



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 JUNIO DE 2018**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. JULIO 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 JUNIO 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 junio 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
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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

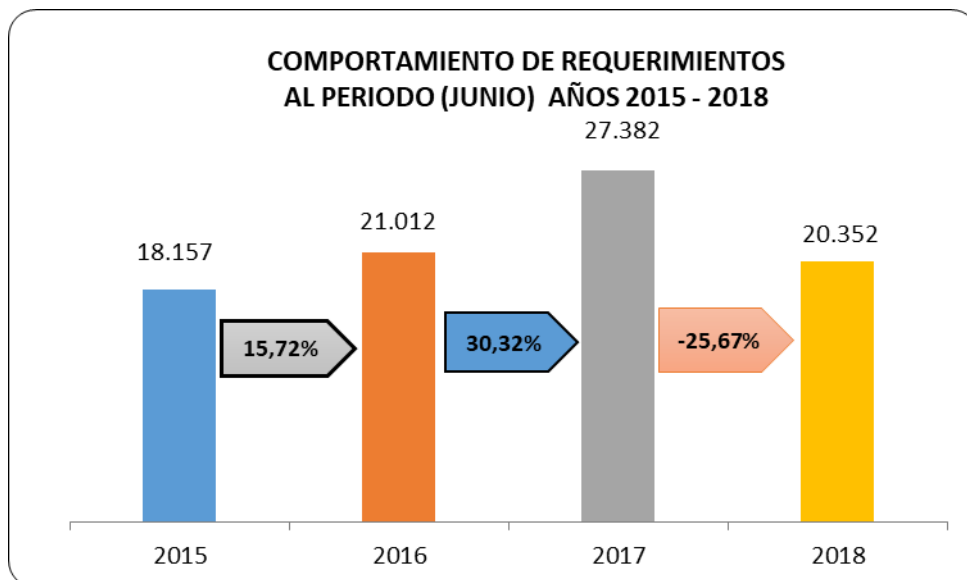
1. Resumen global peticiones ciudadanas D.C.

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 30 de junio), 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					
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					
TOTAL	202.997	223.619	230.773	299.064	165.387				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2014 al 2018
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de junio se registraron 20.352 peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, presentando una disminución de -13.814 peticiones (-40,43%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (mayo); a su vez, esta cifra refleja una disminución de -25,7% (-7.030 peticiones) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (junio de 2017).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de junio 2015 a 2018
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

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
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
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
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
JUNIO	1/06/2018	30/06/2018	1450672018	1655002018	20.352

Tabla No 2. Consecutivo registros 2016-2018
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

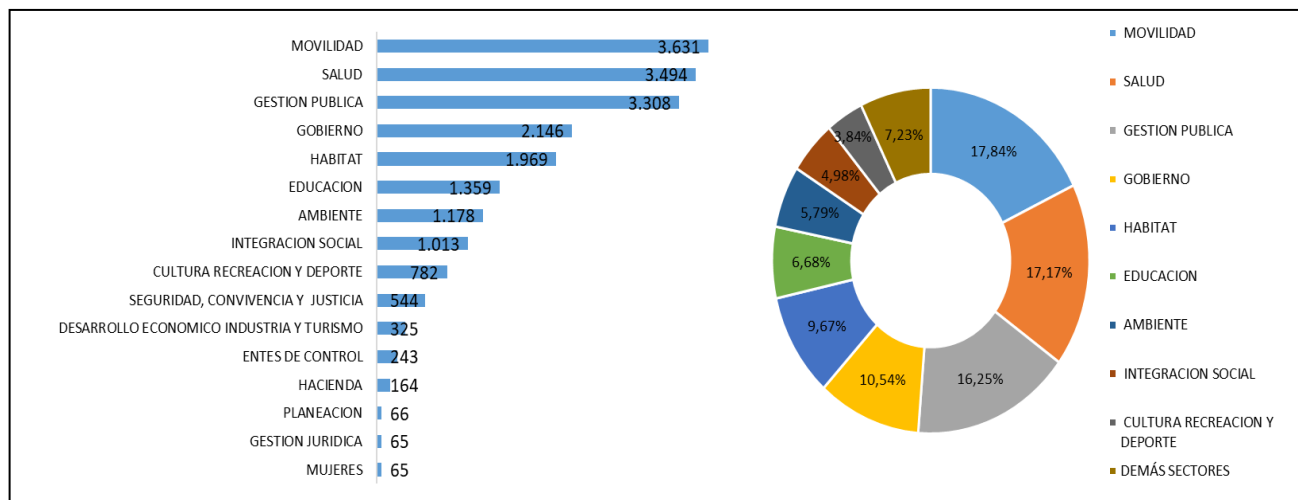
Hay que señalar que el ingreso de requerimientos en el aplicativo puede darse por ingresos directos por parte del ciudadano(a), o por contacto del ciudadano(a) con cualquier entidad por medio escrito, buzón, telefónico, presencial y es la entidad la que registra al ciudadano y el respectivo requerimiento.

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 junio en el Distrito Capital, junto con los porcentajes de participación en el total registrado:



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - junio 2018
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

La Gráfica No 2 permite observar que en el mes de junio los sectores con mayor número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones¹ fueron Movilidad con 3.631 peticiones (17,84% del total), Salud que registró 3.494 (17,17%), Gobierno con 2.146 (10,54%), Hábitat con 1.969 (9,67%) y Educación con 1.359 (6,68%) acumulando entre estos cinco sectores el 61,9% del total de las peticiones registradas en el mes.

Frente al mes anterior (mayo) se observa que el Sector Movilidad continua siendo el Sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; igualmente se observa que el Sector Salud se ubicó en segundo lugar, desplazando al Sector Gobierno al tercer lugar en cuanto al número de peticiones registradas. Por otra parte se observa que el Sector Hábitat ingresó al TOP de los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas, desplazando al Sector Ambiente, que en el

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.

mes de junio no se ubicó dentro del TOP de los cinco sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

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

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

SECTOR	NOMBRE COMPLETO	No TOTAL PETIC.	PORCENTAJE PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENTAJE PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	3.118	85,87%	15,32%
	TRANSMILENIO	202	5,56%	0,99%
	GRÚAS Y PATIOS	130	3,58%	0,64%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	77	2,12%	0,38%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	70	1,93%	0,34%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	21	0,58%	0,10%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	10	0,28%	0,05%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	3	0,08%	0,01%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		3.631	100%	17,84%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.180	33,77%	5,80%
	SUBRED SUR	972	27,82%	4,78%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	521	14,91%	2,56%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	480	13,74%	2,36%
	SUBRED NORTE	325	9,30%	1,60%
	CAPITAL SALUD EPS	16	0,46%	0,08%
TOTAL SECTOR SALUD		3.494	100%	17,17%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	3.300	99,76%	16,21%

SECTOR	NOMBRE COMPLETO	No TOTAL PETIC.	PORCENTAJE PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENTAJE PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	8	0,24%	0,04%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		3.308	100%	16,25%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.942	90,49%	9,54%
	DADEP - DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	161	7,50%	0,79%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	43	2,00%	0,21%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		2.146	100%	10,54%
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.163	59,07%	5,71%
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	317	16,10%	1,56%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	316	16,05%	1,55%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	91	4,62%	0,45%
	CODENSA	41	2,08%	0,20%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	25	1,27%	0,12%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	12	0,61%	0,06%
	GAS NATURAL	4	0,20%	0,02%
TOTAL SECTOR HABITAT		1.969	100%	9,67%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1.077	79,25%	5,29%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	259	19,06%	1,27%
	IDEP – INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	23	1,69%	0,11%
TOTAL SECTOR EDUCACION		1.359	100%	6,68%

SECTOR	NOMBRE COMPLETO	No TOTAL PETIC.	PORCENTAJE PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENTAJE PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	701	59,51%	3,44%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	285	24,19%	1,40%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	170	14,43%	0,84%
	IDIGER	22	1,87%	0,11%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		1.178	100%	5,79%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	960	94,77%	4,72%
	IDIPRON	53	5,23%	0,26%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		1.013	100%	4,98%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	411	52,56%	2,02%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	149	19,05%	0,73%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	92	11,76%	0,45%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	62	7,93%	0,30%
	CANAL CAPITAL	44	5,63%	0,22%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	22	2,81%	0,11%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	2	0,26%	0,01%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		782	100%	3,84%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DE SEGURIDAD	490	90,07%	2,41%
	POLICÍA METROPOLITANA	41	7,54%	0,20%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	11	2,02%	0,05%
	ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO VIGILANCIA	2	0,37%	0,01%

SECTOR	NOMBRE COMPLETO	No TOTAL PETIC.	PORCENTAJE PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENTAJE PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
TOTAL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		544	100,00%	2,67%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	256	78,77%	1,26%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	50	15,38%	0,25%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	19	5,85%	0,09%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		325	100%	1,60%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	151	62,14%	0,74%
	CONCEJO DE BOGOTA	46	18,93%	0,23%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	46	18,93%	0,23%
TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL		243	100%	1,19%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	75	45,73%	0,37%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	68	41,46%	0,33%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	19	11,59%	0,09%
	FONCEP	2	1,22%	0,01%
TOTAL SECTOR HACIENDA		164	100%	0,81%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	66	100,00%	0,32%
TOTAL SECTOR PLANEACION		66	100%	0,32%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	65	100,00%	0,32%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		65	100,00%	0,32%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	65	100,00%	0,32%
TOTAL SECTOR MUJERES		65	100%	0,32%
TOTAL GENERAL		20.352		100%

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 03/07/2018

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

- Secretaría Distrital de Movilidad que registró 3.118 peticiones, representando así el 85,87% del total de peticiones registradas en el Sector Movilidad, y el 15,32% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud que registró 1.180 peticiones, que representan el 33,77% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,80% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 1.942 peticiones que representan el 90,49% del total de peticiones registradas en su Sector, y el 9,54% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.163 peticiones que representan el 59,07% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,71% del total registrado en el Distrito Capital.
- La Universidad Distrital con 1.077 peticiones que representan el 79,15% del total de peticiones registradas en el Sector Educación, y el 5,29% 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 junio, con respecto al mes anterior se observa una variación de -40,43% (ver Tabla No 4), equivalente a -13.814 peticiones; encontrándose que todos los sectores del D.C. y Entes de Control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas.

Los sectores que presentan mayor disminución (porcentual) en registro de peticiones son el Sector Movilidad que presenta -34,51% y el Sector Salud con -18,10% respectivamente.

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.

SECTOR	MAYO 2018	JUNIO 2018	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	5.544	3.631	-34,51%
SALUD	4.266	3.494	-18,10%
GESTION PUBLICA	4.277	3.308	-22,66%
GOBIERNO	5.299	2.146	-59,50%
HABITAT	3.051	1.969	-35,46%
EDUCACION	3.531	1.359	-61,51%
AMBIENTE	3.107	1.178	-62,09%
INTEGRACION SOCIAL	1.629	1.013	-37,81%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	946	782	-17,34%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	967	544	-43,74%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	498	325	-34,74%
ENTES DE CONTROL	330	243	-26,36%
HACIENDA	424	164	-61,32%
PLANEACION	94	66	-29,79%
GESTION JURIDICA	115	65	-43,48%
MUJERES	88	65	-26,14%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
TOTAL	34.166	20.352	-40,43%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

2.3 Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se resume el número de peticiones registradas³ en el mes de junio 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 17.786 peticiones, de las cuales el 34,67% (6.168) corresponde a peticiones registradas en este mismo mes, y el restante 65,32% (11.618) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de junio.

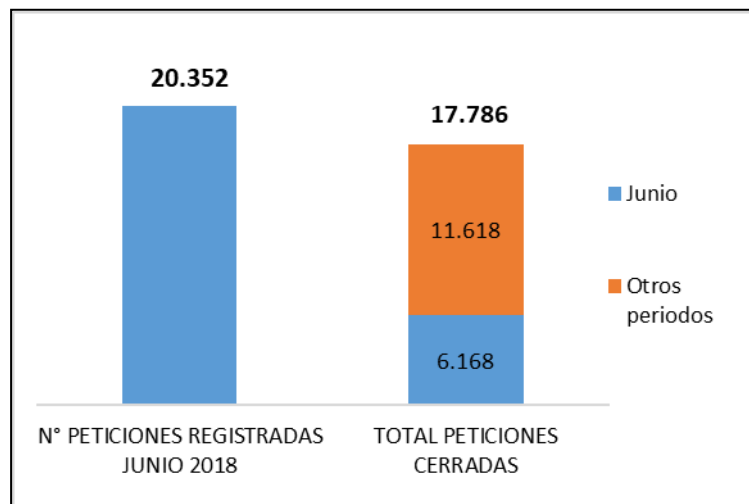
³ Para el análisis es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias, por lo cual el número de peticiones gestionadas puede superar el de recibidas, dado que en algunos casos debe ser resuelta por más de una dependencia y/o entidad.

PETICIONES JUNIO 2018						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS JUNIO 2018	%	N° PETICIONES CERRADAS JUNIO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
SALUD	3.494	17,17%	1.500	1.976	3.476	19,54%
MOVILIDAD	3.631	17,84%	723	1.897	2.620	14,73%
GOBIERNO	2.146	10,54%	170	1.626	1.796	10,10%
HABITAT	1.969	9,67%	194	1.595	1.789	10,06%
AMBIENTE	1.178	5,79%	444	1.180	1.624	9,13%
EDUCACION	1.359	6,68%	1.187	420	1.607	9,04%
INTEGRACION SOCIAL	1.013	4,98%	444	716	1.160	6,52%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	544	2,67%	268	879	1.147	6,45%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	782	3,84%	522	330	852	4,79%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y	325	1,60%	216	470	686	3,86%
HACIENDA	164	0,81%	148	157	305	1,71%
GESTION PUBLICA	3.308	16,25%	107	197	304	1,71%
ENTES DE CONTROL	243	1,19%	186	32	218	1,23%
PLANEACION	66	0,32%	8	87	95	0,53%
MUJERES	65	0,32%	30	36	66	0,37%
GESTION JURIDICA	65	0,32%	21	20	41	0,23%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	20.352	100%	6.168	11.618	17.786	100%

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/072018

Igualmente, se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Salud con 3.476 respuestas que representan el 19,54% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 2.620 cierres que representan el 14,73% del total cerrado en el Distrito Capital.

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de junio, de las 20.352 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 14.184 peticiones, que representan el 69,69% 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 03/072018

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	1.597	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.088	
Otras Dependencias Secretaría General	385	299
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	7	5
TOTAL	3.077	304

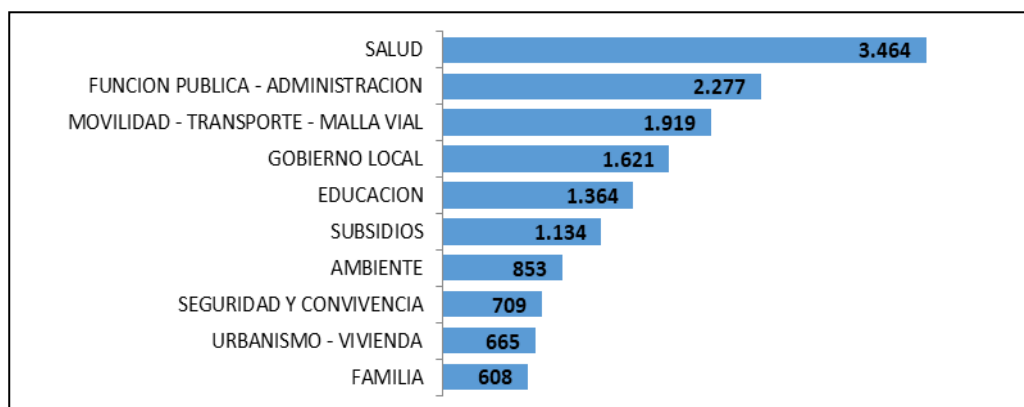
Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

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 3.077 adelantados en casi su totalidad por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 304, de las cuales 299 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 del total de peticiones registradas en el mes de junio en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (20.352), los diez (10) temas más recurrentes acumulan 14.614 peticiones (71,80% del total registrado en el mes). Dentro de estos, se encuentra que el tema "Salud" acumuló el 17,02% de las peticiones registradas, seguido por el tema "Función Pública-Administración", que representa el 11,18% de las peticiones registradas 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 03/07/2018

Frente al mes anterior (mayo), ocho (8) de estos diez temas fueron los mismos reportados en la Gráfica No 4, teniendo en cuenta que en el mes de junio ingresaron al TOP los temas "Función Pública-Administración" y "Seguridad y Convivencia" que desplazaron a los temas "Servicios Públicos" y "Arte, Cultura y Patrimonio".

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 6.493 peticiones que representan el 31,90% del total) y el Derecho de Petición de Interés General (5.041 peticiones con el 24,76% 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	SOLICITUD DE COPIA	CONSULTA	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL GENERAL	
											No	%
SALUD	713	67	1.437	410	185	318	238	22	67	7	3.464	17,02%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	717	241	664	472	38	17	21	79	26	2	2.277	11,19%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	221	719	498	404	12	2	7	20	31	5	1.919	9,43%
GOBIERNO LOCAL	841	562	38	42	89	-	41	6	-	2	1.621	7,96%
EDUCACION	51	8	45	169	1.053	11	2	11	4	10	1.364	6,70%
SUBSIDIOS	1.061	30	12	3	16	2	-	6	3	1	1.134	5,57%
AMBIENTE	248	347	33	65	114	-	1	22	22	1	853	4,19%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	167	338	87	49	28	22	6	1	2	9	709	3,48%
URBANISMO - VIVIENDA	484	28	25	28	35	12	21	30	-	2	665	3,27%
FAMILIA	290	56	26	61	5	88	20	9	46	7	608	2,99%
OTROS TEMAS	1.700	2.645	345	314	326	59	67	160	76	46	5.738	28,19%
TOTAL GENERAL	6.493	5.041	3.210	2.017	1.901	531	424	366	277	92	20.352	100,00%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

La Tabla No 7 deja ver que en el tema más recurrente “Salud”, la principal tipología es el “Reclamo” que representa el 41,48% 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 20,58% del total de peticiones registradas con este tema; cabe anotar que entre estas

dos tipologías se acumula el 62,06% del total de peticiones registradas en el tema “Salud” en el mes de junio.

Por otra parte, en el 2do tema más recurrente “Función Pública-Administración”, la principal tipología es el Derecho de Petición de Interés Particular, que representa el 31,48% (717 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 junio:

Sector Movilidad: En este sector, de las 3.631 peticiones ciudadanas registradas en el mes, el subtema más relevante fue "Embargos y desembolsos" que representó el 10,2% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito" que representa el 3,5% del total registrado en el Sector.

Frente al mes anterior (mayo) no se observa variación, teniendo en cuenta que en ese mes los subtemas “Embargos y desembolsos” y "Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito", también ocuparon el 1er y 2do lugar respectivamente como los más reiterados en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	371	10,2%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	128	3,5%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	117	3,2%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	70	1,9%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	59	1,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.886	79,5%
TOTAL	3.631	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

Sector Salud: En este Sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en el mes son “D. Ambulatorio Medicina Especializada” con el 11,1% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “D. Ambulatorio Consulta Externa General” que acumuló 8,7% de las peticiones. Frente al mes anterior (mayo), se observa una variación, teniendo en cuenta que en ese mes los subtemas más reiterados en el Sector Salud fueron “Acceso a los servicios de salud” y “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” ocuparon el 1er y 2do lugar respectivamente como los más reiterados en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	388	11,1%
B. AMBULATORIO – C. EXTERNA GENERAL	304	8,7%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	288	8,2%
HISTORIA CLÍNICA	234	6,7%
D. PROBLEMAS RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS, DOTACIÓN	163	4,7%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.117	60,6%
TOTAL	3.494	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Salud
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

Sector Gobierno: En este Sector (Tabla No 10) se encuentra que los subtemas más reiterados son “Ley 675 Certificado de Propiedad Horizontal” con el 14,2% del total de las peticiones registradas en el Sector; en 2do lugar, se ubicó el subtema “Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos” con el 5,9% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (mayo) se observa variación, teniendo en cuenta que en ese mes, el 2do subtema más reiterado en el Sector fue “Contravenciones comunes: Código de Policía”.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	304	14,2%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	127	5,9%
PERTURBACIÓN: TENENCIA, POSESIÓN, AMPARO AL DOMICILIO, POR OCUPACIÓN DE HECHO	121	5,6%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	110	5,1%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	108	5,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.376	64,1%
TOTAL	2.146	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Gobierno
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

Sector Hábitat: En este Sector el principal subtema es “Subsidio para Adquisición de Vivienda” que representa el 35,8% del total registrado en el Sector; en segundo lugar se ubica el subtema “Subsidio Distrital de Vivienda en Especie” con el 11,6% del total registrado en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SUBSIDIO PARA ADQUISICION DE VIVIENDA	705	35,8%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	228	11,6%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	140	7,1%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	108	5,5%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	70	3,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	718	36,5%
TOTAL	1.969	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

Sector Educación: En este Sector, en el mes de junio el subtema más frecuente fue “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado”, que representa el 62,5% del total de peticiones registradas en el Sector, a su vez, el segundo subtema de mayor frecuencia fue “Calidad del Servicio” con el 8,5% del total registrado en el Sector. Hay que señalar que en el mes anterior (mayo) estos dos subtemas también fueron los más reiterados en el Sector Educación.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	849	62,5%
CALIDAD DEL SERVICIO	115	8,5%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	39	2,9%
MATRÍCULA DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	28	2,1%
11.01 CALIDAD DE LA EDUCACION - QUEJAS DOCENTES - INCIDENCIA DISCIPLINARIA	25	1,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	303	22,3%
TOTAL	1.359	100%

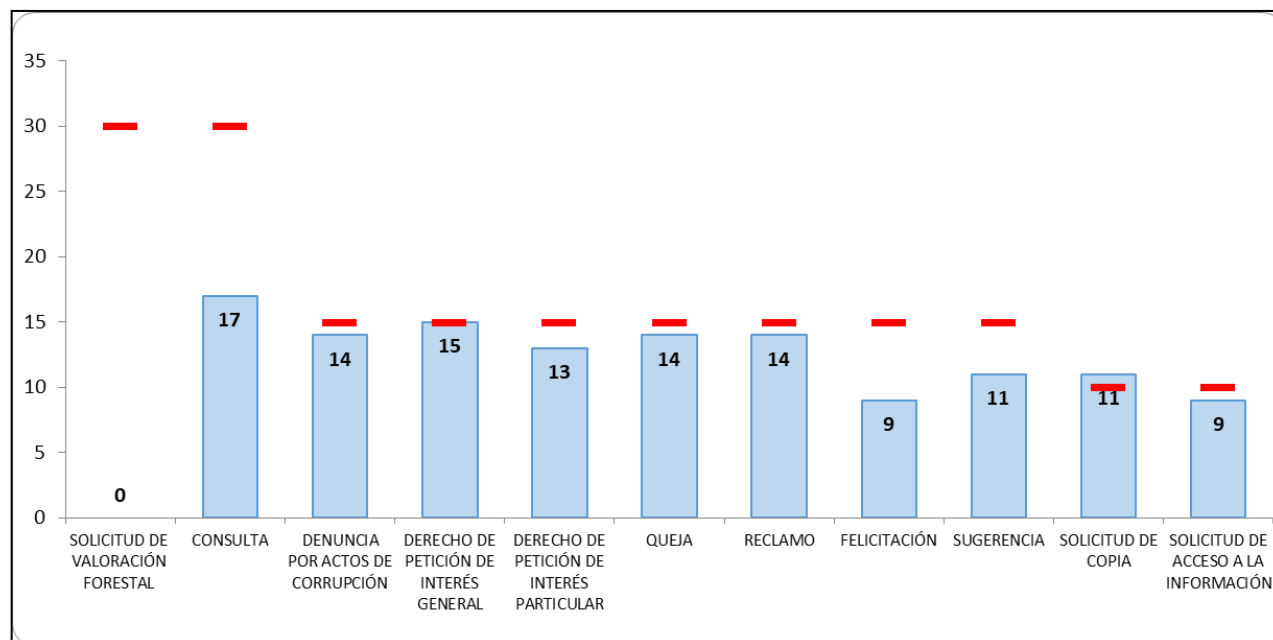
Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Educación

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

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 junio está en 11,5 días hábiles, presentando un aumento, teniendo en cuenta que en el mes anterior (mayo) el tiempo promedio de respuesta estuvo en 9,5 días hábiles.

A continuación, en la Gráfica No 5 se presenta el tiempo promedio de respuesta según la tipología: en todos los casos se encuentran dentro de los términos estipulados por ley.



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

La gráfica anterior permite concluir que el tiempo promedio de respuesta según la tipología, se encuentran dentro de los términos estipulados legalmente.

En cuanto a los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, la Tabla No 13 muestra que los siguientes sectores presentan tiempos de respuesta superiores a los establecidos por legalmente: Sector Gobierno (8 tipologías) Sector Hábitat (8 tipologías), Sector Ambiente (5 tipologías), Sector Educación (4 tipologías), Sector Desarrollo Económico (3 tipologías), Sector Movilidad (2 tipologías), Sector Planeación (2 tipologías) y Sector Seguridad y Convivencia (1 tipología). Con respecto al mes anterior (mayo) se presenta un aumento en el número de sectores con tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente por tipologías.

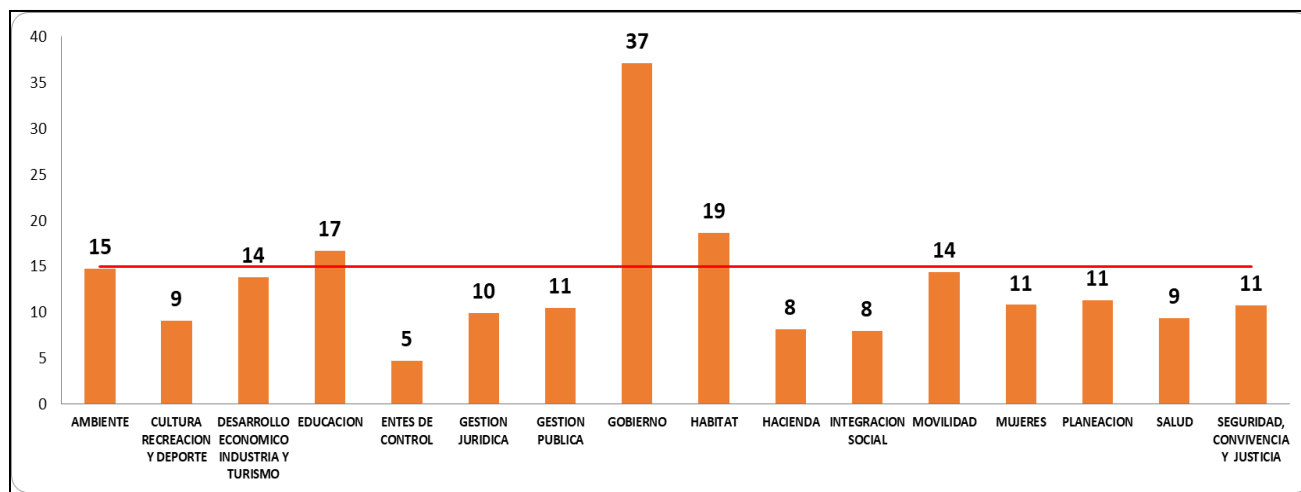
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 DÍAS)
AMBIENTE	23	18	17	12	16	17	15	9	14	7
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	19	13	11	7	11	9	6	7	5	4
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	27	-	20	14	15	16		4	-	11
EDUCACION	12	29	19	12	22	17	9	8	9	1
ENTES DE CONTROL	3	4	5	3	2	1	7	11		3
GESTION JURIDICA	16	5	13	10	8			14	3	4
GESTION PUBLICA	12	11	9	12	7	12	10	13	17	6
GOBIERNO	29	52	40	34	43	36	-	18	18	28
HABITAT	26	22	21	23	18	18	12	18	17	20
HACIENDA	9	1	12	8	12	9	4	12	9	10
INTEGRACION SOCIAL	11	1	7	12	11	10	6	9	11	8
MOVILIDAD	23	14	15	13	13	14	17	14	11	10
MUJERES	20	-	-	11	8	10	14	12	9	7
PLANEACION	18		11	15	7	14		10	17	11
SALUD	11	3	12	11	11	11	8	10	8	7
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	17	13	13	16	12	10	5	7	-	9

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

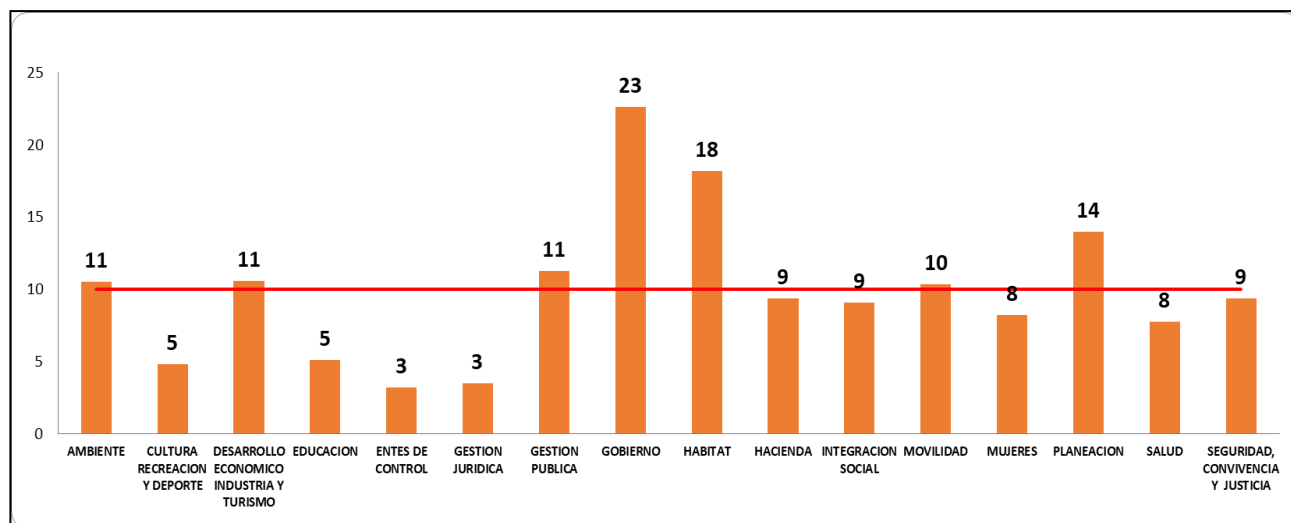
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

Por otra parte, 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), en donde se evidencia que los sectores Gobierno, Hábitat y Educación

presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías. Hay que señalar que en el mes anterior los sectores Gobierno, Hábitat también presentaron un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para las tipologías de 15 días.



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 03/07/2018



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 03/07/2018

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, Planeación y Desarrollo Económico presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías. Hay que señalar que los sectores Gobierno, Hábitat y Desarrollo Económico en el mes anterior (mayo) también tuvieron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.

Ahora bien, con respecto a la tipología "Consulta", en el mes de junio todos los sectores presentan un tiempo promedio de respuesta dentro del término establecido legalmente para esta tipología.

Es importante aclarar que en el mes de junio se implementaron optimizaciones a Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, por lo cual, propendiendo por la gestión oportuna de las peticiones, la Circular 003 del 26 de junio de 2018 de la Secretaría General, definió que "(...) de ser necesario podrá darse traslado, o respuesta escrita a las peticiones ciudadanas, sin perjuicio de su posterior registro y gestión en el Sistema (...)". En este sentido, es importante señalar que en algunos casos, los cierres realizados se hacen de manera extemporánea en el Sistema de Gestión de Peticiones, pero la respuesta definitiva se realiza en los tiempos correspondientes.

2.6 Seguimiento a peticiones vencidas por sector

Considerando lo anteriormente referido, respecto de la implementación de las optimizaciones de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, a continuación se presentan las cifras de las peticiones vencidas (sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación), que se encuentran vencidas antes de 31 de mayo de 2018, y que a 3 de julio continúan sin respuesta, así:

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	8.643	75,44%
SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	953	8,32%
UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	864	7,54%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	372	3,25%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	160	1,40%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	139	1,21%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	99	0,86%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	98	0,86%
CODENSA	77	0,67%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL -IPES	31	0,27%
DEMÁS ENTIDADES	21	0,18%
TOTAL DC	11,457	100,0%

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

Las cifras dejan ver que las entidades con mayor número de peticiones vencidas son la Secretaría Distrital de Gobierno con 8.643 peticiones vencidas que representan el 75,44% del total, seguida por la Secretaría Distrital de Movilidad con 953 peticiones vencidas que representan el 8,32% del total.

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

Seguidamente se muestran los resultados de la evaluación de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, la cual se realizó a las respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 61 Entidades Distritales, incluyendo 163 denuncias por actos de corrupción, así:⁴

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	ANALIZADAS		COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		ANALIZADAS	NO ANALIZADAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
29.413	1.556	1.531	25	1.514	17	1.441	90	1.510	21	1.412	119	194	418
				99%	1%	94%	6%	99%	1%	92%	8%	13%	27%

Tabla No 15. Evaluación respuestas emitidas por las entidades en cuanto a calidad y calidez
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 02/06/2018

La población corresponde a 29.413 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 61 Entidades Distritales en el mes de mayo; de estas, se tomó una muestra de 1.556 respuestas, de las cuales se analizaron 1.531 respuestas y 25 no se analizaron, teniendo en cuenta que la información registrada en el sistema no lo permitió.

Cumplimiento de criterios:

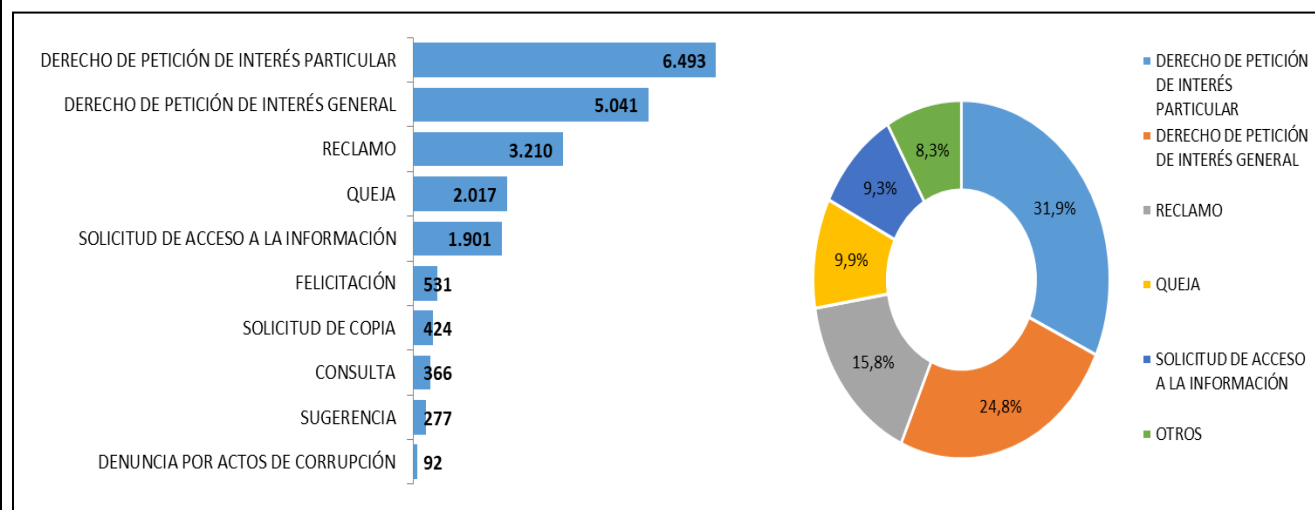
Las cifras muestran que el 99% de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia", el 94% cumplen con el criterio de "Claridad", el 99% cumplen con el parámetro de "Calidez" y el 92% cumplen el criterio de "Oportunidad".

De lo anterior se concluye que el 13% (194 respuestas) no cumplen con todos los criterios de "Calidad y Calidez" y el 27% no cumplen con el "Manejo del sistema".

⁴ Evaluación de respuestas emitidas por las Entidades Distritales en el mes de mayo, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

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.

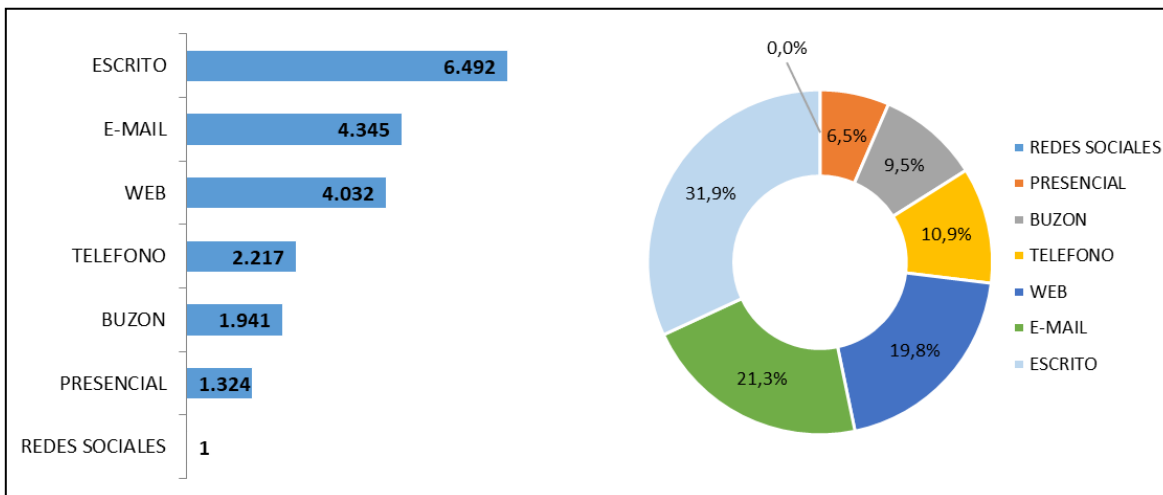
3. Clasificación de peticiones por tipología



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

En la Gráfica No 8 se observa que del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de junio, el “Derecho de Petición de Interés Particular” registró como tipología en 6.493 peticiones, que representan el 31,9% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.041 peticiones que representaron el 24,8% del total registrado. Frente al mes anterior (mayo) se presenta variación en la tipología más utilizada, teniendo en cuenta que en ese mes el “Derecho de Petición de Interés General” fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

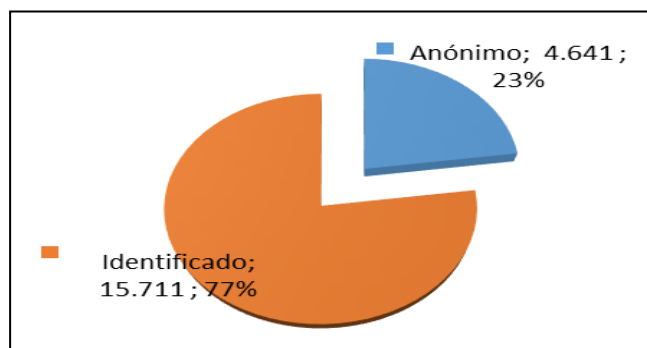
3. Canales de interacción



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

En el mes de junio, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones continuó siendo el canal “Escrito” con 6.492 peticiones, que representan el 31,9% del total de peticiones registradas; en segundo lugar se encuentra el canal “Email” con 4.345 peticiones (21,3% del total registrado). Cabe anotar que en el mes anterior (mayo) el canal “Escrito también fue el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

4. Calidad del requirente

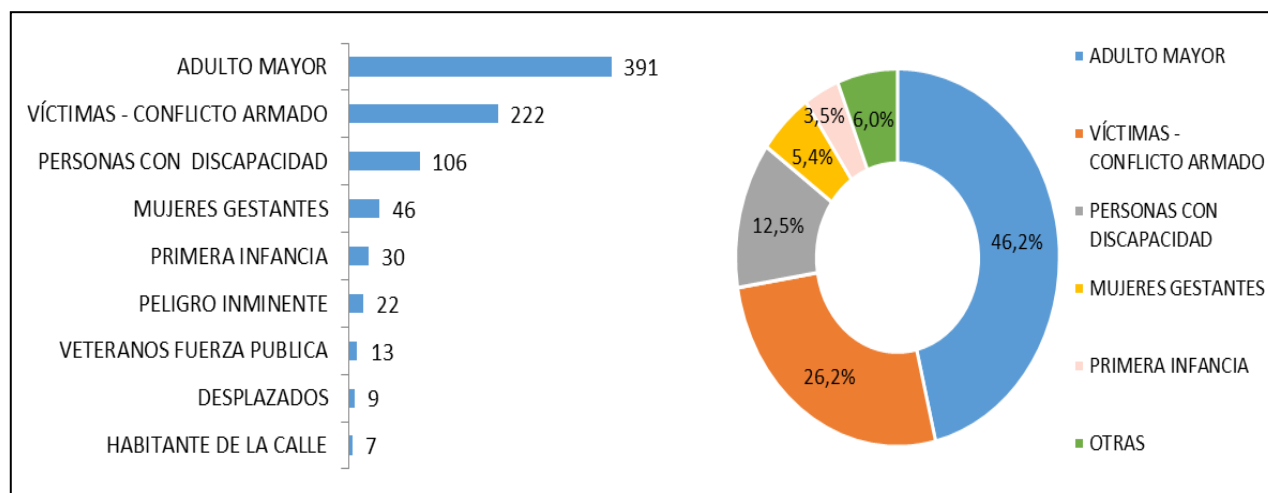


Gráfica No 10. Calidad del Requirente
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

La Gráfica No 10 muestra que del total de peticiones interpuestas en el mes de junio por la ciudadanía, 15.711 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 77% del total de peticiones registradas, mientras que 4.641 peticiones (23% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (mayo) no se observa variación, pues en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.

6. Condición del peticionario

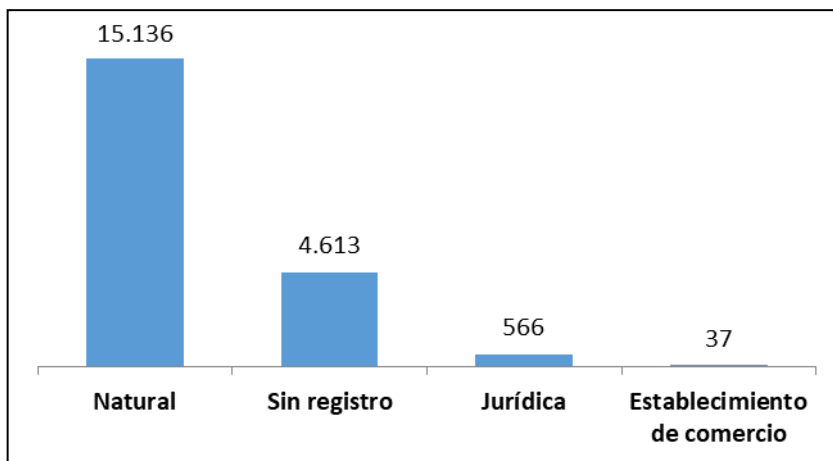
La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de junio en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 846 peticiones (4,15% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, primera infancia, peligro inminente, veteranos fuerza pública, desplazados y habitante de calle); de éstas, la condición de peticionario “Adulto mayor” presenta el mayor número de registros (391) que representan el 46,2%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición “Víctimas del conflicto armado” con 222 peticiones que representan el 26,24% del total de peticiones que refieren condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (mayo) 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 03/07/2018

7. Participación por tipo de peticionario



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

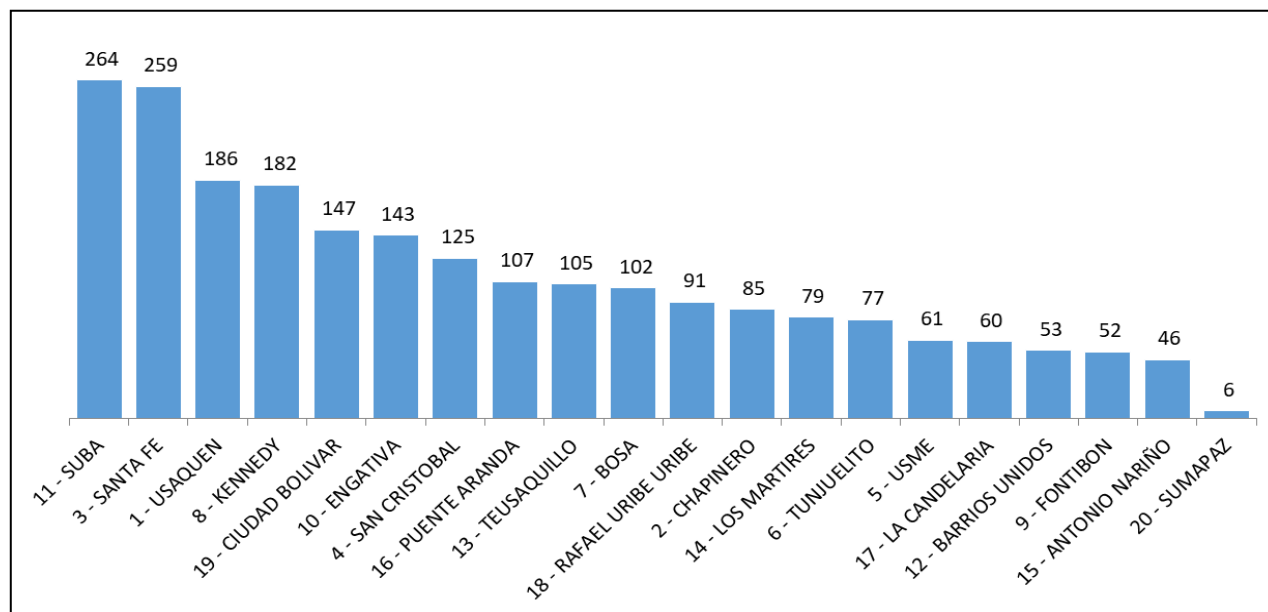
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de junio en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 15.136 peticiones (74,37%) fueron registradas por personas naturales, 566 peticiones (2,78%) por personas jurídicas, 37 peticiones por establecimientos de comercio (0,18%) y en 4.614 peticiones (22,67%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (mayo) 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 junio, en 2.230 peticiones (10,95% 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 Suba, Santafé y Usaquén fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 264, 259 y 186 peticiones respectivamente, acumulando así el 31,78% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de junio. Cabe mencionar que en el mes anterior (mayo) las tres localidades de mayor reporte fueron, Suba, Kennedy y Engativá.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

Al considerar los temas más relevantes en el mes de junio para las localidades Suba, Santafé y Usaquén (Tabla No 16), 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
11 - SUBA	Contaminación ambiental	15
	Solicitud operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público)	5
	Alimentos sanos y seguros	5
3 - SANTA FE	Admisión de proyectos de pregrado y posgrado	144
	Cursos de idiomas y educación no formal	25
	D. Ambulatorio medicina especializada	11
1 - USAQUEN	Contaminación ambiental	10
	Priorización de vías-malla vial local	4
	Normativa y requisitos sanitarios	4

Tabla No 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones

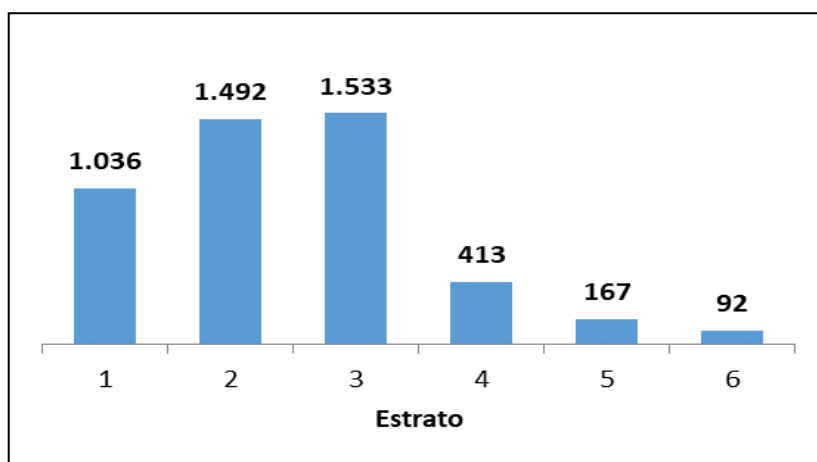
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

9. Utilización del sistema por estrato socioeconómico

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



En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que se registraron 4.733 peticiones que incluyeron esta variable (23,25% del total registrado en el mes). De estas el “Estrato 3” presenta el mayor registro de peticiones (1.533 peticionarios) del total que incluyó esta variable y el “Estrato 2” se ubica en segundo lugar con 1.492 peticiones. Frente al mes anterior (mayo) se observa una variación, teniendo en cuenta que en ese mes el estrato “2” fue el que presentó el mayor número de registros en cuanto a estrato socioeconómico.



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

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 junio en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 10 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
MOVILIDAD	METRO DE BOGOTÁ S.A.	Solicita información de políticas públicas definidas por la entidad, inversión y evaluación de impacto	1
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	Solicitud de Reubicación de vendedor	1
		Se solicita información de las alternativas ofrecidas por el Distrito a vendedores informales	1
		El peticionario solicita permiso para vender en el espacio público	1
		Solicitud de registro como vendedor informal	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	Solicita estudios de mercado de parques vecinales y metropolitanos	1
		Solicita información respecto al estado de la remodelación de un parque público, puesto que se encuentra en aparente abandono.	1
		Durante la dotación de un parque se generaron daños a los andenes circundantes al parque, por lo que se solicita el arreglo de los mismos.	1
		Solicita información respecto al uso de un espacio deportivo, pues los guardias del lugar indican que no está en uso.	1
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	Solicita una reunión con el Secretario	1

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/07/2018

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 mayo⁵, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	MAYO				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		
		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	4.259	4.260	1	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	18	23	5	N.A.	78,3%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaria Distrital de Gobierno	4.898	5.780	882	N.A.	84,7%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	284	448	164	N.A.	63,4%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	117	152	35	N.A.	77,0%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	186	NO PRESENTÓ INFORME			
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	112	149	37	N.A.	75,2%
	FONCEP	96	191	95	N.A.	50,3%
	Lotería de Bogotá	30	30	N.A.	N.A.	100,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	94	204	110	N.A.	46,1%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	30	216	186	N.A.	13,9%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	419	692	273	N.A.	60,5%
	Instituto distrital de turismo-IDT	49	49	N.A.	N.A.	100,0%

⁵ 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 25 de junio de 2018.

EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	710	NO PRESENTÓ INFORME			
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	32	NO PRESENTÓ INFORME			
	Universidad Distrital	2.789	2.793	4	N.A.	99,9%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	1	NO PRESENTÓ INFORME			
	Secretaría Distrital de Salud	1.395	1.624	229	N.A.	85,9%
	Sub Red Sur	1.374	1.492	118	N.A.	92,1%
	Sub Red Sur Occidente	530	760	230	N.A.	69,7%
	Sub Red Centro Oriente	480	685	205	N.A.	70,1%
	Sub Red Norte	434	NO PRESENTÓ INFORME			
	Capital Salud	52	NO PRESENTÓ INFORME			
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.602	2.510	908	N.A.	63,8%
	IDIPRON	27	34	7	N.A.	79,4%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	62	108	46	N.A.	57,4%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	195	284	89	N.A.	68,7%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	6	15	9	N.A.	40,0%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	120	130	10	N.A.	92,3%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	55	81	26	N.A.	67,9%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	452	478	26	N.A.	94,6%
	Canal Capital	56	59	3	N.A.	94,9%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	2.112	2.369	257	N.A.	89,2%
	IDIGER	30	1.299	1.269	N.A.	2,3%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	412	NO PRESENTÓ INFORME			
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	553	1.147	594	N.A.	48,2%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	4.109	NO PRESENTÓ INFORME			
	IDU	127	2.434	2.307	N.A.	5,2%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	328	NO PRESENTÓ INFORME			
	-Transmilenio S.A.	530	34.435	33.905	N.A.	1,5%
	Terminal de Transporte S.A.	135	141	6	N.A.	95,7%
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	112	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	77	93	16	N.A.	82,8%
	Secretaría Distrital del Hábitat.	1.207	1.404	197	N.A.	86,0%
HÁBITAT	Caja de Vivienda Popular	330	350	20	N.A.	94,3%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	1.193	1.734	541	N.A.	68,8%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	36	48	12	N.A.	75,0%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	206	NO PRESENTÓ INFORME			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	23	NO PRESENTÓ INFORME			

MUJER	Secretaría de la Mujer	88	106	18	N.A.	83,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	822	293	N.A.	529	35,6%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	33	NO PRESENTÓ INFORME			
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	115	143	28	N.A.	80,4%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	65	410	345	N.A.	15,9%
	Veeduría Distrital	196	220	24	N.A.	89,1%
TOTAL		33.803	69.873	43.237	529	48,4%

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

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 25/06/2018

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 (mayo). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 33.803 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 69.873 peticiones lo cual muestra una diferencia de 43.034 peticiones⁶, llegando a un cumplimiento del 48,4%; 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 48,4% 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 (1,5%), IDIGER (2,3%), Instituto de Desarrollo Urbano (5,2%) Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (13,9%) y el Concejo de Bogotá (15,9%).

Adicionalmente, es importante mencionar las entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado⁷: Secretaría de Hacienda Distrital, Secretaría de Educación del Distrito, Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Sub Red Norte, Capital Salud, Jardín Botánico "José Celestino Mutis, Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV, Sistema Integrado de Movilidad SIM, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, 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.

⁶ 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.

⁷ Mayo de 2018

12. Recomendaciones

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de junio 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 (sectores Gobierno, Hábitat, Ambiente, Educación, Desarrollo Económico, Movilidad, Planeación, Seguridad y Convivencia) 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 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 de Hacienda Distrital, Secretaría de Educación del Distrito, Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Sub Red Norte, Capital Salud, Jardín Botánico "José Celestino Mutis, Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y



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 JUNIO 2018**

Página 37 de 37

Mantenimiento Vial - UMV, Sistema Integrado de Movilidad SIM, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá) a presentar los reportes de cumplimiento dentro del tiempo establecido.

Elaboró: Cifras -Oscar Mauricio Velásquez Rodríguez. 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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**