378	24.893	20.098	-4.795	-19,3%	-7.529	-27,25%
Diciembre	13.990	17.334	20.397	17.653					
TOTAL	223.619	230.773	299.064	308.294	282.497				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2015 al 2019

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de noviembre se registraron 20.098 peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, presentando una disminución de -7.529 peticiones (-27,25%) frente a las peticiones registradas el mes anterior

(octubre/2019); a su vez, esta cifra refleja una disminución de -4.795 peticiones (-19,3%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (noviembre de 2018).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de noviembre 2016 a 2019
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

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

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

AGOSTO	1/08/2018	31/08/2018	1918032018	2173192018	25.523
SEPTIEMBRE	1/09/2018	30/09/2018	2173202018	2417882018	24.448
OCTUBRE	1/10/2018	31/10/2018	2417892018	2659242018	24.119
NOVIEMBRE	1/11/2018	30/11/2018	2659252018	2908032018	24.893
DICIEMBRE	1/12/2018	31/12/2018	2908862018	3084832018	17.653
AÑO 2019					
ENERO	1/01/2019	31/01/2019	12019	210482019	21.033
FEBRERO	1/02/2019	28/02/2019	210492019	467562019	25.625
MARZO	1/03/2019	31/03/2019	467572019	737192019	25.973
ABRIL	1/04/2019	30/04/2019	737622019	989152019	25.154
MAYO	1/05/2019	31/05/2019	989162019	1304942019	31.756
JUNIO	1/06/2019	30/06/2019	1304952019	1556512019	24.893
JULIO	1/07/2019	31/07/2019	1556522019	1841392019	28.133
AGOSTO	1/08/2019	31/08/2019	1841402019	2117362019	27.230
SEPTIEMBRE	1/09/2019	30/09/2019	2117372019	2380292019	24.975
OCTUBRE	1/10/2019	31/10/2019	2380302019	2660782019	27.627
NOVIEMBRE	1/11/2019	30/11/2019	2660792019	2864462019	20.098

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2018-2019

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019²

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

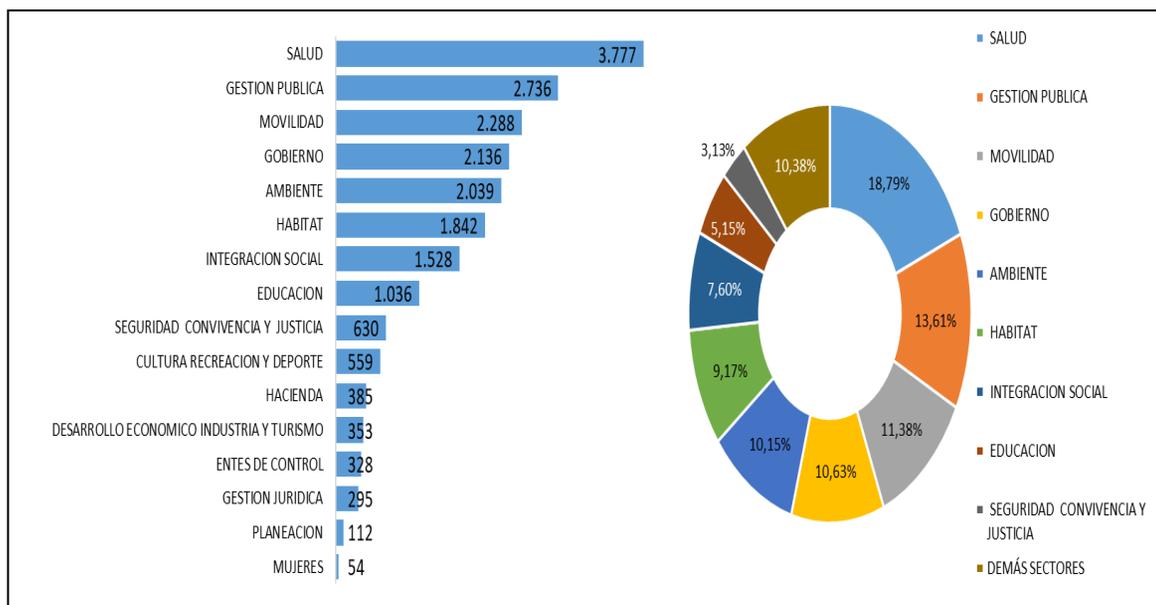
2. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

La Gráfica No 2 muestra que en el mes de noviembre los sectores con mayor número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones³ son: Salud con 3.777

² Se anota que, durante auditoría de consecutivos, se identificaron problemas técnicos en la generación del consecutivo de las peticiones, el cual se reportó a través de la incidencia número 5839 al proveedor de las optimizaciones del Sistema.

³ 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

peticiones (18,79% del total), Movilidad con 2.288 peticiones (11,38%), Gobierno con 2.136 (10,63%) Ambiente con 2.039 (10,15%) y Hábitat con 1.842 peticiones (9,17%) los cuales acumulan el 60,11% del total de las peticiones registradas en el mes de noviembre en el Distrito Capital.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - noviembre 2019
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

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

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

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.

En la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de noviembre, 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. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.489	39,42%	7,41%
	SUBRED SUR	875	23,17%	4,35%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	447	11,83%	2,22%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	400	10,59%	1,99%
	SUBRED NORTE	310	8,21%	1,54%
	CAPITAL SALUD EPS	256	6,78%	1,27%
TOTAL SECTOR SALUD		3.777	18,79%	18,79%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	2.723	99,52%	13,55%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	13	0,48%	0,06%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		2.736	13,61%	13,61%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	1.050	45,89%	5,22%
	TRANSMILENIO	760	33,22%	3,78%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	169	7,39%	0,84%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV -	119	5,20%	0,59%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	79	3,45%	0,39%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	45	1,97%	0,22%
	GRÚAS Y PATIOS	43	1,88%	0,21%
	SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD - SIM	23	1,01%	0,11%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		2.288	11,38%	11,38%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.904	89,14%	9,47%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	195	9,13%	0,97%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	37	1,73%	0,18%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		2.136	10,63%	10,63%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.105	54,19%	5,50%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL- IDIPYBA	643	31,54%	3,20%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ-JBB	278	13,63%	1,38%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	13	0,64%	0,06%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.039	10,15%	10,15%
HABITAT	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	713	38,71%	3,55%
	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	544	29,53%	2,71%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	286	15,53%	1,42%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	170	9,23%	0,85%
	CODENSA	53	2,88%	0,26%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ - ETB	35	1,90%	0,17%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO - ERU	34	1,85%	0,17%
	GAS NATURAL	7	0,38%	0,03%
TOTAL SECTOR HABITAT		1.842	9,17%	9,17%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.496	97,91%	7,44%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ - IDIPRON	32	2,09%	0,16%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		1.528	7,60%	7,60%
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	744	71,81%	3,70%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	278	26,83%	1,38%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	14	1,35%	0,07%
TOTAL SECTOR EDUCACION		1.036	5,15%	5,15%
SEGURIDAD	SECRETARÍA DE SEGURIDAD	552	87,62%	2,75%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
CONVIVENCIA Y JUSTICIA	POLICÍA METROPOLITANA	61	9,68%	0,30%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	17	2,70%	0,08%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		630	3,13%	3,13%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	230	41,14%	1,14%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	193	34,53%	0,96%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	35	6,26%	0,17%
	CANAL CAPITAL	34	6,08%	0,17%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	30	5,37%	0,15%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	22	3,94%	0,11%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	15	2,68%	0,07%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		559	2,78%	2,78%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	186	48,31%	0,93%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	129	33,51%	0,64%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	50	12,99%	0,25%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	20	5,19%	0,10%
TOTAL SECTOR HACIENDA		385	1,92%	1,92%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA EOCNOMÍA SOCIAL-IPES	270	76,49%	1,34%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	51	14,45%	0,25%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO- IDT	32	9,07%	0,16%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		353	1,76%	1,76%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	179	54,57%	0,89%
	CONCEJO DE BOGOTA	95	28,96%	0,47%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	54	16,46%	0,27%
TOTAL ENTES DE CONTROL		328	1,63%	1,63%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	295	100,00%	1,47%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		295	1,47%	1,47%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	112	100,00%	0,56%
TOTAL SECTOR PLANEACION		112	0,56%	0,56%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	54	100,00%	0,27%
TOTAL SECTOR MUJERES		54	0,27%	0,27%
TOTAL GENERAL		20.098	100,00%	100,00%

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

La Tabla No 3 muestra que, en el mes de noviembre, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital⁴ son:

- Secretaría Distrital de Gobierno con 1.904 peticiones que representan el 89,14% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,47% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 1.496 peticiones que representan el 97,91% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,44% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.489 peticiones, que representan el 39,42% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,41% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.105 peticiones que representan el 54,19% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,50% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad con 1.050 peticiones, que representan el 45,89% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,22% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Al comparar las entidades enunciadas anteriormente con las del mes anterior (octubre), se observa que cuatro (4) entidades (Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría

⁴ 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.

Distrital de Integración Social y Secretaría Distrital de Movilidad) también se encontraron en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; hay que mencionar que en el mes de noviembre ingresó al TOP la Secretaría Distrital de Ambiente desplazando a la Universidad Distrital.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

SECTOR	OCTUBRE 2019	NOVIEMBRE 2019	% VARIACION (MES ANTERIOR)
SALUD	4.750	3.777	-20,48%
GESTION PUBLICA	3.921	2.736	-30,22%
MOVILIDAD	3.146	2.288	-27,27%
GOBIERNO	2.891	2.136	-26,12%
AMBIENTE	2.280	2.039	-10,57%
HABITAT	2.447	1.842	-24,72%
INTEGRACION SOCIAL	1.649	1.528	-7,34%
EDUCACION	2.928	1.036	-64,62%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	883	630	-28,65%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	759	559	-26,35%
HACIENDA	530	385	-27,36%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	555	353	-36,40%
ENTES DE CONTROL	519	328	-36,80%
GESTION JURIDICA	92	295	220,65%
PLANEACION	187	112	-40,11%
MUJERES	90	54	-40,00%
TOTAL	27.627	20.098	-27,25%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de noviembre con las registradas en el mes anterior (octubre), se observa una variación de -27,25% (Tabla No 4), equivalente a 7.529 peticiones, encontrándose que todos los sectores del D.C. y Entes de Control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, excepto el Sector Gestión Jurídica que presenta un aumento en el porcentaje de peticiones registradas. Dentro de los sectores que presentan disminución se destacan los sectores Educación, Planeación, y Mujeres que presentan la mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas.

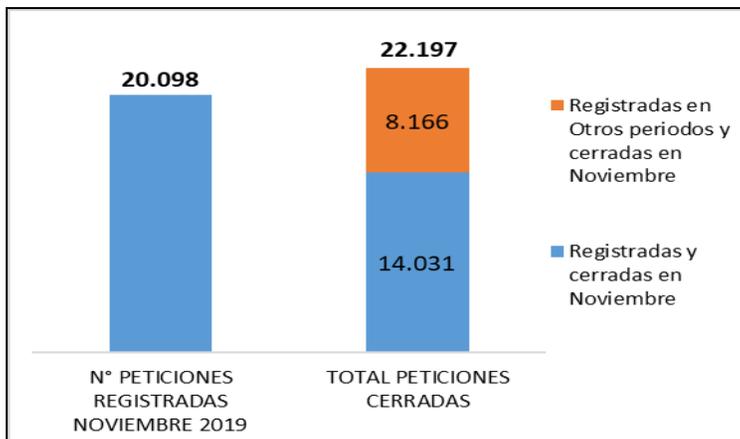
2.3 Gestión de respuesta por sectores

PETICIONES NOVIEMBRE 2019						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS NOVIEMBRE 2019	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS NOVIEMBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
SALUD	3.777	18,79%	2.642	1.673	4.315	19,44%
MOVILIDAD	2.288	11,38%	1.995	1.460	3.455	15,57%
HABITAT	1.842	9,17%	2.212	550	2.762	12,44%
AMBIENTE	2.089	10,15%	1.490	828	2.318	10,44%
GOBIERNO	2.136	10,63%	1.585	160	1.745	7,86%
INTEGRACION SOCIAL	1.528	7,60%	737	821	1.558	7,02%
EDUCACION	1.036	5,15%	675	704	1.379	6,21%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	630	3,13%	634	270	904	4,07%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	353	1,76%	407	441	848	3,82%
GESTION PUBLICA	2.736	13,61%	555	207	762	3,43%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	559	2,78%	344	301	645	2,91%
HACIENDA	385	1,92%	328	300	628	2,83%
ENTES DE CONTROL	328	1,63%	143	183	326	1,47%
PLANEACION	112	0,56%	214	38	252	1,14%
GESTION JURIDICA	295	1,47%	32	198	230	1,04%
MUJERES	54	0,27%	38	32	70	0,32%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	20.098	100%	14.031	8.166	22.197	100%

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas⁵ en el mes de noviembre 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 22.197 peticiones, de las cuales el 63,21% (14.031) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (noviembre) y el restante 36,78% (8.166) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de noviembre. Se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Salud con 4.315 respuestas que representan el 19,44% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 3.455 cierres que representan el 15,57% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital. Así mismo, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de noviembre, de las 20.098 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 6.067 peticiones, que representan el 30,18% del total registrado en el mes.

⁵ 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.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

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

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

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	2.360	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	771	-
	Otras Dependencias Secretaría General	928	742
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		9	20
TOTAL		4.068	762

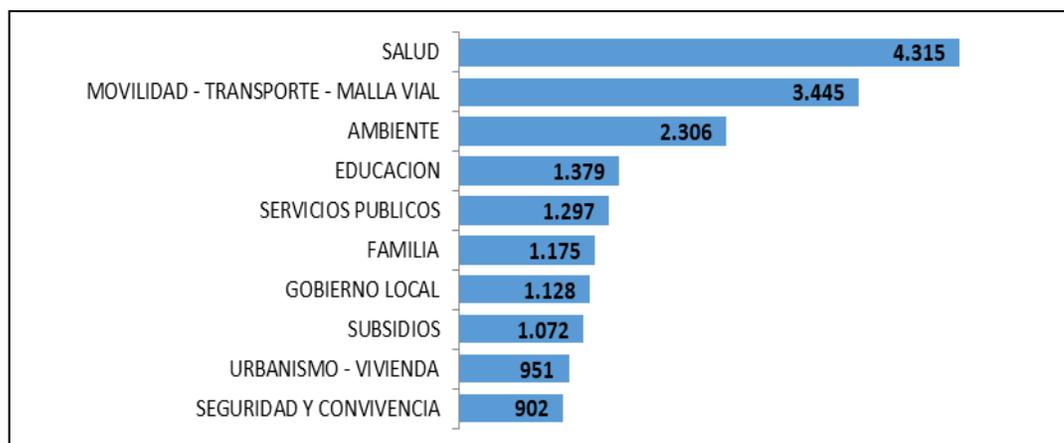
Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

La Tabla anterior permite observar que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que como se observa, totalizan 4.068 adelantados en un alto porcentaje por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 762, de las cuales 742

respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 20 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

2.4 Temas y subtemas más reiterados



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

Con respecto a los temas de mayor frecuencia en el Distrito Capital, tomando como base las 22.197 respuestas emitidas en el mes de noviembre en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, la Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 17.979 peticiones (80,95% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Salud" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 19,43% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre; en segundo lugar, se ubica el tema "Movilidad, transporte - malla vial" que representa el 15,52% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre en el Distrito Capital.

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

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	30	12	149	1.391	295	301	1.782	125	189	41	4.315	19,44%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	126	4	605	948	10	698	878	57	24	95	3.445	15,52%
AMBIENTE	16	-	328	1.474	1	17	155	306	-	9	2.306	10,39%
EDUCACION	61	8	79	286	17	564	100	254	7	3	1.379	6,21%
SERVICIOS PUBLICOS	15	3	311	633	4	139	158	25	3	6	1.297	5,84%
FAMILIA	10	7	79	678	108	135	66	43	16	33	1.175	5,29%
GOBIERNO LOCAL	11	1	588	420	-	62	17	25	2	2	1.128	5,08%
SUBSIDIOS	6	1	17	994	4	9	21	19	-	1	1.072	4,83%
URBANISMO - VIVIENDA	117	2	52	570	4	16	97	61	28	4	951	4,28%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	8	18	233	365	20	94	118	39	3	4	902	4,06%
OTROS TEMAS	142	30	753	2.518	44	126	139	349	92	34	4.227	19,04%
TOTAL GENERAL	542	86	3.194	10.277	507	2.161	3.531	1.303	364	232	22.197	100,00%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

La Tabla No 7 permite observar que las dos tipologías con mayor registro en los diez (10) temas más frecuentes en el Distrito Capital, son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 10.277 peticiones que representan el 46,29% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre en el Distrito Capital y el “Reclamo” con 3.531 peticiones que representan el 15,90% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre en el Distrito Capital.

Por otra parte, se observa que en el tema más frecuente “Salud” la principal tipología es el “Reclamo” con 1.782 peticiones que representan el 41,29% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre con este tema; a su vez, el “Derecho de Petición de Interés Particular” se ubica como la segunda tipología en este tema y representa el 32,23 del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre con este tema.

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

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	759	17,6%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	289	6,7%
CONCEPTO SANITARIO Y REFRENDACION PARA EMPRESAS APLICADORAS DE PLAGUICIDAS Y LAVADO DE TANQUES	220	5,1%
CALIDAD DEL AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	204	4,7%
HISTORIA CLINICA	197	4,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.646	61,3%
TOTAL	4.315	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

En el Sector Salud se encuentra que los dos (2) subtemas más reiterados en el mes son “D. Ambulatorio Medicina Especializada” con el 17,6% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de noviembre; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” que acumuló el 6,7% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (octubre), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que este subtema “D. Ambulatorio Medicina Especializada” también fue el más frecuente el mes anterior en el Sector.

Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRANSPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	282	8,2%
FRECUENCIA DE SERVICIO ? ZONAL	259	7,5%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	244	7,1%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	238	6,9%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	159	4,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.273	65,8%
TOTAL	3.455	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Movilidad
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

En este Sector el subtema más relevante es "Solicitud de operativos (control del tránsito del transporte público, recuperación del espacio público)" que representa el 8,2% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de noviembre, seguido por el subtema "Frecuencia de Servicio Zonal" que representa el 7,5% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (octubre), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que este mismo subtema "Solicitud de operativos (control del tránsito del transporte público, recuperación del espacio público)" fue el más frecuente en el Sector Movilidad.

Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	509	18,4%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	272	9,8%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	172	6,2%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	147	5,3%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	131	4,7%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.531	55,4%
TOTAL	2.762	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Hábitat
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

En este Sector se encuentra que el subtema más reiterado es "Acceso a vivienda" con el 18,4% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de noviembre y en segundo lugar se ubica "Solicitud de mantenimiento de alumbrado" con el 9,8% del total del total de respuestas emitidas en el

Sector. Frente al mes anterior (octubre), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema “Solicitud Ruro” fue el más frecuente en el Sector Hábitat.

Sector Ambiente

En este Sector, los dos (2) subtemas más reiterados son “Contaminación Ambiental” con el 28,7% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, y “Escuadrón Anticrueldad” con el 14,1% del total de respuestas emitidas en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACION AMBIENTAL	666	28,7%
ESCRUADRON ANTI CRUELDADE	326	14,1%
ATMOSFERICO AIRE AUDITIVO Y VISUAL	238	10,3%
BRIGADAS DE SALUD	184	7,9%
FORESTAL MADERAS PODA TALA	141	6,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	763	32,9%
TOTAL	2.318	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Educación
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

Sector Gobierno

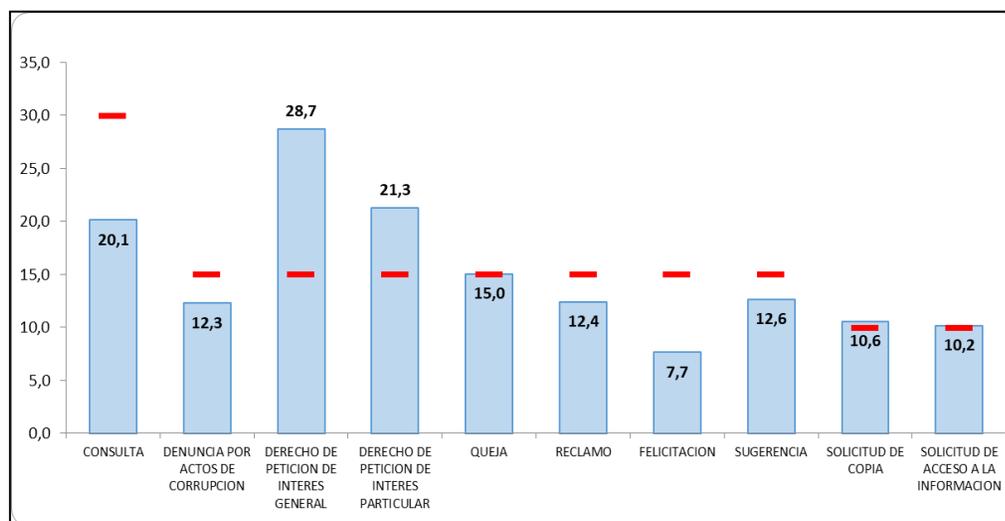
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO FUNCIONAMIENTO DE BARES DISCOTECAS SUPERMERCADOS TIENDAS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	172	9,9%
ADMINISTRACION DEL ESPACIO PUBLICO	153	8,8%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	115	6,6%
REGIMEN URBANISTICO PRESUNTA INFRACCION	113	6,5%
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	109	6,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.083	62,1%
TOTAL	1.745	100%

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

En este Sector se encuentra que el subtema más reiterado en el Sector es “Establecimientos de comercio, funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos” con el 9,9% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en 2do lugar se ubica “Administración del espacio público” con el 8,8% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (octubre), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en este mismo subtema “Establecimientos de comercio, funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos” fue el más frecuente en el Sector Gobierno.

2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

En el mes de noviembre el tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital está en 19,1 días hábiles; frente al mes anterior (octubre), presenta una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 22,3 días hábiles.



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

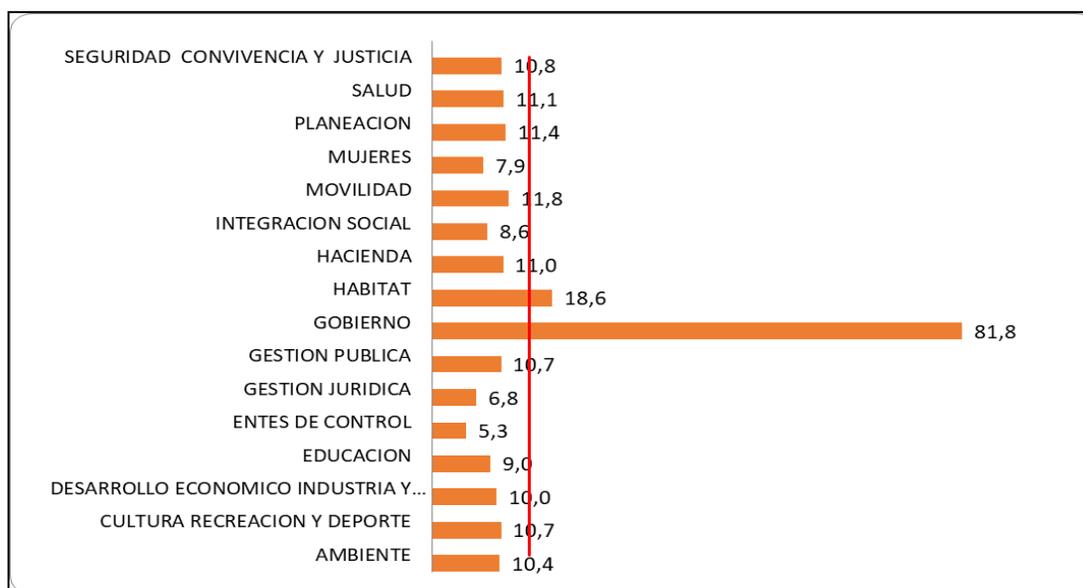
La Gráfica No 5 muestra el tiempo promedio de respuesta en el Distrito Capital según la tipología, observándose que cuatro (4) tipologías (“Derecho de petición de interés general”, “Derecho de petición de interés particular”, “Solicitud de copia” y Solicitud de acceso a la información”) presentan tiempos superiores a los términos estipulados legalmente.

Seguidamente, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por tipología y por sectores en el Distrito Capital, en la cual se observa que los siguientes sectores presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente, por tipología: Gobierno (9 tipologías); Hábitat (6 tipologías) y los sectores Gestión Jurídica, Hacienda, Movilidad y Planeación (1 tipología). Al respecto hay que mencionar que en el mes anterior (octubre), cinco de estos sectores (Gobierno, Hábitat, Gestión Jurídica, Movilidad y Planeación) también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente, en algunas tipologías.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACION (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 DÍAS)
AMBIENTE	19	3	14	14	13	13	10	6	-	9
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	12	14	11	11	13	10	6	9	6	6
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	21	11	10	8	12	9	-	10	-	6
EDUCACION	13	11	9	10	12	9	6	6	9	2
ENTES DE CONTROL	5	2	7	7	5	2	-	9	10	8
GESTION JURIDICA	19	1	12	13	-	-	1	-	-	15
GESTION PUBLICA	23	-	10	12	11	8	10	13	6	10
GOBIERNO	53	34	73	136	105	108	10	106	138	94
HABITAT	16	17	20	19	16	20	24	14	9	14
HACIENDA	12	8	10	11	12	8	7	22	8	8
INTEGRACION SOCIAL	11	8	9	10	10	11	3	9	7	7
MOVILIDAD	15	15	12	14	10	10	12	10	21	8
MUJERES	-	-	1	9	11	10	-	-	7	7
PLANEACION	23	-	11	13	13	15	-	5	3	12
SALUD	19	7	12	12	12	12	9	13	8	8
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	16	14	14	12	12	11	9	6	9	11
PROMEDIO PONDERADO	20	12	29	21	15	12	8	13	11	10

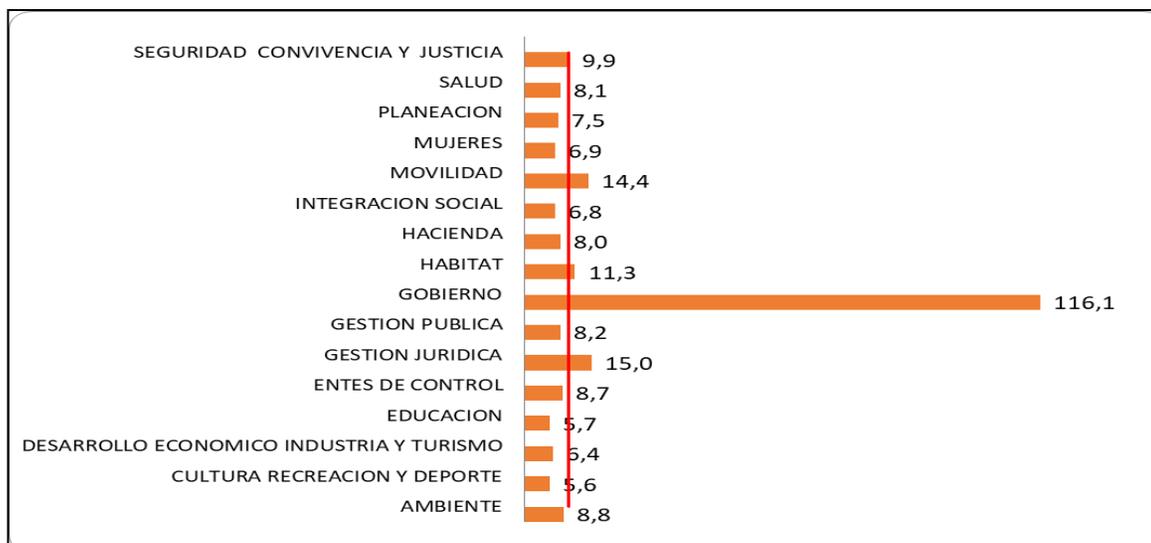
Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

Por otra parte, la Gráfica No 6 presenta los tiempos promedio de respuesta por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 15 días (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), la cual muestra que los sectores Gobierno y Hábitat, presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías; al respecto hay que mencionar que en el mes anterior (octubre) estos sectores (Gobierno y Hábitat) también presentaron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.



Gráfica No 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 15 días
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

Seguidamente, 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), observándose que los sectores Gobierno, Gestión Jurídica, Hábitat, y Movilidad, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías. Hay que mencionar que en el mes anterior (octubre) los sectores Gobierno, Gestión Jurídica y Hábitat también presentaron un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías.



Gráfica No 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 10 días
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

En cuanto a la tipología "Consulta", la Tabla No 13 deja ver que el Sector Gobierno presenta un tiempo promedio de respuesta superior al término legalmente establecido para esta tipología. Hay que mencionar que en el mes anterior (octubre) el Sector Gobierno también presentó un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para esta tipología.

2.6 Seguimiento a peticiones vencidas por sector

El seguimiento a peticiones vencidas (sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación) muestra que, en el mes de noviembre en el Distrito Capital se encontraron 23.955 peticiones vencidas (Tabla No 14); en donde la entidad con mayor número de peticiones vencidas en el Distrito Capital es la Secretaría Distrital de Gobierno con 21.876 peticiones vencidas que representan el 91,32% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	21.876	91,32%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	474	1,98%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	298	1,24%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	227	0,95%

UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	167	0,70%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	138	0,58%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO-DADEP	122	0,51%
SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	90	0,38%
CODENSA	77	0,32%
POLICÍA METROPOLITANA	74	0,31%
OTRAS ENTIDADES	412	1,72%
TOTAL GENERAL	23.955	100%

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

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 evaluado⁶ 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		
28.148	2.081	1.916	165	1.826	255	1.907	174	1.525	556	634	551
		92%	8%	88%	12%	92%	8%	73%	27%	30%	26%

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 01/11/2019

La población corresponde a 28.148 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital; de estas, se tomó una muestra de 2.081 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁷:

⁶ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de octubre/2019, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

⁷ **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

Las cifras muestran que el 92% (1.916) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 88% (1.1.826) cumple con el criterio de “Claridad”, el 92% (1.907) cumple con el criterio de “Calidez” y el 73% (1.525) cumple el criterio de “Oportunidad”; se concluye que el 30% (634 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 26% (551 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

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

- Caja de Vivienda Popular.
- Concejo de Bogotá.
- Depto. Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP.
- Depto. Administrativo del Servicio Civil Distrital.
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P. - EAAB
- Empresa Metro de Bogotá S.A.
- Empresa de Renovación Urbana-ERU
- Empresa del Tercer Milenio -Transmilenio
- Enel-CODENSA
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP
- Fundación Gilberto Álzate Avendaño-FUGA
- Instituto de Desarrollo Urbano -IDU
- Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS
- Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático-IDIGER
- Instituto Distrital de las Artes - IDARTES
- Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal-IDPAC
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Instituto para la Economía Social – IPES.
- Jardín Botánico de Bogotá-JBB
- La Terminal de Transportes
- Lotería de Bogotá
- Orquesta Filarmónica de Bogotá
- Secretaría de Educación del Distrito.
- Secretaría Distrital de Ambiente.

normatividad legal vigente.

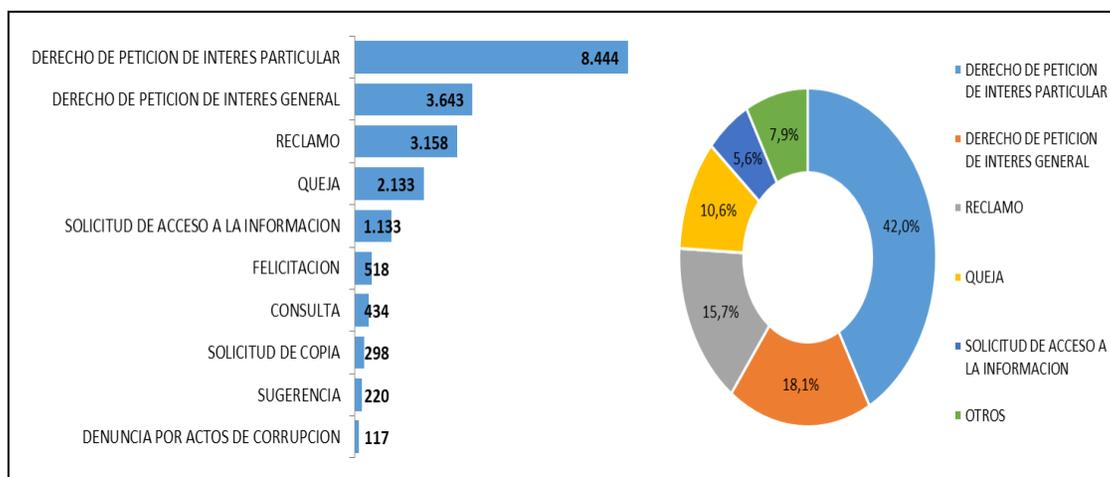
Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda.
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Secretaría General
- Secretaría Jurídica Distrital
- Servicios Integrales para la Movilidad - SIM
- Sub Red Integrada de Servicios de Salud – Sur Occidente
- Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial – UAEMV
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- 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.

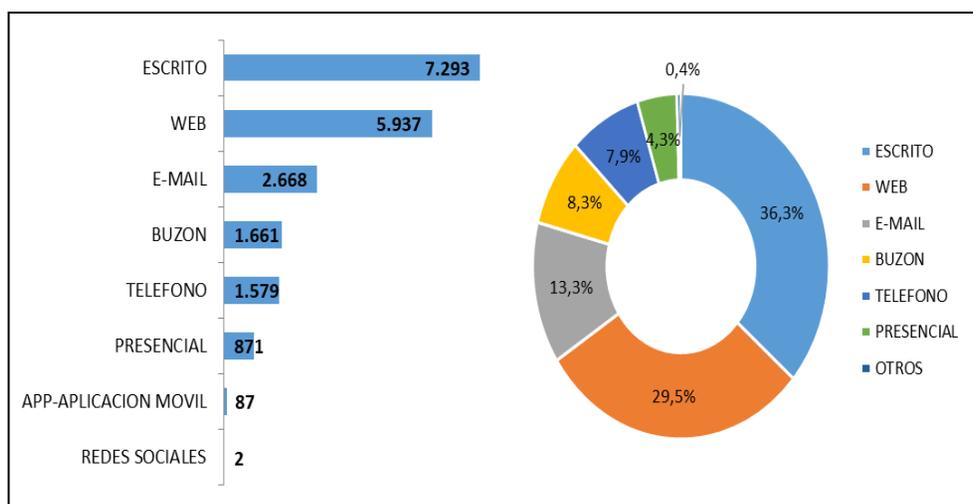
3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 8 se observa que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de noviembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 8.444 peticiones, que representan el 42% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 3.643 peticiones que representan el 18,1% del total registrado. Frente al mes anterior (octubre) no se presenta variación en la posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología con mayor registro.



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

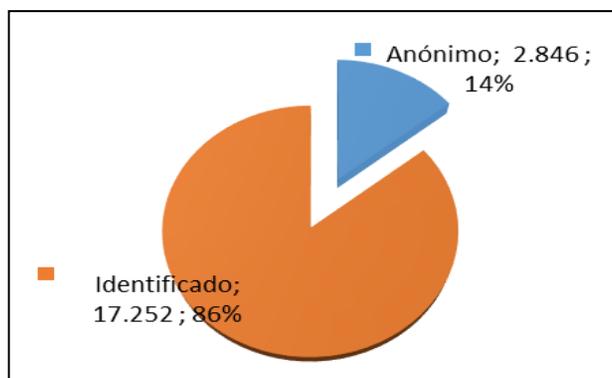
4. CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

La Gráfica No 9 muestra que en el mes de noviembre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Escrito” con 7.293 peticiones, que representan el 36,3% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 5.937 peticiones (29,5% del total registrado); frente al mes anterior (octubre) no se presenta variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, el canal “Escrito” también fue el más utilizado por la ciudadanía.

5. CALIDAD DEL REQUERENTE



Gráfica No 10. Calidad del Requerente

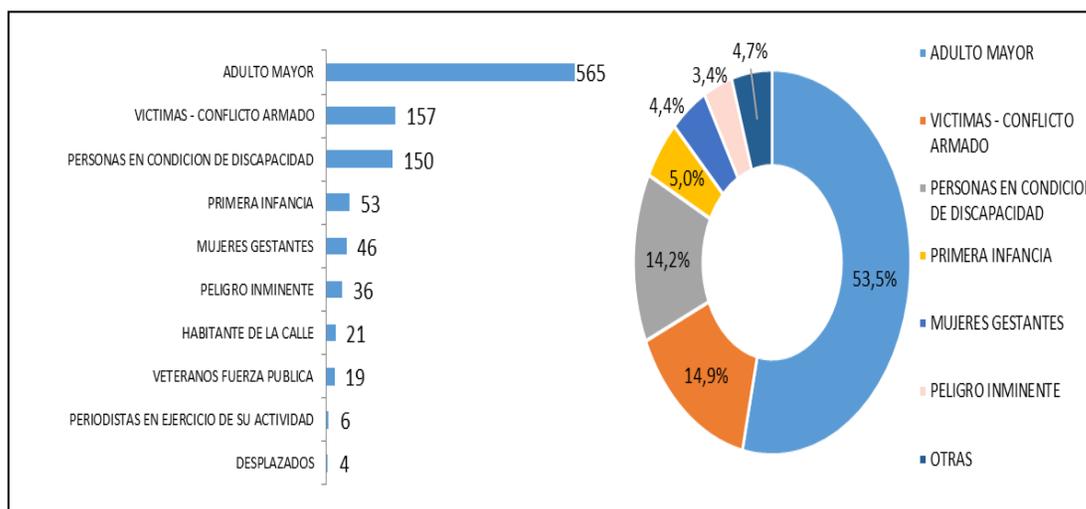
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de noviembre por la ciudadanía, 17.252 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 86% del total de peticiones registradas, mientras que 2.846 peticiones (14% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del requerente, pues en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de noviembre en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 1.057 peticiones (5,25% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, primera infancia, mujeres gestantes, 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 (565) que representan el 53,5%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición “Victimas del conflicto armado” con 157 peticiones que representan el 14,9% del total de peticiones que refieren condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (octubre) 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.

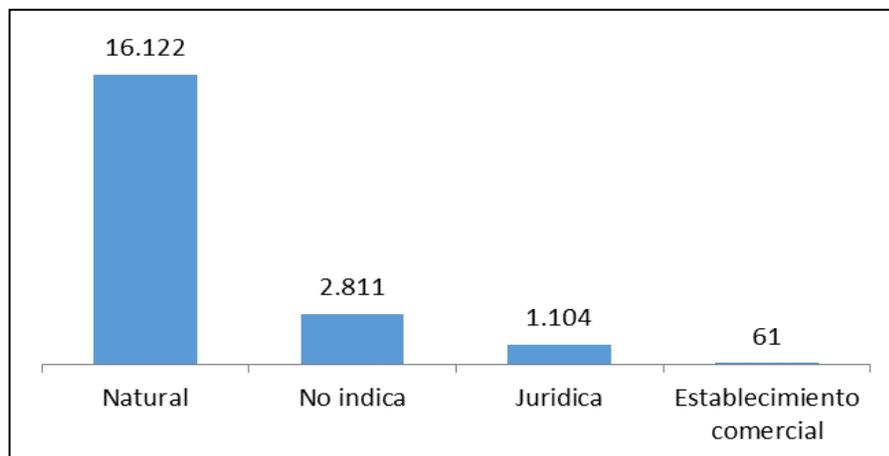


Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

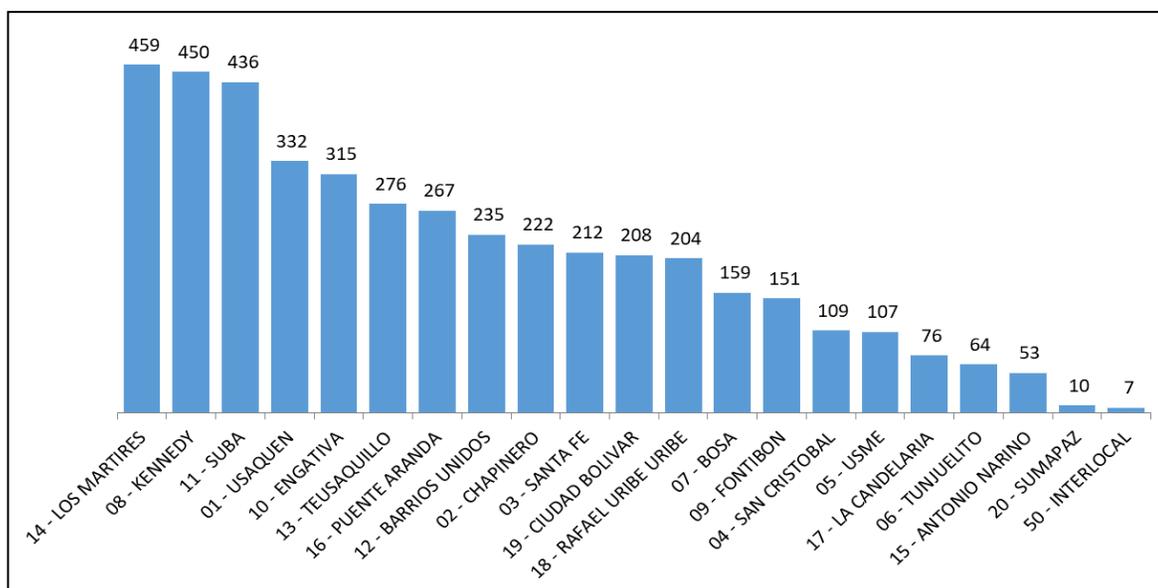
La Gráfica No 12 muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes de noviembre, 16.122 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 79,71% del total registrado en el Distrito, en 2.811 peticiones (13,98%) no se reporta esta información, 1.104 peticiones (5,49%) registraron como personas jurídicas y 61 peticiones como establecimientos de comercio (0,30%). Frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, ni a la proporción que representa, teniendo en cuenta que, 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 01/12/2019

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 01/12/2019

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

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de noviembre, en 4.352 peticiones (21,65% del total registrado en el Distrito) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (información que corresponde a la localidad donde se origina la petición, es decir la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), observándose que las localidades de Los Mártires, Kennedy y Suba fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 459, 450 y 436 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 30,90% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de noviembre. Cabe mencionar que en el mes anterior (octubre) las Localidades Kennedy y Suba también se ubicaron en el TOP de las tres Localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía.

En la Tabla No 16 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Los Mártires, Kennedy y Suba), en la cual se observa que el tema “Servicio a la Ciudadanía” es transversal en estas tres localidades:

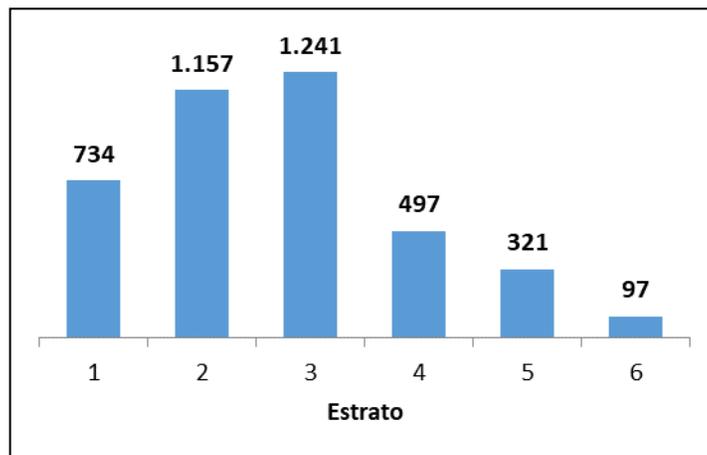
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	CATEGORÍA	PETICIONES
14 - LOS MARTIRES	CONTROL POLITICO	50
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	43
	SALUD PUBLICA	38
08 - KENNEDY	SERVICIO A LA CIUDADANIA	30
	ESPACIO PUBLICO	28
	CERTIFICACIONES	28
11 - SUBA	RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	46
	SALUD PUBLICA	36
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	30

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 01/12/2019

9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

La Gráfica No 14 presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de noviembre se registraron 4.047 peticiones que incluyeron esta variable (20,13% del total registrado en el mes). De estas el “Estrato 3” presenta el mayor registro (1.241 peticionarios), seguido del “Estrato 2” con 1.157 peticiones. Frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que en ese mes el “Estrato

3” también presentó el mayor número de registros en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

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 noviembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 66 peticiones, así:

SECTOR		ENTIDAD	ASUNTO	NÚMERO PETICIONES
1	SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Se solicita el cronograma de reuniones del Consejo Distrital de Salud del segundo semestre del año 2019, con copias de actas y documentos.	1
2			Se solicita dar respuesta a un cuestionario y concertar mesa de dialogo.	1
3	MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	Se realiza solicitud para considerar a un barrio en mejoras relativas a rutas, seguridad y participación ciudadana.	1
4	MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	El peticionario solicita la intervención para resolver problemáticas como, falta de señalización, reductores de velocidad, operativos de espacio público, bicitaxis.	2
5	MOVILIDAD	TRANSMILENIO	Se solicita investigar a Transmilenio, sobre actuaciones y procedimientos sancionatorios y si cumple o no con el debido proceso.	1
6	MOVILIDAD	TRANSMILENIO	El solicitante requiere nueva ruta de alimentadores por la nueva ampliación de una avenida de la ciudad.	1
7	INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	Se requiere información de los contratos adjudicados durante la administración y en particular del contrato de Metro.	1
8	INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	Se solicita información de los contratos suscritos por la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá de los años 2012 al 2018.	1
9	INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	Se requiere información de la relación de proyectos, contratos, documentos o actividades celebrados en los sectores rurales en los planes de desarrollo distrital "Bogotá positiva", "Bogotá humana", "Bogotá mejor para todos"; y la inversión realizada para cada uno.	1
10	INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	Se presenta inconformidad con el uso y manejo de tarjeta débito, otorgada por el IDIPRON, debido a que presenta inconvenientes con el retiro de efectivo.	2
11	INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	Ciudadano solicita consultar si está registrado como, habitante de calle, población vulnerable, desplazado, refugiado, etc., y si ha participado en programas de rehabilitación, tratamientos, problemas de salud y/o trastornos mentales, etc.	1
12	INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	Se denuncian presuntos actos de favorecimiento de contratos con familiares, además del uso indebido de instalaciones de la entidad para reuniones personales.	1
13	INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	El ciudadano solicita paz y salvo en relación con la venta de un lote.	1

SECTOR		ENTIDAD	ASUNTO	NÚMERO PETICIONES
14	INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	Ciudadano requiere validar si dos ciudadanos se encuentran inscritos en la base de datos de la entidad IDIPRON y si han recibido atención en alguno de sus programas.	1
15	INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	Queja respecto un funcionario por desinterés en la coordinación de un grupo de la entidad.	1
16	INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	Un ciudadano hace manifiestas presuntas situaciones irregulares de un contratista, respecto a pagos, atropellos, humillaciones, descuentos a los trabajadores y solicita auditoría y seguimiento para acciones correctivas.	1
17	INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	Se presenta queja, para funcionarios por mal trato a los ciudadanos.	1
18	INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	Se requiere información para ubicar a niña menor de edad y su familia, debido a que se recibió en la entidad denuncia por situación de vulnerabilidad.	1
19	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	El peticionario solicita acceder a una base de datos anonimizada, con fines investigativos para tesis de grado.	1
20	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se solicita ayuda humanitaria para estudiante víctima del conflicto armado.	1
21	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	El peticionario solicita ayuda para adultos mayores, respecto al mejoramiento de espacio para la actividad recreativa de tejo y rana.	1
22	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	El peticionario realiza solicitud de apoyo para persona en condición de discapacidad, así como solicitud de aclaración por negación de acceso a programas y proyectos sociales, entre otros aspectos.	1
23	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se realiza solicitud de estadísticas de mortalidad, salud, programas sociales, entre otros.	1
24	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	El ciudadano solicita apoyo económico con proyecto de artesanos y recicladores, así como personal para ventas de artesanías, espacios donde ubicarlas y apoyo monetario.	1
25	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se requiere atención en salud para un adulto mayor en condición vulnerable.	1

SECTOR		ENTIDAD	ASUNTO	NÚMERO PETICIONES
26	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se solicita información acerca de trámites para el desarrollo de club privado con finalidad de auto cultivo y autoconsumo de cannabis, los posibles lugares para funcionamiento y las normativas que lo rijan.	1
27	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se realiza solicitud de copia del informe de gestión de los programas y el número de convenios de cada proyecto de gobierno Bogotá positiva, proyecto institucionalización de la política pública de seguridad alimentaria y nutricional, proyecto promoción de prácticas de agricultura urbana.	1
28	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se solicita información de proyectos para personas con discapacidad auditiva y personal de la entidad que habla lenguaje de señas.	1
29	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	La peticionaria solicita una explicación concisa, clara y con fundamento normativo acerca del motivo por el cual no puede hacer uso de una instalación de un colegio para calentar su almuerzo.	1
30	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se manifiesta informalidad con las capacidades y actitudes de una funcionaria encargada de un curso ofrecido por la entidad.	1
31	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se requiere cita con el defensor del ciudadano por petición radicada sin respuesta.	1
32	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se solicita registrar la autoridad de la comunidad y cabildo indígena Nacoy Abechucos mediante artículo séptimo de la constitución política de 1991.	1
33	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se presenta inconformidad con funcionaria de la entidad por no brindar la información de cursos.	1
34	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se solicita reunión con los referentes, acudientes, familiares, padrinos, amigos, y demás representantes de adultos mayores que estén en un CPS, por problemáticas con los adultos mayores.	1
35	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Presenta inconformidad por presuntas anomalías de funcionamiento en un jardín infantil, pues no cuenta con licencia para su operación.	1

SECTOR		ENTIDAD	ASUNTO	NÚMERO PETICIONES
36	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Adulto mayor solicita cita con funcionaria de la entidad por temas de interés del mismo.	1
37	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Ciudadana solicita apoyo con arreglo de carro que usa para su venta ambulante o le ubiquen en algún espacio para cubrir sus gastos personales.	1
38	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se presenta felicitación a la entidad por su gestión y cumplimiento de la agenda pública, por la resolución de la solicitud manera personalizada y con mucha calidad humana.	1
39	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se requiere información de un convenio; en caso de haber terminado el convenio, ser inscritos a una nueva licitación, solicitud de copia de actas de reunión de la corporación.	1
40	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se realiza reclamación monetaria hacia la entidad.	1
41	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se solicita información del manejo de un entregado al DADEP ya que un particular le da un manejo privado.	1
42	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se presenta queja a una funcionaria por atender de manera inapropiada al ciudadano.	1
43	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	El ciudadano manifiesta que hay dos personas que gozan de los beneficios que ofrece el distrito para el adulto mayor y ambas se encuentran en una situación favorable y no necesitan de dichos beneficios.	1
44	HABITAT	GAS NATURAL	Se realiza solicitud de las investigaciones que hayan adelantado los jefes de control interno de las entidades del distrito.	1
45	HABITAT	GAS NATURAL	Se manifiesta inconformidad con un cobro indebido de la entidad a un usuario.	2
46	HABITAT	GAS NATURAL	El peticionario manifiesta una mala manipulación de pipetas de gas, que son guardados en predio aledaño a zona residencial.	1
47	GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE	Un ciudadano reitera solicitud de cierre de un establecimiento de comercio.	1

SECTOR		ENTIDAD	ASUNTO	NÚMERO PETICIONES
		GOBIERNO		
48	GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Se requiere información de los contratos de los años 2016, 2017 y 2018, celebrados por una persona en particular con todas las Alcaldías locales.	1
49	GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Se realiza solicitud para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales.	1
50	GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	Se solicita acompañamiento, seguimiento y vigilancia de actuaciones contractuales que adelanta la dirección de compras de la empresa de Acueducto.	1
51	GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	El ciudadano hace públicas presuntas irregularidades en la contratación de funcionarios en la empresa de Aguas de Bogotá.	1
52	GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	Un peticionario solicita investigación y sanción de por irregularidades en la imposición de comparendo a vehículo.	1
53	GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	Se presenta una situación en la que un ciudadano que creó otra empresa fachada y aprovechándose de su condición de socio para favorecerse de empresa cliente y la cual ignora esta irregularidad.	1
54	EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Se hacen denuncias ante presuntas por irregularidades en el manejo Administrativo de la entidad, en temas de contratación y favorecimiento de familiares, liquidaciones, autorizaciones de pagos, cambio de presupuestos.	6
55	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	Se realiza solicitud de las investigaciones que hayan adelantado los jefes de control interno de las entidades del distrito.	1
56	AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	El peticionario solicita información respecto de la gestión de la entidad, planes y seguimientos que realiza.	1
57	AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	Se solicita la realización de campañas educativas de cuidado del medio ambiente, poda y mantenimiento del arbolado y zonas verdes, aseo en vías públicas del barrio y mantenimiento a canales y afluentes.	1
58	AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	El ciudadano requiere conocer el número de empresas de economía solidaria que realizaron contratos, convenios, la investigación de tratamiento y aprovechamiento de los residuos domiciliarios en el botadero de basura Doña Juana, entre otros.	1
TOTAL				66

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/12/2019

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

A continuación, se presenta dicho consolidado para el mes de octubre⁸, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE				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 (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor	3.909	3.909	N.A.	N.A.	100,0%

⁸ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 25 de noviembre de 2019.

SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	de Bogotá					
	Depto. Activo. del Servicio Civil Distrital	12	423	411	N.A.	2,8%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVIENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	2.548	2.559	11	N.A.	99,6%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	306	365	59	N.A.	83,8%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	37	37	N.A.	N.A.	100,0%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	248	3.614	3.366	N.A.	6,9%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	174	174	N.A.	N.A.	100,0%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones- FONCEP	90	90	N.A.	N.A.	100,0%
	Lotería de Bogotá	18	18	N.A.	N.A.	100,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	187	187	N.A.	N.A.	100,0%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	99	99	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	428	428	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Turismo-IDT	28	28	N.A.	N.A.	100,0%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	786	786	N.A.	N.A.	100,0%

SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	30	30	N.A.	N.A.	100,0%
	Universidad Distrital	2.112	2.112	N.A.	N.A.	100,0%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	4	4	N.A.	N.A.	100,0%
	Secretaría Distrital de Salud	1.938	1.938	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur	1.186	1.186	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur Occidente	577	577	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Centro Oriente	487	487	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Norte	395	395	N.A.	N.A.	100,0%
	Capital Salud	163	3.346	3.183	N.A.	4,9%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.587	1.587	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez- IDIPRON	62	62	N.A.	N.A.	100,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	63	63	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR.D.	257	257	N.A.	N.A.	100,0%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	8	8	N.A.	N.A.	100,0%

SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural- IDPC	37	37	N.A.	N.A.	100,0%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	51	51	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	294	615	321	N.A.	47,8%
	Canal Capital	49	49	N.A.	N.A.	100,0%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.349	1.534	185	N.A.	87,9%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER	17	17	N.A.	N.A.	100,0%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	295	295	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	619	619	N.A.	N.A.	100,0%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	1.455	10.544	9.089	N.A.	13,8%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	89	2.477	2.388	N.A.	3,6%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	174	239	65	N.A.	72,8%
	Transmilenio S.A.	1.123	49.057	47.934	N.A.	2,3%
	Terminal de Transporte S.A.	121	121	N.A.	N.A.	100,0%
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	25	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	68	68	N.A.	N.A.	100,0%

SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	743	743	N.A.	N.A.	100,0%
	Caja de Vivienda Popular	447	447	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	897	1.277	380	N.A.	70,2%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	38	38	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	213	NO PRESENTÓ INFORME			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB-ESP	49	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	90	90	N.A.	N.A.	100,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	763	-	N.A.	763	0,0%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	24	48	24	N.A.	50,0%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	92	92	N.A.	N.A.	100,0%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	210	NO PRESENTÓ INFORME			
	Veeduría Distrital	236	236	N.A.	N.A.	100,0%
TOTAL		27.307	93.463	67.416	763	28,7%

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 09/12/2019

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, cuatro (4) entidades no presentaron informe; es decir, 51 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (octubre).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 27.307 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 193.463 peticiones lo cual muestra una diferencia de 66.653 peticiones⁹, llegando a un cumplimiento del 28,7%; 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 28,7% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Por otra parte, las cuatro (4) entidades que no efectuaron su reporte en el periodo evaluado¹⁰ son Sistema Integrado de Movilidad-SIM, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y Concejo de Bogotá, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010; a estas cuatro (4) entidades se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos. Hay que señalar que dos de estas entidades (Sistema Integrado de Movilidad-SIM y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP) también se encontraron en el periodo anterior dentro de las entidades que no efectuaron el respectivo reporte.

Así mismo, se hace un llamado a las entidades que no registran la totalidad de sus peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

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

12. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de noviembre un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.

⁹ 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.

¹⁰ Octubre de 2019

- Revisar los subtemas más reiterados, en los cinco (5) sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de noviembre (Salud, Movilidad, Hábitat, Ambiente y Gobierno) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Salud, Movilidad transporte y malla vial, Ambiente, Educación, Servicios públicos, Familia, Gobierno Local, Subsidios, Urbanismo-vivienda y Seguridad y convivencia) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Hábitat, Gestión Jurídica, Hacienda, Movilidad y Planeación) que presentan tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente, de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las entidades (Secretaría Distrital de Gobierno, UAE. de Servicios Públicos -UAESP, Secretaría Distrital de Hábitat, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial-UMV, Secretaría Distrital de Ambiente, Defensoría del Espacio Público-DADEP, Secretaría Distrital de Movilidad, CODENSA, Policía Metropolitana) que presentan mayor número de peticiones vencidas -sin respuesta definitiva, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación- para que den trámite y respuesta a las peticiones, con su respectiva gestión en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Hacer un llamado a las entidades que presentaron observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades para que a través de las Oficinas de Control Interno se capacite a los servidores(as) que interactúan con Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades que no cumplieron con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, en relación con presentar el reporte/informe estadístico para el periodo evaluado: Sistema Integrado de Movilidad-SIM, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y Concejo de Bogotá.



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

Página 45 de 45

- Hacer un llamado a las entidades que no registraron en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, la totalidad de peticiones recibidas en su entidad 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 - Directora Distrital de Calidad del Servicio

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**