



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 SEPTIEMBRE DE 2019**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. OCTUBRE 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 septiembre 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 SEPTIEMBRE**

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

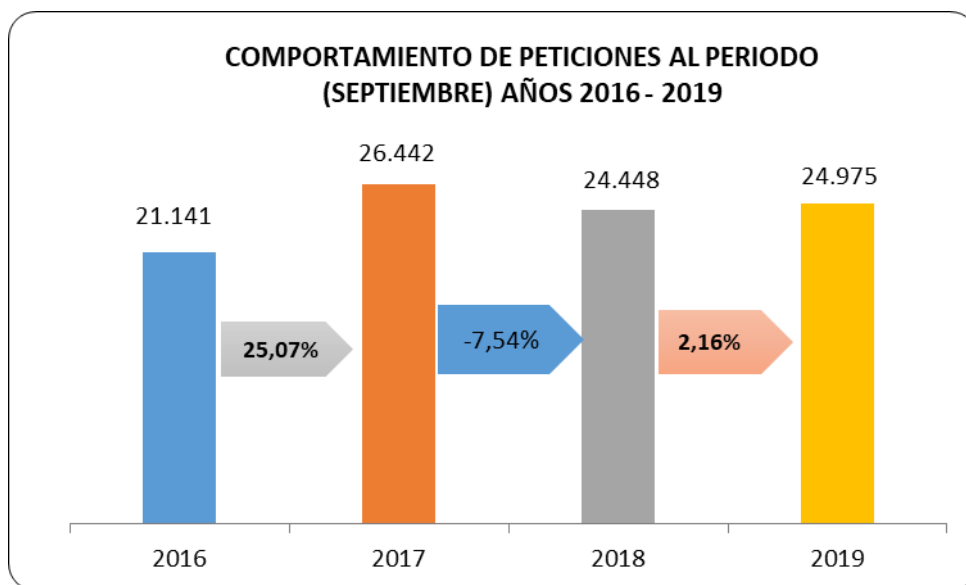
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia 2019 - 2018		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	13.930	15.039	17.643	22.381	21.033	-1.348	-6,02%	3.380	19,15%
Febrero	20.585	20.458	22.657	29.728	25.625	-4.103	-13,80%	4.592	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					
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	234.772				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2015 al 2019

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2019

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de septiembre se registraron 24.975 peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, presentando una

disminución de -2.255 peticiones (-8,28%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (agosto/2019); a su vez, esta cifra refleja un aumento de 527 peticiones (2,2%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (septiembre de 2018).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de septiembre 2016 a 2019
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2019

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

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2018-2019

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2019²

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.

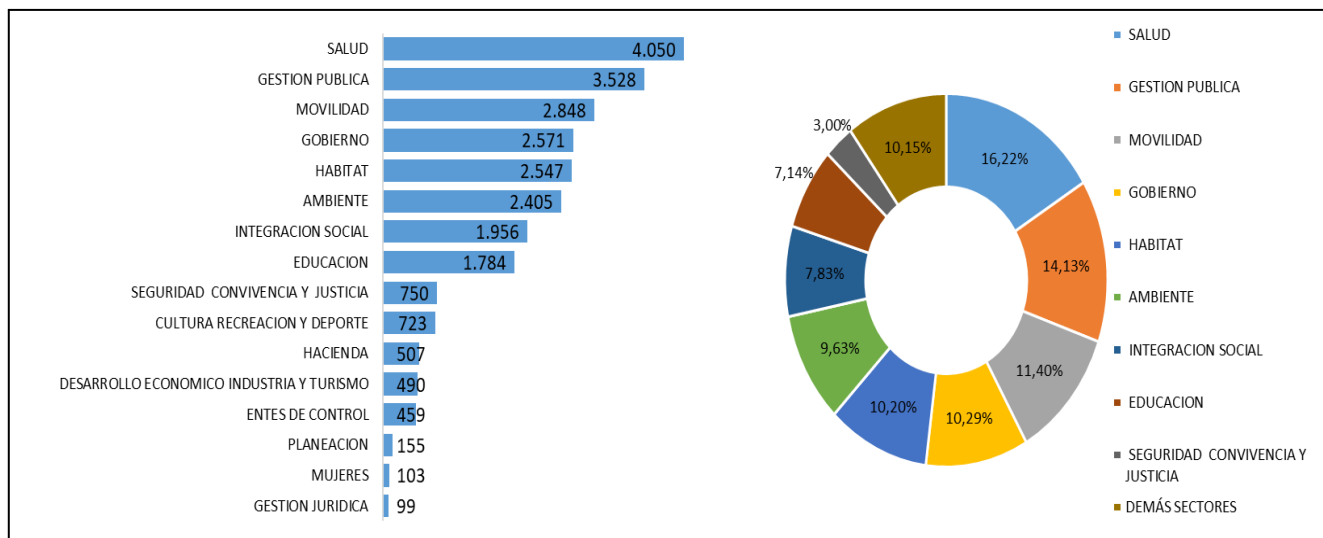
2. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

La Gráfica No 2 muestra que en el mes de septiembre los sectores con mayor número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones³ son: Salud con 4.050

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 (16,22% del total), Movilidad con 2.848 peticiones (11,40%), Gobierno con 2.571 (10,29%), Hábitat con 2.547 peticiones (10,20%) y Ambiente con 2.405 (9,63%), los cuales acumulan el 57,74% del total de las peticiones registradas en el mes de septiembre en el Distrito Capital.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - septiembre 2019
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2019

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (agosto), 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, teniendo en cuenta que en el mes de septiembre el Sector Hábitat ingresó al TOP, desplazando de este al Sector Educación.

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

En la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de septiembre, el porcentaje que estas representan frente a su sector y frente al total de peticiones registradas en el Distrito Capital:

Quejas y Soluciones y la Línea 195, que reciben un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.335	32,96%	5,35%
	SUBRED SUR	1.198	29,58%	4,80%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	602	14,86%	2,41%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	409	10,10%	1,64%
	SUBRED NORTE	372	9,19%	1,49%
	CAPITAL SALUD EPS	134	3,31%	0,54%
TOTAL SECTOR SALUD		4.050	16,22%	16,22%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	3.514	99,60%	14,07%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	14	0,40%	0,06%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		3.528	14,13%	14,13%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	1.274	44,73%	5,10%
	TRANSMILENIO	1.159	40,70%	4,64%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	109	3,83%	0,44%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	85	2,98%	0,34%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	73	2,56%	0,29%
	GRÚAS Y PATIOS	64	2,25%	0,26%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO.- IDU	59	2,07%	0,24%
	SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD-SIM	25	0,88%	0,10%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		2.848	11,40%	11,40%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.246	87,36%	8,99%
	DEPTO ADTIVO DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO-DADEP	287	11,16%	1,15%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL -IDPAC	38	1,48%	0,15%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		2.571	10,29%	10,29%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
HABITAT	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	986	38,71%	3,95%
	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	868	34,08%	3,48%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	347	13,62%	1,39%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	203	7,97%	0,81%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ -ETB	50	1,96%	0,20%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU	45	1,77%	0,18%
	CODENSA	40	1,57%	0,16%
	GAS NATURAL	8	0,31%	0,03%
TOTAL SECTOR HABITAT		2.547	10,20%	10,20%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.341	55,76%	5,37%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDIPYBA	687	28,57%	2,75%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	355	14,76%	1,42%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO-IDIGER	22	0,91%	0,09%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.405	9,63%	9,63%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.907	97,49%	7,64%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ -IDIPRON	49	2,51%	0,20%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		1.956	7,83%	7,83%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1.090	61,10%	4,36%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	673	37,72%	2,69%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	21	1,18%	0,08%
TOTAL SECTOR EDUCACION		1.784	7,14%	7,14%
SEGURIDAD CONVIVENCIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONV. Y JUSTICIA	664	88,53%	2,66%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
Y JUSTICIA	POLICÍA METROPOLITANA	78	10,40%	0,31%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	8	1,07%	0,03%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		750	3,00%	3,00%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	270	37,34%	1,08%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	267	36,93%	1,07%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	64	8,85%	0,26%
	CANAL CAPITAL	48	6,64%	0,19%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	33	4,56%	0,13%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	32	4,43%	0,13%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ-OFB	9	1,24%	0,04%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		723	2,89%	2,89%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	266	52,47%	1,07%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	184	36,29%	0,74%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	50	9,86%	0,20%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	7	1,38%	0,03%
TOTAL SECTOR HACIENDA		507	2,03%	2,03%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	379	77,35%	1,52%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	72	14,69%	0,29%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO- IDT	39	7,96%	0,16%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		490	1,96%	1,96%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	204	44,44%	0,82%
	VEEDURÍA DISTRITAL	200	43,57%	0,80%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	55	11,98%	0,22%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
TOTAL ENTES DE CONTROL		459	1,84%	1,84%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	155	100,00%	0,62%
TOTAL SECTOR PLANEACION		155	0,62%	0,62%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	103	100,00%	0,41%
TOTAL SECTOR MUJERES		103	0,41%	0,41%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	99	100,00%	0,40%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		99	0,40%	0,40%
TOTAL GENERAL		24.975	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 01/10/2019

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

- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.246 peticiones que representan el 87,36% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,99% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 1.907 peticiones que representan el 97,49% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,64% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.341 peticiones que representan el 55,76% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,37% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.335 peticiones, que representan el 32,96% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,35% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad con 1.274 peticiones, que representan el 44,73% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,10% del total de peticiones registradas 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.

Al comparar las entidades enunciadas anteriormente con las del mes anterior (agosto), 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, teniendo en cuenta que en el mes de septiembre ingresó al TOP la Secretaría Distrital de Ambiente, desplazando a la Universidad Distrital.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

SECTOR	AGOSTO 2019	SEPTIEMBRE 2019	% VARIACION (MES ANTERIOR)
SALUD	4.645	4.050	-12,81%
GESTION PUBLICA	3.448	3.528	2,32%
MOVILIDAD	3.278	2.848	-13,12%
GOBIERNO	2.625	2.571	-2,06%
HABITAT	2.763	2.547	-7,82%
AMBIENTE	2.362	2.405	1,82%
INTEGRACION SOCIAL	1.878	1.956	4,15%
EDUCACION	2.784	1.784	-35,92%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	747	750	0,40%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	854	723	-15,34%
HACIENDA	567	507	-10,58%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	544	490	-9,93%
ENTES DE CONTROL	363	459	26,45%
PLANEACION	188	155	-17,55%
MUJERES	92	103	11,96%
GESTION JURIDICA	92	99	7,61%
TOTAL	27.230	24.975	-8,28%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2019

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de septiembre con las registradas en el mes anterior (agosto), se observa una variación de -8,28% (Tabla No 4), equivalente a -2.255 peticiones, encontrándose que la mayoría de los sectores del D.C. presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas; dentro de estos, se destacan los sectores Educación, Planeación, Cultura Recreación y Deporte y Movilidad, que presentan los mayores porcentajes de disminución en el registro de peticiones.

Por otra parte, los Entes de Control, y los sectores Mujeres y Gestión Jurídica presentan el mayor aumento en el porcentaje de peticiones registradas.

2.3 Gestión de respuesta por sectores

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

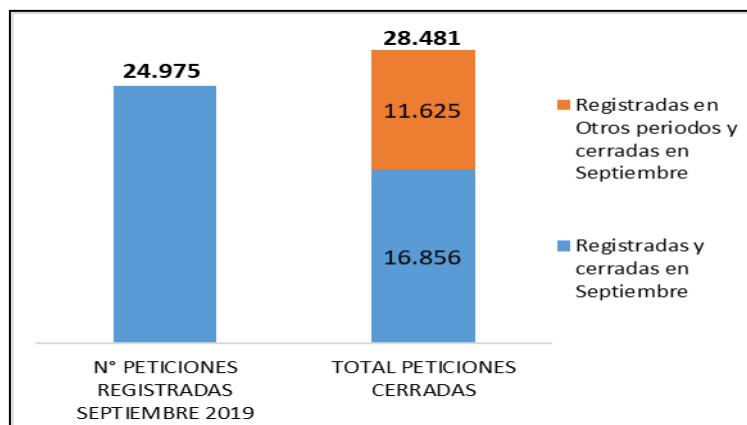
PETICIONES SEPTIEMBRE 2019						
SECTOR	Nº PETICIONES REGISTRADAS SEPTIEMBRE 2019	%	Nº PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS SEPTIEMBRE	Nº PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
SALUD	4.050	16,22%	3.213	2.248	5.461	19,17%
MOVILIDAD	2.848	11,40%	2.137	1.729	3.866	13,57%
HABITAT	2.547	10,20%	2.658	1.039	3.697	12,98%
GOBIERNO	2.571	10,29%	2.763	198	2.961	10,40%
AMBIENTE	2.405	9,63%	1.668	1.046	2.714	9,53%
EDUCACION	1.784	7,14%	694	1.574	2.268	7,96%
INTEGRACION SOCIAL	1.956	7,83%	1.085	1.022	2.107	7,40%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	750	3,00%	736	533	1.269	4,46%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y	490	1,96%	452	618	1.070	3,76%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	723	2,89%	380	487	867	3,04%
HACIENDA	507	2,03%	419	370	789	2,77%
GESTION PUBLICA	3.528	14,13%	304	236	540	1,90%
ENTES DE CONTROL	459	1,84%	76	374	450	1,58%
PLANEACION	155	0,62%	188	59	247	0,87%
MUJERES	103	0,41%	56	69	125	0,44%
GESTION JURIDICA	99	0,40%	27	23	50	0,18%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	24.975	100%	16.856	11.625	28.481	100%

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2019

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas⁵ en el mes de septiembre 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 28.481 peticiones, de las cuales el 59,18% (16.856) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (septiembre) y el restante 40,81% (11.625) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de septiembre. Se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Salud con 5.461 respuestas que representan el 19,17% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 3.866 cierres que representan el 13,57% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

Así mismo, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de septiembre, de las 24.975 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 8.119 peticiones, que representan el 32,50% 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 01/10/2019

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 septiembre:

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	3.371	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	829	-
	Otras Dependencias Secretaría General	729	525
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		5	15
TOTAL		4.934	540

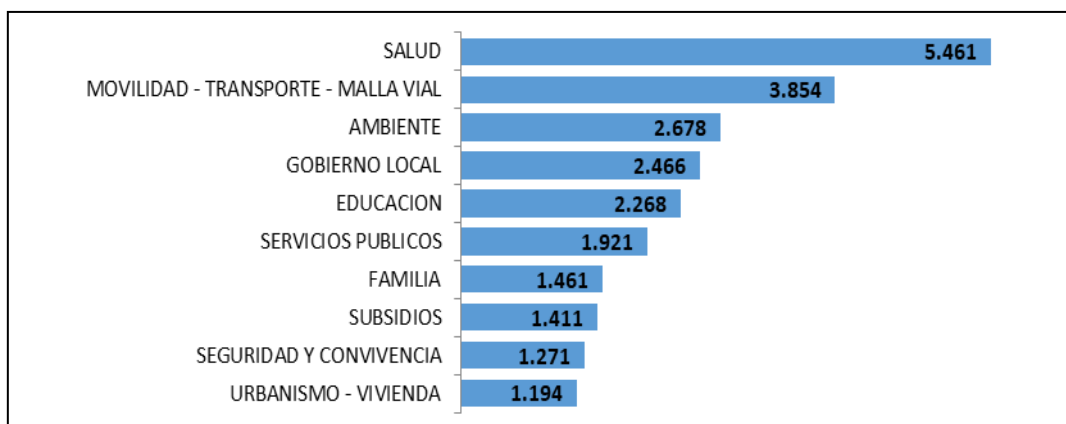
Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2019

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 4.934 adelantados en un alto porcentaje por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 540, de las cuales 525

respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 15 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 01/10/2019

Con respecto a los temas de mayor frecuencia en el Distrito Capital, tomando como base las 28.481 respuestas emitidas en el mes de septiembre 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 23.985 peticiones (84,21% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Salud" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 19,17% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre; en segundo lugar, se ubica el tema "Movilidad, transporte - malla vial" que representa el 13,53% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (agosto) 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 Distrito Capital, 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	40	8	165	1.722	392	412	2.204	125	340	53	5.461	19,17%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	94	10	797	1.080	14	844	781	73	25	136	3.854	13,53%
AMBIENTE	13	1	345	1.781	3	21	135	360	2	17	2.678	9,40%
GOBIERNO LOCAL	16	13	1.711	554	2	80	52	28	8	2	2.466	8,66%
EDUCACION	86	23	75	260	12	592	102	1.096	13	9	2.268	7,96%
SERVICIOS PUBLICOS	20	9	342	1.127	-	197	185	21	7	13	1.921	6,74%
FAMILIA	5	10	118	975	82	133	67	25	16	30	1.461	5,13%
SUBSIDIOS	12	-	37	1.314	1	8	20	15	1	3	1.411	4,95%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	6	27	236	652	21	108	168	43	1	9	1.271	4,46%
URBANISMO - VIVIENDA	62	7	76	790	13	25	125	56	37	3	1.194	4,19%
OTROS TEMAS	150	55	941	2.381	58	169	101	468	123	50	4.496	15,79%
TOTAL GENERAL	504	163	4.843	12.636	598	2.589	3.940	2.310	573	325	28.481	100,00%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2019

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 12.636 peticiones que representan el 44,36% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre en el Distrito Capital y el Derecho de Petición de Interés General con 4.843 peticiones que representan el 17,00% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre en el Distrito Capital.

Por otra parte, se observa que en el tema más frecuente “Salud” la principal tipología es el “Reclamo” con 2.204 peticiones que representan el 40,35% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre 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 31,53 del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre con este tema.

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

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	948	17,4%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	388	7,1%
HISTORIA CLINICA	343	6,3%
D. PROBLEMAS RECURSOS FISICOS HUMANOS DOTACION	240	4,4%
A. INADECUADA ORIENTACION	224	4,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.318	60,8%
TOTAL	5.461	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2019

En el Sector Salud se encuentra que los dos (2) subtemas más reiterados en el mes son “D. Ambulatorio Medicina Especializada” con el 17,4% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de septiembre; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” que acumuló el 7,1% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (agosto), 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

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 septiembre, seguido por el subtema "Frecuencia de servicio zonal" que representa el 6,6% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (agosto), 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.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRASNPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	414	10,7%
FRECUENCIA DE SERVICIO ? ZONAL	254	6,6%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	249	6,4%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	224	5,8%
FRECUENCIA DE SERVICIO ? TRONCALES	188	4,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.537	65,6%
TOTAL	3.866	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Movilidad
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2019

Sector Hábitat

En este Sector se encuentra que el subtema más reiterado es "Acceso a vivienda" con el 14,7% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de septiembre y en segundo lugar se ubica "Solicitud Ruro" con el 12,3% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (agosto), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que este mismo subtema "Acceso a vivienda" fue el más frecuente en el Sector Hábitat.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	545	14,7%
SOLICITUD RURO	454	12,3%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	231	6,2%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	213	5,8%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	181	4,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.073	56,1%
TOTAL	3.697	100%

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

Sector Gobierno

En este Sector se encuentra que los subtemas “Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP” y “Conflictos por convivencia” los cuales representan el mismo porcentaje (9,8%) del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de septiembre.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	291	9,8%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	290	9,8%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO FUNCIONAMIENTO DE BARES DISCOTECAS SUPERMERCADOS TIENDAS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	263	8,9%
PLANEACION LOCAL PROYECTOS	227	7,7%
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	175	5,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.715	57,9%
TOTAL	2.961	100%

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

Sector Ambiente

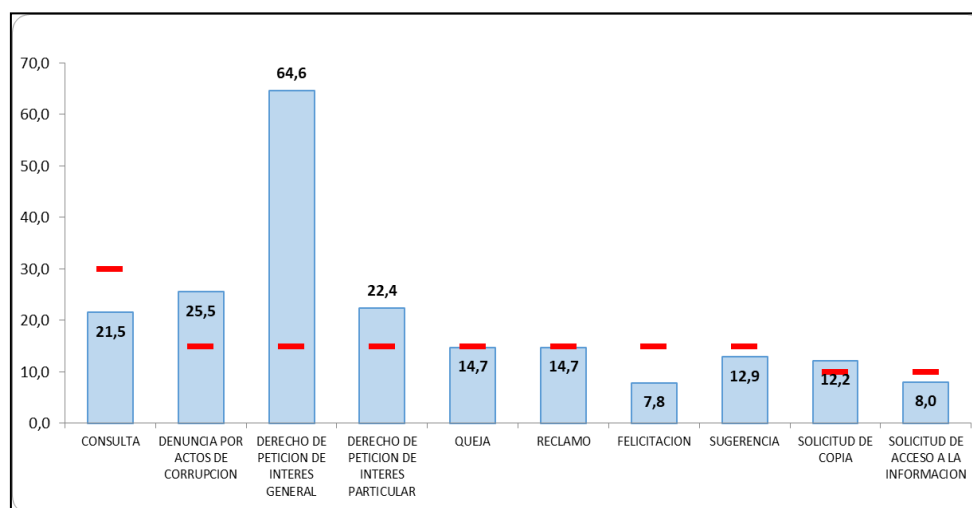
En este Sector, los dos (2) subtemas más reiterados son “Contaminación ambiental” con el 30,1% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, y “Escuadrón anti-crueldad” con el 11,8% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (agosto), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que este mismo subtema “Contaminación ambiental” también fue el más frecuente en ese mes en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACION AMBIENTAL	816	30,1%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	321	11,8%
BRIGADAS DE SALUD	228	8,4%
ATMOSFERICO aire auditivo y visual	225	8,3%
FORESTAL maderas poda tala	143	5,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	981	36,1%
TOTAL	2.714	100%

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

2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

En el mes de septiembre el tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital está en 26,1 días hábiles; frente al mes anterior (agosto), presenta un aumento importante, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 15,8 días hábiles.



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2019

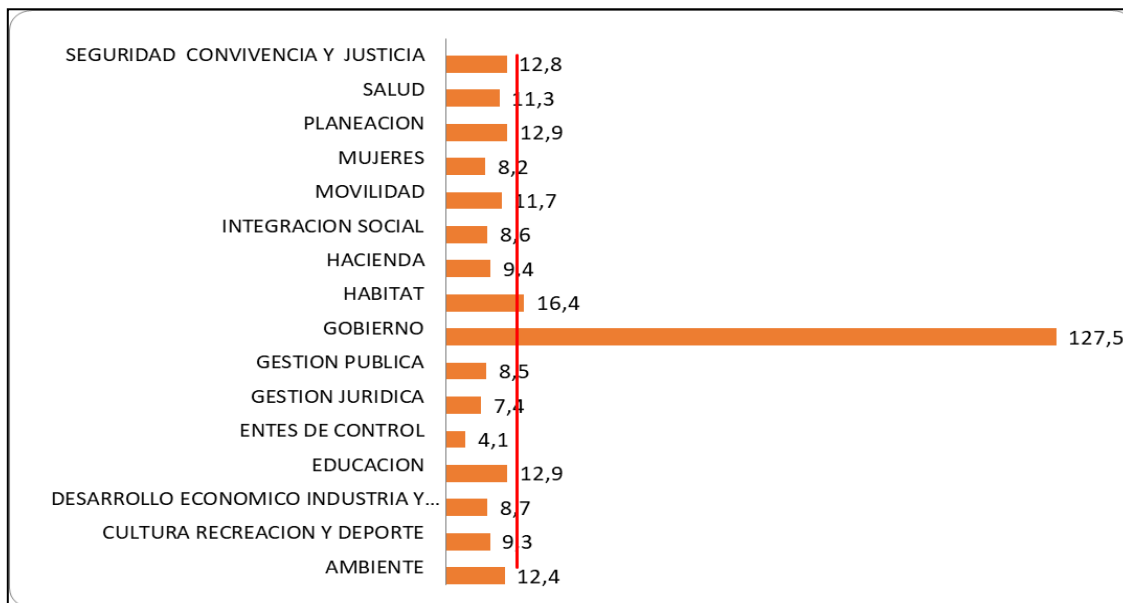
La Gráfica No 5 muestra el tiempo promedio de respuesta en el Distrito Capital según la tipología, observándose que cuatro (4) tipologías (“Denuncia por actos de corrupción”, “Derecho de petición de interés general”, “Derecho de petición de interés particular” y “Solicitud de copia”) presentan tiempos 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 (todas las tipologías); Hábitat (6 tipologías); Movilidad y Seguridad Convivencia y Justicia (2 tipologías); Desarrollo Económico y Educación (1 tipología). Al respecto hay que mencionar que en el mes anterior (agosto), cuatro de estos sectores (Gobierno, Hábitat, Movilidad y Seguridad y Convivencia) también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente, en algunas tipologías.

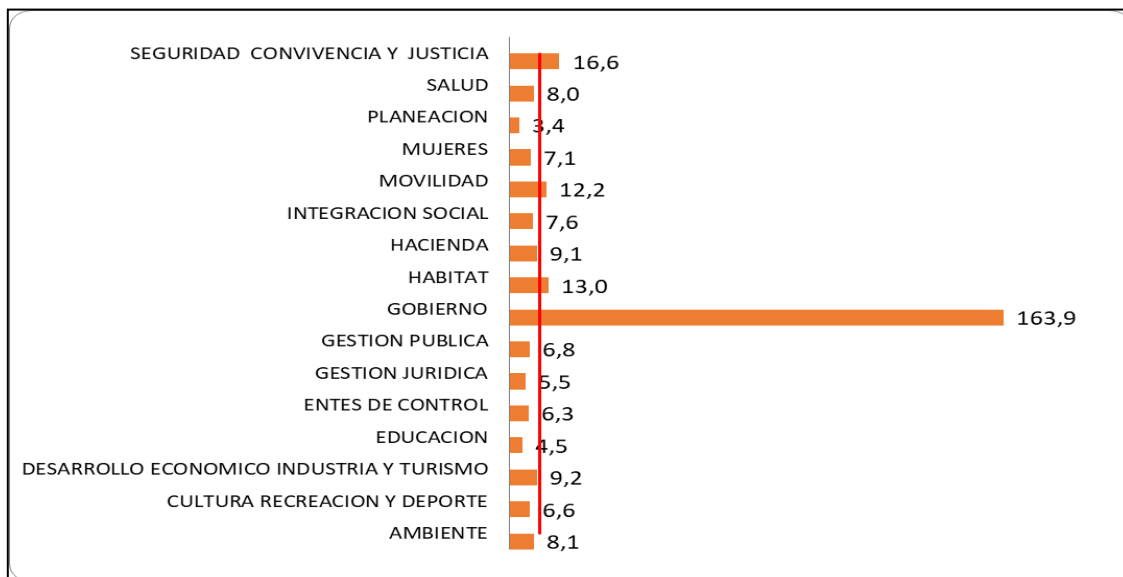
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACION (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 DÍAS)
AMBIENTE	29	11	15	15	13	13	10	9	8	9
CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	10	8	11	9	13	12	6	6	8	5
DESARROLLO ECONOMICO, INDUSTRIA Y TURISMO	15	10	8	6	7	10	3	16	-	9
EDUCACIÓN	12	11	11	11	12	13	6	26	7	2
ENTES DE CONTROL	4	2	7	5	2	1	6	6	6	6
GESTIÓN JURÍDICA	18	3	13	10	4	-	-	-	-	6
GESTIÓN PÚBLICA	17	4	10	12	10	11	2	11	6	8
GOBIERNO	61	95	141	171	95	190	69	132	190	138
HÁBITAT	25	15	21	19	17	18	13	12	11	15
HACIENDA	14	9	13	10	10	9	5	10	9	9
INTEGRACIÓN SOCIAL	18	5	10	10	10	11	3	12	7	8
MOVILIDAD	12	9	15	16	10	12	9	12	16	8
MUJERES	-	-	10	8	9	4	6	12	7	8
PLANEACIÓN	20	9	15	14	-	15	12	-	2	5
SALUD	15	10	12	12	11	12	9	13	8	8
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	12	22	13	14	12	9	6	13	26	7
PROMEDIO PONDERADO	22	26	65	22	15	15	8	13	12	8

Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2019

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 (agosto) estos sectores (Gobierno y Hábitat) también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.



Gráfica No 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 15 días
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2019



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 01/10/2019

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, Seguridad y Convivencia, Movilidad y Hábitat presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías. Hay que mencionar que en el mes anterior (agosto) los sectores (Gobierno, Hábitat, y Seguridad y Convivencia) 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 septiembre en el Distrito Capital se encontraron 24.996 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 22.969 peticiones vencidas que representan el 91,89% del total de vencidos en el Distrito Capital.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	22.969	91,89%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	621	2,48%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO-DADEP	242	0,97%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	201	0,80%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	196	0,78%
SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	193	0,77%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	127	0,51%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	121	0,48%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	56	0,22%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	48	0,19%
OTRAS ENTIDADES	71	0,89%
TOTAL GENERAL	24.996	100,0%

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2019

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		
27.660	2.025	1.922	103	1.850	175	1.889	136	1.745	280	374	482
		95%	5%	91%	9%	93%	7%	86%	14%	18%	24%

Tabla No 15. Evaluación respuestas emitidas por las entidades en cuanto a calidad y calidez
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 02/09/2019

La población corresponde a 27.660 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital; de estas, se tomó una muestra de 2.025 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁷:

Las cifras muestran que el 95% (1.922) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia", el 91% (1.850) cumple con el criterio de "Claridad", el 93% (1.889) cumple con el criterio de "Calidez" y el 86% (1.745) cumple el criterio de "Oportunidad"; se concluye que el 18% (374 respuestas) no cumplen con todos los criterios de "Calidad y Calidez" y el 24% (482 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

⁶ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de agosto/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.

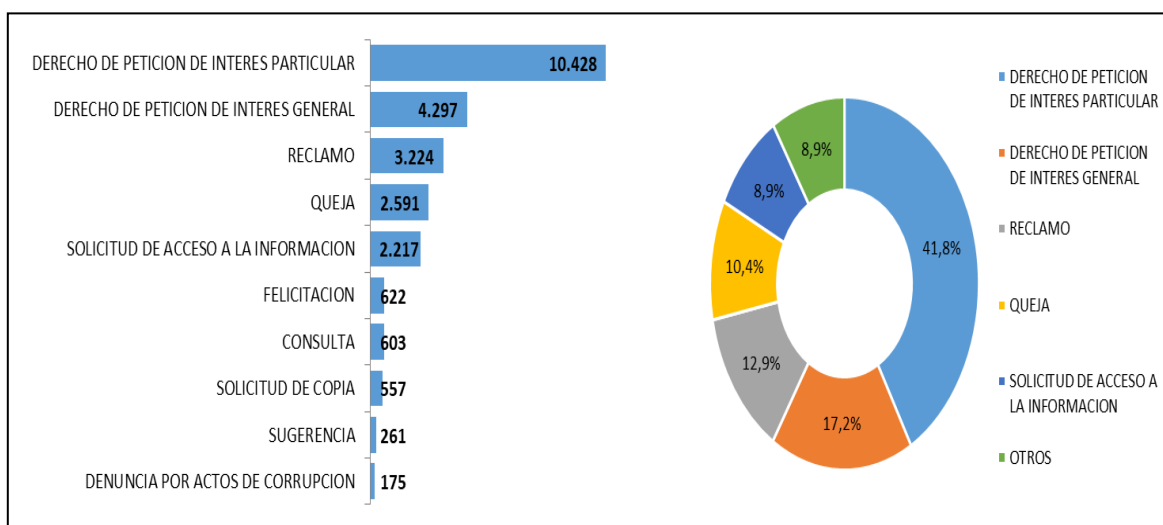
Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.

- 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 Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP - ETB
- Enel-CODENSA
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP
- Fundación Gilberto Álzate Avendaño
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud.
- Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático-IDIGER
- Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal-IDPAC
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Instituto para la Economía Social – IPES.
- Instituto Distrital para la Niñez y la Juventud-IDIPRON
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC
- La Terminal de Transportes
- Lotería 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 Movilidad
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Secretaría Jurídica Distrital
- Servicios Integrales para la Movilidad - SIM.
- Transmilenio S.A.
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos
- 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.

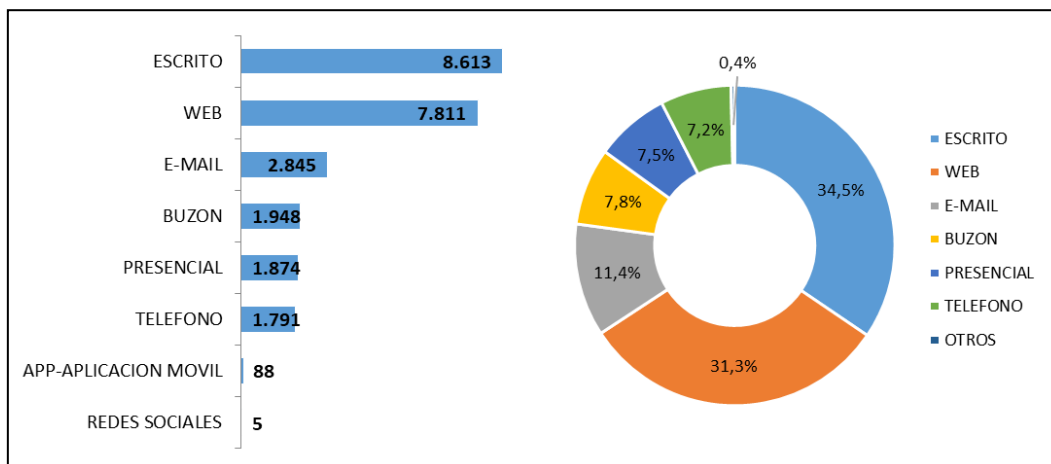
3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 8 se observa que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de septiembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 10.428 peticiones, que representan el 41,8% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.297 peticiones que representan el 17,2% del total registrado. Frente al mes anterior (agosto) 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 01/10/2019

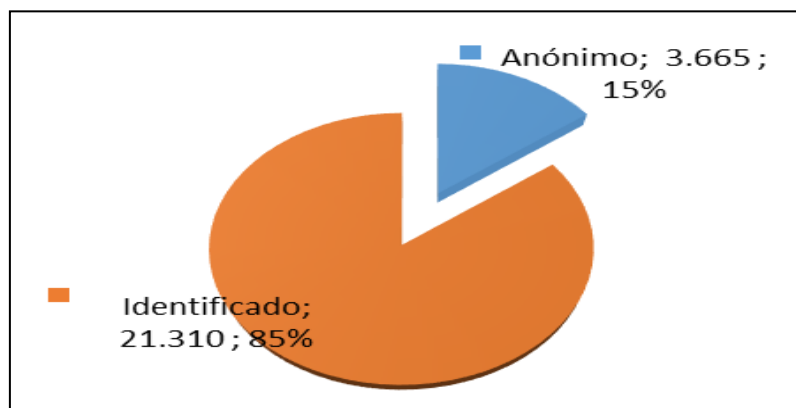
4. CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2019

La Gráfica No 9 muestra que en el mes de septiembre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Escrito” con 8.613 peticiones, que representan el 34,5% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 7.811 peticiones (31,3% del total registrado); frente al mes anterior (agosto) no se presenta variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, el canal “Escrito” también fue el más utilizado por la ciudadanía.

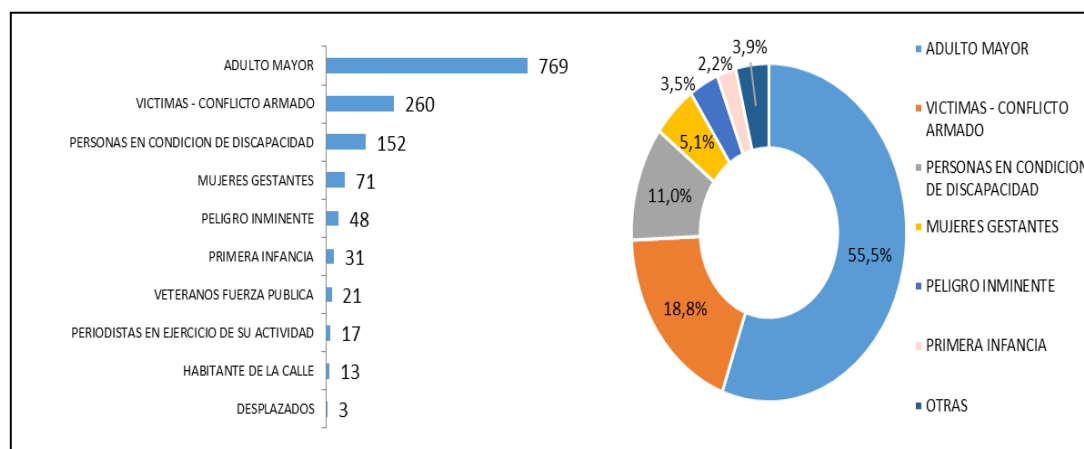
5. CALIDAD DEL REQUIRENTE



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

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de septiembre por la ciudadanía, 21.310 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 85% del total de peticiones registradas, mientras que 3.665 peticiones (15% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (agosto) 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



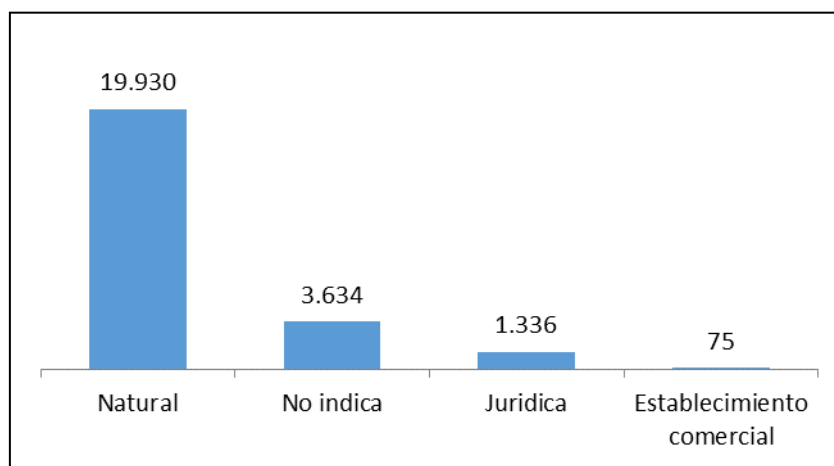
Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2019

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de septiembre en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 1.385 peticiones (5,54% 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, veteranos fuerza pública, periodistas en ejercicio de su profesión, habitante de calle y desplazados); de éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (769) que representan el 55,5%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 260 peticiones que representan el 18,8% del total de peticiones que refieren condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (agosto) estas dos condiciones "Adulto mayor" y "Víctimas de conflicto armado" también presentaron el mayor número de registros dentro del total de peticiones que refirieron condición especial.

7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

La Gráfica No 12 muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes de septiembre, 19.930 peticiones (79,79%) fueron registradas por personas naturales, en 3.634 peticiones (14,55%) no se reporta esta información, 1.336 peticiones (5,34%) registraron como personas jurídicas y 75 peticiones como establecimientos de comercio (0,30%). Frente al mes anterior (agosto) 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.



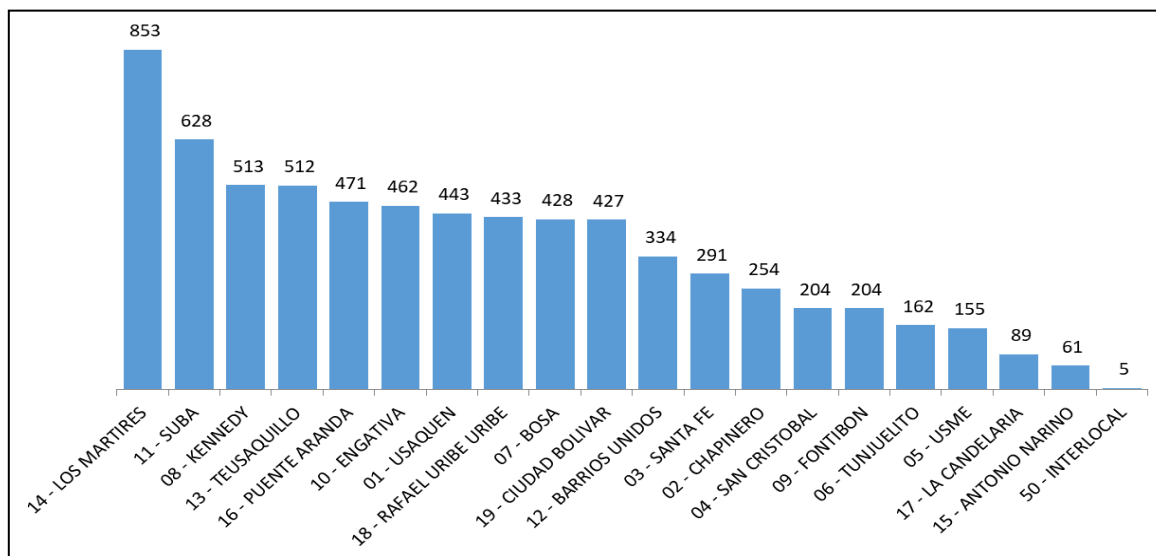
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2019

8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de septiembre, en 6.929 peticiones (27,74% 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, Suba y Kennedy fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 853, 628 y 513 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 28,77% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de septiembre.

Cabe mencionar que en el mes anterior (agosto) la Localidad Los Mártires, también se ubicó 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 01/10/2019

En la Tabla No 16 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Los Mártires, Suba y Kennedy), en la cual se observa que los temas Servicio a la Ciudadanía y Gestión Académica son transversales en dos localidades:

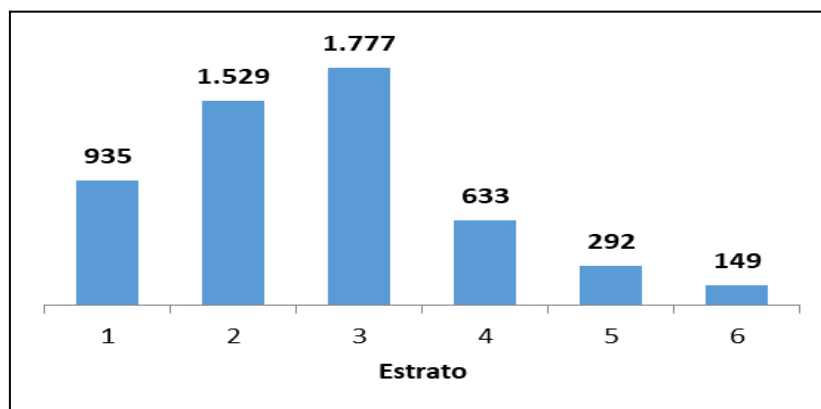
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	CATEGORÍA	PETICIONES
14 - LOS MARTIRES	CONTROL POLÍTICO	136
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	84
	SALUD PÚBLICA	66
11-SUBA	GESTIÓN ACADÉMICA	101
	CONTROL DE TRANSITO	37
	RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	36
8-KENNEDY	SERVICIO A LA CIUDADANIA	47
	GESTIÓN ACADÉMICA	38
	CERTIFICACIONES	27

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 01/10/2019

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 septiembre se registraron 5.315 peticiones que incluyeron esta variable (21,28% del total registrado en el mes). De estas el “Estrato 3” presenta el mayor registro (1.777 peticionarios), seguido del “Estrato 2” con 1.529 peticiones. Frente al mes anterior (agosto) 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 01/10/2019

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 septiembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 37 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	El ciudadano solicita información acerca del proyecto Hospital Nuevo de Bosa	1
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	Invitación al Congreso Nacional Actores de Movilidad, celebrado en Pereira	1
		El ciudadano refiere presuntos comportamientos no adecuados de un funcionario	2
	TRANSMILENIO	El ciudadano solicita que sean incluidas en el SITP provisional, rutas de servicio público eliminadas en años anteriores	1
		El ciudadano cuestiona entrega de mobiliario por parte de la entidad.	1
		El ciudadano cuestiona limpieza y estado del mobiliario a cargo de la entidad	1
		El ciudadano manifiesta inconformidad en la manera de dar respuesta a las peticiones	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ - IDIPRON	El ciudadano solicita información de una tala de árboles y cuestiona el actuar de funcionarios que tuvieron conocimiento.	1
		La ciudadana solicita la protección de los datos que se encuentran en los documentos publicados en la plataforma SECOP	1
		La ciudadana informa posibles irregularidades en una Fundación.	1
	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	La ciudadana solicita datos relacionados con diferentes organizaciones, empresas y entidades de un barrio de la ciudad	1
		El ciudadano solicita la instalación de un comedor comunitario.	1
		El ciudadano adjunta unos videos que soportan una petición anterior	1
		Solicitan revisión a un proceso de licitación de acuerdo al cumplimiento del manual de contratación.	1
		El ciudadano solicita ampliación de cupos para acceso al programa de adulto mayor de la entidad	1
		El ciudadano solicita información con relación a la manera que se aplican los procesos por parte de los comisarios de familia y cómo se garantiza el debido proceso.	1
		La ciudadana solicita entrevista con funcionaria para fines académicos	1
		La ciudadana solicita información acerca de las políticas públicas implementadas por la entidad, con relación a la mujer y población LGBTI	2
		La ciudadana registra una felicitación para un punto de atención de la entidad.	1
		HACIENDA	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
HABITAT	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	El ciudadano solicita validar información publicada en la página web de la entidad.	1
GOBIERNO	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	El ciudadano manifiesta presuntas irregularidades respecto de la asignación del espacio público utilizado por una empresa de servicios públicos.	1
GESTION PUBLICA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	El ciudadano solicita información acerca de los costos de pautas publicitarias en diferentes medios de comunicación	1
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	El ciudadano solicita información acerca de los costos de pautas publicitarias en diferentes medios de comunicación	1
		El ciudadano solicita información relacionada con los contratos que se celebrados con las entidades Distritales	1
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	La ciudadana manifiesta su inconformidad por la falta de actuación de la entidad frente al consumo de drogas	1
		El ciudadano solicita divulgación de información sobre temas de compensación ambiental en el área de jurisdicción de CORMACARENA.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	El ciudadano indaga acerca de la implementación de diferentes artículos relacionados con participación ciudadana y plan anticorrupción.	1
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	El ciudadano solicita entrevista con funcionaria de la entidad para evaluar propuesta de un festival.	1
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	El ciudadano solicita información con relación a las mesas de trabajo, reuniones con la población indígena, para tratar temas que interesan a la comunidad mencionada.	1
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDIPYBA	La ciudadana solicita información acerca de los planes de mejora, proyectos, acciones o planes implementados para la atención de los animales	1
		La ciudadana solicita información del personal vinculado a la entidad, así como, información con datos específicos, de las intervenciones y acciones realizadas que involucran a los animales.	1
		La ciudadana solicita información relacionada a la atención de los animales compañía de población en situación de calle y los procedimientos realizados a éstos, así como a los animales de otros actores de la comunidad.	1
		El ciudadano solicita información de la actuación de las veedurías, por presuntas irregularidades.	1
		La ciudadana solicita información detallada de la Unidad de Cuidado Animal de la entidad.	1

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2019

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 agosto⁸, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENT. 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 de la Alcaldía Mayor de Bogotá	3.438	3.438	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 20 de septiembre de 2019.

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENT. 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	
	Depto. Activo. del Servicio Civil	10	339	329	N.A.	2,9%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	2.326	2.326	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. Defensoría del Espacio Público - DADEP	260	NO PRESENTÓ INFORME			
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC.	39	39	N.A.	N.A.	100,0%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	292	3.414	3.122	N.A.	8,6%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	169	169	N.A.	N.A.	100,0%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones -FONCEP	86	96	10	N.A.	89,6%
	Lotería de Bogotá	20	20	N.A.	N.A.	100,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	188	188	N.A.	N.A.	100,0%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	47	47	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	456	456	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Turismo-IDT	41	41	N.A.	N.A.	100,0%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	945	945	N.A.	N.A.	100,0%

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENT. 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	1.809	1.809	N.A.	N.A.	100,0%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	2	NO PRESENTÓ INFORME			
	Secretaría Distrital de Salud	1.873	1.873	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur	1.176	1.176	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur Occidente	667	667	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Centro Oriente	437	437	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Norte	329	329	N.A.	N.A.	100,0%
	Capital Salud	161	3.358	3.197	N.A.	4,8%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.855	1.855	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	23	23	N.A.	N.A.	100,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	35	35	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	304	304	N.A.	N.A.	100,0%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá -OFB	8	8	N.A.	N.A.	100,0%

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENT. 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	23	63	40	N.A.	36,5%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	52	52	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	369	369	N.A.	N.A.	100,0%
	Canal Capital	63	63	N.A.	N.A.	100,0%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.188	1.384	196	N.A.	85,8%
	Instituto Distrital para la Gestión del Riesgo y Cambio Climático-IDIGER	14	14	N.A.	N.A.	100,0%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	419	419	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal- IDIPYBA	741	741	N.A.	N.A.	100,0%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	1.709	13.406	11.697	N.A.	12,7%
	Instituto de Desarrollo Urbano -IDU	86	172	86	N.A.	50,0%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial -UMV	102	204	102	N.A.	50,0%
	Transmilenio S.A.	1.178	54.904	53.726	N.A.	2,1%
	Terminal de Transporte S.A.	80	80	N.A.	N.A.	100,0%
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	14	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	50	50	N.A.	N.A.	100,0%

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENT. 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.	680	680	N.A.	N.A.	100,0%
	Caja de Vivienda Popular	403	403	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	1.235	1.789	554	N.A.	69,0%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	180	180	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	190	86.827	86.637	N.A.	0,2%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. -ETB-ESP	29	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	92	92	N.A.	N.A.	100,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	653	659	6	N.A.	99,1%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	15	30	15	N.A.	50,0%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	92	92	N.A.	N.A.	100,0%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	129	129	N.A.	N.A.	100,0%
	Veeduría Distrital	173	173	N.A.	N.A.	100,0%
TOTAL		26.985	186.397	159.717	0	14,3%

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 23/10/2019

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 (agosto).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 26.985 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 186.397 peticiones lo cual muestra una diferencia de 159.717 peticiones⁹, llegando a un cumplimiento del 14,3%; es decir, que de la totalidad de peticiones registradas, tan sólo se subió al Sistema Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones el 14,3% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Por otra parte, las cuatro entidades que no efectuaron su reporte en el periodo evaluado¹⁰ son el Depto. Activo. Defensoría del Espacio Público-DADEP, 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, 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 estas entidades listadas anteriormente, también se encontraron en el periodo anterior dentro de las entidades que no efectuaron el respectivo reporte.

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

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

12. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de septiembre 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 Agosto de 2019

- Revisar los subtemas más reiterados, en los cinco (5) sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de septiembre (Salud, Movilidad, Hábitat, Gobierno y Ambiente) 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, Gobierno Local, Educación, Servicios públicos, Familia, Subsidios, Seguridad y convivencia y Urbanismo-vivienda) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Hábitat, Movilidad, Seguridad Convivencia y Justicia, Desarrollo Económico y Educación) 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, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, Secretaría Distrital de Hábitat, Secretaría Distrital de Movilidad, 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: Depto. Activo. Defensoría del Espacio Público-DADEP, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e



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

Página 41 de 41

Innovación en Salud – IDCBIS, Sistema Integrado de Movilidad SIM y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP

- 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: Jarol Eder Hernández - Director Distrital de Calidad del Servicio (E).

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**