



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS  
DISTRITO CAPITAL  
BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL  
DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
MES DE ENERO DE 2019**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. FEBRERO DE 2019**

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## **TABLA DE CONTENIDO**

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

## **INTRODUCCIÓN**

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

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en las Leyes 1474/2011 (Estatuto Anticorrupción), 1712/2014 y 1755 de 2015, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital.

Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 3 del Decreto 371/2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, y el Acuerdo 630/2015, 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 enero de 2019, a través de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, mostrando la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes y registradas por sector, la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, análisis de calidad y calidez de las respuestas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

<sup>1</sup> Acuerdo 731 de 2019

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

**1. Resumen global peticiones ciudadanas D.C.**

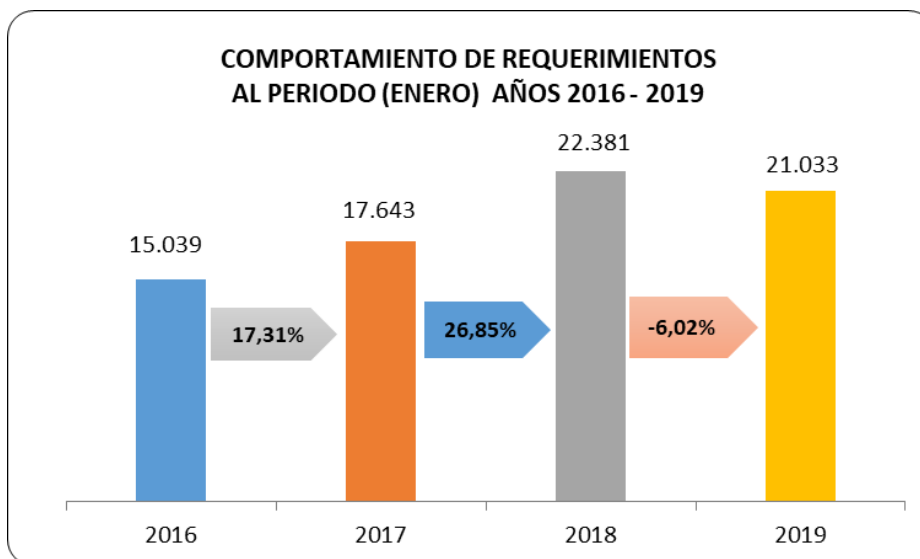
A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, entre el año 2015 a 2019 (corte 31 de enero), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años 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					
Marzo	19.991	18.233	25.375	26.802					
Abril	18.145	20.337	22.168	31.958					
Mayo	18.906	21.583	30.755	34.166					
Junio	18.157	21.012	27.382	20.352					
Julio	24.734	17.127	25.729	26.271					
Agosto	17.735	20.342	27.799	25.523					
Septiembre	20.193	21.141	26.442	24.448					
Octubre	19.192	17.725	26.339	24.119					
Noviembre	18.061	20.442	26.378	24.893					
Diciembre	13.990	17.334	20.397	17.653					
<b>TOTAL</b>	<b>223.619</b>	<b>230.773</b>	<b>299.064</b>	<b>308.294</b>	<b>21.033</b>				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2015 al 2019

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de enero se registraron 21.033 peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, presentando un aumento de 3.380 peticiones (19,15%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (diciembre/2018); a su vez, esta cifra refleja una disminución de -1.348 peticiones (-6,2%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (enero de 2018).



**Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de enero 2016 a 2018**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

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

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

OCTUBRE	1/10/2018	31/10/2018	2417892018	2659242018	24.119
NOVIEMBRE	1/11/2018	30/11/2018	2659252018	2908032018	24.893
DICIEMBRE	1/12/2018	31/12/2018	2908862018	3084832018	17.653
<b>AÑO 2019</b>					
ENERO	1/01/2019	31/01/2019	12019	210482019	21.033

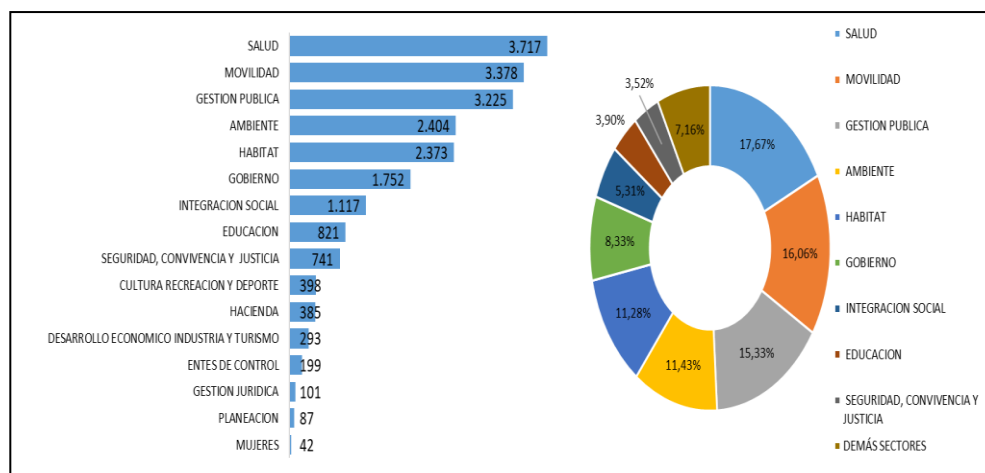
**Tabla No 2. Consecutivo de registros 2018-2019**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

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

## 2. Gestión de peticiones por sectores D.C.

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



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

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

La Gráfica No 2 permite observar que en el mes de enero los sectores con mayor número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones<sup>2</sup> son Salud con 3.717 peticiones (17,67% del total), Movilidad con 3.378 peticiones (16,06% del total), Ambiente con 2.404 (11,43%), Hábitat con 2.373 (11,28%), Gobierno con 1.752 (8,33%), acumulando entre estos cinco sectores el 64,77% del total de las peticiones registradas en el mes de enero.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (diciembre/2018), no se observa variación en la posición del sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes el Sector Salud también fue el de mayor registro de peticiones en el Distrito Capital. Por otra parte, se destaca que estos mismos sectores (Salud, Movilidad, Gobierno, Ambiente y Hábitat) en el mes anterior fueron los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas en el Distrito Capital.

### 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 enero, el porcentaje que estas representan frente a su sector y frente al total de peticiones registradas en el Distrito Capital:

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
<b>SALUD</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.767	47,54%	8,40%
	SUBRED SUR	901	24,24%	4,28%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	340	9,15%	1,62%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	323	8,69%	1,54%
	SUBRED NORTE	311	8,37%	1,48%
	CAPITAL SALUD EPS	74	1,99%	0,35%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	1	0,03%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>3.717</b>	<b>100,00%</b>	<b>17,67%</b>

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

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
<b>MOVILIDAD</b>	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	2.561	75,81%	12,18%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	333	9,86%	1,58%
	TRANSMILENIO	200	5,92%	0,95%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	98	2,90%	0,47%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	69	2,04%	0,33%
	GRÚAS Y PATIOS	54	1,60%	0,26%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	43	1,27%	0,20%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	20	0,59%	0,10%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>3.378</b>	<b>100,00%</b>	<b>16,06%</b>
<b>GESTION PUBLICA</b>	SECRETARÍA GENERAL	3.214	99,66%	15,28%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	11	0,34%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA</b>		<b>3.225</b>	<b>100,00%</b>	<b>15,33%</b>
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.486	61,81%	7,07%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	577	24,00%	2,74%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	331	13,77%	1,57%
	IDIGER	10	0,42%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.404</b>	<b>100,00%</b>	<b>11,43%</b>
<b>HABITAT</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.105	46,57%	5,25%
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	722	30,43%	3,43%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	319	13,44%	1,52%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	116	4,89%	0,55%
	CODENSA	45	1,90%	0,21%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	33	1,39%	0,16%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	29	1,22%	0,14%
	GAS NATURAL	4	0,17%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR HABITAT</b>		<b>2.373</b>	<b>100,00%</b>	<b>11,28%</b>



SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.546	88,24%	7,35%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	169	9,65%	0,80%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	37	2,11%	0,18%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>1.752</b>	<b>100,00%</b>	<b>8,33%</b>
<b>INTEGRACION SOCIAL</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.099	98,39%	5,23%
	IDIPRON	18	1,61%	0,09%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>1.117</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,31%</b>
<b>EDUCACION</b>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	668	81,36%	3,18%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	111	13,52%	0,53%
	IDEP – INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	42	5,12%	0,20%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACION</b>		<b>821</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,90%</b>
<b>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARÍA DE SEGURIDAD	684	92,31%	3,25%
	POLICÍA METROPOLITANA	48	6,48%	0,23%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	7	0,94%	0,03%
	ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO VIGILANCIA	2	0,27%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>741</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,52%</b>
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	142	35,68%	0,68%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	130	32,66%	0,62%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	77	19,35%	0,37%
	CANAL CAPITAL	21	5,28%	0,10%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	19	4,77%	0,09%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	6	1,51%	0,03%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	3	0,75%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>398</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,89%</b>

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
<b>HACIENDA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	260	67,53%	1,24%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	74	19,22%	0,35%
	FONCEP	38	9,87%	0,18%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	13	3,38%	0,06%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>385</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,83%</b>
<b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	IPES	264	90,10%	1,26%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	28	9,56%	0,13%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	1	0,34%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>293</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,39%</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>	VEEDURÍA DISTRITAL	109	54,77%	0,52%
	CONCEJO DE BOGOTA	46	23,12%	0,22%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	44	22,11%	0,21%
<b>TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL</b>		<b>199</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,95%</b>
<b>GESTION JURIDICA</b>	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	101	100,00%	0,48%
<b>TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA</b>		<b>101</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,48%</b>
<b>PLANEACION</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	87	100,00%	0,41%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>		<b>87</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,41%</b>
<b>MUJERES</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	42	100,00%	0,20%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>42</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,20%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>21.033</b>		<b>100,00%</b>

**Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

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

<sup>3</sup> Se excluyen las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la Línea 195, un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia;

- Secretaría Distrital de Movilidad que registró 2.561 peticiones, que representan el 75,81% del total de peticiones registradas en su Sector y el 12,18% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.767 peticiones, que representan el 47,54% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,40% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 1.546 peticiones que representan el 88,24% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,35% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.486 peticiones, que representan el 61,81% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,07% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- La Secretaría Distrital de Hábitat con 1.105 peticiones que representan el 46,57% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,25% del total de peticiones registradas en el Distrito.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (diciembre/2018), se observa que cuatro (4) de estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Gobierno y Secretaría Distrital de Ambiente) también estuvieron dentro de las cinco (5) entidades con mayor número de peticiones registradas en el Distrito Capital; por otra parte, se observa que en este mes ingresó al TOP la Secretaría Distrital de Hábitat que desplazó a la Secretaría Distrital de Integración Social.

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

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de enero con las registradas en el mes anterior (diciembre/2018), se observa una variación de 19,15% (ver Tabla No 4), equivalente a 3.380 peticiones, encontrándose que la mayoría de los sectores del D.C. presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas; dentro de estos, se destacan los sectores de Hacienda, Ambiente, Hábitat y Movilidad que presentan los mayores porcentajes de aumento en el registro de peticiones.

Por otra parte, algunos sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, dentro de los que se destacan los sectores Mujeres y Desarrollo Económico Industria y Turismo que presentan el mayor porcentaje de disminución.

---

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	DICIEMBRE 2018	ENERO 2019	% VARIACION (MES ANTERIOR)
SALUD	3.118	3.717	19,21%
MOVILIDAD	2.223	3.378	51,96%
GESTION PUBLICA	2.827	3.225	14,08%
AMBIENTE	1.515	2.404	58,68%
HABITAT	1.506	2.373	57,57%
GOBIERNO	2.046	1.752	-14,37%
INTEGRACION SOCIAL	958	1.117	16,60%
EDUCACION	965	821	-14,92%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	786	741	-5,73%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	359	398	10,86%
HACIENDA	238	385	61,76%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	617	293	-52,51%
ENTES DE CONTROL	217	199	-8,29%
GESTION JURIDICA	106	101	-4,72%
PLANEACION	76	87	14,47%
MUJERES	96	42	-56,25%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>17.653</b>	<b>21.033</b>	<b>19,15%</b>

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

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

### 2.3 Gestión de respuesta por sectores

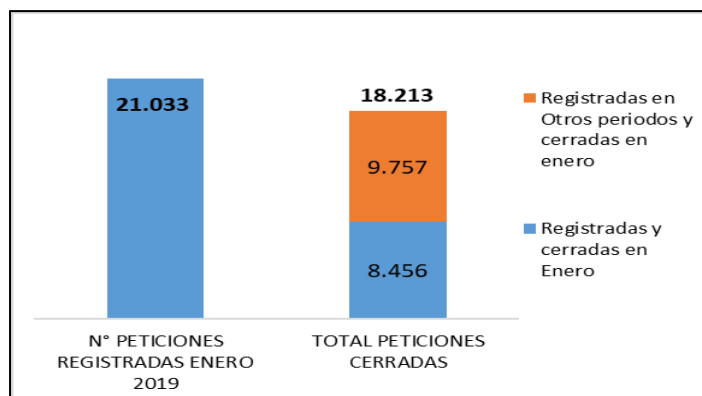
En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas<sup>4</sup> en el mes de enero en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el número de cierres realizado por los sectores; la tabla permite observar que en el Distrito Capital se realizó cierre a 18.213 peticiones, de las cuales el 46,42% (8.456) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (enero) y el restante 53,57% (9.757) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de enero.

Igualmente, se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Salud con 3.369 respuestas que representan el 18,50% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 3.067 cierres que representan el 16,84% del total cerrado en el Distrito Capital.

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

PETICIONES ENERO 2019						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS ENERO 2019	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS ENERO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
SALUD	3.717	17,67%	1.867	1.502	3.369	18,50%
MOVILIDAD	3.378	16,06%	1.899	1.168	3.067	16,84%
HABITAT	2.373	11,28%	551	1.761	2.312	12,69%
AMBIENTE	2.404	11,43%	1.075	1.042	2.117	11,62%
GOBIERNO	1.752	8,33%	164	1.863	2.027	11,13%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	741	3,52%	510	841	1.351	7,42%
INTEGRACION SOCIAL	1.117	5,31%	583	563	1.146	6,29%
EDUCACION	821	3,90%	443	220	663	3,64%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	293	1,39%	252	327	579	3,18%
HACIENDA	385	1,83%	440	80	520	2,86%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	398	1,89%	293	115	408	2,24%
GESTION PUBLICA	3.225	15,33%	153	141	294	1,61%
ENTES DE CONTROL	199	0,95%	120	24	144	0,79%
PLANEACION	87	0,41%	56	68	124	0,68%
MUJERES	42	0,20%	20	29	49	0,27%
GESTION JURIDICA	101	0,48%	30	13	43	0,24%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>21.033</b>	<b>100%</b>	<b>8.456</b>	<b>9.757</b>	<b>18.213</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019



**Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de enero, la Gráfica No 3 permite concluir que de las 21.033 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 12.577 peticiones, que representan el 59,79% del total registrado en el mes.

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

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

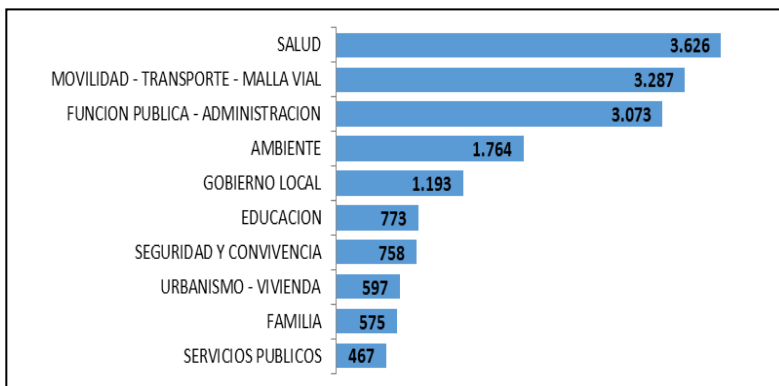
DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	2.243	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.408	
Otras Dependencias Secretaría General	221	285
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	6	9
<b>TOTAL</b>	<b>3.878</b>	<b>299</b>

**Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

De esta manera, la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados realizados, que como se observa en la Tabla No 6, totalizan 3.878 adelantados en casi su totalidad por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 299, de las cuales 285 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 9 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

## 2.4 Temas y subtemas más reiterados

En cuanto a los temas de mayor frecuencia en el Distrito Capital, en la Gráfica No 4 se observa que de las 21.033 peticiones registradas en el mes de enero en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, los diez (10) temas más recurrentes acumulan 16.113 peticiones (76,60% del total registrado en el mes). Dentro de estos, el tema "Salud" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 17,23% del total de peticiones registradas en el mes, seguido del tema "Movilidad, transporte y malla vial" que representa el 15,62% del total registrado.



**Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

Frente al mes anterior (diciembre/2018) no se observa variación en la posición del tema más frecuente en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, el tema “Salud” también ocupó la posición del más frecuente en el Distrito Capital; por otra parte, hay que señalar que estos mismos 10 temas también fueron los más frecuentes en el mes anterior (diciembre/2018).

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

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
SALUD	26	9	48	1.030	183	348	1.320	60	262	340	3.626	17,24%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	38	10	1.887	561	5	323	413	26	16	8	3.287	15,63%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	133	12	480	751	19	723	821	49	47	38	3.073	14,61%



TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
AMBIENTE	36	6	356	910	1	69	124	25	237	-	1.764	8,39%
GOBIERNO LOCAL	13	3	257	751	-	42	13	4	97	13	1.193	5,67%
EDUCACION	20	14	42	159	-	376	38	4	117	3	773	3,68%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	7	10	576	63	13	46	32	1	8	2	758	3,60%
URBANISMO - VIVIENDA	47	5	33	353	3	36	37	-	45	38	597	2,84%
FAMILIA	8	6	10	415	22	62	19	11	5	17	575	2,73%
SERVICIOS PUBLICOS	8	-	81	265	-	79	30	-	4	-	467	2,22%
OTROS TEMAS	139	90	697	3.184	28	294	192	42	212	42	4.920	23,39%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>475</b>	<b>165</b>	<b>4.467</b>	<b>8.442</b>	<b>274</b>	<b>2.398</b>	<b>3.039</b>	<b>222</b>	<b>1.050</b>	<b>501</b>	<b>21.033</b>	<b>100,00%</b>

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

**Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019**

La Tabla No 7 permite observar que las dos tipologías con mayor registro en los diez (10) temas más frecuentes son: los Derechos de Petición de Interés Particular (con 8.442 peticiones que representan el 40,13% del total registrado en el mes) y el Derecho de Petición de Interés General (4.467 peticiones que representan el 21,23% del total).

Por otra parte, se observa que en el tema más frecuente "Salud" la principal tipología es el "Reclamo" que representa el 36,40% del total de peticiones registradas con dicho tema en este mes; a su vez, el "Derecho de Petición de Interés Particular" se ubica como la segunda tipología en este tema y representa el 28,40% del total de peticiones registradas con dicho tema en este mes. Cabe anotar



que, en el mes de enero, entre estas dos tipologías se acumula el 64,8% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital con el tema de mayor frecuencia "Salud".

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

### **Sector Salud:**

En el Sector Salud (ver Tabla No 8) se encuentra que los subtemas más reiterados en el mes son "Normatividad y Requisitos Sanitarios" con el 9,2% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema "Historia Clínica" que acumuló 9,0% de las peticiones. Frente al mes anterior (diciembre/2018), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema más frecuente fue "D. Ambulatorio Medicina Especializada".

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
NORMATIVIDAD Y REQUISITOS SANITARIOS	342	9,2%
HISTORIA CLÍNICA	335	9,0%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	327	8,8%
CONCEPTO SANITARIO	218	5,9%
FALLAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE NO CUMPLEN CON ESTÁNDARES DE CALIDAD	185	5,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.310	62,1%
<b>TOTAL</b>	<b>3.717</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Salud**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

### **Sector Movilidad:**

En este Sector (Tabla No 9) el subtema más relevante fue "Embargos y desembargos" que representa el 20,3% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito" que representa el 14,3% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (diciembre/2018) se observa variación en la posición del subtema más reiterado en el Sector Movilidad, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema "Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito" fue el más frecuente en el Sector Movilidad.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	685	20,3%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	483	14,3%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	414	12,3%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	268	7,9%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	206	6,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.322	39,1%
<b>TOTAL</b>	<b>3.378</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Movilidad**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

### Sector Ambiente:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	1.035	4,9%
FAUNA DOMÉSTICA (TENENCIA, COMERCIALIZACIÓN Y RECUPERACIÓN DE ANIMALES, CHARLAS DE SENSIBILIZACIÓN).	290	1,4%
MANEJO INTEGRAL DEL ARBOLADO ANTIGUO URBANO EN ESPACIO PÚBLICO	40	0,2%
COBERTURAS URBANAS(ÁRBOLES EN VÍA Y EN PARQUES URBANO Y JARDINES VERTICALES Y JARDINES TRADICIONALES)	31	0,1%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	22	0,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	986	41,0%
<b>TOTAL</b>	<b>2.404</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Ambiente**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

En este Sector, el subtema más frecuente fue “Contaminación ambiental” que representa el 4,9% del total de peticiones registradas en el Sector; a su vez, el segundo subtema de mayor frecuencia fue “Fauna doméstica (tenencia, comercialización y recuperación de animales, charlas de sensibilización)” con el 1,4% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (diciembre/2018) no se observa variación en la posición del subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que en este mismo subtema “Contaminación ambiental” fue el más frecuente en el Sector Movilidad.

### Sector Hábitat:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	107	0,5%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	106	0,5%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	78	0,4%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	74	0,4%
INCLUSION SOCIAL DE REICLADORES - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	64	0,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.944	81,9%
<b>TOTAL</b>	<b>2.373</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Hábitat**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

En este Sector el principal subtema es “Titulación predial estratos 1 y 2” que representa el 0,5% del total registrado en el Sector; en segundo lugar, se ubica el subtema “Programa de reasentamientos humanos” con el 0,5% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (diciembre/2018), se observa variación en la posición de subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes, el subtema “Limpieza de áreas públicas, lavado de puentes-operador y/o prestador del servicio” fue el más frecuente en el Sector Hábitat.

### Sector Gobierno:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA: COPIAS, CERTIFICADOS LABORALES, INFORMACION	339	1,6%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	115	0,5%
VENTAS AMBULANTES	107	0,5%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	104	0,5%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	82	0,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.005	57,4%
<b>TOTAL</b>	<b>1.752</b>	<b>100%</b>

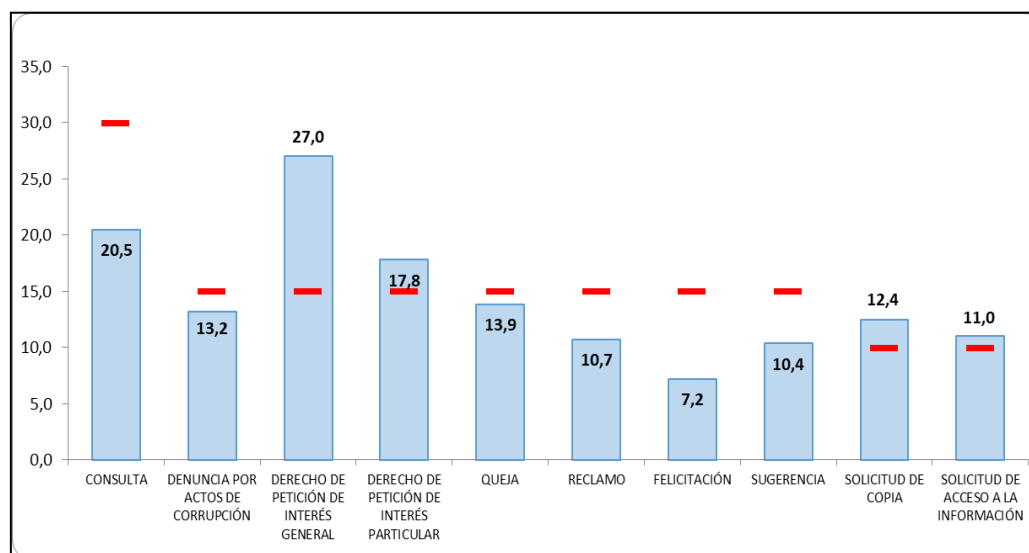
**Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Gobierno**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

En este Sector se encuentra que los subtemas más reiterados son “Ley 1755 solicitud ciudadana: Copias, certificados laborales, información” con el 1,6% del total de las peticiones registradas en el Sector; en 2do lugar, se ubicó el subtema “Traslados a entidades Distritales” con el 0,5% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (diciembre/2018), se observa variación en la posición de subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema “Establecimientos de Comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos” fue el más reiterado en el Sector.

## 2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

En el mes de enero el tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital está en 17,9 días hábiles; frente al mes anterior (diciembre/2018), se mantiene, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 17,5 días hábiles.



**Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

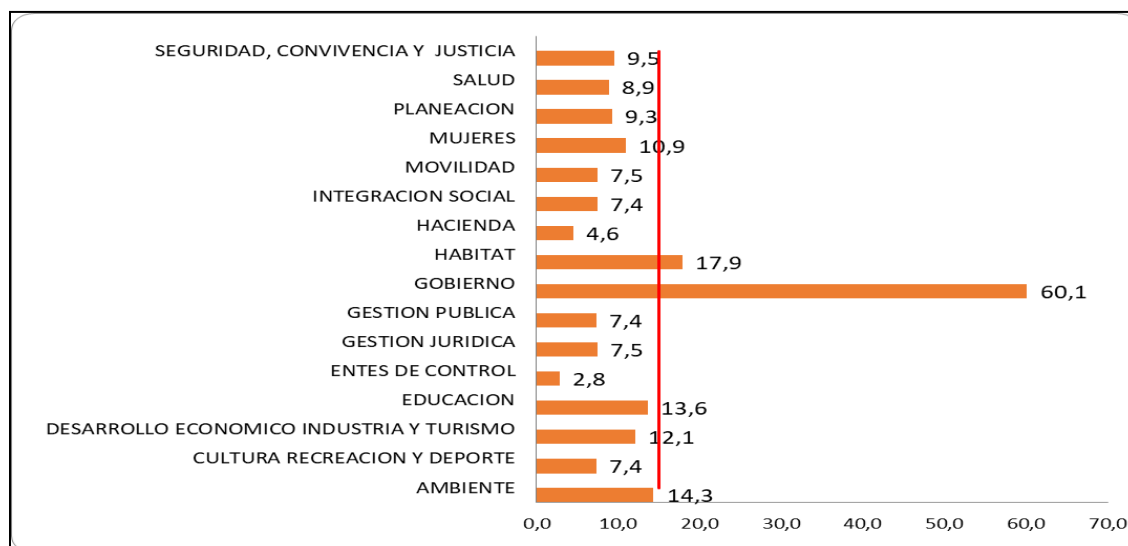
En la Gráfica No 5 se muestran el tiempo promedio de respuesta en el Distrito Capital, según la tipología, la cual permite concluir que algunas tipologías (“Derecho de petición de interés particular”, “Derecho de petición de interés general”, “Solicitud de copia” y “Solicitud de Acceso a la información”) presentan tiempos superiores a los términos estipulados legalmente.

En cuanto a los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, la Tabla No 13 muestra que los siguientes sectores presentan tiempos de respuesta superiores a los establecidos legalmente: Gobierno (9 tipologías), Hábitat (7 tipologías), Ambiente (3 tipologías), Educación (3 tipologías), Desarrollo Económico (2 tipologías) y Cultura, Recreación y Deporte (1 tipología). Hay que mencionar que en el mes anterior (diciembre/2018) estos sectores también presentaron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para algunas tipologías, excepto el Sector Cultura, Recreación y Deporte.

SECTOR	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
AMBIENTE	33,0	8,5	17,2	14,6	25,4	12,8	11,0	10,7		9,9
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	14,6	9,8	10,2	5,2	9,1	8,1	4,8	4,5	12,0	3,6
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	8,6	11,0	13,4	8,1	15,5	6,7		18,0	12,0	9,3
EDUCACION	15,4	17,1	9,4	12,6	21,6	17,9	6,5	10,3	3,3	3,0
ENTES DE CONTROL	2,5	1,4	3,3	3,5	1,9	1,7		5,0		5,3
GESTION JURIDICA	24,3	14,3	6,2	7,4	2,0				1,0	1,3
GESTION PUBLICA	16,1	3,0	11,9	9,1	6,9	10,1	3,3			6,0
GOBIERNO	22,6	58,4	78,8	62,1	60,2	62,7	48,0	50,8	74,1	54,9
HABITAT	34,2	25,6	16,8	20,6	20,2	26,0	1,0	15,0	8,0	24,4
HACIENDA	4,3	7,0	6,2	5,1	3,8	3,8	2,2	3,8	4,0	4,6
INTEGRACION SOCIAL	8,3	3,7	10,1	8,2	8,6	8,3	3,8	9,3	5,8	6,8
MOVILIDAD	11,1	4,9	10,2	10,3	7,1	6,9	5,1	7,8	3,2	8,5
MUJERES			11,0	12,0	11,5	12,8	10,0	8,0	8,3	8,5
PLANEACION	14,8	3,0	10,6	10,8	13,0	9,0			7,0	
SALUD	17,9	6,1	9,5	9,1	10,0	9,4	8,2	9,7	6,4	7,4
SEGURIDAD, CONV. Y JUST	8,4	9,8	11,3	12,1	10,4	7,7	4,8	10,5	6,0	7,8
<b>PROMEDIO PONDERADO</b>	20	13	27	18	14	11	7	10	12	11

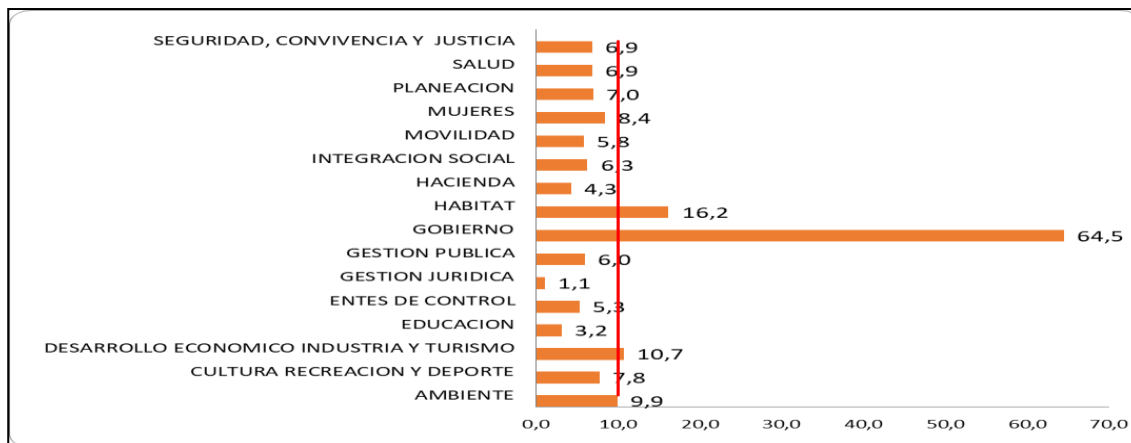
**Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

Seguidamente, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de respuesta por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 15 días (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), la cual muestra que los sectores Gobierno 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 (diciembre/2018) estos sectores 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 01/02/2019

En la Gráfica No 7 se muestra el tiempo promedio de respuesta por sector, a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 10 días (Solicitud de información y Solicitud de copia); en donde se evidencia que los sectores Hábitat y Gobierno presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías; hay que mencionar que en el mes anterior (diciembre/2018) estos sectores (Hábitat, Gobierno), también presentaron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.



**Gráfica No 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 10 días**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

Por otra parte, con respecto a la tipología "Consulta", la Tabla No 13 deja ver que los sectores Ambiente y Hábitat presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para esta tipología.

## 2.6 Seguimiento a peticiones vencidas por sector

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	16.441	85,75%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	568	2,96%
UAE. DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	563	2,94%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	336	1,75%
SECRETARIA DISTRITAL DE HABITAT	324	1,69%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	218	1,14%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	201	1,05%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTA	140	0,73%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	88	0,46%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	63	0,33%
OTRAS ENTIDADES	231	1,20%
<b>TOTAL</b>	<b>19.173</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019



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 enero en el Distrito Capital se encontraron 19.173 peticiones vencidas (Tabla No 14); en donde las entidades con mayor número de peticiones vencidas en el Distrito Capital son la Secretaría Distrital de Gobierno con 16.441 peticiones vencidas que representan el 85,75% del total de vencidos en el Distrito Capital.

## 2.7 Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas emitidas por las entidades Distritales

La evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas comprende la evaluación del cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y el uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones; para el mes evaluado<sup>5</sup> se muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
25.764	753	743	10	730	23	731	22	683	70	94	130
		99%	1%	97%	3%	97%	3%	91%	9%	12%	17%

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 01/01/2019

La población corresponde a 25.764 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 23 Entidades del Distrito Capital; de estas, se tomó una muestra de 753 respuestas para la respectiva evaluación.

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

Las cifras muestran que el 99% de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 97% cumplen con el criterio de “Claridad” y “Calidez” y el 91% cumple el criterio de “Oportunidad”; de

<sup>5</sup> Evaluación de respuestas emitidas en el mes de diciembre/2018, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

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

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

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

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



lo anterior se concluye que el 12% (94 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 17% (130) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

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

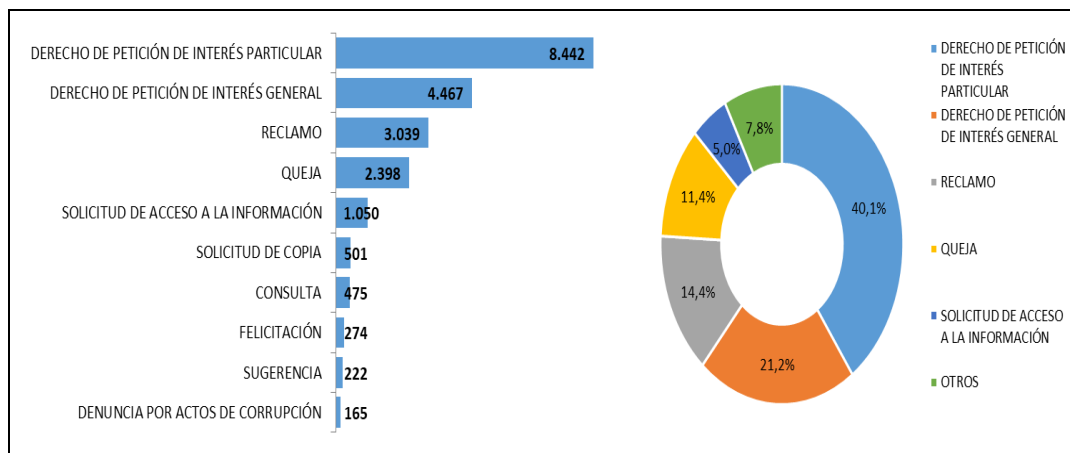
- Caja de Vivienda Popular
- D.A. de la Defensoría del Espacio Público – DADEP.
- Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – ERU.
- Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.
- Instituto para la Economía Social – IPES.
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR.
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC.
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA.
- Policía Metropolitana de Bogotá.
- Secretaría de Educación del Distrito.
- Secretaría Distrital de Salud.
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Secretaría Distrital de Movilidad.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- Secretaría Distrital de Gobierno.
- Secretaría Distrital del Hábitat.
- Secretaria Distrital de Ambiente
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP.

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**

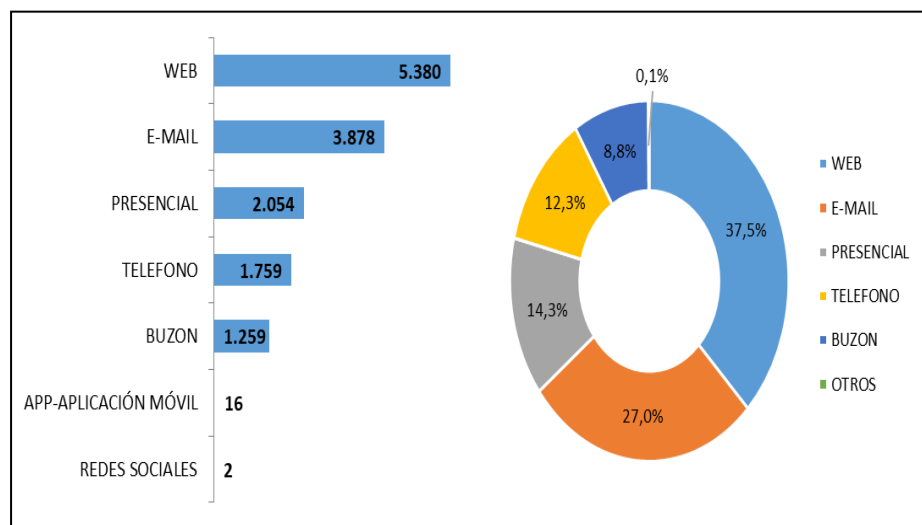
En la Gráfica No 8 se observa que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de enero, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 8.442 peticiones, que representan el 40,1% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.467 peticiones que representaron el 21,2% del total registrado. Frente al mes anterior (diciembre/2018) no

se presenta variación en la posición de las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones.



**Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

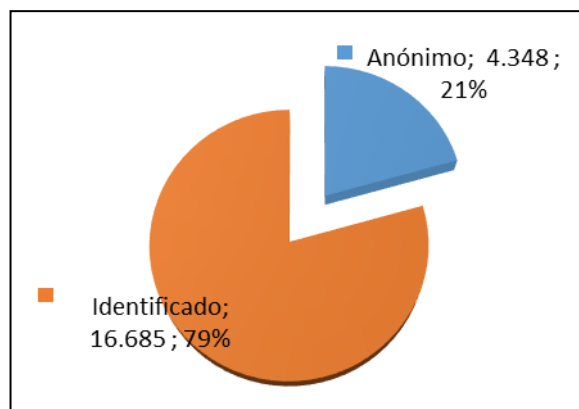
#### 4. Canales de interacción



**Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

En el mes de enero (Gráfica No 9) el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal "WEB" con 5.380 peticiones, que representan el 37,5% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal "Email" con 3.878 peticiones (27,0% del total registrado); frente al mes anterior (diciembre/2018) se presenta un 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" fue el más utilizado por la ciudadanía.

## 5. Calidad del requirente



Gráfica No 10. Calidad del Requirente

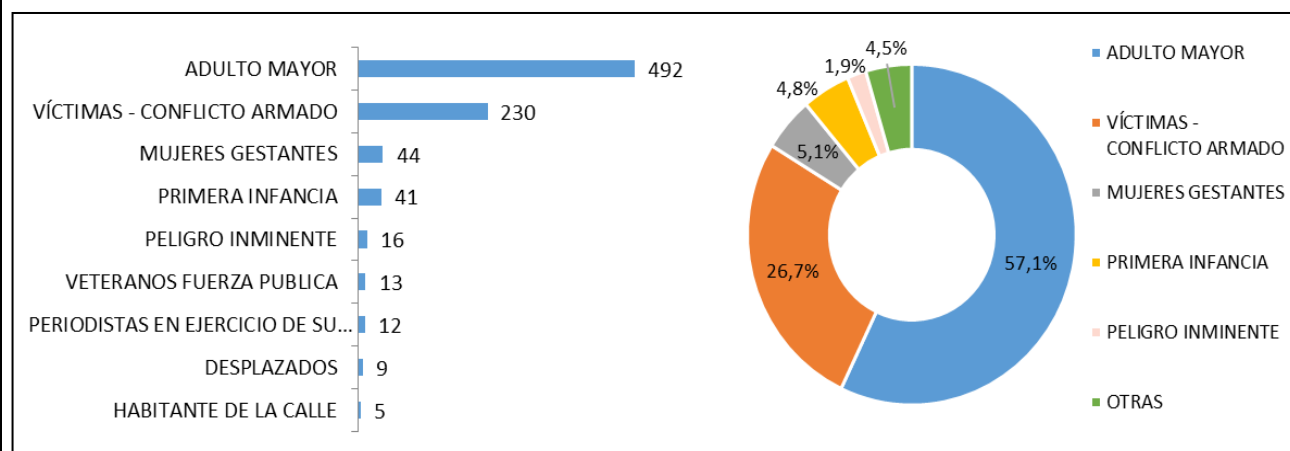
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de enero por la ciudadanía, 16.685 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 79% del total de peticiones registradas, mientras que 4.348 peticiones (21% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (diciembre/2018) 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 enero en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 862 peticiones (4,09% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, mujeres gestantes, primera infancia, peligro inminente, veteranos fuerza pública, periodistas en ejercicio de su profesión, desplazados y habitante de calle); de éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (492) que representan el 57,1%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del

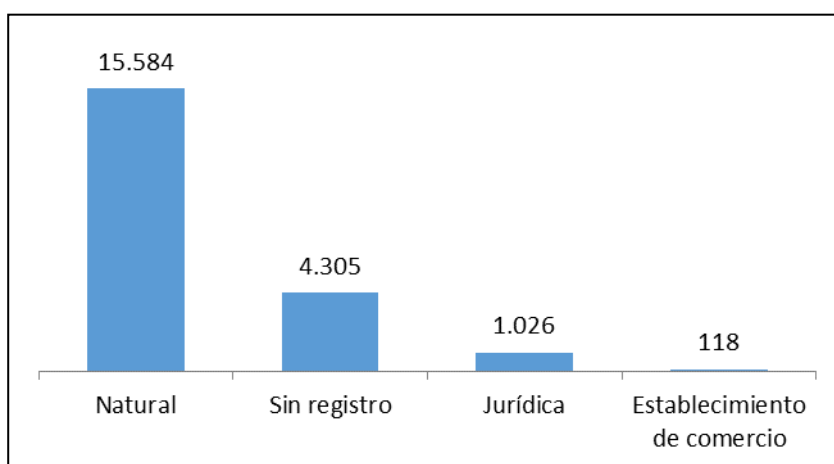
conflicto armado” con 230 peticiones que representan el 26,7% del total de peticiones que refieren condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (diciembre/2018) estas dos condiciones “Adulto mayor” y “Víctimas de conflicto armado” también presentaron el mayor número de registros dentro 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 01/02/2019

## 7. Participación por tipo de peticionario



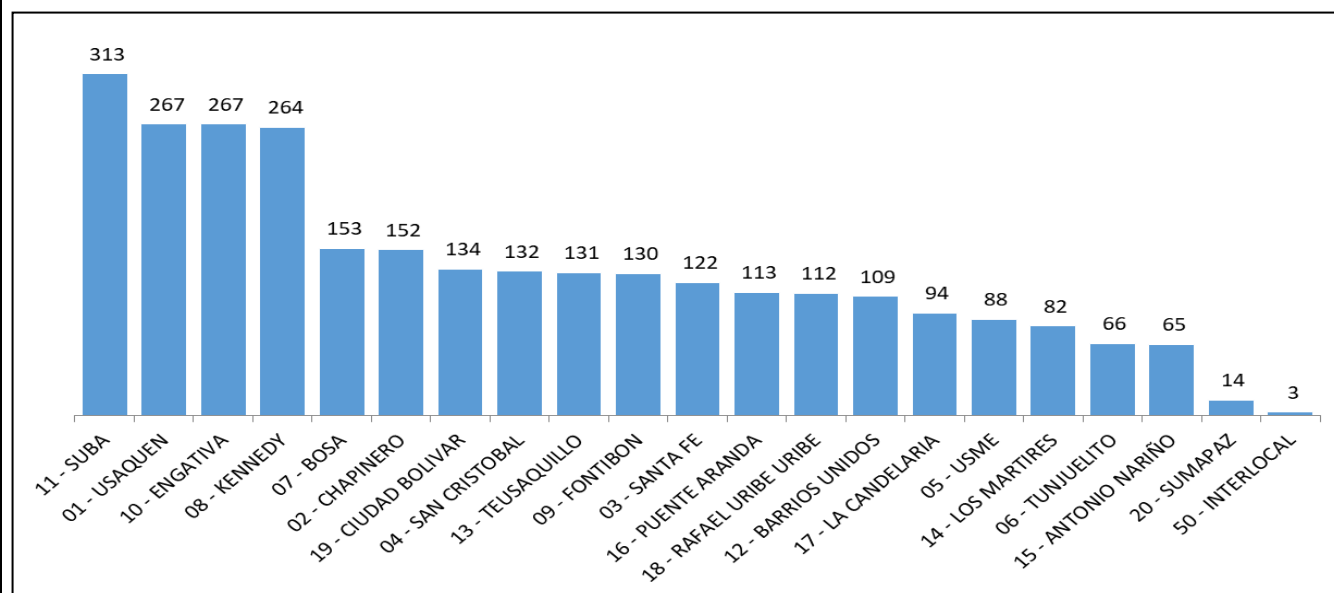
**Gráfica No 12. Tipo de peticionario**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

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 enero, 15.584 peticiones (74,09%) fueron registradas por personas naturales, en 4.305 peticiones (20,46%) no se reporta esta información, 1.026 peticiones (4,87%) registraron como personas jurídicas y 118 peticiones como establecimientos de comercio (0,56%); frente al mes anterior (diciembre/2018) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, ni a la proporción que representan, pues en dicho mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.

## **8. Participación por localidades del D.C**

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de enero, en 2.811 peticiones (13,36% del total registrado en el Distrito) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (información que corresponde a la localidad donde se origina la petición, es decir la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), observándose que las localidades de Suba, Usaquén y Engativá fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 313, 267 y 267 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 30,13% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de enero. Cabe mencionar que en el mes anterior (diciembre/2018), estas mismas localidades fueron las tres localidades de mayor reporte.



**Gráfica No 13. Participación por localidades**

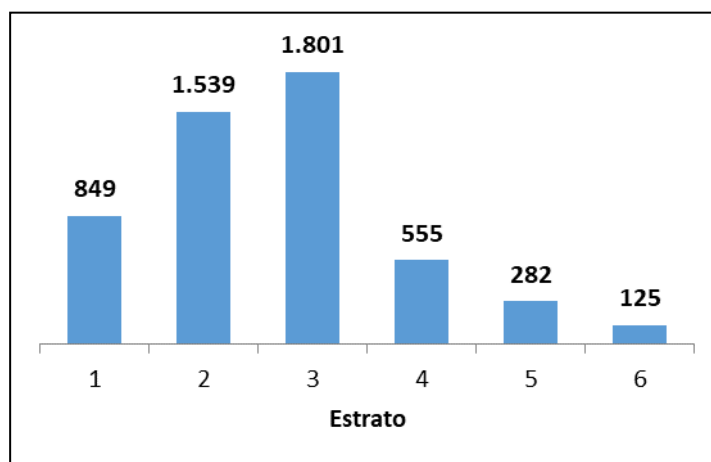
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

La Tabla No 16 muestra los temas más relevantes para las tres localidades (Suba, Usaquén y Engativá) más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía, observándose que los temas más relevantes en estas localidades son “Contaminación Ambiental”, “Atención a la ciudadanía”, “Matriculas - solicitud cupos escolares”.

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL DE PETICIONES
11 - SUBA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	12
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	10
	18.03 MATRICULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES	10
01 - USAQUEN	CONCEPTO SANITARIO	10
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	8
	CUMPLIMIENTO DE TRAMITES	8
10 - ENGATIVA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	7
	18.03 MATRICULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES	6
	GESTIÓN INSTITUCIONAL	5

**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 01/02/2019

## 9. Utilización del sistema por estrato socioeconómico



**Gráfica No 14. Participación por estrato**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de enero se registraron 5.151 peticiones que incluyeron esta variable (24,49% del total registrado en el mes). De estas el “Estrato 3” presenta el mayor registro (1.801 peticionarios) y el “Estrato 2” se ubica en segundo lugar con 1.539 peticiones. Frente al mes anterior (diciembre/2018) se observa variación en cuanto al estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que en ese mes el “Estrato 2” presentó el mayor número de registros en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

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

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

Así las cosas, se encuentra que en el mes de enero en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 25 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	Se solicita conocer planes, programas y proyectos asumidos por el área de atención a la ciudadanía, con el fin de dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	1
		Solicita un directorio con los datos de todos los servidores que trabajan con la entidad	1
		Se solicita información con el fin de conocer si una persona se encuentra en la base de datos de la entidad y si es beneficiaria de alguno de los programas.	1
	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se realiza solicitud de información respecto a presupuesto y programas para la promoción de participación ciudadana, cumplimiento actividades de fortalecimiento control social, seguimiento a los riesgos de corrupción,	1
HABITAT	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	Solicitud de la Veeduría Distrital en la cual se solicita indicar los avances en la gestión a una petición ciudadana.	1



SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	Solicita inversión en baños públicos para transeúntes y bici usuarios	1
	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	Se realiza solicitud de información respecto a presupuesto y programas para la promoción de participación ciudadana, cumplimiento actividades de fortalecimiento control social, seguimiento a los riesgos de corrupción.	1
GOBIERNO	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	Solicita información respecto de un salón comunal al cual no tiene acceso la ciudadanía	1
		Se solicita modificación de una resolución, o desvinculación de un organismo comunal como persona jurídica en una investigación.	1
		Se solicita información respecto de normas, procedimientos, calendarios aplicados, así como la fecha y número de sufragantes para la elección de una nueva junta de acción comunal.	1
		Se solicita información respecto a los medios para realizar denuncias a los presidentes y vicepresidentes de las juntas de acción comunal, así como el reglamento de las mismas.	1
		Solicita apoyo de la entidad para realizar una junta extraordinaria.	1
		Se solicita información para realizar depuración de los afiliados a una junta de acción comunal, así como los procesos para adelantar dicha depuración.	1
		Se solicita información correspondiente a las acciones realizadas en el año 2018 en una localidad, en el marco del plan de acción de la política pública distrital.	1
		Se solicita convocatoria a elección para los delegados que hacen parte de la mesa de trabajo de la Política Pública de Comunicación Comunitaria.	1
GESTION JURIDICA GESTION	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	Presenta presuntas irregularidades en los horarios del personal.	1
		Se realiza una denuncia por posible acto de corrupción.	1
		Irregularidades cambio e implementación manual de funciones personal Uniformado Bomberos Oficiales Bogotá	1
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Se presenta una denuncia por presuntas irregularidades frente a una persona que labora en la Universidad.	1
		Se presenta aparente ingreso a un programa de la Universidad sin cumplir el proceso correspondiente.	1



SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Se solicita la remisión de los contratos realizados entre 2012 y 2015, con una adición de 50%	1
		Se requiere información respecto de la gestión de personal por prestación de servicios.	1
		Solicita copias de las actas parciales firmadas en un contrato.	1
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	Se realiza solicitud de información respecto a organizaciones sociales y comunitarias, así como datos ambientales, económicos, movilidad, urbanísticos y sociales.	1
		Requiere información respecto del trabajo de voluntariado	1
<b>TOTAL</b>			<b>25</b>

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/02/2019

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

### **11. Cumplimiento del Decreto 371 de 2010**

Atendiendo el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “*El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas*”, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, viene consolidando el reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: [http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/index.php?option=com\\_jdownloads&view=upload&Itemid=1287](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 diciembre<sup>7</sup>, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENT. CUMPLIM. DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	2.815	2.815	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	12	NO PRESENTÓ INFORME			
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	1.782	3.140	1.358	N.A.	56,8%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	235	296	61	N.A.	79,4%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	29	42	13	N.A.	69,0%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	86	160	74	N.A.	53,8%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	97	128	31	N.A.	75,8%
	FONCEP	47	104	57	N.A.	45,2%
	Lotería de Bogotá	8	7	N.A.	1	87,5%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	76	159	83	N.A.	47,8%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	31	236	205	N.A.	13,1%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	554	626	72	N.A.	88,5%

<sup>7</sup> Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 23 de enero de 2019.

	Instituto distrital de turismo-IDT	32	30	N.A.	2	93,8%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	334	558	224	N.A.	59,9%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	12	15	3	N.A.	80,0%
	Universidad Distrital	619	627	8	N.A.	98,7%
	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	1	NO PRESENTÓ INFORME			
SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1.316	1.608	292	N.A.	81,8%
	Sub Red Sur	742	940	198	N.A.	78,9%
	Sub Red Sur Occidente	446	720	274	N.A.	61,9%
	Sub Red Centro Oriente	303	825	522	N.A.	36,7%
	Sub Red Norte	270	591	321	N.A.	45,7%
	Capital Salud	40	157	117	N.A.	25,5%
	INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	943	625	N.A.	318
IDIPRON		15	30	15	N.A.	50,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	42	46	4	N.A.	91,3%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	120	NO PRESENTÓ INFORME			
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	10	12	2	N.A.	83,3%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	20	25	5	N.A.	80,0%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	39	45	6	N.A.	86,7%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	115	138	23	N.A.	83,3%
	Canal Capital	13	15	2	N.A.	86,7%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	998	1.271	273	N.A.	78,5%
	IDIGER	7	36	29	N.A.	19,4%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	189	197	8	N.A.	95,9%

	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	321	633	312	N.A.	50,7%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	1.717	17.479	15.762	N.A.	9,8%
	IDU	56	NO PRESENTÓ INFORME			
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	142	444	302	N.A.	32,0%
	-Transmilenio S.A.	180	44.807	44.627	N.A.	0,4%
	Terminal de Transporte S.A.	5	11	6	N.A.	45,5%
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	23	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	37	NO PRESENTÓ INFORME			
	HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	345	NO PRESENTÓ INFORME		
Caja de Vivienda Popular		242	260	18	N.A.	93,1%
U.A.E. de Servicios Públicos UAESP		738	874	136	N.A.	84,4%
Empresa de Renovación Urbana - ERU		15	22	7	N.A.	68,2%
Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB		85	76.087	76.002	N.A.	0,1%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP		26	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaria de la Mujer	96	140	44	N.A.	68,6%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	706	997	291	N.A.	70,8%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	5	11	6	N.A.	45,5%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	106	130	24	N.A.	81,5%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	52	59	7	N.A.	88,1%
	Veeduría Distrital	122	132	10	N.A.	92,4%
<b>TOTAL</b>		<b>17.417</b>	<b>158.310</b>	<b>141.834</b>	<b>321</b>	<b>11,0%</b>

**Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 27/02/2019

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, ocho (8) entidades no presentaron informe; es decir, 47 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (diciembre). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 17.417 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 158.310 peticiones lo cual muestra una diferencia de 141.513 peticiones, llegando a un cumplimiento del 10,61%; 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 10,61% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Es necesario mencionar las siete (7) entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado<sup>8</sup>: Depto. Activo. Del Servicio Civil Distrital Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBS, Metro de Bogotá S.A, Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR, Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, Sistema Integrado de Movilidad-SIM, Secretaría Distrital de Hábitat 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 entidades se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que invitar a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

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

## **12. Recomendaciones**

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de enero un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar los temas más recurrentes de los cinco (5) sectores que registran mayor número de peticiones (Salud, Movilidad, Ambiente, Hábitat 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, Función Pública- Administración, Ambiente, Gobierno Local, Educación, Seguridad y

<sup>8</sup> Diciembre de 2018

convivencia, Urbanismo-vivienda, familia y servicios públicos) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.

- Visibilizar con los sectores/entidades (Gobierno, Hábitat, Ambiente, Educación, Desarrollo Económico y Cultura, Recreación y Deporte) que presentan tiempos promedios superiores a los establecidos legalmente para dar respuesta a las peticiones, de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las entidades (Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Ambiente, UAE. de Servicios Públicos -UAESP, Secretaría de Educación del Distrito, Secretaría Distrital de Hábitat, La Terminal de Transporte, Secretaría Distrital de Movilidad, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, Defensoría del Espacio Público, UMV -Unidad de Mantenimiento Vial) 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 el registro (en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) de la totalidad de sus peticiones recibidas en su Entidad; e igualmente se hace un llamado a las entidades que no presentaron el reporte/informe estadístico respectivo que permita realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

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