



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 OCTUBRE DE 2019**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. NOVIEMBRE 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 octubre 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 OCTUBRE

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 octubre), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores:

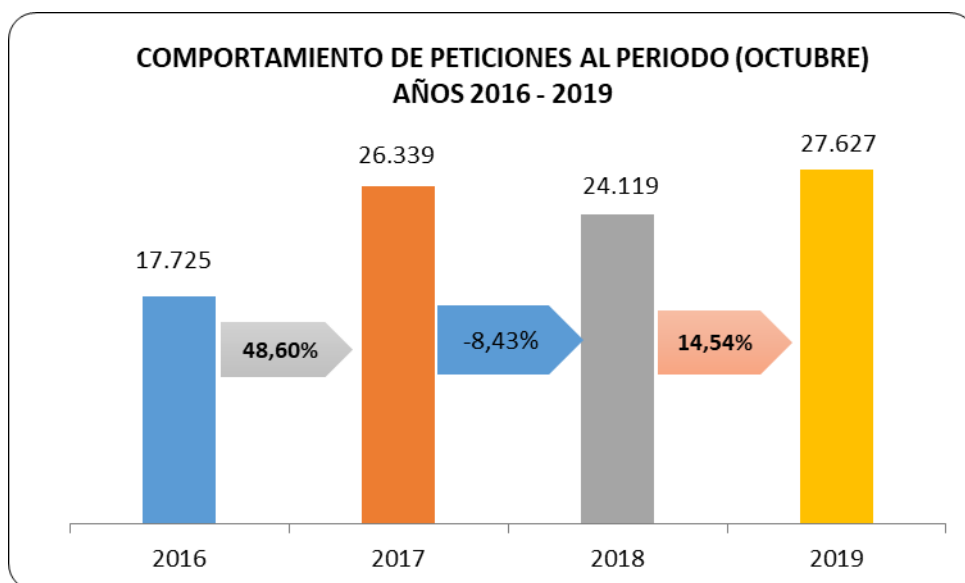
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia 2019 - 2018		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	13.930	15.039	17.643	22.381	21.033	-1.348	-6,02%	3.380	19,15%
Febrero	20.585	20.458	22.657	29.728	25.625	-4.103	-13,80%	4.592	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					
Diciembre	13.990	17.334	20.397	17.653					
TOTAL	223.619	230.773	299.064	308.294	262.399				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2015 al 2019

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de octubre se registraron 27.627 peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, presentando un aumento de 2.652

peticiones (10,62%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (septiembre/2019); a su vez, esta cifra refleja un aumento de 3.508 peticiones (14,5%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (octubre de 2018).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de octubre 2016 a 2019
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

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

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2018-2019

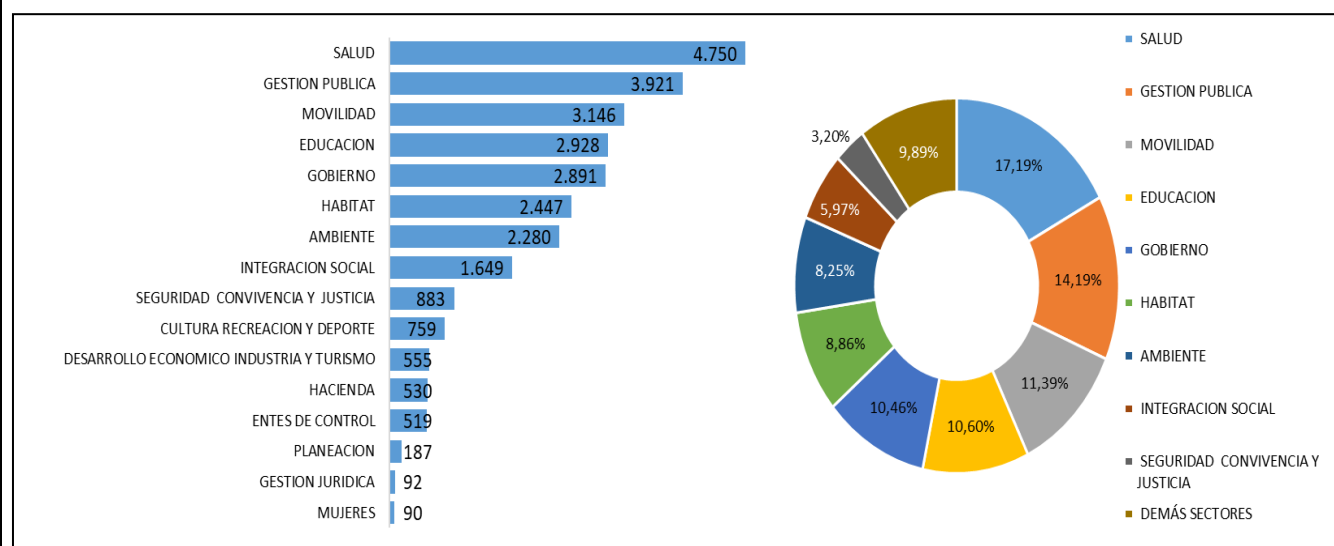
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019²

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.

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.

La Gráfica No 2 muestra que en el mes de octubre los sectores con mayor número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones³ son: Salud con 4.750 peticiones (17,19% del total), Movilidad con 3.146 peticiones (11,39%), Educación con 2.928 (10,60%), Gobierno con 2.891 (10,46%) y Hábitat con 2.447 peticiones (8,86%) los cuales acumulan el 58,5% del total de las peticiones registradas en el mes de octubre en el Distrito Capital.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - octubre 2019
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (septiembre), 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 Educación ingresó al TOP, desplazando de este al Sector Ambiente.

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 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.

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 octubre, 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	1.938	40,80%	7,01%
	SUBRED SUR	1.186	24,97%	4,29%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	577	12,15%	2,09%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	487	10,25%	1,76%
	SUBRED NORTE	395	8,32%	1,43%
	CAPITAL SALUD EPS	163	3,43%	0,59%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	4	0,08%	0,01%
TOTAL SECTOR SALUD		4.750	17,19%	17,19%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	3.909	99,69%	14,15%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	12	0,31%	0,04%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		3.921	14,19%	14,19%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	1.455	46,25%	5,27%
	TRANSMILENIO	1.123	35,70%	4,06%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	174	5,53%	0,63%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	121	3,85%	0,44%
	GRÚAS Y PATIOS	91	2,89%	0,33%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	89	2,83%	0,32%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	68	2,16%	0,25%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	25	0,79%	0,09%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		3.146	11,39%	11,39%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	2.112	72,13%	7,64%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	786	26,84%	2,85%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO- IDEP	30	1,02%	0,11%
TOTAL SECTOR EDUCACION		2.928	10,60%	10,60%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.548	88,14%	9,22%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	306	10,58%	1,11%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	37	1,28%	0,13%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		2.891	10,46%	10,46%
HABITAT	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	897	36,66%	3,25%
	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	743	30,36%	2,69%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	447	18,27%	1,62%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	213	8,70%	0,77%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ- ETB	49	2,00%	0,18%
	CODENSA	47	1,92%	0,17%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO- ERU	38	1,55%	0,14%
	GAS NATURAL	13	0,53%	0,05%
TOTAL SECTOR HABITAT		2.447	8,86%	8,86%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.349	59,17%	4,88%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	619	27,15%	2,24%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ	295	12,94%	1,07%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO-IDIGER	17	0,75%	0,06%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.280	8,25%	8,25%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.587	96,24%	5,74%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ-IDIPRON	62	3,76%	0,22%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		1.649	5,97%	5,97%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	763	86,41%	2,76%
	POLICÍA METROPOLITANA	96	10,87%	0,35%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	24	2,72%	0,09%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		883	3,20%	3,20%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	294	38,74%	1,06%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	257	33,86%	0,93%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	63	8,30%	0,23%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE - FUGA	51	6,72%	0,18%
	CANAL CAPITAL	49	6,46%	0,18%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	37	4,87%	0,13%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ- OFB	8	1,05%	0,03%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		759	2,75%	2,75%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	428	77,12%	1,55%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	99	17,84%	0,36%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	28	5,05%	0,10%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		555	2,01%	2,01%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	248	46,79%	0,90%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	174	32,83%	0,63%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES-FONCEP	90	16,98%	0,33%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	18	3,40%	0,07%
TOTAL SECTOR HACIENDA		530	1,92%	1,92%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	236	45,47%	0,85%
	CONCEJO DE BOGOTA	210	40,46%	0,76%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	73	14,07%	0,26%
TOTAL ENTES DE CONTROL		519	1,88%	1,88%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	187	100,00%	0,68%
TOTAL SECTOR PLANEACION		187	0,68%	0,68%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	92	100,00%	0,33%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		92	0,33%	0,33%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	90	100,00%	0,33%
TOTAL SECTOR MUJERES		90	0,33%	0,33%
TOTAL GENERAL		27.627	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 01/11/2019

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

- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.548 peticiones que representan el 88,14% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,22% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.938 peticiones, que representan el 40,80% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,01% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Universidad Distrital con 2.112 peticiones que representan el 72,13% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,64% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 1.587 peticiones que representan el 96,24% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,74% del total registrado en el Distrito Capital.

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.

- Secretaría Distrital de Movilidad con 1.455 peticiones, que representan el 46,25% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,27% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Al comparar las entidades enunciadas anteriormente con las del mes anterior (septiembre), se observa que cuatro (4) entidades (Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría 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 octubre ingresó al TOP la Universidad Distrital, desplazando a la Secretaría Distrital de Ambiente.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

SECTOR	SEPTIEMBRE 2019	OCTUBRE 2019	% VARIACION (MES ANTERIOR)
SALUD	4.050	4.750	17,28%
GESTION PUBLICA	3.528	3.921	11,14%
MOVILIDAD	2.848	3.146	10,46%
EDUCACION	1.784	2.928	64,13%
GOBIERNO	2.571	2.891	12,45%
HABITAT	2.547	2.447	-3,93%
AMBIENTE	2.405	2.280	-5,20%
INTEGRACION SOCIAL	1.956	1.649	-15,70%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	750	883	17,73%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	723	759	4,98%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	490	555	13,27%
HACIENDA	507	530	4,54%
ENTES DE CONTROL	459	519	13,07%
PLANEACION	155	187	20,65%
GESTION JURIDICA	99	92	-7,07%
MUJERES	103	90	-12,62%
TOTAL	24.975	27.627	10,62%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de octubre con las registradas en el mes anterior (septiembre), se observa una variación de 10,62% (Tabla No 4), equivalente a 2.652 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 Educación,

Planeación, Seguridad, Convivencia y Justicia y Salud, que presentan los mayores porcentajes de aumento en el registro de peticiones.

Por otra parte, los sectores Integración Social, Mujeres, Gestión Jurídica, Ambiente y Hábitat presentan la mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas.

2.3 Gestión de respuesta por sectores

PETICIONES OCTUBRE 2019						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS OCTUBRE 2019	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS OCTUBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
SALUD	4.750	17,19%	3.136	2.571	5.707	20,03%
MOVILIDAD	3.146	11,39%	2.015	1.938	3.953	13,87%
HABITAT	2.447	8,86%	2.457	1.080	3.537	12,41%
EDUCACION	2.928	10,60%	543	2.535	3.078	10,80%
GOBIERNO	2.891	10,46%	2.457	227	2.684	9,42%
AMBIENTE	2.280	8,25%	1.599	960	2.559	8,98%
INTEGRACION SOCIAL	1.649	5,97%	950	1.019	1.969	6,91%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	883	3,20%	599	526	1.125	3,95%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	555	2,01%	348	606	954	3,35%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	759	2,75%	307	464	771	2,71%
HACIENDA	530	1,92%	349	375	724	2,54%
GESTION PUBLICA	3.921	14,19%	252	256	508	1,78%
ENTES DE CONTROL	519	1,88%	95	315	410	1,44%
PLANEACION	187	0,68%	291	105	396	1,39%
MUJERES	90	0,33%	35	52	87	0,31%
GESTION JURIDICA	92	0,33%	19	16	35	0,12%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	27.627	100%	15.452	13.045	28.497	100%

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

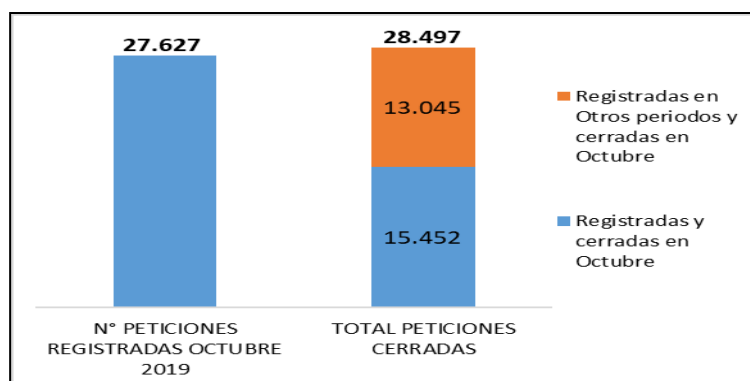
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas⁵ en el mes de octubre 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 28.497 peticiones, de las cuales el 54,22% (15.452) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (octubre) y el restante 45,77% (13.045) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de octubre. Se puede observar que los sectores que presentan el mayor

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.

número de cierres son el Sector Salud con 5.707 respuestas que representan el 20,03% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 3.953 cierres que representan el 13,87% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

Así mismo, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de octubre, de las 27.627 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 12.175 peticiones, que representan el 44,06% del total registrado en el mes.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

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 octubre:

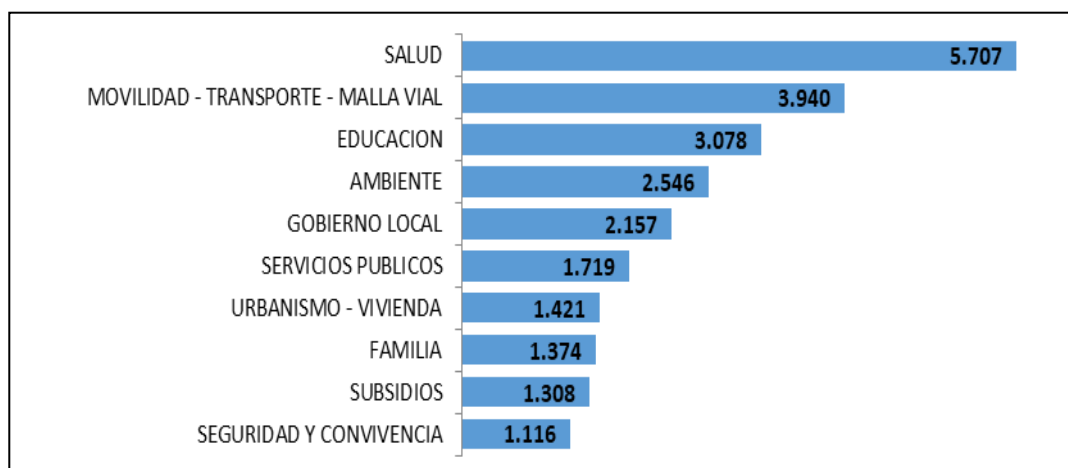
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	3.236	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.008	-
	Otras Dependencias Secretaría General	1.146	483
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		2	25
TOTAL		5.392	508

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

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 5.392 adelantados en un alto porcentaje por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 508, de las cuales 483 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 25 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 01/11/2019

Con respecto a los temas de mayor frecuencia en el Distrito Capital, tomando como base las 28.497 respuestas emitidas en el mes de octubre 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 24.366 peticiones (85,50% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Salud" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 20,02% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre; en segundo lugar, se ubica el tema "Movilidad, transporte - malla vial" que representa el 13,82% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (septiembre) 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	
											No	%
SALUD	57	15	191	1.878	430	403	2.231	156	298	48	5.707	20,03%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	102	13	767	943	18	896	968	80	42	111	3.940	13,83%
EDUCACION	64	11	51	257	10	484	83	2.102	8	8	3.078	10,80%
AMBIENTE	28	3	364	1.662	3	21	139	308	1	17	2.546	8,93%
GOBIERNO LOCAL	7	12	1.264	612	-	77	35	129	16	5	2.157	7,57%
SERVICIOS PUBLICOS	17	10	281	1.009	7	163	179	37	6	10	1.719	6,03%
URBANISMO - VIVIENDA	252	4	64	790	3	43	142	88	34	1	1.421	4,99%
FAMILIA	15	6	111	890	72	136	73	25	16	30	1.374	4,82%
SUBSIDIOS	5	3	23	1.222	2	11	22	15	-	5	1.308	4,59%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	12	16	239	548	23	89	152	32	2	3	1.116	3,92%
OTROS TEMAS	202	50	736	2.205	59	177	121	407	117	57	4.131	14,50%
TOTAL	761	143	4.091	12.016	627	2.500	4.145	3.379	540	295	28.497	100%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

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 12.016 peticiones que representan el 42,16% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre en el Distrito Capital y el “Reclamo” con 4.145 peticiones que representan el 14,54% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre en el Distrito Capital.

Por otra parte, se observa que en el tema más frecuente “Salud” la principal tipología es el “Reclamo” con 2.231 peticiones que representan el 39,09% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre 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 32,90 del total de respuestas emitidas en el mes de octubre con este tema.

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

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.098	19,2%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	432	7,6%
HISTORIA CLINICA	305	5,3%
CALIDAD DEL AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	276	4,8%
CONCEPTO SANITARIO Y REFRENDACION PARA EMPRESAS APLICADORAS DE PLAGUICIDAS Y LAVADO DE TANQUES	259	4,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.337	58,5%
TOTAL	5.707	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

En el Sector Salud se encuentra que los dos (2) subtemas más reiterados en el mes son “D. Ambulatorio Medicina Especializada” con el 19,2% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de octubre; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” que acumuló el 7,6% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (septiembre), 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

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

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRASNPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	421	10,7%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	248	6,3%
FRECUENCIA DE SERVICIO ? ZONAL	239	6,0%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	193	4,9%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	193	4,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.659	67,3%
TOTAL	3.953	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Movilidad
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

En este Sector el subtema más relevante es "Solicitud de operativos (control del tránsito del transporte público, recuperación del espacio público)" que representa el 10,7% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de octubre, seguido por el subtema "Atención y servicio a la ciudadanía" que representa el 6,3% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (septiembre), 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	%
SOLICITUD RURO	423	12,0%
ACCESO A VIVIENDA	389	11,0%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	272	7,7%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	226	6,4%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	226	6,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.001	56,6%
TOTAL	3.537	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Hábitat
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

En este Sector se encuentra que el subtema más reiterado es “Solicitud Ruro” con el 12,0% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de octubre y en segundo lugar se ubica “Acceso a vivienda” con el 11,0% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (septiembre), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema “Acceso a vivienda” fue el más frecuente en el Sector Hábitat.

Sector Educación

En este Sector, los dos (2) subtemas más reiterados son “Admisión de proyectos de pregrado” con el 31,3% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, y “Oferta institucional” con el 30,5% del total de respuestas emitidas en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ADMISION DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	962	31,3%
OFERTA INSTITUCIONAL	940	30,5%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	113	3,7%
MATONEO BULLING Y/O VIOLENCIA ESCOLAR	80	2,6%
SOLICITUD CUPOS ESCOLARES	78	2,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	905	29,4%
TOTAL	3.078	100%

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

Sector Gobierno

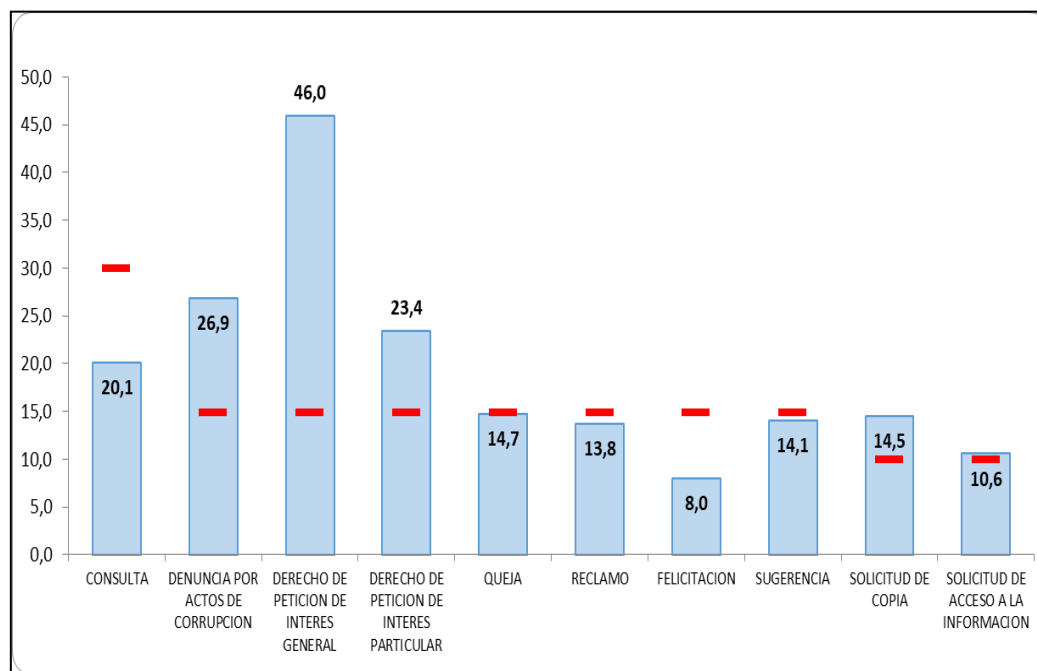
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO FUNCIONAMIENTO DE BARES DISCOTECAS SUPERMERCADOS TIENDAS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	262	9,8%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	209	7,8%
PERTURBACION TENENCIA POSESION AMPARO AL DOMICILIO POR OCUPACION DE HECHO	194	7,2%
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	192	7,2%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	158	5,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.669	62,2%
TOTAL	2.684	100%

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

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 9,8% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en 2do lugar se ubica “Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP” con el 7,8% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (septiembre), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema “Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP” fue el más frecuente en el Sector Gobierno.

2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

En el mes de octubre el tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital está en 22,3 días hábiles; frente al mes anterior (septiembre), presenta una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 26,1 días hábiles.



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

La Gráfica No 5 muestra el tiempo promedio de respuesta en el Distrito Capital según la tipología, observándose que cinco (5) tipologías (“Denuncia por actos de corrupción”, “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.

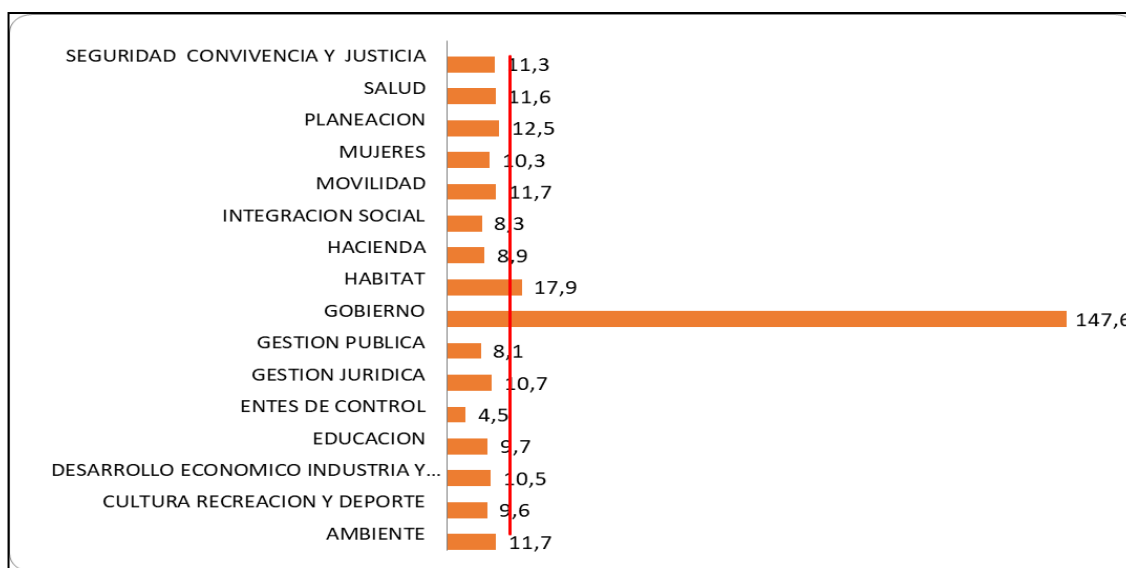
Seguidamente, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por tipología y por sectores en el Distrito Capital, en la cual se observa que los siguientes sectores presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente, por tipología: Gobierno (9 tipologías); Hábitat (8 tipologías); Gestión Pública (3 tipologías); Movilidad, Seguridad Convivencia y Justicia, Gestión Jurídica y Planeación (1 tipología). Al respecto hay que mencionar que en el mes anterior (septiembre), cuatro de estos sectores (Gobierno, Hábitat, Movilidad y Seguridad, Convivencia y Justicia) 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	20	11	14	14	11	15	9	9	9	9
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	11	10	12	9	11	10	5	10	6	4
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	14	8	10	8	12	13	-	12	9	5
EDUCACION	12	13	11	10	10	9	4	10	5	1
ENTES DE CONTROL	3	2	8	6	3	5	-	3	6	8
GESTION JURIDICA	20	3	9	15	-	-	-	15	-	20
GESTION PUBLICA	22	2	10	11	10	10	6	-	8	6
GOBIERNO	50	107	103	158	113	224	-	181	192	161
HABITAT	21	24	22	20	16	17	7	18	16	14
HACIENDA	10	-	10	10	10	9	7	7	8	9

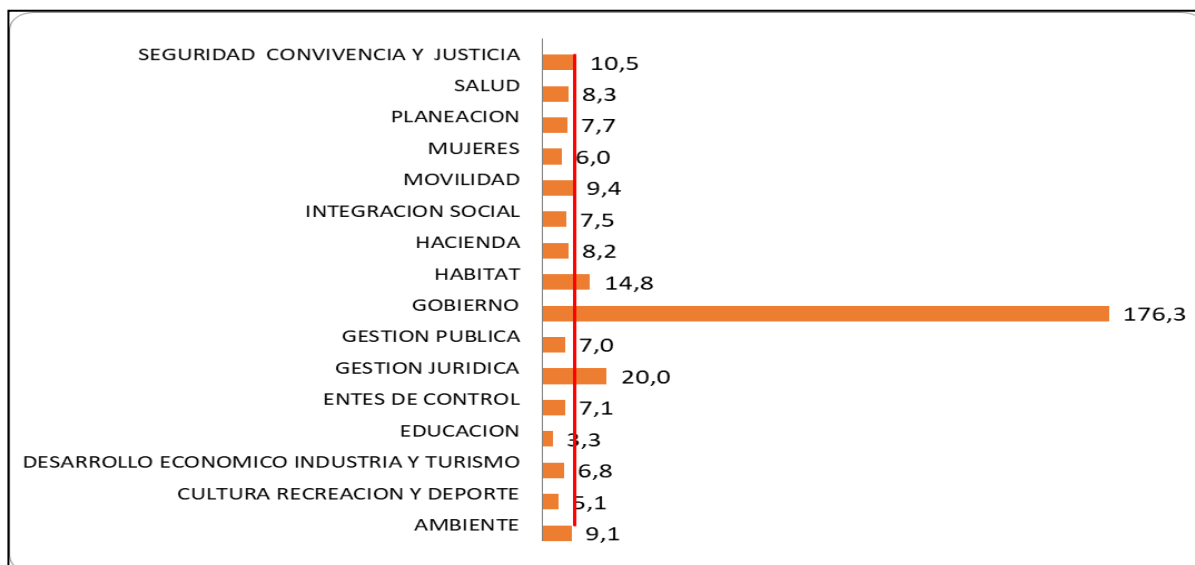
INTEGRACION SOCIAL	12	4	10	10	10	11	3	10	8	7
MOVILIDAD	15	11	13	16	10	12	10	11	10	9
MUJERES	-	-	10	9	13	12	-	8	7	5
PLANEACION	23	-	14	14	13	16	6	-	-	8
SALUD	18	12	12	12	11	12	9	13	8	8
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	17	14	11	13	10	9	6	15	13	8
PROMEDIO PONDERADO	20	27	46	23	15	14	8	14	15	11

Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

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 (septiembre) 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 01/11/2019



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 01/11/2019

La gráfica anterior (Gráfica No 7) 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, Hábitat, Gestión Jurídica y Seguridad, Convivencia y Justicia, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías. Hay que mencionar que en el mes anterior (septiembre) los sectores (Gobierno, Seguridad, Convivencia y Justicia y Hábitat) también presentaron un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías.

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.

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 octubre en el Distrito Capital se encontraron 24.242 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 22.062 peticiones vencidas que representan el 91,01% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	22.062	91,01%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	550	2,27%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO-DADEP	330	1,36%
SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	239	0,99%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	205	0,85%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	132	0,54%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	116	0,48%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	113	0,47%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	99	0,41%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	74	0,31%
OTRAS ENTIDADES	322	1,33%
TOTAL GENERAL	24.242	100%

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

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		
27.231	2.120	1.973	147	1.907	213	1.965	155	1.639	481	538	571
		93%	7%	90%	10%	93%	7%	77%	23%	25%	27%

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 01/10/2019

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

La población corresponde a 27.231 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital; de estas, se tomó una muestra de 2.120 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁷:

Las cifras muestran que el 93% (1.973) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 90% (1.907) cumple con el criterio de “Claridad”, el 93% (1.965) cumple con el criterio de “Calidez” y el 77% (1.639) cumple el criterio de “Oportunidad”; se concluye que el 25% (538 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 27% (571 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.
- Capital Salud
- Concejo de Bogotá.
- Depto. Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP.
- Depto. Administrativo del Servicio Civil Distrital.
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P. - EAAB
- Empresa Metro de Bogotá S.A.
- Empresa de Renovación Urbana-ERU
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP - ETB
- Enel-CODENSA
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP
- Fundación Gilberto Álzate Avendaño-FUGA
- 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 Recreación y Deporte-IDRD
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Instituto para la Economía Social – IPES.
- Instituto Distrital para la Niñez y la Juventud-IDIPRON

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 normatividad legal vigente.

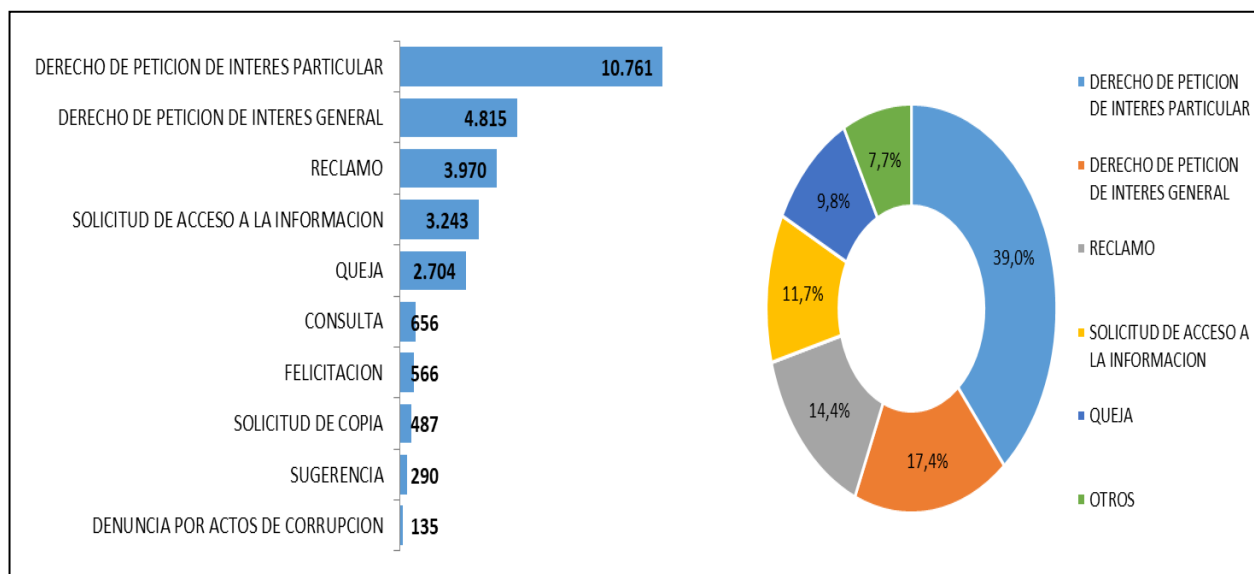
- Jardín Botánico de Bogotá-JBB
- La Terminal de Transportes
- Orquesta Filarmónica de Bogotá
- Policía Metropolitana de Bogotá
- Secretaría de Educación del Distrito.
- Secretaría Distrital de Ambiente.
- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda.
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Movilidad-Grúas y Patios
- 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
- Sub Red Integrada de Servicios de Salud - Centro Oriente
- Sub Red Integrada de Servicios de Salud – Sur Occidente
- Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital
- Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial – UAEMV
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- 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 octubre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 10.761 peticiones, que representan el 39,0% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.815 peticiones que representan el 17,4% del total registrado. Frente al mes anterior (septiembre) no

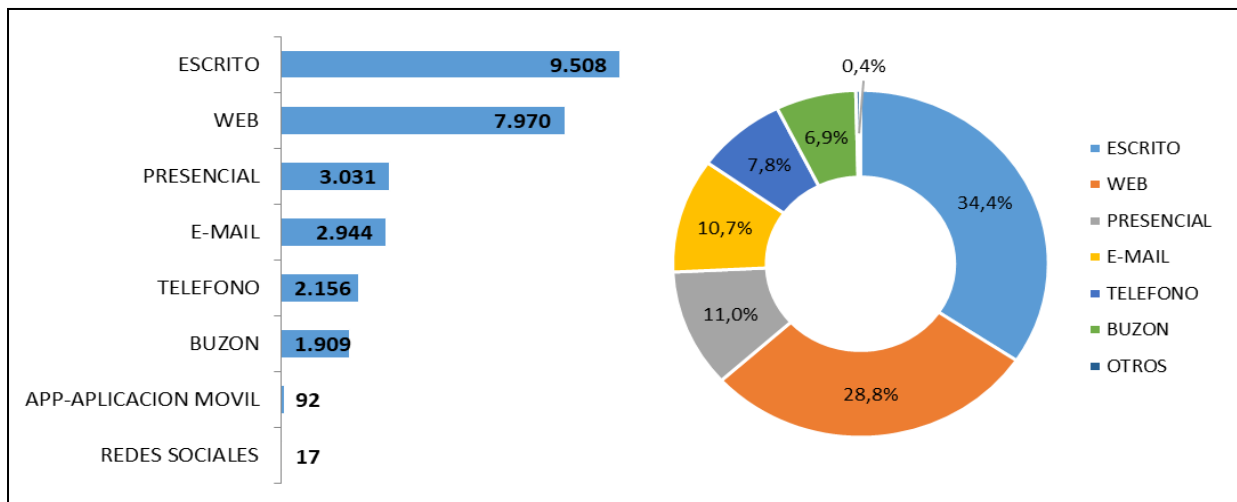
se presenta variación en la posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología con mayor registro.



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

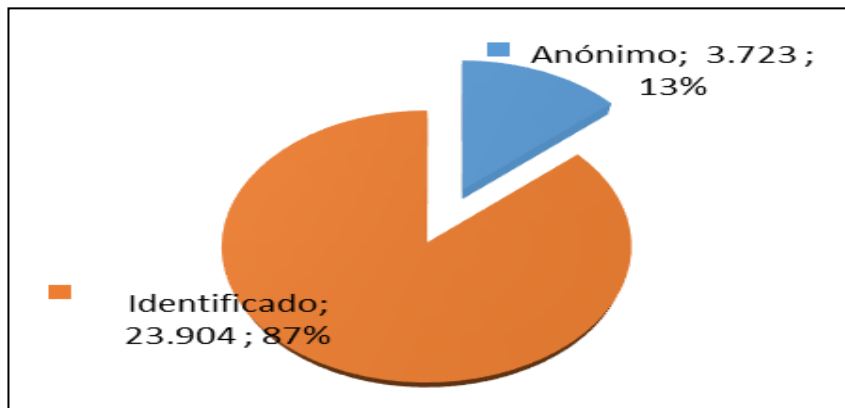
4. CANALES DE INTERACCIÓN

La Gráfica No 9 muestra que en el mes de octubre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Escrito” con 9.508 peticiones, que representan el 34,4% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 7.970 peticiones (28,8% del total registrado); frente al mes anterior (septiembre) no se presenta variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, el canal “Escrito” también fue el más utilizado por la ciudadanía.



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE



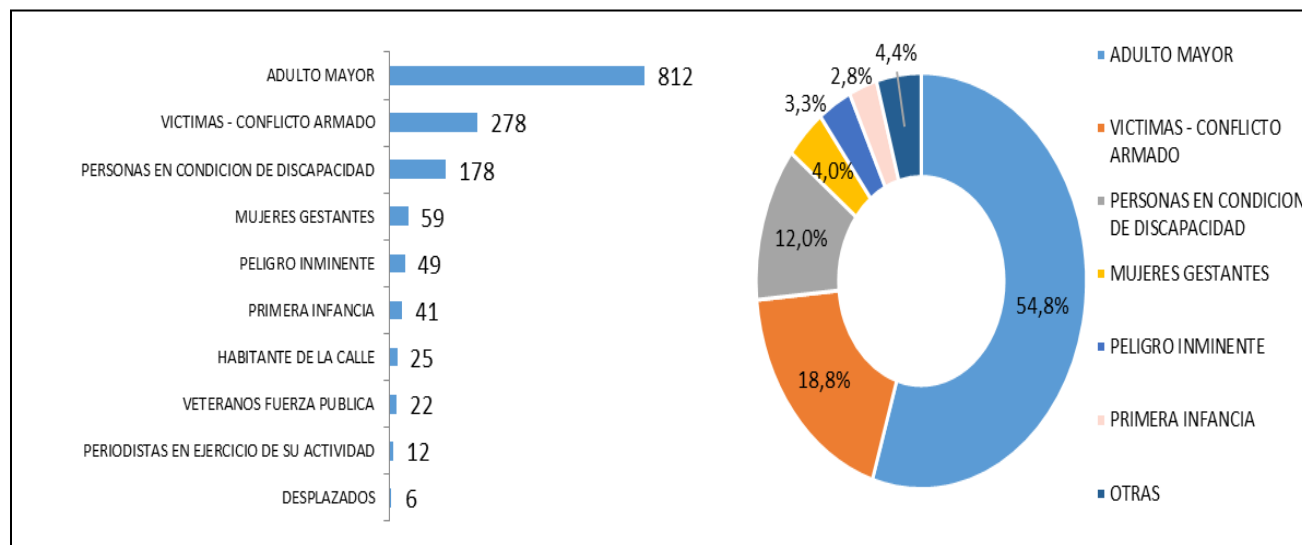
Gráfica No 10. Calidad del Requirente
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de octubre por la ciudadanía, 23.904 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 87% del total de peticiones registradas, mientras que 3.723 peticiones (13% del total) lo fueron por

ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (septiembre) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del requirente, pues en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de octubre en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 1.482 peticiones (5,36% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, 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 (812) que representan el 54,8%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 278 peticiones que representan el 18,8% del total de peticiones que refieren condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (septiembre) 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.

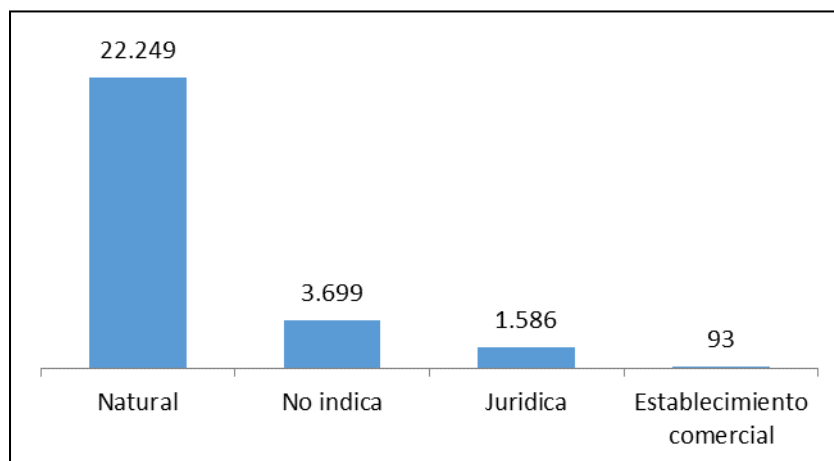


Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

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 octubre, 22.249 peticiones (80,53%) fueron registradas por personas naturales, en 3.699 peticiones (13,38%) no se reporta esta información, 1.586 peticiones (5,74%) registraron como personas jurídicas y 93 peticiones como establecimientos de comercio (0,33%). Frente al mes anterior (septiembre) 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.

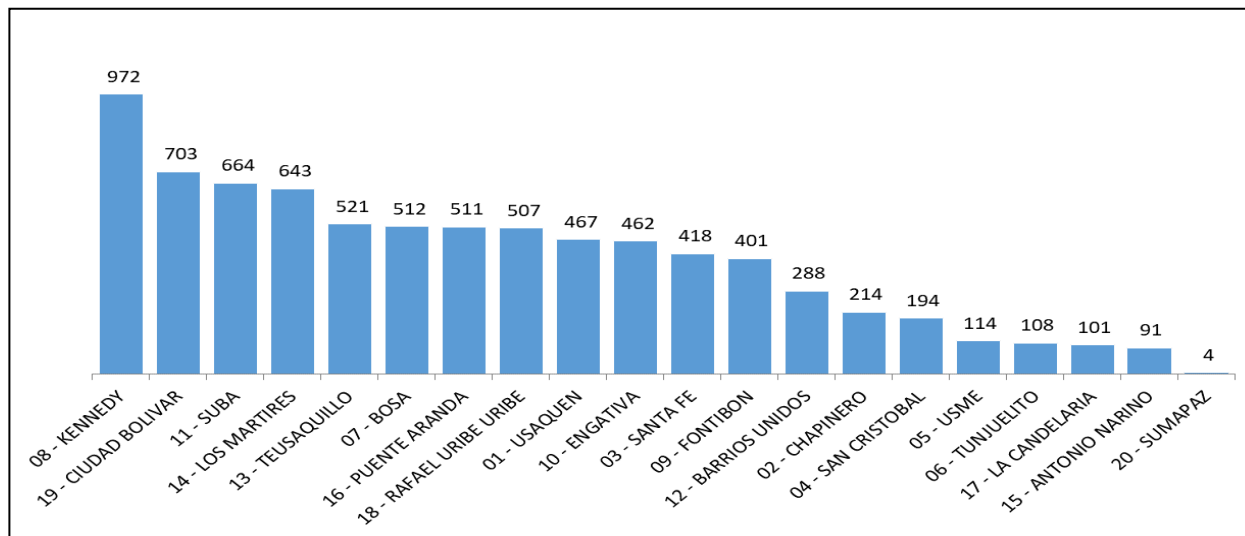


Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de octubre, en 7.895 peticiones (28,57% 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 Kennedy, Ciudad Bolívar y Suba fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 972, 703 y 664 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 29,62% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de octubre. Cabe mencionar que en el mes anterior (septiembre) las Localidades Kennedy y Suba también se ubicaron en el TOP de las tres Localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía.



Gráfica No 13. Participación por localidades
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

En la Tabla No 16 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Kennedy, Ciudad Bolívar y Suba), en la cual se observa que el tema Gestión Académica es transversal en estas tres localidades:

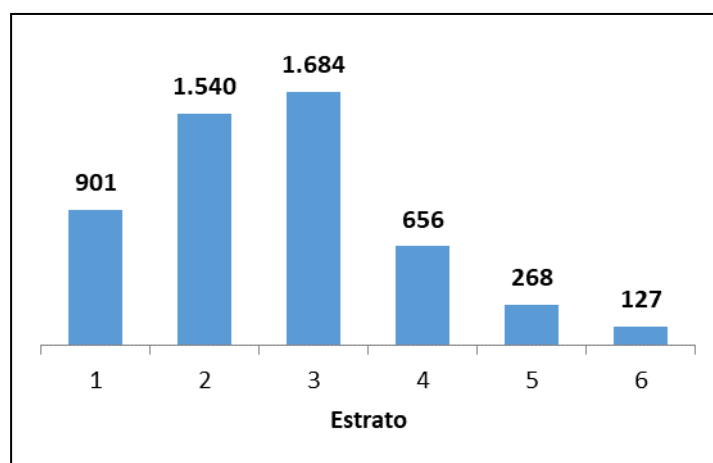
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	CATEGORÍA	PETICIONES
08 - KENNEDY	GESTION ACADEMICA	416
	CERTIFICACIONES	37
	SALUD PUBLICA	35
19 - CIUDAD BOLIVAR	GESTION ACADEMICA	448
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	32
	SEMAFORIZACION Y SENALIZACION	19
11 - SUBA	GESTION ACADEMICA	161
	RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	44
	SALUD PUBLICA	38

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 01/11/2019

9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

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

La Gráfica No 14 presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de octubre se registraron 5.176 peticiones que incluyeron esta variable (18,73% del total registrado en el mes). De estas el “Estrato 3” presenta el mayor registro (1.684 peticionarios), seguido del “Estrato 2” con 1.540 peticiones. Frente al mes anterior (septiembre) 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 01/11/2019

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 octubre en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 71 peticiones, así:

CANTIDAD	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL ENTIDAD
1	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	La ciudadana solicita información del Plan Maestro de Movilidad.	2
2		Solicitan acompañamiento por parte de la entidad para jornada de ornato en una vía de la ciudad.	
3	TRANSMILENIO	El ciudadano manifiesta inconformidad con los avisos publicitarios en las estaciones de Transmilenio S.A.	4
4		El ciudadano informa posible incumplimiento en el cronograma de una licitación de la entidad.	
5		El ciudadano da a conocer observaciones a un pliego de condiciones e incluye una solicitud de prórroga.	
6		La ciudadana solicita implementación de rutas para el centro de Bogotá.	
7	IDIPRON	Solicitan información acerca de la participación de ciudadanos en los programas que ofrece la entidad.	14
8		El ciudadano solicita información relacionada a la atención de los menores de edad.	
9		El ciudadano manifiesta inconformidad con los continuos operativos para restituir el espacio público en un sector de Bogotá.	
10		Un(a) ciudadano(a) informa el comportamiento inadecuado que tiene una funcionaria en un punto de atención.	
11		El ciudadano solicita información consolidada, con relación al presupuesto en campañas de comunicación.	
12		Se solicita información relacionada a un contrato celebrado con la entidad.	
13		La ciudadana solicita información de un funcionario de la entidad.	
14		El ciudadano solicita información acerca de un proyecto para las personas en condición de drogadicción.	
15		El ciudadano manifiesta inconformidad por la presencia de jóvenes consumiendo sustancias psicoactivas en un parque.	
16		SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	
17	La ciudadana solicita acompañamiento para la entrega de un predio por diligencia de juzgado.		
18	La ciudadana solicita información relacionada con la atención de adultos mayores en los centros de protección de la entidad.		
19	La ciudadana solicita información relacionada con los centros día.		
20	Solicitan el cambio de un funcionario, por presuntos comportamientos inadecuados.		
21	El ciudadano solicita información relacionada a la atención de los menores de edad.		
22	La ciudadana solicita información acerca de los proyectos y servicios sociales de la entidad.		
23	La ciudadana solicita ayudas por parte de la entidad.		
24	El ciudadano solicita información relacionada a la ruta de atención de migrantes en Bogotá.		

CANTIDAD	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL ENTIDAD
25	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	La ciudadana muestra inconformidad con la elección del Consejo de Sabios.	
26		La ciudadana solicita cambiadores para los bebés en la planta física de la entidad.	
27		El ciudadano solicita ingreso de una persona en condición de discapacidad a un programa de la entidad.	
28		El ciudadano solicita información de las acciones que se han llevado a cabo para los habitantes de calle en un sector de la ciudad.	
29		La ciudadana solicita información acerca de menores de edad.	
30		La ciudadana manifiesta inconformidad con el servicio prestado en un punto de atención.	
31		La ciudadana expresa una felicitación para una funcionaria de la entidad.	
32		Solicitan información acerca de la participación de un ciudadano en programas de la entidad.	
33		El ciudadano indagado por motivos que tuvo la entidad para retirar a los asistentes a un evento.	
34	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU	El ciudadano solicita información en diferentes aspectos relacionados al proyecto Alameda entre Parques.	1
35	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano solicita información acerca de los encuentros ciudadanos, copia de acta e información del presupuesto para la localidad.	18
36		Las ciudadanas manifiestan inconformidad relacionada a un desalojo.	
37		La ciudadana solicita información relacionada a los programas que ofrece la entidad dirigidos a diferentes grupos poblacionales.	
38		La ciudadana solicita información relacionada a los programas de adulto mayor.	
39		La ciudadana solicita inclusión en un programa de la entidad.	
40		La ciudadana solicita información relacionada a la restitución de un predio para realizar su restauración.	
41		La ciudadana solicita que las mujeres sean incluidas en los diferentes espacios donde se socializan los programas de la entidad	
42		La ciudadana solicita información relacionada a quemas en un sector de la ciudad y a las garantías que les ofrecen a los vendedores ambulantes, en las jornadas de recuperación del espacio público.	
43		La ciudadana solicita información relacionada con unas charlas.	
44		El ciudadano solicita intervención por parte de la entidad con relación a la recuperación del espacio público	
45		El ciudadano solicita intervención por parte de la entidad con relación al problema de perturbación causado por un vecino.	
46		El ciudadano manifiesta que no ha recibido respuesta a una petición.	
47		Se realiza solicitud de cumplimiento de tres contratos.	

CANTIDAD	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL ENTIDAD
48	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano solicita una mesa de trabajo para tratar temas de seguridad.	
49		La ciudadana manifiesta inconformidad por intervención en su predio, presuntamente de manera equivocada.	
50		Solicitan información relacionada a una petición a la cual no se le ha dado respuesta.	
51		El ciudadano solicita información relacionada con varios aspectos del plan de desarrollo	
52	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	La ciudadana solicita información relacionada con contratos y la participación de un ciudadano en ellos	5
53		El ciudadano informa que se está realizando una estafa masiva.	
54		El(la) ciudadano(a) denuncia a entidad privada.	
55		El(la) ciudadano(a) denuncia el actuar indebido de los hijos con su madre.	
56		La ciudadana informa el presunto actuar indebido de un funcionario de una entidad.	
57	UNIVERSIDAD DISTRITAL	El ciudadano informa presuntas irregularidades en la contratación y manejo de dineros en la entidad.	3
58		La ciudadana manifiesta inconformidad con el presunto actuar indebido de una funcionaria de la entidad.	
59		El ciudadano informa presuntos actos de corrupción.	
60	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	El ciudadano manifiesta inconformidad con relación al apoyo que brinda la entidad al proyecto de canotaje en humedales.	1
TOTAL			71

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/11/2019

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, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017. A continuación, se presenta dicho consolidado para el mes de septiembre⁸, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá	3.514	3.514	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil Distrital	14	418	404	N.A.	3,3%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	2.246	2.475	229	N.A.	90,7%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	287	368	81	N.A.	78,0%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	38	38	N.A.	N.A.	100,0%
HACIENDA	Secretaría Distrital	266	3.357	3.091	N.A.	7,9%

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 20 de octubre de 2019.

SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON 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 Hacienda					
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	184	8	N.A.	176	4,3%
	FONCEP	50	108	58	N.A.	46,3%
	Lotería de Bogotá	7	7	N.A.	N.A.	100,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	155	155	N.A.	N.A.	100,0%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	72	72	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	379	379	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Turismo-IDT	39	39	N.A.	N.A.	100,0%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	673	673	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	21	21	N.A.	N.A.	100,0%
	Universidad Distrital	1.090	1.090	N.A.	N.A.	100,0%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	0	NO PRESENTÓ INFORME			
	Secretaría Distrital de Salud	1.335	1.335	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur	1.198	1.206	8	N.A.	99,3%

SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON 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	
	Sub Red Sur Occidente	602	602	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Centro Oriente	409	409	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Norte	372	372	N.A.	N.A.	100,0%
	Capital Salud	134	3.655	3.521	N.A.	3,7%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.907	0	N.A.	1.907	0,0%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud -IDIPRON	49	49	N.A.	N.A.	100,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	33	33	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	267	267	N.A.	N.A.	100,0%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	9	9	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	32	32	N.A.	N.A.	100,0%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	64	NO PRESENTÓ INFORME			
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	270	270	N.A.	N.A.	100,0%
	Canal Capital	48	48	N.A.	N.A.	100,0%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.341	1.546	205	N.A.	86,7%

SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON 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 Gestión del Riesgo y Cambio Climático-IDIGER	22	22	N.A.	N.A.	100,0%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	355	355	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal-IDIPYBA	687	687	N.A.	N.A.	100,0%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	1.274	11.607	10.333	N.A.	11,0%
	Instituto de Desarrollo Urbano-IDU	59	2.350	2.291	N.A.	2,5%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UMV	109	181	72	N.A.	60,2%
	Transmilenio S.A.	1.159	51.086	49.927	N.A.	2,3%
	Terminal de Transporte S.A.	73	73	N.A.	N.A.	100,0%
	Sistema Integrado de Movilidad -SIM	25	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	85	71	N.A.	14	83,5%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	868	868	N.A.	N.A.	100,0%
	Caja de Vivienda Popular	347	694	347	N.A.	50,0%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	986	1.401	415	N.A.	70,4%

SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON 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	
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	45	45	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	203	97.332	97.129	N.A.	0,2%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.- ETB-ESP	50	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	103	103	N.A.	N.A.	100,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	664	757	93	N.A.	87,7%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	8	192	184	N.A.	4,2%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	99	99	N.A.	N.A.	100,0%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	204	204	N.A.	N.A.	100,0%
	Veeduría Distrital	200	200	N.A.	N.A.	100,0%
TOTAL		24.730	190.882	168.388	2.097	12,9%

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 26/11/2019

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 (septiembre).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 24.730 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 190.882 peticiones lo cual muestra una diferencia de 166.291 peticiones⁹, llegando a un cumplimiento del 12,9%; 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 12,9% 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 Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud-IDCBIS, Fundación Gilberto Álzate Avendaño, Sistema Integrado de Movilidad-SIM y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010; a estas cuatro (4) entidades se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos. Hay que señalar que tres de estas entidades (Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud-IDCBIS, Sistema Integrado de Movilidad-SIM y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP) 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 octubre 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 Septiembre de 2019

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



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

Página 43 de 43

- 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**