



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS EN EL DISTRITO
CAPITAL
BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL
DE QUEJAS Y SOLUCIONES
MES DE AGOSTO DE 2018**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. SEPTIEMBRE DE 2018

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 una herramienta virtual donde 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 de Quejas y Soluciones, todos los requerimientos 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 agosto 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, 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.

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

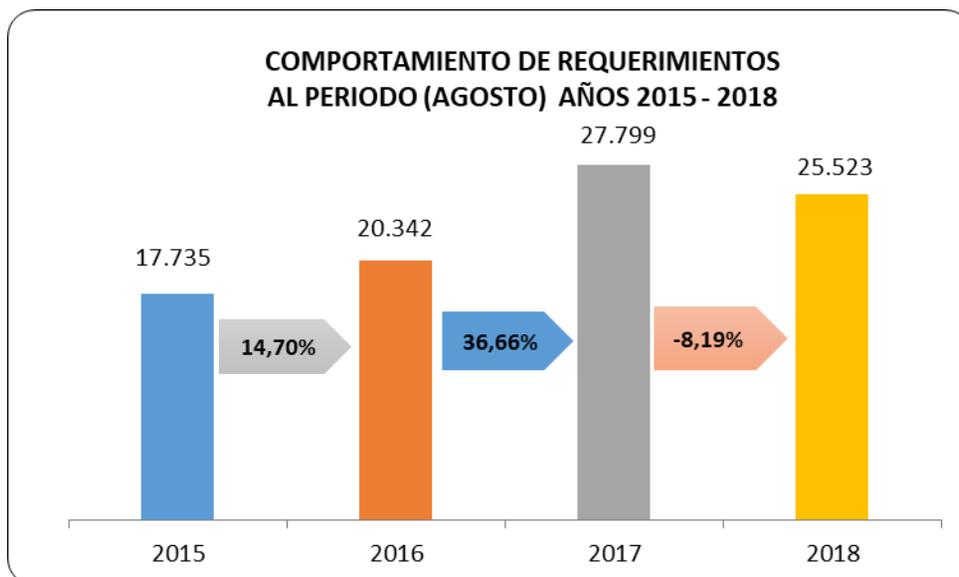
1. Resumen global peticiones ciudadanas D.C.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, entre el año 2014 a 2018 (corte 31 de agosto), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia 2018 - 2017		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	12.117	13.930	15.039	17.643	22.381	4.738	26,85%	1.984	9,73%
Febrero	17.371	20.585	20.458	22.657	29.728	7.071	31,21%	7.347	32,83%
Marzo	18.067	19.991	18.233	25.375	26.802	1.427	5,6%	-2.926	-9,84%
Abril	18.074	18.145	20.337	22.168	31.958	9.790	44,2%	5.156	19,24%
Mayo	17.448	18.906	21.583	30.755	34.166	3.411	11,1%	2.208	6,91%
Junio	14.449	18.157	21.012	27.382	20.352	-7.030	-25,7%	-13.814	-40,43%
Julio	18.112	24.734	17.127	25.729	26.271	542	2,1%	5.919	29,08%
Agosto	17.123	17.735	20.342	27.799	25.523	-2.276	-8,2%	-748	-2,85%
Septiembre	20.760	20.193	21.141	26.442					
Octubre	19.483	19.192	17.725	26.339					
Noviembre	15.886	18.061	20.442	26.378					
Diciembre	14.107	13.990	17.334	20.397					
TOTAL	202.997	223.619	230.773	299.064	217.181				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2014 al 2018
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de agosto se registraron 25.523 peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, presentando una disminución de 748 peticiones (-2,85%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (julio); a su vez, esta cifra refleja una disminución 2.276 peticiones (-8,2%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (agosto de 2017).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de agosto 2015 a 2018
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

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 2016 a 2018:

CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES					
AÑO 2016					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	01/01/2016	31/01/2016	12016	150392016	15.039
FEBRERO	01/02/2016	29/02/2016	150402016	354992016	20.458
MARZO	01/03/2016	31/03/2016	355002016	537442016	18.233
ABRIL	01/04/2016	30/04/2016	537452016	740862016	20.337
MAYO	01/05/2016	31/05/2016	740872016	956722016	21.583
JULIO	01/06/2016	30/06/2016	956732016	1166882016	21.012
AGOSTO	01/07/2016	31/07/2016	1166892016	1338162016	17.127
AGOSTO	01/08/2016	31/08/2016	1338172016	1541592016	20.342
SEPTIEMBRE	01/09/2016	30/09/2016	1541602016	1753042016	21.141

OCTUBRE	01/10/2016	31/10/2016	1753052016	1930302016	17.725
NOVIEMBRE	01/11/2016	30/11/2016	1930312016	2134762016	20.442
DICIEMBRE	01/12/2016	31/12/2016	2134772016	2308132016	17.334
AÑO 2017					
ENERO	01/01/2017	31/01/2017	12017	177662017	17.643
FEBRERO	01/02/2017	29/02/2017	177672017	404232017	22.657
MARZO	01/03/2017	31/03/2017	404242017	658222017	25.375
ABRIL	01/04/2017	30/04/2017	658232017	880072017	22.168
MAYO	01/05/2017	31/05/2017	880082017	1187862017	30.755
JULIO	01/06/2017	30/06/2017	1187872017	1461772017	27.382
AGOSTO	01/07/2017	31/07/2017	1461782017	1719142017	25.729
AGOSTO	01/08/2017	31/08/2017	1719152017	1997792017	27.799
SEPTIEMBRE	01/09/2017	30/09/2017	1997802017	2262352017	26.442
OCTUBRE	01/10/2017	31/10/2017	2262362017	2525792017	26.339
NOVIEMBRE	01/11/2017	30/11/2017	2262362017	2525792017	26.378
DICIEMBRE	01/11/2017	30/11/2017	2262362017	2525792017	20.397
AÑO 2018					
ENERO	01/01/2018	31/01/2018	12018	223842018	22.381
FEBRERO	1/02/2018	28/02/2017	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
JULIO	1/06/2018	30/06/2018	1450672018	1655002018	20.352
AGOSTO	01/07/2018	31/07/2018	1655012018	1918022018	26.271
AGOSTO	1/08/2017	31/08/2017	1918032018	2173192018	25.523

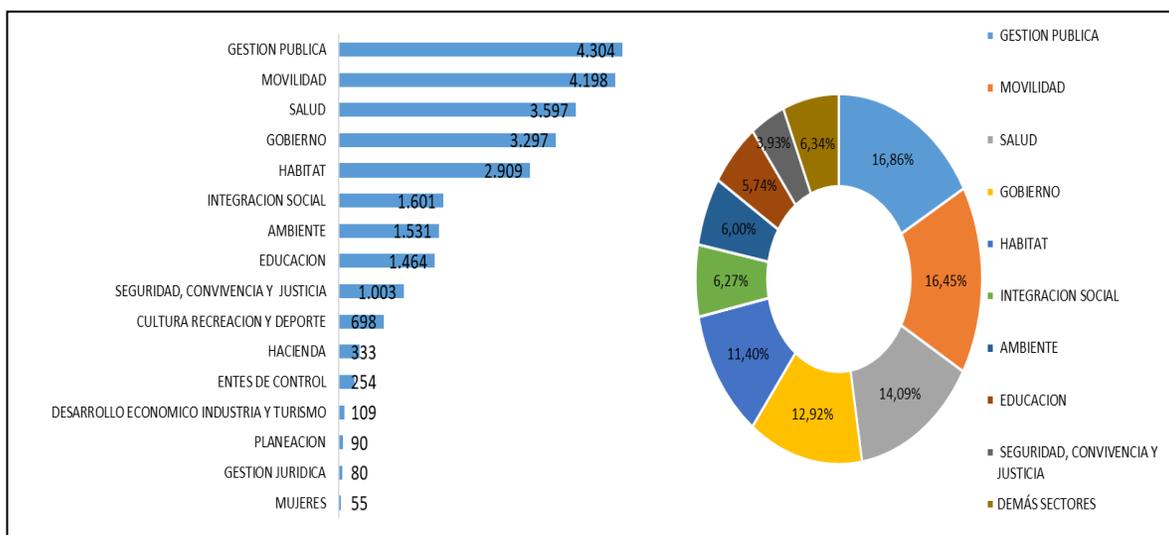
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2016-2018

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

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 agosto por cada sector y porcentaje de participación, frente al total registrado en el Distrito Capital:



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - agosto 2018
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

La Gráfica No 2 permite observar que en el mes de agosto los sectores con mayor número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones¹ son Movilidad con 4.198 peticiones (16,45% del total), Salud que registró 3.597 (14,09%), Gobierno con 3.297 (12,92%), Hábitat con 2.909 (11,40%) e Integración Social con 1.601 (6,27%) acumulando entre estos cinco sectores el 61,13% del total de las peticiones registradas en el mes de agosto.

¹ 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.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (julio), se observa que los sectores Movilidad y Salud continúan siendo los dos sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital. Por otra parte, se destaca que cuatro de estos sectores (Movilidad, Salud, Gobierno, Hábitat) estuvieron en el TOP de los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas en el Distrito Capital, ocupando las mismas posiciones; al 5to lugar ingresó el Sector Integración Social, en remplazo del Sector Educación que en el mes de agosto no se ubicó dentro del TOP.

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 agosto el porcentaje que estas representan frente a su sector y frente a total de peticiones registradas en el Distrito Capital:

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.289	99,65%	16,80%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	15	0,35%	0,06%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		4.304	100%	16,86%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	3.578	85,23%	14,02%
	TRANSMILENIO	251	5,98%	0,98%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	139	3,31%	0,54%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	85	2,02%	0,33%
	GRÚAS Y PATIOS	84	2,00%	0,33%
	SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD -SIM	38	0,91%	0,15%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	19	0,45%	0,07%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	4	0,10%	0,02%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		4.198	100%	16,45%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.147	31,89%	4,49%
	SUBRED SUR	1.137	31,61%	4,45%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	506	14,07%	1,98%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	379	10,54%	1,48%
	SUBRED NORTE	362	10,06%	1,42%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
	CAPITAL SALUD EPS	65	1,81%	0,25%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	1	0,03%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		3.597	100%	14,09%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.970	90,08%	11,64%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	267	8,10%	1,05%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	60	1,82%	0,24%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		3.297	100%	12,92%
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.524	52,39%	5,97%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	909	31,25%	3,56%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	266	9,14%	1,04%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	149	5,12%	0,58%
	CODENSA	24	0,83%	0,09%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU	21	0,72%	0,08%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB	13	0,45%	0,05%
	GAS NATURAL	3	0,10%	0,01%
TOTAL SECTOR HABITAT		2.909	100%	11,40%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.574	98,31%	6,17%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ -IDIPRON	27	1,69%	0,11%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		1.601	100%	6,27%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	670	43,76%	2,63%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ-JBB	426	27,82%	1,67%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDIPYBA	421	27,50%	1,65%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO - IDIGER	14	0,91%	0,05%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
TOTAL SECTOR AMBIENTE		1.531	100%	6,00%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1.009	68,92%	3,95%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	428	29,23%	1,68%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	27	1,84%	0,11%
TOTAL SECTOR EDUCACION		1.464	100%	5,74%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	922	91,92%	3,61%
	POLICÍA METROPOLITANA	69	6,88%	0,27%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	9	0,90%	0,04%
	ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO VIGILANCIA	3	0,30%	0,01%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		1.003	100,00%	3,93%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	218	31,23%	0,85%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	177	25,36%	0,69%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	133	19,05%	0,52%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	82	11,75%	0,32%
	CANAL CAPITAL	44	6,30%	0,17%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE - FUGA	38	5,44%	0,15%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	6	0,86%	0,02%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		698	100%	2,73%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	149	44,74%	0,58%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	87	26,13%	0,34%
	FONCEP	83	24,92%	0,33%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	14	4,20%	0,05%
TOTAL SECTOR HACIENDA		333	100%	1,30%
ENTES DE	VEEDURÍA DISTRITAL	136	53,54%	0,53%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
CONTROL	PERSONERÍA DE BOGOTA	64	25,20%	0,25%
	CONCEJO DE BOGOTA	54	21,26%	0,21%
TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL		254	100%	1,00%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL – IPES	60	55,05%	0,24%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	31	28,44%	0,12%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	18	16,51%	0,07%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		109	100%	0,43%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	90	100,00%	0,35%
TOTAL SECTOR PLANEACION		90	100%	0,35%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	80	100,00%	0,31%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		80	100,00%	0,31%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	55	100,00%	0,22%
TOTAL SECTOR MUJERES		55	100%	0,22%
TOTAL GENERAL		25.523		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 03/09/2018

La Tabla No 3 muestra que, en el mes de agosto, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital² fueron:

- Secretaría Distrital de Movilidad que registró 3.578 peticiones, que representan el 85,23% del total de peticiones registradas en su Sector y el 14,02% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 1.574 peticiones que representan el 98,31% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,17% del total registrado en el Distrito Capital.

² 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; 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.

- La Secretaría Distrital de Integración con 1.574 peticiones que representan el 98,31% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,17% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.524 peticiones que representan el 52,39% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,97% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.147 peticiones, que representan el 31,89% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,49% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (julio), se observa que cuatro de estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat y Secretaría Distrital de Salud) también estuvieron en el mes anterior dentro de las cinco (5) entidades con mayor número de peticiones registradas en el Distrito Capital. Por otra parte, se destaca que las entidades Secretaría Distrital de Movilidad y Secretaría Distrital de Gobierno continúan siendo las dos entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

SECTOR	JULIO 2018	AGOSTO 2018	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GESTION PUBLICA	3.669	4.304	17,31%
MOVILIDAD	4.496	4.198	-6,63%
SALUD	3.651	3.597	-1,48%
GOBIERNO	3.189	3.297	3,39%
HABITAT	3.185	2.909	-8,67%
INTEGRACION SOCIAL	1.353	1.601	18,33%
AMBIENTE	1.793	1.531	-14,61%
EDUCACION	1.817	1.464	-19,43%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	927	1.003	8,20%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	758	698	-7,92%
HACIENDA	350	333	-4,86%
ENTES DE CONTROL	205	254	23,90%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	634	109	-82,81%
PLANEACION	106	90	-15,09%
GESTION JURIDICA	76	80	5,26%
MUJERES	62	55	-11,29%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
TOTAL	26.271	25.523	-2,85%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de agosto en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con las registradas en el mes anterior (julio), se observa una variación de -2,85% (ver Tabla No 4), equivalente a -748 peticiones; encontrándose que la mayoría de los sectores del D.C. presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, excepto Integración Social, Gestión Pública, Gestión Jurídica, Gobierno y los Entes de Control.

2.3 Gestión de respuesta por sectores

PETICIONES AGOSTO 2018						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS AGOSTO 2018	%	N° PETICIONES CERRADAS AGOSTO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	4.198	16,45%	653	5.642	6.295	23,24%
HABITAT	2.909	11,40%	841	3.482	4.323	15,96%
SALUD	3.597	14,09%	1.904	2.243	4.147	15,31%
GOBIERNO	3.297	12,92%	332	2.238	2.570	9,49%
AMBIENTE	1.531	6,00%	849	1.269	2.118	7,82%
INTEGRACION SOCIAL	1.601	6,27%	787	785	1.572	5,80%
EDUCACION	1.464	5,74%	1.204	353	1.557	5,75%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.003	3,93%	652	725	1.377	5,08%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	698	2,73%	420	358	778	2,87%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	109	0,43%	265	463	728	2,69%
GESTION PUBLICA	4.304	16,86%	372	291	663	2,45%
HACIENDA	333	1,30%	275	234	509	1,88%
ENTES DE CONTROL	254	1,00%	134	36	170	0,63%
PLANEACION	90	0,35%	63	104	167	0,62%
MUJERES	55	0,22%	26	38	64	0,24%
GESTION JURIDICA	80	0,31%	34	17	51	0,19%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	25.523	100%	8.811	18.278	27.089	100%

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

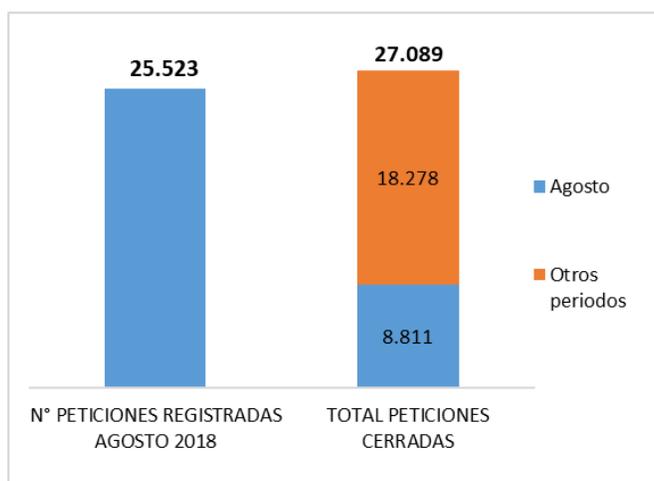
En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas³ en el mes de agosto en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y el número de cierres realizado por los sectores, donde se encuentra que en el Distrito Capital se realizó cierre a 27.089 peticiones, de las cuales el

³ 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 recibidas, dado que en algunos casos debe ser resuelta por más de una dependencia y/o entidad.

32,52% (8.811) corresponde a peticiones registradas en este mismo mes, y el restante 67,47% (18.278) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de agosto.

Igualmente, se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Movilidad con 6.295 respuestas que representan el 23,24% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Hábitat con 4.323 cierres que representan el 15,96% del total cerrado en el Distrito Capital.

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de agosto, de las 25.523 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 16.712 peticiones, que representan el 65,47% del total registrado en el mes.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

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:

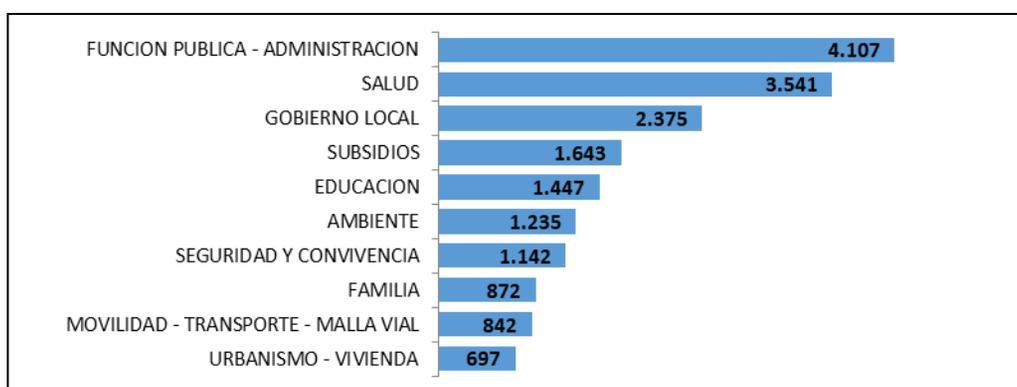
DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.870	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.421	
Otras Dependencias Secretaría General	152	652
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	7	10
TOTAL	3.450	662

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

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 3.450 adelantados en casi su totalidad por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 662, de las cuales 652 respuestas pertenecen a la Secretaría General y 10 respuestas al Departamento Administrativo del Servicio Civil.

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 25.523 peticiones registradas en el mes de agosto en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, los diez (10) temas más recurrentes acumulan 17.901 peticiones (70,36% del total registrado en el mes). Dentro de estos, el tema "Función Pública -Administración" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 16,09% del total de peticiones registradas, seguido por el tema "Salud", que representa el 13,87% del total registrado en el mes.



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

Frente al mes anterior (julio) se observa variación en el tema más frecuente en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes, el tema de mayor frecuencia fue “Salud” seguido del tema “Función Pública-Administración” que en ese mes se ubicó en el 2do lugar como el más frecuente en el Distrito Capital; por otra parte se observa que nueve (9) de estos diez temas son los mismos reportados en el mes anterior (julio), teniendo en cuenta que en el mes de agosto ingresó al TOP el tema “Movilidad, transporte y malla vial” y salió del TOP el tema “Servicios Públicos”.

A continuación, en la Tabla No 7 se presentan los temas más frecuentes, discriminados por tipología de registro, encontrándose que las principales tipologías fueron los Derechos de Petición de Interés Particular (con 9.413 peticiones que representan el 36,88% del total) y el Derecho de Petición de Interés General (6.767 peticiones con el 26,51% del total).

TEMAS PRINCIPALES (10)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	RECLAMO	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	CONSULTA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL GENERAL	
											No PETICIONES	PORCENTAJE
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	1.368	540	1.235	620	69	167	34	19	48	7	4.107	16,09%
SALUD	949	158	1.186	414	112	35	298	302	80	7	3.541	13,87%
GOBIERNO LOCAL	1.302	827	100	37	60	6	16	26	1	-	2.375	9,31%
SUBSIDIOS	1.548	43	34	6	2	4	-	1	4	1	1.643	6,44%
EDUCACION	90	12	42	290	974	16	10	2	2	9	1.447	5,67%
AMBIENTE	405	383	75	84	207	44	2	5	23	7	1.235	4,84%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	147	797	54	57	33	5	3	22	-	24	1.142	4,47%
FAMILIA	494	42	72	90	16	14	47	53	37	7	872	3,42%

MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	108	285	160	222	12	14	5	4	24	8	842	3,30%
URBANISMO - VIVIENDA	519	23	48	25	19	39	20	-	2	2	697	2,73%
OTROS TEMAS	2.483	3.657	292	370	320	211	93	47	72	77	7.622	29,86%
TOTAL	9.413	6.767	3.298	2.215	1.824	555	528	481	293	149	25.523	100%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

La Tabla No 7 deja ver que en el tema más recurrente “Función Pública-Administración” la principal tipología es el “Derecho de Petición de Interés Particular” que representa el 33,30% del total de peticiones registradas con dicho tema en este mes. A su vez, el “Reclamo” se ubica como la segunda tipología en este tema y representa el 30,07% del total de peticiones registradas con este tema; cabe anotar que entre estas dos tipologías se acumula el 63,37% del total de peticiones registradas en el tema de mayor frecuencia (“Función Pública-Administración”) en el Distrito Capital en el mes de agosto.

Por otra parte, en el 2do tema más recurrente “Salud”, la principal tipología es el “Reclamo” que representa el 33,49% (1.186 peticiones) del total registrado con dicho tema.

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

Sector Movilidad:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
PRIORIZACION DE VIAS-MALLA VIAL LOCAL	98	2,3%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	78	1,9%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	76	1,8%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	48	1,1%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	37	0,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.861	92,0%
TOTAL	4.198	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

En este sector, de las 4.198 peticiones ciudadanas registradas en el mes, el subtema más relevante fue "Priorización de vías-mala vial" que representó el 2,3% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Embargos y desembargos" que representa el 1,9% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (julio) no se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que este mismo subtema "Priorización de vías-mala vial" fue el más reiterado en el Sector en el mes de julio.

Sector Salud: En este Sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en el mes son "D. Ambulatorio Medicina Especializada" con el 10,4% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema "Historia Clínica" que acumuló 8,6% de las peticiones. Frente al mes anterior (julio), no se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que este mismo subtema "D. Ambulatorio Consulta Externa General" fue el más reiterado en el Sector en el mes de julio.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
d. Ambulatorio Medicina Especializada	373	10,4%
Historia clínica	309	8,6%
Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	270	7,5%
Concepto sanitario	240	6,7%
Normatividad y requisitos sanitarios	230	6,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.175	60,5%
TOTAL	3.597	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Salud
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

Sector Gobierno: En este Sector (Tabla No 10) se encuentra que los subtemas más reiterados son "Ley 1755 solicitud ciudadana: copias, certificados laborales, información" con el 7,1% del total de las peticiones registradas en el Sector; en 2do lugar, se ubicó el subtema "Perturbación: tenencia, posesión, amparo al domicilio por ocupación de hecho) con el 5,1% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (julio), no se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que el subtema "Ley 675 Certificado de Propiedad Horizontal" también fue el más reiterado en el Sector en el mes de julio.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	233	7,1%
PERTURBACIÓN: TENENCIA, POSESIÓN, AMPARO AL DOMICILIO, POR OCUPACIÓN DE HECHO	168	5,1%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	161	4,9%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	152	4,6%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	134	4,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.449	74,3%
TOTAL	3.297	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Gobierno
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

Sector Hábitat: En este Sector el principal subtema es “Subsidio para Adquisición de Vivienda” que representa el 38,5% del total registrado en el Sector; en segundo lugar, se ubica el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 6,3% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (julio), no se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que este mismo subtema “Subsidio para Adquisición de Vivienda” fue el más reiterado en el Sector en el mes de julio.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SUBSIDIO PARA ADQUISICION DE VIVIENDA	1.121	38,5%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	182	6,3%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	135	4,6%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	88	3,0%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	84	2,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.299	44,7%
TOTAL	2.909	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Hábitat
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

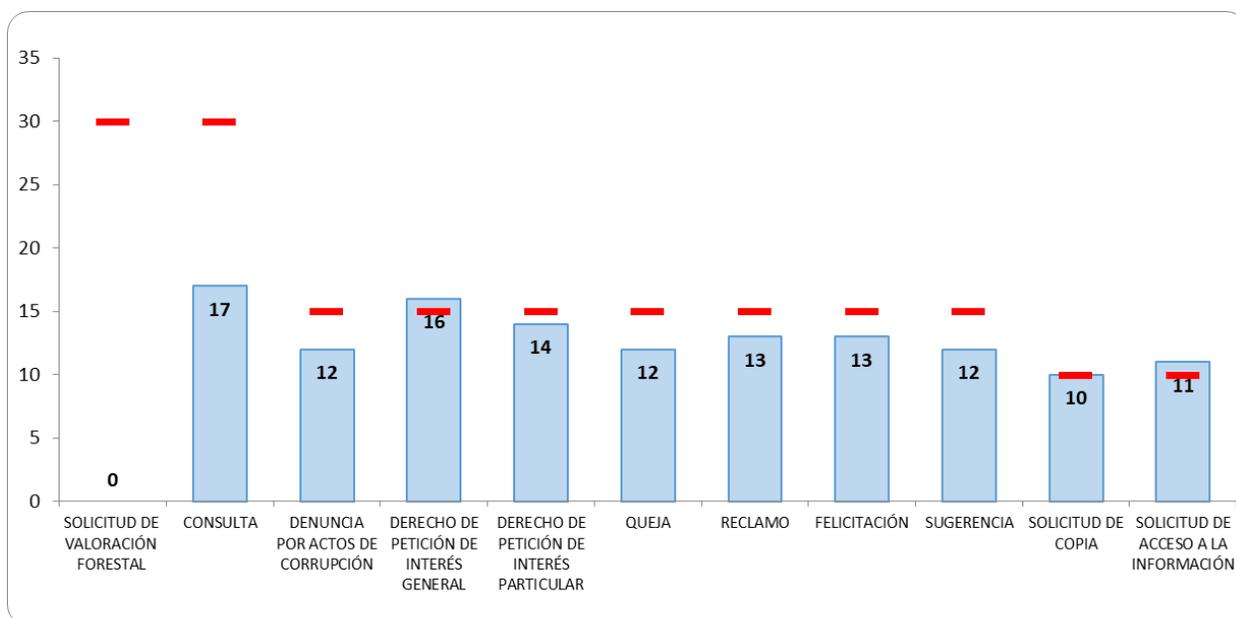
Sector Integración Social: En este Sector, en el mes de agosto el subtema más frecuente fue “Subsidio para personas mayores”, que representa el 23,4% del total de peticiones registradas en el

Sector; a su vez, el segundo subtema de mayor frecuencia fue “Atención integral a personas con discapacidad familias cuidadoras” con el 7,2% del total registrado en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	375	23,4%
ATENCION INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD A FAMILIAS CUIDADORAS	115	7,2%
ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS	105	6,6%
COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES	92	5,7%
ADULTOS: CIUDADANOS HABITANTES DE LA CALLE	89	5,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	825	51,5%
TOTAL	1.601	100%

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Integración Social
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

La Gráfica No 5 permite concluir que en el Distrito Capital el tiempo promedio de respuesta según la tipología, se encuentra dentro de los términos estipulados legalmente, excepto la tipología “Derecho de Petición de Interés General” que muestra un tiempo promedio superior al establecido legalmente.

Por otra parte, el tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en agosto está en 11,8 días hábiles; frente al mes anterior (julio) se mantuvo, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 11,5 días hábiles.

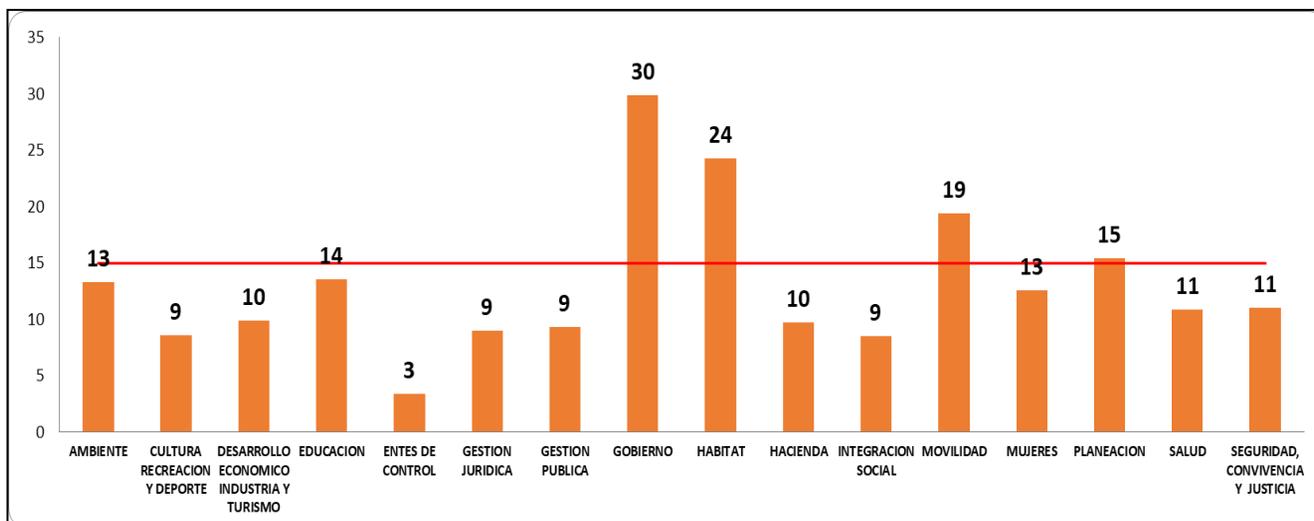
En cuanto a los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, la Tabla No 13 muestra que los siguientes sectores presentan tiempos de respuesta superiores a los establecidos legalmente: Sector Gobierno (9 tipologías), Sector Movilidad (5 tipologías), Sector Ambiente (4 tipologías), Sector Hábitat (4 tipologías), Sector Planeación (3 tipologías), Sector Desarrollo Económico (2 tipologías), Sector Educación (1 tipología) y Entes de Control (1 tipología); al respecto hay que mencionar que en el mes anterior (julio) estos sectores también presentaron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para algunas tipologías.

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	19	5	22	22	16	14	4	10	19	7
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	21	10	10	8	8	9	5	10	6	6
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	14	9	14	15	8	16	3	4	-	11
EDUCACION	12	9	10	10	13	13	28	12	9	1
ENTES DE CONTROL	5	4	5	4	2	3	-	3	7	11
GESTION JURIDICA	8	7	10	10		9	-	-	5	7
GESTION PUBLICA	15	9	9	10	9	10	5	13	7	8
GOBIERNO	27	23	51	38	28	29	17	22	28	45
HABITAT	27	19	19	21	17	19	56	18	10	22
HACIENDA	11	22	8	8	10	10	5	6	3	6

INTEGRACION SOCIAL	18	4	10	12	10	11	4	10	11	9
MOVILIDAD	39	17	36	22	18	19	13	11	4	8
MUJERES	9	-	13	10	14	13	13	-	10	10
PLANEACION	15	20	13	13	11	10		25	15	8
SALUD	11	10	13	11	12	11	8	12	8	8
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	18	12	12	10	11	10	6	16	5	10
PROMEDIO TOTAL	17	12	16	14	12	13	13	12	10	11

Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

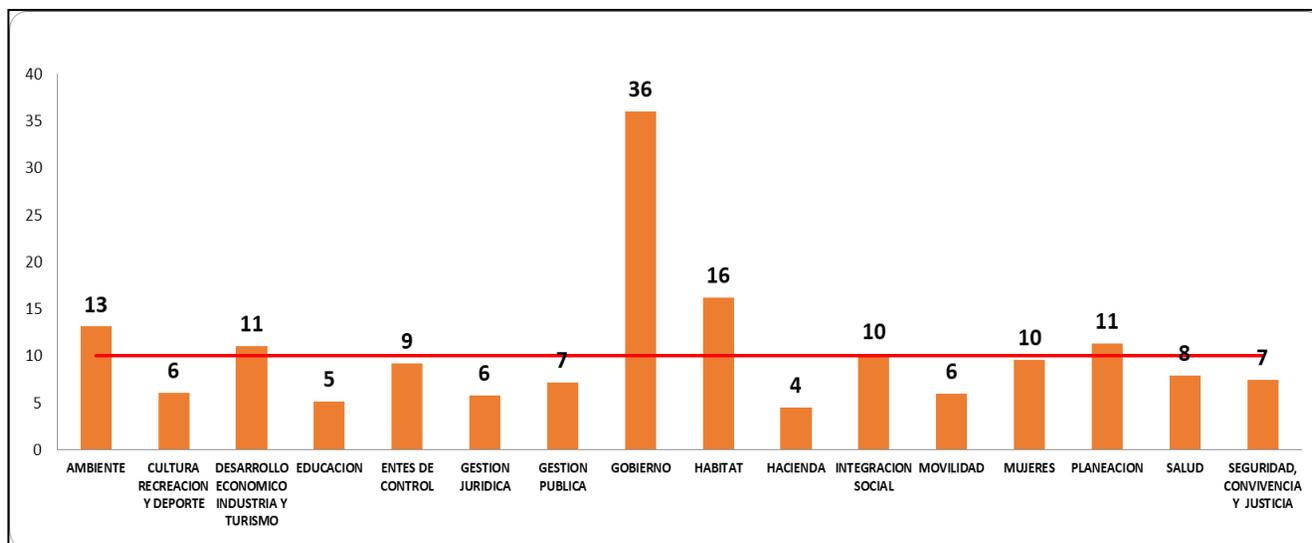
A continuación, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de respuesta por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 15 días (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), la cual muestra que los sectores Gobierno, Hábitat y Movilidad presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías; al respecto hay que mencionar que en el mes anterior (julio) 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 03/09/2018

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 (Solicitudes de información y Solicitudes de copia); se

evidencia que los sectores Gobierno, Hábitat, Movilidad, Planeación, Educación y Ambiente, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías; hay que mencionar que en el mes anterior (julio) estos sectores 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 03/09/2018

Por otra parte, con respecto a la tipología "Consulta", la Tabla No 13 deja ver que el Sector Movilidad presenta un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para esta tipología.

2.6 Seguimiento a peticiones vencidas por sector

El seguimiento a peticiones vencidas (sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación) muestra que, en el mes de agosto en el Distrito Capital, se encontraron 22.285 peticiones vencidas; a continuación, se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	TOTAL	PORCENT.
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	14.087	63,2%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	5.361	24,1%
U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS	1.137	5,1%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	557	2,5%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	221	1,0%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	195	0,9%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	164	0,7%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	115	0,5%
GRUAS Y PATIOS	92	0,4%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	60	0,3%
OTRAS ENTIDADES	297	1,33
TOTAL VENCIDOS	22.285	100%

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

Las cifras dejan ver que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en el Distrito Capital son la Secretaría Distrital de Gobierno con 14.087 peticiones vencidas que representan el 63,2% del total de vencidos en el Distrito Capital, seguida por la Secretaría Distrital de Movilidad con 5.361 peticiones vencidas que representan el 24,1% del total.

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 al uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones; para el mes evaluado⁴ se muestra los siguientes resultados:

⁴ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de julio, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
23.718	1.618	1.559	59	1.509	109	1.559	59	1.421	197	240	412
		96%	4%	93%	7%	96%	4%	88%	12%	15%	25%

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 17/08/2018

La población corresponde a 23.718 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 61 Entidades Distritales en el mes de julio, incluidas 77 denuncias por actos de corrupción; de estas, se tomó una muestra de 1.618 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁵:

Las cifras muestran que el 96% de respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”, el 93% cumplen con el criterio de “Claridad” y el 88% cumplen el criterio de “Oportunidad”. Por otra parte, el 25% de las respuestas evaluadas no cumplen con el manejo del sistema.

De lo anterior se concluye que el 15% (240 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 25% no cumplen con el “Manejo del sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se envían comunicaciones a las entidades distritales que presenten 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.

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 agosto, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro (9.413 peticiones, que representan el 36,9% del total registrado); la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 6.767

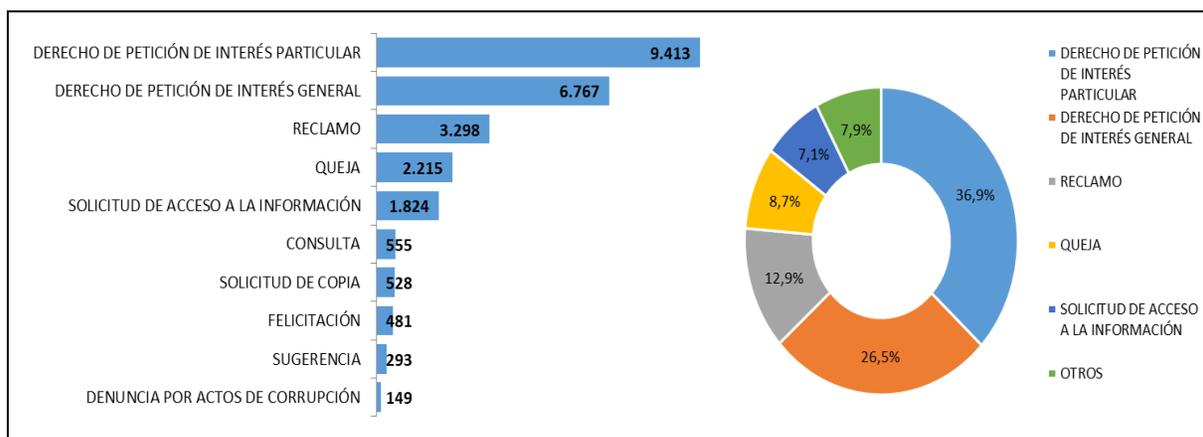
⁵ **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles por la ciudadanía.

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.

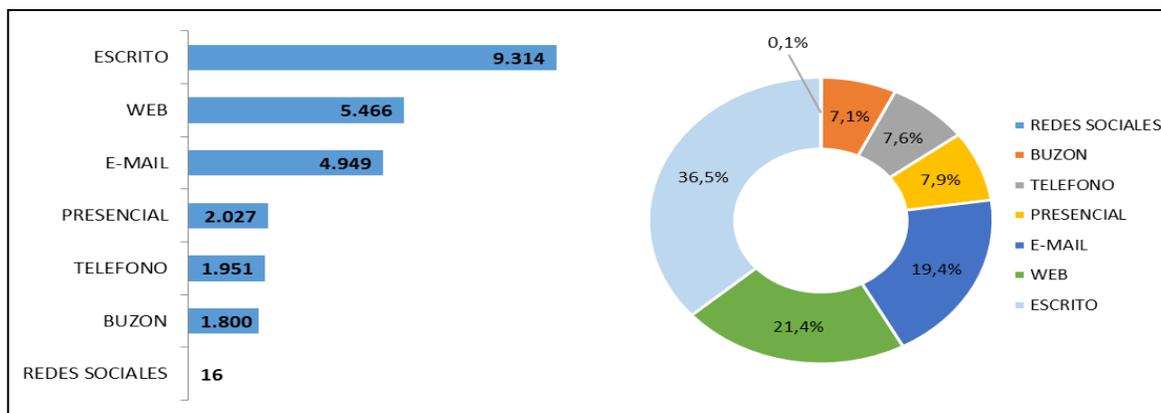
peticiones que representaron el 26,5% del total registrado. Frente al mes anterior (julio) no se presenta variación en las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones.



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

4. Canales de interacción

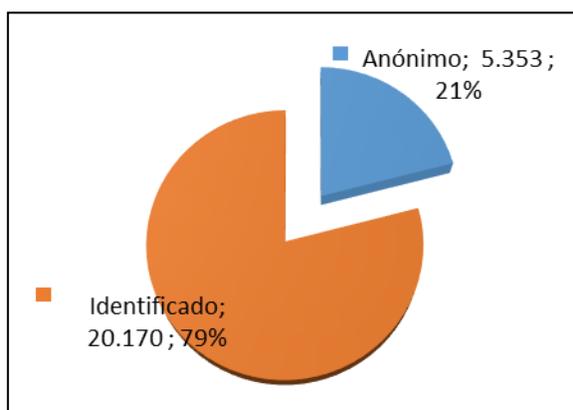


Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

En el mes de agosto, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones continuó siendo el canal “Escrito” con 9.314 peticiones, que representan el 36,5% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 5.466 peticiones (21,46% del total registrado). Cabe anotar que en el mes anterior (julio) el canal “Escrito” también fue el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

5. Calidad del requirente



Gráfica No 10. Calidad del Requirente

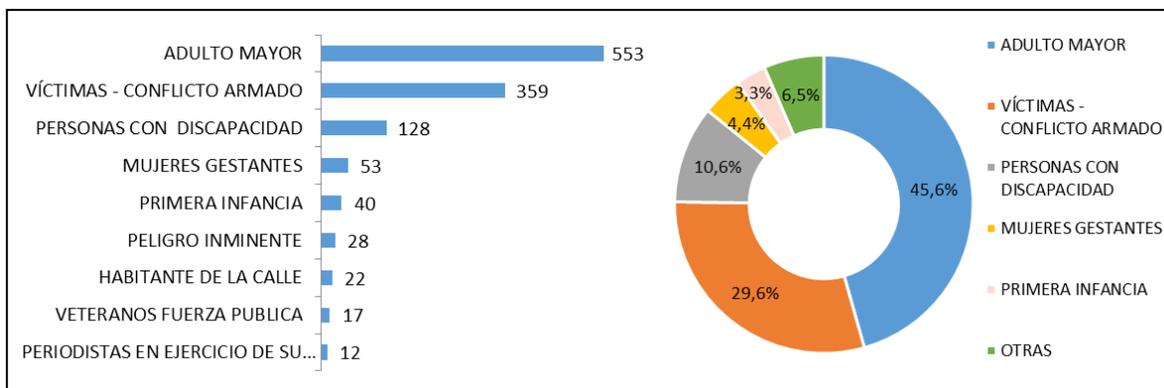
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de agosto por la ciudadanía, 20.170 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 79% del total de peticiones registradas, mientras que 5.353 peticiones (21% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (julio) no se observa variación, 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 agosto en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 1.212 peticiones (4,7% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, habitante de calle, veteranos fuerza pública y periodistas en ejercicio profesión); de éstas, la condición de peticionario “Adulto mayor” presenta el mayor número de registros (553) que

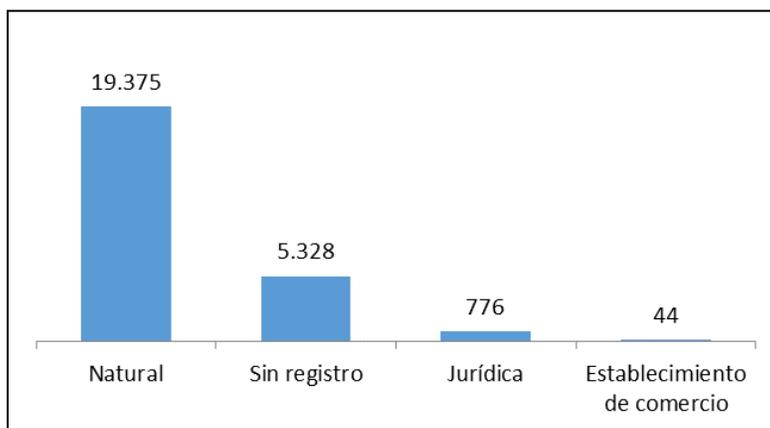
representan el 45,6%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 359 peticiones que representan el 29,6% del total de peticiones que refieren condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (julio) estas 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 03/09/2018

7. Participación por tipo de peticionario



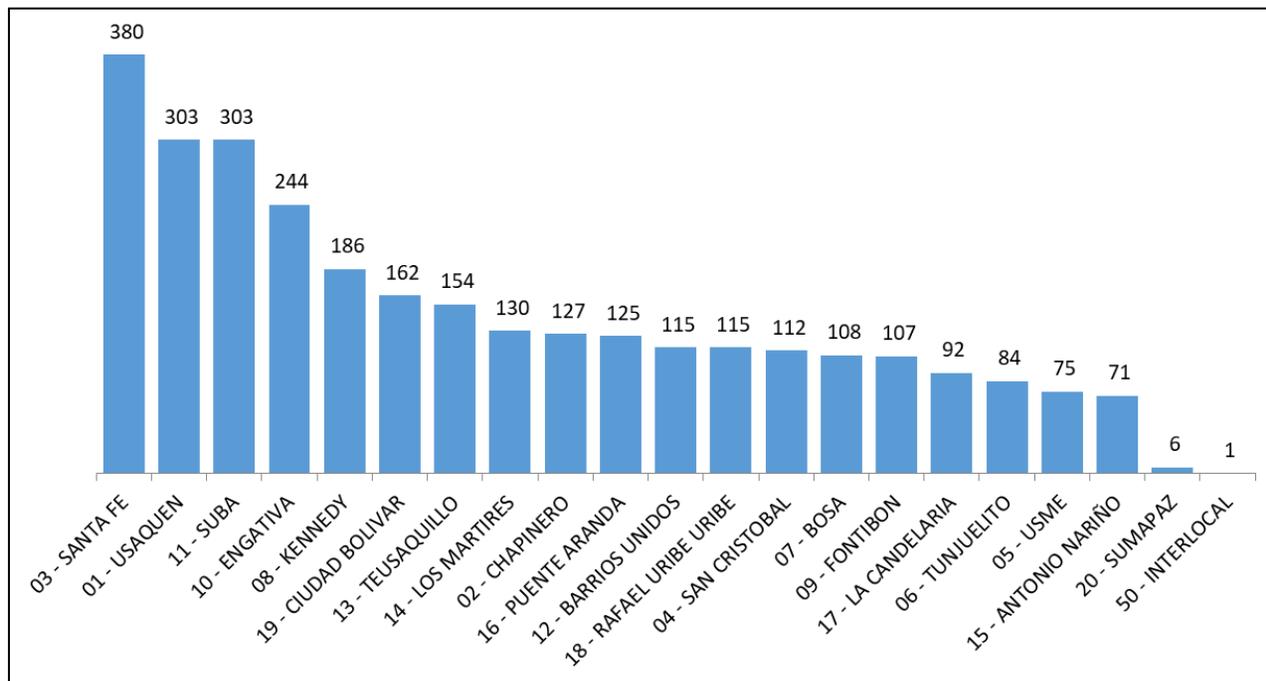
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de agosto en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 19.375 peticiones (75,91%) fueron registradas por personas naturales, 776 peticiones (3,04%) por personas jurídicas, 44 peticiones por establecimientos de comercio (0,17%) y en 5.328 peticiones (20,87%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (julio) 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

En el mes de agosto, en 3.000 peticiones (11,75% del total registrado en el mes de agosto en el Distrito Capital) 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.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

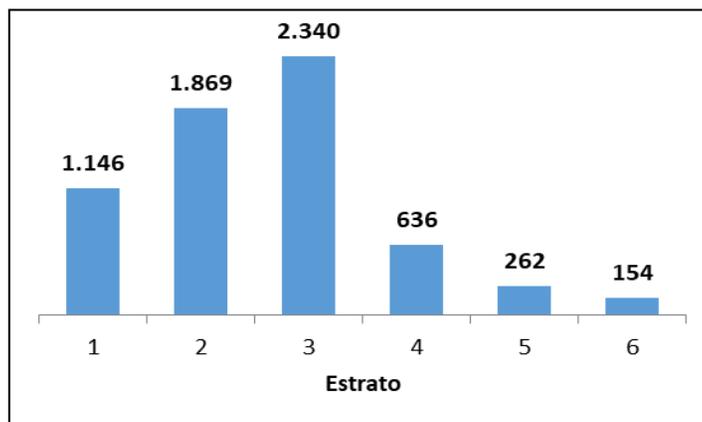
En la Gráfica No 13 se muestra que las localidades de Santafé, Usaquén y Suba fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 380, 303 y 303 peticiones respectivamente, acumulando así el 32,86% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de agosto. Cabe mencionar que en el mes anterior (julio) estas tres localidades también fueron las de mayor reporte, pero se presenta variación en su orden para el 2do y 3er lugar, teniendo en cuenta que en ese mes la localidad de Santafé se ubicó en el 1er lugar como la más relacionada con las peticiones realizadas por la ciudadanía, Suba en 2do lugar y Usaquén en 3er lugar.

La Tabla No 16 muestra los temas más relevantes para las tres localidades (Santafé, Usaquén y Suba) donde más se originaron peticiones/zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada; se puede observar que los temas “Contaminación Ambiental” y “Atención y servicio a la Ciudadanía” se relacionan de manera transversal en dos (2) de las tres (3) localidades.

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL DE PETICIONES
SANTA FE	ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	160
	CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	59
	LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	12
USAQUEN	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	12
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	6
	PRIORIZACION DE VIAS-MALLA VIAL LOCAL	6
SUBA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	12
	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	11
	FACTURACIÓN: RECLAMOS POR FACTURACIÓN	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 03/09/2018

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 03/09/2018

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de agosto se registraron 6.407 peticiones que incluyeron esta variable (25,10% del total registrado en el mes). De estas el “Estrato 3” presenta el mayor registro (2.340 peticionarios) del total que incluyó esta variable y el “Estrato 2” se ubica en segundo lugar con 1.869 peticiones. Frente al mes anterior (julio) no se observa variación, teniendo en cuenta que en ese mes estos dos estratos presentaron el mayor número de registros en cuanto a estrato socioeconómico.

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 agosto en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” 6 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	Solicita adelantar investigación y seguimiento a los planes anticorrupción de algunas entidades distritales	1
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Solicitud intervención con resoluciones de la Secretaría de la Mujer	1
HABITAT	GAS NATURAL	Solicitud de concepto respecto infraestructura de servicios públicos	1
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Se solicita la revisión de los motivos por los cuales se quiere finalizar un convenio, pues a consideración del peticionario los motivos no lo justifican.	1
		Se solicita la revisión de los contratos firmados por una servidora	1
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	El solicitante requiere se indique los proyectos que se realizarán en una Localidad, así como el presupuesto destinado para ellos	1
TOTAL PETICIONES			6

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/09/2018

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.veeduriadistrital.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 julio⁶, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	JULIO					PORCENTAJ E CUMPLIMIE NTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS			
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONE S	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUA L DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADA S POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADA S POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS		
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	3.657	3.657	N.A.	N.A.	100,0%	
	Depto. Activo. del Servicio Civil	12	15	3	N.A.	80,0%	
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaria Distrital de Gobierno	2.820	NO PRESENTÓ INFORME				
	Depto. Activo. Defensoría del Espacio Público - DADEP	306	434	128	N.A.	70,5%	
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC.	63	93	30	N.A.	67,7%	
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	142	263	121	N.A.	54,0%	
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	107	151	44	N.A.	70,9%	
	FONCEP	84	191	107	N.A.	44,0%	
	Lotería de Bogotá	17	17	N.A.	N.A.	100,0%	

⁶ 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 agosto de 2018.

PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	106	240	134	N.A.	44,2%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	27	308	281	N.A.	8,8%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	551	NO PRESENTÓ INFORME			
	Instituto distrital de turismo-IDT	56	50	N.A.	6	89,3%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	428	NO PRESENTÓ INFORME			
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	34	42	8	N.A.	81,0%
	Universidad Distrital	1.355	1.363	8	N.A.	99,4%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	1	NO PRESENTÓ INFORME			
	Secretaría Distrital de Salud	1.356	NO PRESENTÓ INFORME			
	Sub Red Sur	1.189	1.354	165	N.A.	87,8%
	Sub Red Sur Occidente	463	672	209	N.A.	68,9%
	Sub Red Centro Oriente	370	545	175	N.A.	67,9%
	Sub Red Norte	255	498	243	N.A.	51,2%
	Capital Salud	17	NO PRESENTÓ INFORME			
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.338	2.416	1.078	N.A.	55,4%
	IDIPRON	15	23	8	N.A.	65,2%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	48	64	16	N.A.	75,0%

	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	181	232	51	N.A.	78,0%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	11	18	7	N.A.	61,1%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	153	130	N.A.	23	85,0%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	30	78	48	N.A.	38,5%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	308	358	50	N.A.	86,0%
	Canal Capital	27	28	1	N.A.	96,4%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	958	NO PRESENTÓ INFORME			
	IDIGER	21	50	29	N.A.	42,0%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	341	372	31	N.A.	91,7%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	473	NO PRESENTÓ INFORME			
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	3.907	39.183			
	IDU	57	2.140	2.083	N.A.	2,7%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	125	140	15	N.A.	89,3%
	-Transmilenio S.A.	246	34.046	33.800	N.A.	0,7%
	Terminal de Transporte S.A.	6	80	74	N.A.	7,5%
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	48	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	13	19	6	N.A.	68,4%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	1.477	NO PRESENTÓ INFORME			
	Caja de Vivienda Popular	271	288	17	N.A.	94,1%

	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	1.175	1.646	471	N.A.	71,4%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	38	50	12	N.A.	76,0%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	160	NO PRESENTÓ INFORME			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	22	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaría de la Mujer	62	124	62	N.A.	50,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	837	450	N.A.	387	53,8%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	24	NO PRESENTÓ INFORME			
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	76	97	21	N.A.	78,4%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	37	66	29	N.A.	56,1%
	Veeduría Distrital	124	129	5	N.A.	96,1%
TOTAL		26.025	92.120	39.570	416	28,3%

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 27/07/2018

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, trece (13) entidades no presentaron informe; es decir sólo 42 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (julio). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 26.025 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 92.120 peticiones lo cual muestra una diferencia de 74.429 peticiones⁷, llegando a un cumplimiento del 28,3%; es decir, que de

⁷ 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.

la totalidad de peticiones registradas, tan sólo se subió al Sistema Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones el 28,3% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

En este punto es de gran relevancia resaltar que las entidades que obtuvieron el menor porcentaje de cumplimiento son: Transmilenio S.A (0,7%), IDU (2,7%) La Terminal de Transporte (7,5%), Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (8,8%), Fundación Gilberto Álzate Avendaño (38,5%), IDIGER (42,0%), Secretaría Distrital de Planeación (44,2%) y FONCEP (44,0%).

Adicionalmente, es importante mencionar las trece (13) entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado⁸: Secretaría Distrital de Gobierno, Instituto para la Economía Social - IPES, Secretaría de Educación del Distrito, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBS, Secretaría Distrital de Salud, Capital Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Ambiente, Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, Sistema Integrado de Movilidad SIM, Secretaría Distrital del Hábitat, Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAB, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, 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.

12. Recomendaciones

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de agosto 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 (Movilidad, Salud, Gobierno, Hábitat e Integración Social) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Función Pública- Administración y Salud) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores/entidades (Sector Gobierno, Sector Movilidad, Sector Ambiente, Sector Hábitat, Sector Planeación, Sector Desarrollo Económico, Sector Educación y Entes de Control) que presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente para dar

⁸ Julio de 2018

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 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 presentan 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 el reporte contemplado en el Decreto 371 de 2010 (Secretaría Distrital de Gobierno, Instituto para la Economía Social - IPES, Secretaría de Educación del Distrito, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Secretaría Distrital de Salud, Capital Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Ambiente, Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, Sistema Integrado de Movilidad SIM, Secretaría Distrital del Hábitat, Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAB, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá,) a presentar los reportes de cumplimiento dentro del tiempo establecido.

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