



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 JULIO DE 2018**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. AGOSTO 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



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

**Página 3 de 37**

## **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 el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), 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 del 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, 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 julio a través de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, mostrando 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, cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



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

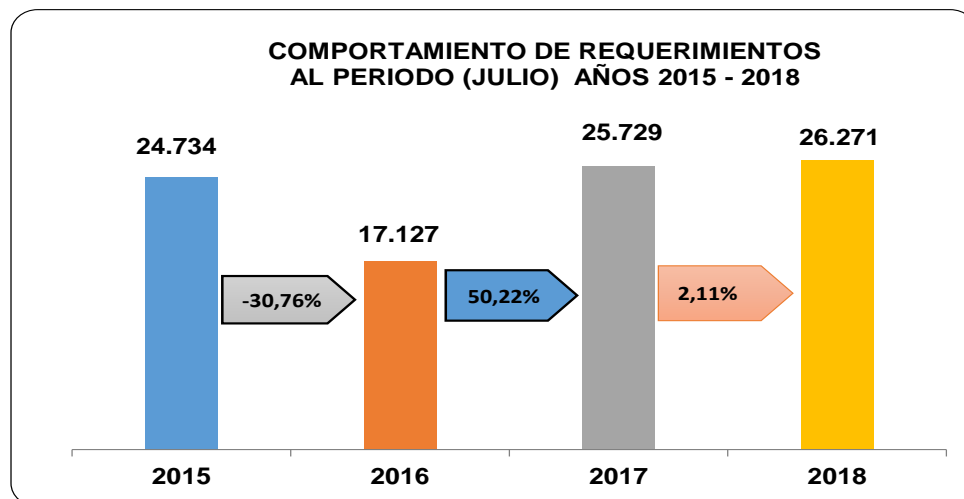
**1. Resumen global peticiones ciudadanas D.C.**

Seguidamente 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 julio), 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					
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					
<b>TOTAL</b>	<b>202.997</b>	<b>223.619</b>	<b>230.773</b>	<b>299.064</b>	<b>191.658</b>				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2014 al 2018  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de julio se registraron 26.271 peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, presentando un aumento de 5.919 peticiones (29,08%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (junio); a su vez, esta cifra refleja un aumento de 2,1% (542 peticiones) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (julio de 2017).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de julio 2015 a 2018  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

La Tabla No 2 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
JUNIO	01/06/2016	30/06/2016	956732016	1166882016	21.012
JULIO	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
<b>AÑO 2017</b>					
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
JUNIO	01/06/2017	30/06/2017	1187872017	1461772017	27.382
JULIO	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
<b>AÑO 2018</b>					
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
JUNIO	1/06/2018	30/06/2018	1450672018	1655002018	20.352
JULIO	01/07/2018	31/07/2018	1655012018	1918022018	26.271

**Tabla No 2. Consecutivo registros 2016-2018**

**Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018**

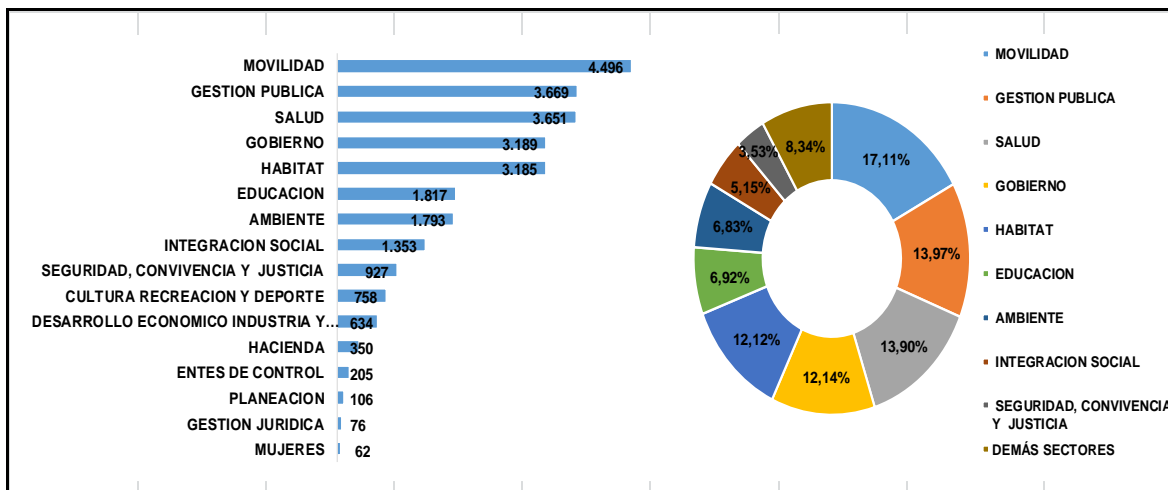
Hay que señalar que el ingreso de requerimientos en el aplicativo puede darse por ingresos directos por parte del ciudadano(a), o por contacto del ciudadano(a) con cualquier entidad por medio escrito, buzón, telefónico, presencial y es la entidad la que registra al ciudadano y el respectivo requerimiento.

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

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



A continuación se muestra la información del total de peticiones registradas por sector en el mes de julio en el Distrito Capital, junto con los porcentajes de participación en el total registrado:



**Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - julio 2018**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

La Gráfica No 2 permite observar que en el mes de julio los sectores con mayor número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones<sup>1</sup> fueron Movilidad con 4.496 peticiones (17,11% del total), Salud que registró 3.651 (13,90%), Gobierno con 3.189 (12,14%), Hábitat con 3.185 (12,12%) y Educación con 1.817 (6,92%) acumulando entre estos cinco sectores el 62,19% del total de las peticiones registradas en el mes.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (junio), se observa que estos mismos sectores (Movilidad, Salud, Gobierno, Hábitat y Educación) estuvieron en el TOP de 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.

<sup>1</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.

En la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de julio y la participación en las peticiones en su correspondiente sector y en el total de peticiones en el Distrito Capital:

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
<b>MOVILIDAD</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	3.907	86,90%	14,87%
	TRANSMILENIO	246	5,47%	0,94%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	125	2,78%	0,48%
	GRUAS Y PATIOS	94	2,09%	0,36%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	57	1,27%	0,22%
	SIM	48	1,07%	0,18%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	13	0,29%	0,05%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	6	0,13%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>4.496</b>	<b>100,00%</b>	<b>17,11%</b>
<b>GESTION PUBLICA</b>	SECRETARIA GENERAL	3.657	99,67%	13,92%
	DEPTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	12	0,33%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA</b>		<b>3.669</b>	<b>100,00%</b>	<b>13,97%</b>
<b>SALUD</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.356	37,14%	5,16%
	SUBRED SUR	1.189	32,57%	4,53%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	463	12,68%	1,76%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	370	10,13%	1,41%
	SUBRED NORTE	255	6,98%	0,97%
	CAPITAL SALUD EPS	17	0,47%	0,06%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBS	1	0,03%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>3.651</b>	<b>100,00%</b>	<b>13,90%</b>
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.820	88,43%	10,73%



	U.A.E. DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	306	9,60%	1,16%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	63	1,98%	0,24%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>3.189</b>	<b>100,00%</b>	<b>12,14%</b>
<b>HABITAT</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.477	46,37%	5,62%
	U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	1.175	36,89%	4,47%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	271	8,51%	1,03%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - EAB	160	5,02%	0,61%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO - ERU	38	1,19%	0,14%
	EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTÁ - ETB-	22	0,69%	0,08%
	GAS NATURAL	9	0,28%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR HABITAT</b>		<b>3.185</b>	<b>100,00%</b>	<b>12,12%</b>
<b>EDUCACION</b>	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1.355	74,57%	5,16%
	SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	428	23,56%	1,63%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	34	1,87%	0,13%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACION</b>		<b>1.817</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,92%</b>
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	958	53,43%	3,65%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	473	26,38%	1,80%
	JARDÍN BOTANICO DE BOGOTÁ -JBB	341	19,02%	1,30%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO - IDIGER	21	1,17%	0,08%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>1.793</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,83%</b>

<b>INTEGRACION SOCIAL</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.338	98,89%	5,09%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ - IDIPRON	15	1,11%	0,06%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>1.353</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,15%</b>
<b>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	837	90,29%	3,19%
	POLICÍA METROPOLITANA	64	6,90%	0,24%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTA	24	2,59%	0,09%
	ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO VIGILANCIA	2	0,22%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>927</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,53%</b>
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	308	40,63%	1,17%
	INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE	181	23,88%	0,69%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	153	20,18%	0,58%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	48	6,33%	0,18%
	FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO -FUGA-	30	3,96%	0,11%
	CANAL CAPITAL	27	3,56%	0,10%
	ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ - OFB	11	1,45%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>758</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,89%</b>
<b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL -IPES	551	86,91%	2,10%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	56	8,83%	0,21%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	27	4,26%	0,10%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>634</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,41%</b>
<b>HACIENDA</b>	SECRETARÍA DE HACIENDA DISTRITAL	142	40,57%	0,54%

	U.A.E CATASTRO DISTRITAL	107	30,57%	0,41%
	FONCEP	84	24,00%	0,32%
	LOTERIA DE BOGOTÁ	17	4,86%	0,06%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>350</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,33%</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>	VEEDURÍA DISTRITAL	124	60,49%	0,47%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	44	21,46%	0,17%
	CONCEJO DE BOGOTA	37	18,05%	0,14%
<b>TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL</b>		<b>205</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,78%</b>
<b>PLANEACION</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	106	100,00%	0,40%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>		<b>106</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,40%</b>
<b>GESTION JURIDICA</b>	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	76	100,00%	0,29%
<b>TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA</b>		<b>76</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,29%</b>
<b>MUJERES</b>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	62	100,00%	0,24%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>62</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,24%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>26.271</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 17/08/2018

La Tabla No 3 muestra que en el mes de julio, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital<sup>2</sup> fueron:

- Secretaría Distrital de Movilidad que registró 3.907 peticiones, que representan el 86,90% del total de peticiones registradas en el Sector Movilidad, y el 14,86% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.820 peticiones que representan el 88,43% del total de peticiones registradas en su Sector, y el 10,73% del total registrado en el Distrito Capital.

<sup>2</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; por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.477 peticiones que representan el 46,37% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,62% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.356 peticiones, que representan el 37,14% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,16% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- La Universidad Distrital con 1.355 peticiones que representan el 74,57% del total de peticiones registradas en el Sector Educación, y el 5,16% del total de peticiones registradas en el Distrito.

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

Teniendo en cuenta el número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes de julio, con respecto al mes anterior (junio) se observa una variación de 29,08% (ver Tabla No 4), equivalente a 5.919 peticiones; encontrándose que la mayoría de los sectores del D.C. presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, excepto los sectores Mujeres, Cultura Recreación y Deporte y Entes de Control que presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas.

Los sectores que presentan mayor aumento (porcentual) en registro de peticiones son el Sector Hacienda (113,41%), Desarrollo Económico Industria y Turismo (95,08%), Seguridad Convivencia y Justicia (70,40%), Hábitat (61,76%) y Ambiente con 52,51%.

SECTOR	JUNIO	JULIO	% VARIACION (FRENTE A MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	3.631	4.496	23,82%
GESTION PUBLICA	3.308	3.669	10,91%
SALUD	3.494	3.651	4,49%
GOBIERNO	2.146	3.189	48,60%
HABITAT	1.969	3.185	61,76%
EDUCACION	1.359	1.817	33,70%
AMBIENTE	1.178	1.793	52,21%
INTEGRACION SOCIAL	1.013	1.353	33,56%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	544	927	70,40%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	782	758	-3,07%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	325	634	95,08%
HACIENDA	164	350	113,41%
ENTES DE CONTROL	243	205	-15,64%
PLANEACION	66	106	60,61%
GESTION JURIDICA	65	76	16,92%
MUJERES	65	62	-4,62%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>20.352</b>	<b>26.271</b>	<b>29,08%</b>

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

### 2.3 Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas<sup>3</sup> en el mes de julio 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 23.774 peticiones, de las cuales el 37,79% (8.985) corresponde a peticiones registradas en este mismo mes, y el restante 62,20% (14.789) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de julio.

JULIO						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS JULIO 2018	%	N° PETICIONES CERRADAS JULIO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	4.496	17,11%	584	2.585	3.169	13,33%
GESTION PUBLICA	3.669	13,97%	220	236	456	1,92%
SALUD	3.651	13,90%	1.824	2.343	4.167	17,53%
GOBIERNO	3.189	12,14%	383	2.489	2.872	12,08%
HABITAT	3.185	12,12%	693	2.991	3.684	15,50%
EDUCACION	1.817	6,92%	1.549	334	1.883	7,92%
AMBIENTE	1.793	6,83%	974	1.422	2.396	10,08%
INTEGRACION SOCIAL	1.353	5,15%	711	636	1.347	5,67%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	927	3,53%	597	683	1.280	5,38%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	758	2,89%	456	354	810	3,41%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	634	2,41%	475	356	831	3,50%
HACIENDA	350	1,33%	267	121	388	1,63%
ENTES DE CONTROL	205	0,78%	114	70	184	0,77%
PLANEACION	106	0,40%	66	106	172	0,72%
GESTION JURIDICA	76	0,29%	33	25	58	0,24%
MUJERES	62	0,24%	39	38	77	0,32%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>26.271</b>	<b>100%</b>	<b>8.985</b>	<b>14.789</b>	<b>23.774</b>	<b>100%</b>

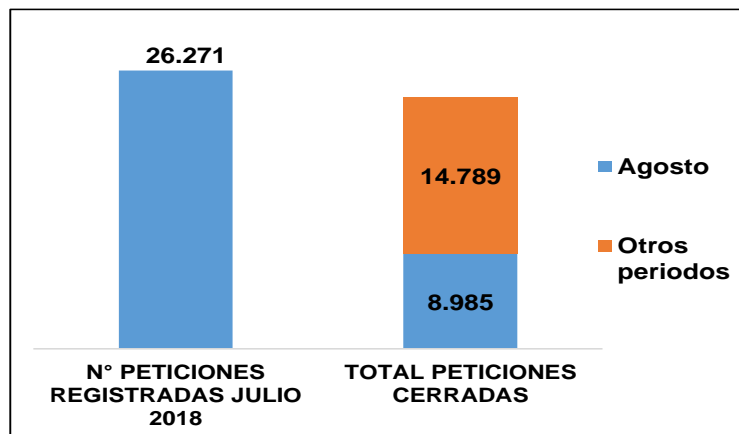
**Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

Igualmente, se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Salud con 4.167 respuestas que representan el 17,53% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 3.169 cierres que representan el 13,33% del total cerrado en el Distrito Capital.

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

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de julio, de las 26.271 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 17.286 peticiones, que representan el 65,79% 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 17/08/2018

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	1.522	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.521	
Otras Dependencias Secretaría General	51	451
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	10	5
<b>TOTAL</b>	<b>3.104</b>	<b>456</b>

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

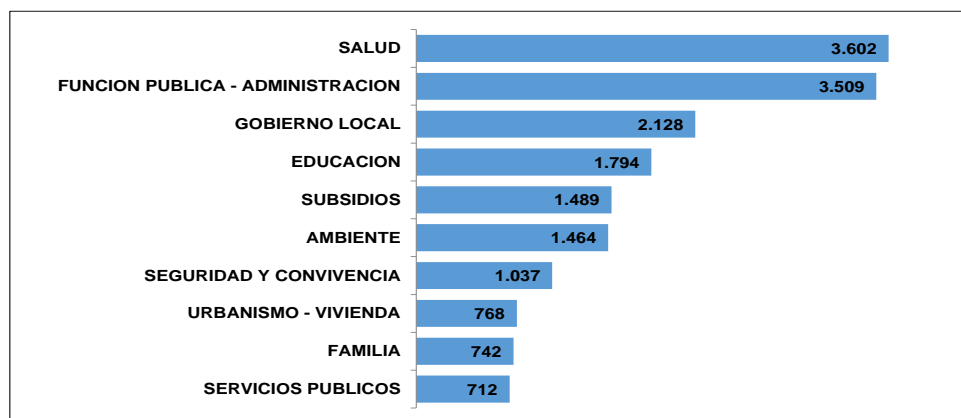
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

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 3.104 adelantados en casi su totalidad por la Secretaría

General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 456, de las cuales 451 respuestas pertenecen a la Secretaría General y 5 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 26.271 peticiones registradas en el mes de julio en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, los diez (10) temas más recurrentes acumulan 17.245 peticiones (65,64% del total registrado en el mes). Dentro de estos, se encuentra que el tema "Salud" acumuló el 13,71% del total de peticiones registradas, seguido por el tema "Función Pública-Administración", que representa el 13,36% 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 17/08/2018

Frente al mes anterior (junio), se observa que los dos temas de mayor frecuencia en el Distrito Capital continúan siendo "Salud" y "Función Pública-Administración"; por otra parte se observa que nueve (9) de estos diez temas son los mismos reportados en el mes anterior (junio), teniendo en cuenta que en el mes de julio ingresó al TOP el tema "Servicios Públicos" y salió del TOP el tema "Movilidad, transporte y malla vial".

Por otra parte, 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 9.680 peticiones que representan el 36,84% del total) y el Derecho de Petición de Interés General (7.000 peticiones con el 26,64% del total).

TEMAS PRINCIPALES (10)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJA	CONSULTA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE DEL TOTAL
SALUD	938	108	1.325	166	355	26	288	304	86	6	3.602	13,71%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	1.008	257	1.191	64	755	152	28	12	37	5	3.509	13,36%
GOBIERNO LOCAL	1.168	787	21	76	32	7	30	6	1	0	2.128	8,10%
EDUCACION	71	17	67	1.337	270	15	4	5	1	7	1.794	6,83%
SUBSIDIOS	1.420	18	18	11	11	7	0	3	1	0	1.489	5,67%
AMBIENTE	506	601	52	155	74	39	1	3	33	0	1.464	5,57%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	110	762	53	23	53	4	1	21	1	9	1.037	3,95%
URBANISMO - VIVIENDA	522	36	60	14	33	63	17	11	4	8	768	2,92%
FAMILIA	415	39	54	26	72	12	56	36	27	5	742	2,82%
SERVICIOS PUBLICOS	465	110	49	7	61	8	2	5	2	3	712	2,71%
OTROS TEMAS	3.057	4.265	383	286	443	233	98	110	86	65	9.026	34,36%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>9.680</b>	<b>7.000</b>	<b>3.273</b>	<b>2.165</b>	<b>2.159</b>	<b>566</b>	<b>525</b>	<b>516</b>	<b>279</b>	<b>108</b>	<b>26.271</b>	<b>100%</b>

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

La Tabla No 7 deja ver que en el tema más recurrente “Salud”, la principal tipología es el “Reclamo” que representa el 36,78% 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 26,04% del total de peticiones registradas con este tema; cabe anotar que entre estas dos tipologías se acumula el 62,82% del total de peticiones registradas en el tema "Salud" en el mes de julio.

Por otra parte, en el 2do tema más recurrente "Función Pública-Administración", la principal tipología es el "Reclamo" que representa el 33,94% (1.191 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 julio:

**Sector Movilidad:** En este sector, de las 4.496 peticiones ciudadanas registradas en el mes, el subtema más relevante fue "Priorización de vías-mala vial" que representó el 1,6% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Atención y Servicio a la Ciudadanía" que representa el 1,2% del total registrado en el Sector.

Frente al mes anterior (junio) se observa variación, teniendo en cuenta que en ese mes los subtemas más reiterados fueron "Embargos y desembolsos" y "Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito".

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
PRIORIZACION DE VIAS-MALLA VIAL LOCAL	71	1,6%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	52	1,2%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	47	1,0%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	43	1,0%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	35	0,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	4.248	94,5%
<b>TOTAL</b>	<b>4.496</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

**Sector Salud:** En este Sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en el mes son "D. Ambulatorio Medicina Especializada" con el 13,6% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema "Historia Clínica" que acumuló 8,1% de las peticiones. Frente al mes anterior (junio), se observa una variación en el 2do subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que en ese mes el 2do subtema fue "D. Ambulatorio Consulta Externa General", que en el mes de julio pasó a ubicarse en el 4to lugar.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	498	13,6%
HISTORIA CLÍNICA	295	8,1%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	282	7,7%
NORMATIVAD Y REQUISITOS SANITARIOS	211	5,8%
AMBULATORIO – C. EXTERNA GENERAL	202	5,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.163	59,2%
<b>TOTAL</b>	<b>3.651</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Salud**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

**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 13,7% del total de las peticiones registradas en el Sector; en 2do lugar, se ubicó el subtema “Ley 675 Certificado de Propiedad Horizontal” con el 9,8% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (junio), se observa una variación, teniendo en cuenta que el subtema más reiterado en ese mes (“Ley 675 Certificado de Propiedad Horizontal”) pasó a ubicarse en el mes de julio en el 2do lugar. Por otra parte el subtema más reiterado en este mes de julio (“Ley 1755 solicitud ciudadana: copias, certificados laborales, información”) en el mes anterior no se ubicó en el ranking de los cinco temas más reiterados.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA: COPIAS, CERTIFICADOS LABORALES, INFORMACION	437	13,7%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	312	9,8%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	169	5,3%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	152	4,8%
PERTURBACIÓN: TENENCIA, POSESIÓN, AMPARO AL DOMICILIO, POR OCUPACIÓN DE HECHO	130	4,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.989	62,4%
<b>TOTAL</b>	<b>3.189</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Gobierno**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

**Sector Hábitat:** En este Sector el principal subtema es “Subsidio para Adquisición de Vivienda” que representa el 33,8% del total registrado en el Sector; en segundo lugar se ubica el subtema “Defensor del Ciudadano” con el 6,2% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (junio), se observa una variación en el 2do subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes, fue el “Subsidio Distrital de Vivienda en especie”.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
SUBSIDIO PARA ADQUISICION DE VIVIENDA	1.077	33,8%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	198	6,2%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	121	3,8%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	119	3,7%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	103	3,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.567	49,2%
<b>TOTAL</b>	<b>3.185</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Hábitat**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

**Sector Educación:** En este Sector, en el mes de julio el subtema más frecuente fue “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado”, que representa el 50,6% del total de peticiones registradas en el Sector; a su vez, el segundo subtema de mayor frecuencia fue “Calidad del Servicio” con el 14,1% del total registrado en el Sector. Hay que señalar que en el mes anterior (junio) estos dos subtemas también fueron los más reiterados en el Sector Educación.

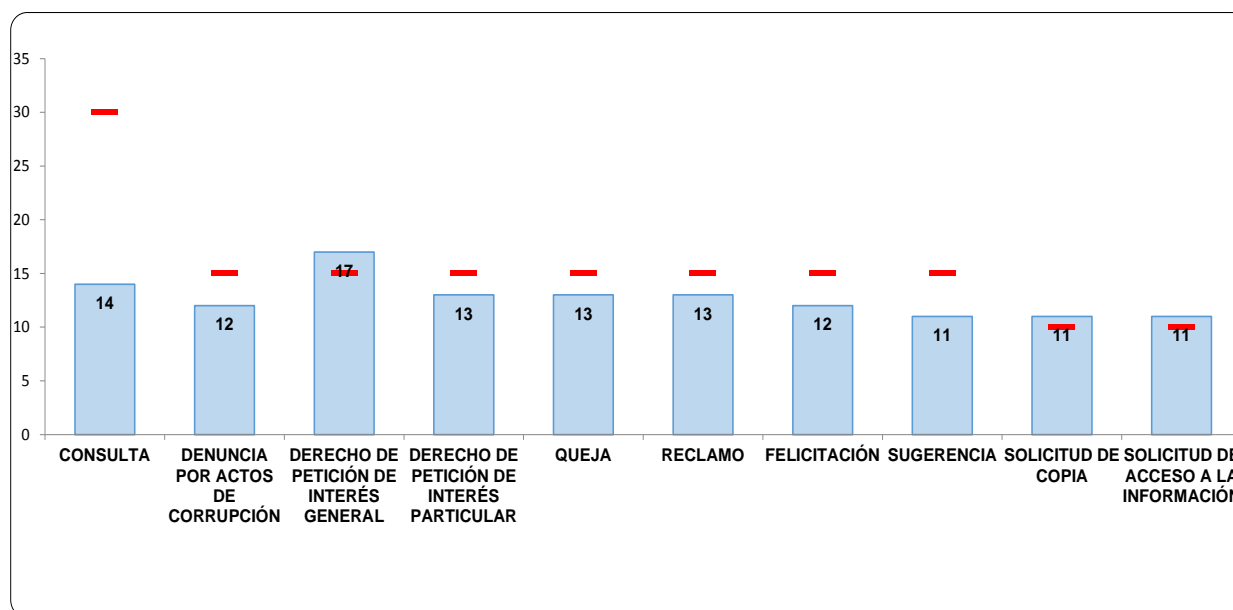
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	919	50,6%
CALIDAD DEL SERVICIO	257	14,1%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	90	5,0%
ACCESO A LA INFORMACION - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	39	2,1%
CONVIVENCIA ESCOLAR - MATONEO, BULLING Y/O VIOLENCIA ESCOLAR	34	1,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	478	26,3%
<b>TOTAL</b>	<b>1.817</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Educación**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

## 2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

El tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en julio está en 11,5 días hábiles; frente al mes anterior (junio) no se presenta variación, teniendo en cuenta que en el mes anterior (junio) el tiempo promedio de respuesta estuvo en 11,5 días hábiles.

A continuación, en la Gráfica No 5 se presenta el tiempo promedio de respuesta en el Distrito Capital, según la tipología:



**Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

La gráfica anterior 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.

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 (4 tipologías), Sector Hábitat (4 tipologías), Sector Ambiente (3 tipologías), Sector Educación (3 tipologías), Sector Desarrollo Económico (3 tipologías), Sector Movilidad (3 tipologías), Sector Planeación (2 tipologías), Sector Seguridad y Convivencia (1 tipología) y Entes de Control (1

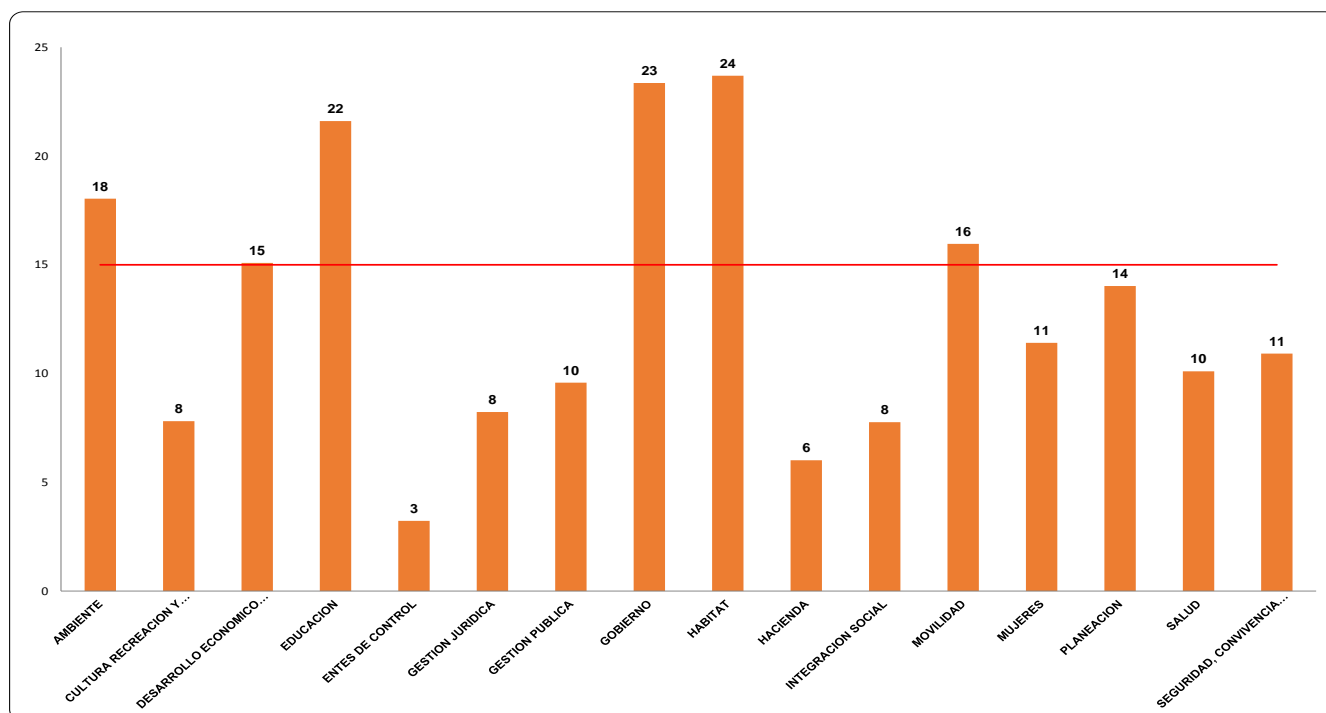
tipología). Con respecto al mes anterior (junio) se observa que estos mismos sectores presentaron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente por tipologías.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	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		22	9	18	16	17	16	39	11	29	7
CULTURA RECREACION Y DEPORTE		15	9	10	7	8	9	4	7	5	6
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		9		17	10	10	17		21		17
EDUCACION		11	22	37	16	32	25	7	14	9	1
ENTES DE CONTROL		3	3	4	6	2	2		2	12	11
GESTION JURIDICA		16	1	9	8	8	15			6	5
GESTION PUBLICA		6	7	7	11	8	12	6	16	5	9
GOBIERNO		31	21	41	33	20	18	29	1	27	36
HABITAT		26	39	27	23	19	21	13	24	13	18
HACIENDA		5	9	7	8	6	7	2	3	6	8
INTEGRACION SOCIAL		10	2	9	11	9	10	4	10	6	8
MOVILIDAD		27	13	28	17	13	16	14	10	20	14
MUJERES		11		14	11	13	10	10	11	9	9
PLANEACION		14		16	15	14	16	9		7	14
SALUD		10	9	10	10	11	10	9	11	8	7
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		14	11	10	13	12	11	9	11	8	11
PROMEDIO TOTAL SECTORES DC	0	14	12	17	13	13	13	12	11	11	11

Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología

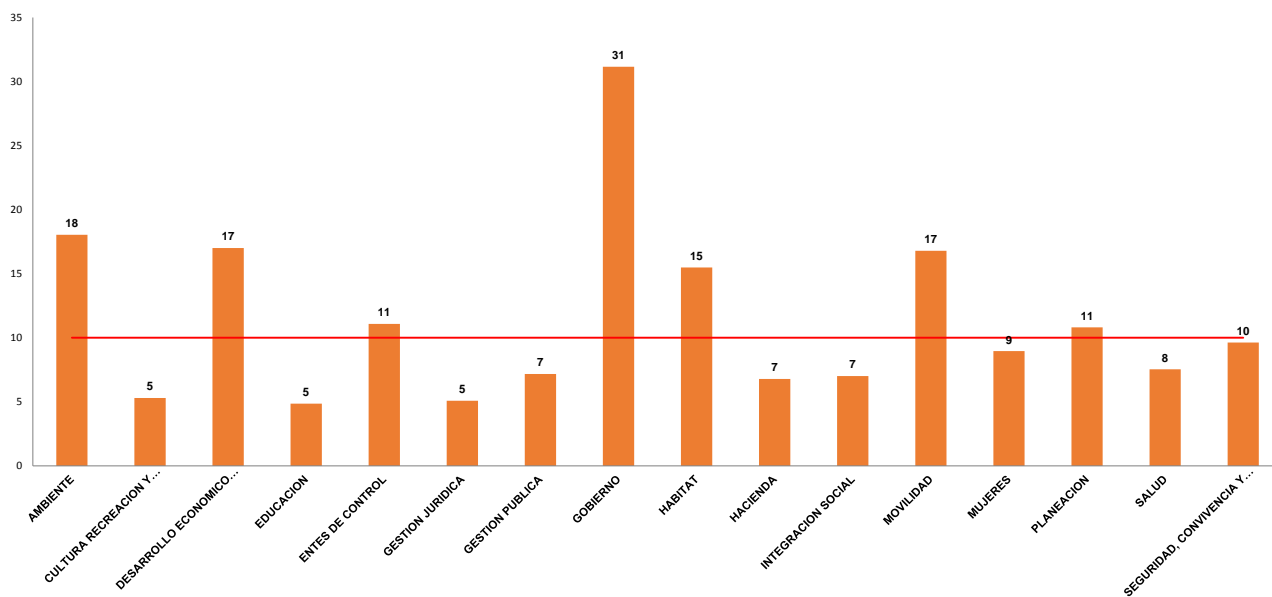
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

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, Hábitat, Educación, Ambiente, Movilidad y Desarrollo Económico presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido 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 17/08/2018

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, Ambiente, Movilidad, Desarrollo Económico y Hábitat, Planeación y Entes de Control, presentan 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 17/08/2018

Por otra parte, con respecto a la tipología "Consulta", la Tabla No 13 deja ver que el Sector Gobierno 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 julio en el Distrito Capital, se encontraron 6.097 peticiones vencidas; a continuación se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	TOTAL	PORCENT.
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3.044	49,93%
UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	1.358	22,27%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	421	6,91%
SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	319	5,23%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	248	4,07%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	164	2,69%

IPES	160	2,62%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	97	1,59%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	66	1,08%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	54	0,89%
DEMÁS ENTIDADES	166	2,72%
<b>TOTAL DC</b>	<b>6.097</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 17/08/2018

Las cifras dejan ver que las entidades con mayor número de peticiones vencidas son la Secretaría Distrital de Gobierno con 3.044 peticiones vencidas que representan el 49,93% del total de vencidos en el Distrito Capital, seguida por la U.A.E de Servicios Públicos con 1.358 peticiones vencidas que representan el 23,27% 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 evaluado<sup>4</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		
17.695	1.606	1.554	52	1.512	94	1.556	50	1.485	121	164	211
		97%	3%	94%	6%	97%	3%	92%	8%	10%	13%

**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 03/07/2018

La población corresponde a 17.695 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 61 Entidades Distritales en el mes de junio, incluidas 120 denuncias por actos de corrupción; de estas, se tomó una muestra de 1.606 respuestas para la respectiva evaluación.

<sup>4</sup> Evaluación de respuestas emitidas en el mes de junio, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.



### Cumplimiento de criterios<sup>5</sup>:

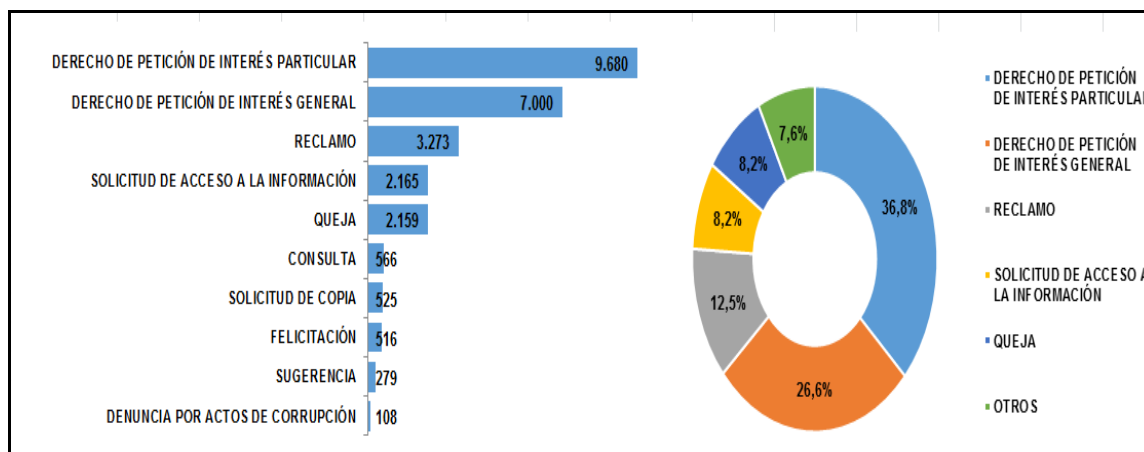
Las cifras muestran que el 97% de respuestas evaluadas, cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 94% cumplen con el criterio de “Claridad”, el 97% cumplen con el parámetro de “Calidez” y el 92% cumplen el criterio de “Oportunidad”.

Por otra parte, el 13% de las respuestas evaluadas no cumplen con el manejo del sistema.

De lo anterior se concluye que el 10% (164 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 13% 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



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

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

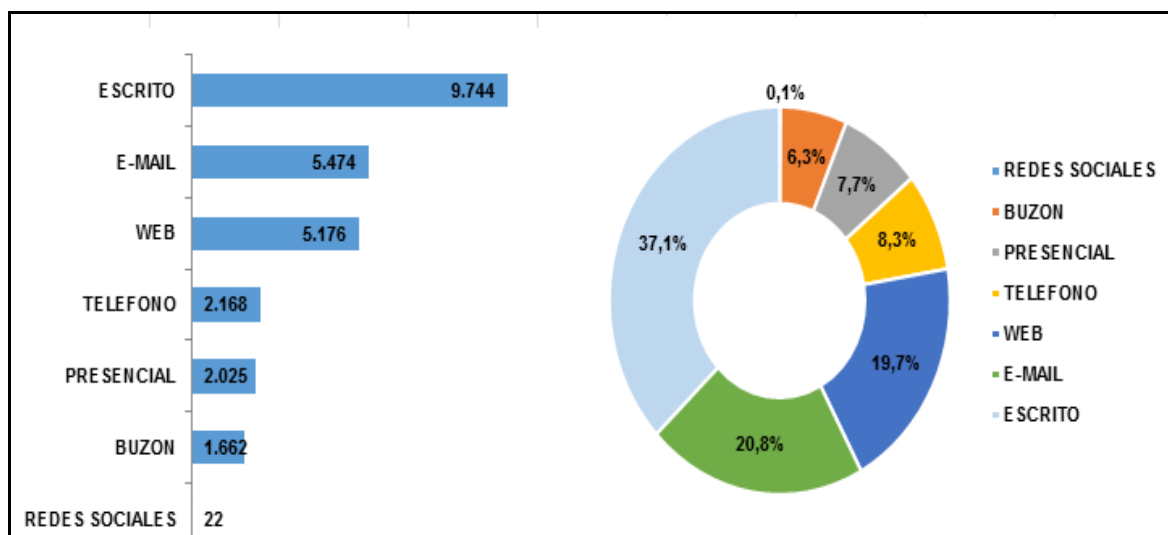
**Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.

**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.

En la Gráfica No 8 se observa que del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de julio, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro (9.680 peticiones, que representan el 36,8% del total registrado); la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 7.000 peticiones que representaron el 26,6% del total registrado. Frente al mes anterior (junio) no se presenta variación en las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

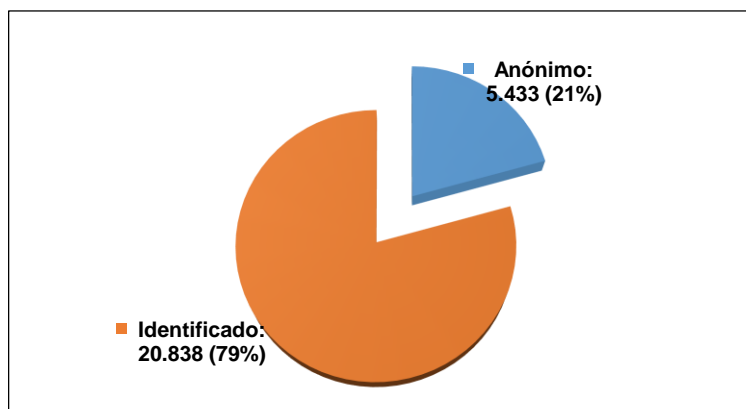
### 3. Canales de interacción



**Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

En el mes de julio, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones continuó siendo el canal “Escrito” con 9.744 peticiones, que representan el 37,1% del total de peticiones registradas; en segundo lugar se encuentra el canal “Email” con 5.474 peticiones (20,8% del total registrado). Cabe anotar que en el mes anterior (junio) el canal “Escrito” también fue el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

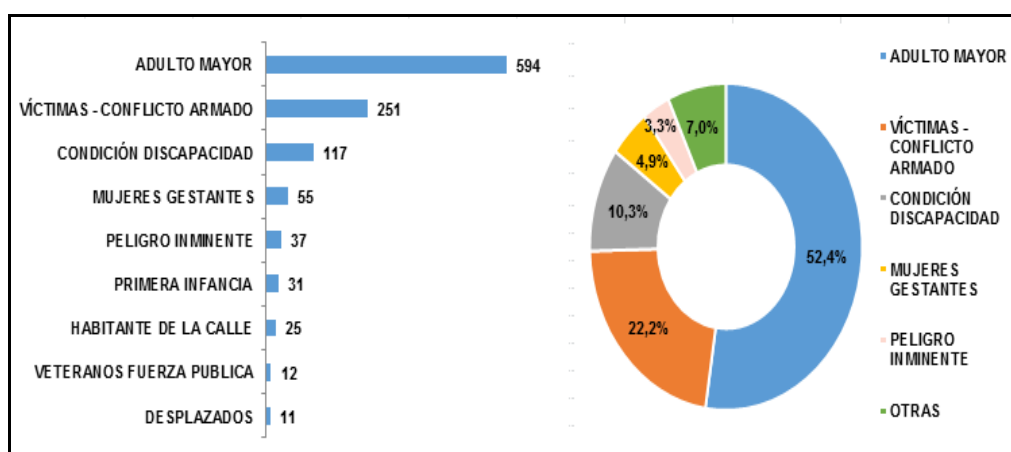
### 4. Calidad del requirente



**Gráfica No 10. Calidad del Requirente**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

La Gráfica No 10 muestra que del total de peticiones interpuestas en el mes de julio por la ciudadanía, 20.838 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 79% del total de peticiones registradas, mientras que 5.433 peticiones (21% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (junio) no se observa variación, pues en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.

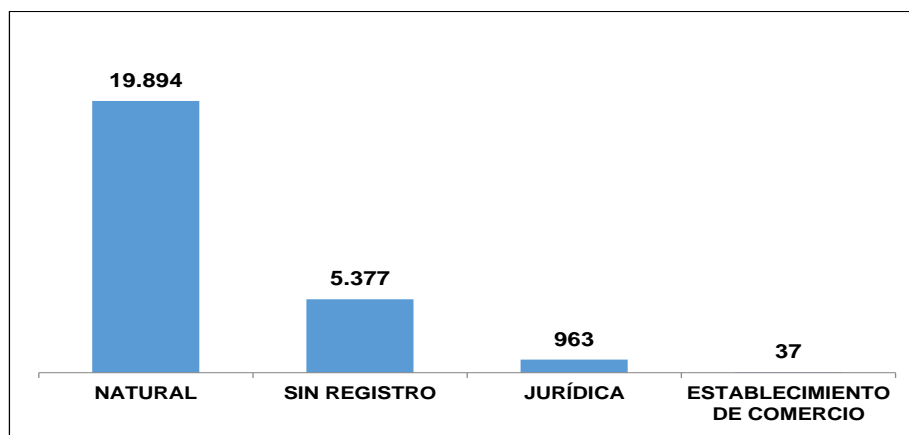
## **6. Condición del peticionario**



**Gráfica No 11. Condición del peticionario**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de julio en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 1.133 peticiones (4,31% 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 desplazados); de éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (594) que representan el 52,4%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 251 peticiones que representan el 22,2% del total de peticiones que refieren condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (junio) estas dos condiciones "Adulto mayor" y "Víctimas de conflicto armado" también presentaron el mayor número de registros dentro del total de peticiones que refirieron condición especial.

## **7. Participación por tipo de peticionario**



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

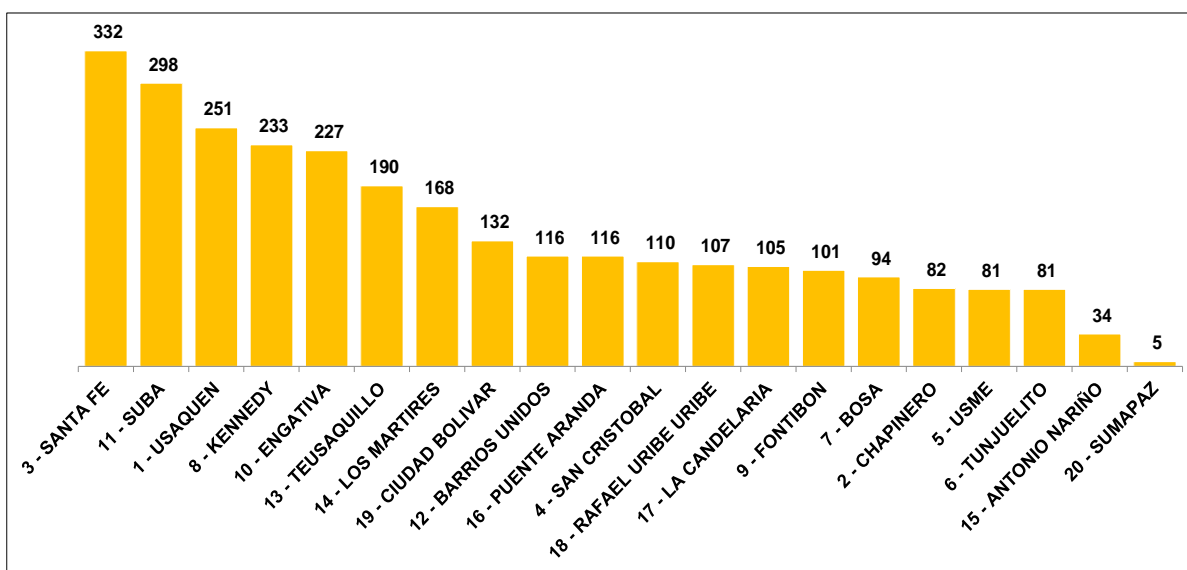
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de julio en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 19.894 peticiones (75,72%) fueron registradas por personas naturales, 963 peticiones (3,66%) por personas jurídicas, 37 peticiones por establecimientos de comercio (0,14%) y en 5.377 peticiones (20,46%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (junio) 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 julio, en 2.863 peticiones (10,9% 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.

En la Gráfica No 13 se evidencia que las localidades de Santafé, Suba y Usaquén fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 332, 298 y 251 peticiones respectivamente, acumulando así el 30,77% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de julio. Cabe mencionar que en el mes anterior (junio) estas tres localidades también fueron las de mayor reporte, pero se presenta variación en su orden, teniendo en cuenta que la localidad de Suba se ubicó en el 1er lugar como la más relacionada con las peticiones realizadas por la ciudadanía, Santafé en 2do lugar y Usaquén en 3er lugar.



Gráfica No 13. Participación por localidades

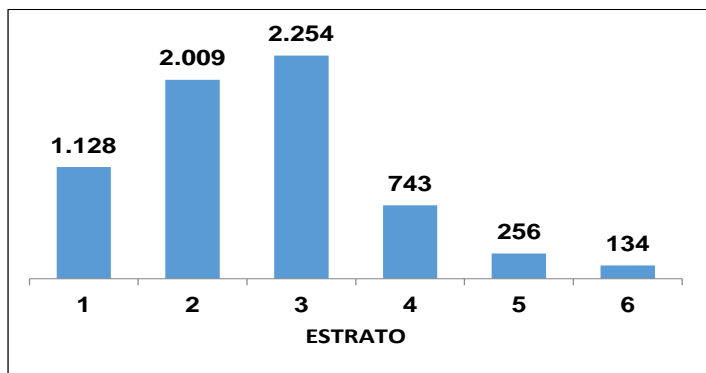
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

La Tabla No 16 muestra los temas más relevantes para las localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Santafé, Suba y Usaquén); se puede observar que el tema "Contaminación Ambiental" se relaciona de manera transversal en dos (2) de las tres (3) localidades.

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	TOTAL PETICIÓN
3 - SANTA FE	ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	15
	CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	5
	CENTRO DE DOCUMENTACION-RADICACION	5
11 - SUBA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	144
	GESTION DE LA SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA. (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS	25
	LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	11
1 - USAQUEN	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	10
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	4
	PRIORIZACION DE VIAS-MALLA VIAL LOCAL	4

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 17/08/2018

## 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 17/08/2018

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de julio se registraron 6.524 peticiones que incluyeron esta variable (24,8% del total registrado en el mes). De estas el "Estrato 3" presenta el mayor registro de peticiones (2.254 peticionarios) del total que incluyó esta variable y el "Estrato 2" se ubica en segundo lugar con 2.009 peticiones. Frente al mes anterior (junio) 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 julio en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 3 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	Problemática de inseguridad	1
INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	Solicita que le respondan información en el marco de la estrategia jóvenes en paz.	1
		Solicita que se le informe si un ciudadano se encuentra recibiendo los servicios de la entidad, y en caso afirmativo, se certifique los programas en los cuales ha recibido atención.	1
HABITAT	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	Vocero de Veeduría presenta Derecho de petición, relacionado con responsabilidad fiscal que debe asumir y resarcir por daño ambiental, social y financiero.	1
<b>TOTAL</b>			<b>4</b>

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/08/2018

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.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 junio<sup>6</sup>, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL 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	3.300	3.300	0	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	8	11	0	N.A.	72,7%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	1.942	NO PRESENTO INFORME			
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	161	229	68	N.A.	70,3%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC.	43	63	20	N.A.	68,3%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	75	NO PRESENTO INFORME			

<sup>6</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 24 de julio de 2018.



SECTOR	ENTIDAD	JUNIO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	68	92	24	N.A.	73,9%
	FONCEP	2	6	83	N.A.	33,3%
	Lotería de Bogotá	19	19	N.A.	N.A.	100%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	66	137	1	N.A.	48,2%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	19	NO PRESENTO INFORME			
	Instituto para la Economía Social - IPES.	256	296	40	N.A.	86,5%
	Instituto Distrital de Turismo-IDT	50	33	N.A.	17	66,0%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	259	NO PRESENTO INFORME			
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	23	26	3	N.A.	88,5%
	Universidad Distrital	1.077	1.083	N.A.	N.A.	99,4%
SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1.180	NO PRESENTO INFORME			
	Sub Red Sur	972	1.125	153	N.A.	86,4%
	Sub Red Sur Occidente	521	698	N.A.	N.A.	74,6%
	Sub Red Centro Oriente	480	638	N.A.	N.A.	75,2%
	Sub Red Norte	325	498	N.A.	N.A.	65,3%
	Capital Salud	16	109	N.A.	N.A.	14,7%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	960	NO PRESENTO INFORME			
	IDIPRON	53	55	N.A.	N.A.	96,4%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	62	NO PRESENTO INFORME			
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR.D.	149	202	N.A.	N.A.	73,8%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	2	NO PRESENTO INFORME			
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	92	131	39	N.A.	70,2%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	22	50	28	N.A.	44,0%

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	411	506	N.A.	N.A.	81,2%
	Canal Capital	44	50	N.A.	N.A.	88,0%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	701	885	184	N.A.	79,2%
	IDIGER	22	103	81	N.A.	21,4%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	285	298	N.A.	N.A.	95,6%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	170	NO PRESENTO INFORME			
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	3.118	4.726	32.421	N.A.	66,0%
	IDU	77	NO PRESENTO INFORME			
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	70	383	N.A.	N.A.	18,3%
	-Transmilenio S.A.	202	NO PRESENTÓ INFORME			
	Terminal de Transporte S.A.	3	146	N.A.	N.A.	2,1%
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	21	NO PRESENTÓ INFORME			
	GRUAS Y PATIOS	130	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	10	17	N.A.	N.A.	58,8%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	1.163	NO PRESENTO INFORME			
	Caja de Vivienda Popular	317	327	N.A.	N.A.	96,9%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	317	NO PRESENTO INFORME			
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	25	18	19	7	72,0%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	91	NO PRESENTO INFORME			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	12	NO PRESENTO INFORME			

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
MUJER	Secretaria Distrital de la Mujer	65	77	16	N.A.	84,4%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	490	NO PRESENTO INFORME			
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	11	26	N.A.	N.A.	42,3%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	65	95	N.A.	N.A.	68,4%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	46	NO PRESENTO INFORME			
	Veeduría Distrital	151	164	N.A.	N.A.	92,1%
<b>TOTAL</b>		<b>20.219</b>	<b>16.622</b>	<b>33.180</b>	<b>24</b>	<b>82,2%</b>

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010 mes de mayo 2018

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, diecinueve (19) entidades no presentaron informe; es decir sólo 36 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (junio). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 20.219 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 16.622 peticiones lo cual muestra una diferencia de 33.180 peticiones<sup>7</sup>, llegando a un cumplimiento del 82,2%; 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 82,2% 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: La Terminal de Transporte (2,15%), Capital Salud (14,7%), IDIGER (21,4%), FONCEP (33,3%) y Fundación Gilberto Álzate (44,0%).

<sup>7</sup> 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.

Adicionalmente, es importante mencionar las entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado<sup>8</sup>: Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Secretaría de Educación del Distrito, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Orquesta Filarmónica de Bogotá, Orquesta Filarmónica de Bogotá, Instituto de Desarrollo Urbano-IDU, Transmilenio S.A., Sistema Integrado de Movilidad SIM, Grúas y Patios, Secretaría Distrital del Hábitat, U.A.E. de Servicios Públicos UAESP, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, y Concejo 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 julio 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 y Educación) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital ("Salud" y "Función Pública-Administración") y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores/entidades (Hábitat, Gobierno, Educación, Movilidad, Desarrollo Económico, Ambiente, Planeación y Entes de Control) que presentan tiempos promedio 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 que presentan mayor número de peticiones vencidas (sin respuesta definitiva, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de

<sup>8</sup> Junio de 2018



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

**Página 37 de 37**

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 respuesta 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, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Secretaría de Educación del Distrito, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Orquesta Filarmónica de Bogotá, Orquesta Filarmónica de Bogotá, Instituto de Desarrollo Urbano-IDU, Transmilenio S.A., Sistema Integrado de Movilidad SIM, Grúas y Patios, Secretaría Distrital del Hábitat, U.A.E. de Servicios Públicos UAESP, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, y Concejo de Bogotá,) a presentar los reportes de cumplimiento dentro del tiempo establecido.

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

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

