



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. DICIEMBRE 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 NOVIEMBRE 2018**

Página 3 de 39

INTRODUCCIÓN

Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, es una herramienta virtual donde la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

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

Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 3 del Decreto 371/2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, y el Acuerdo 630/2015, se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital para la gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, la totalidad de las peticiones que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas.

A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas registradas durante el mes de noviembre través de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, mostrando la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes y registradas por sector, la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, análisis de calidad y calidez de las respuestas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
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 NOVIEMBRE**

1. Resumen global peticiones ciudadanas D.C.

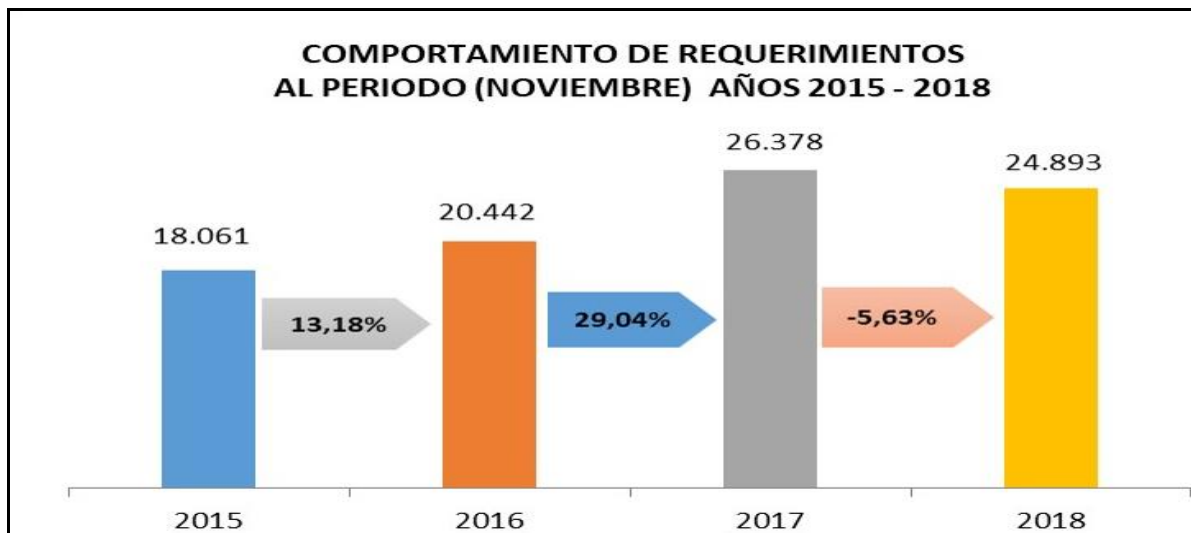
A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, entre el año 2014 a 2018 (corte 30 de noviembre), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia 2018 - 2017		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	12.117	13.930	15.039	17.643	22.381	4.738	26,85%	1.984	9,73%
Febrero	17.371	20.585	20.458	22.657	29.728	7.071	31,21%	7.347	32,83%
Marzo	18.067	19.991	18.233	25.375	26.802	1.427	5,6%	-2.926	-9,84%
Abril	18.074	18.145	20.337	22.168	31.958	9.790	44,2%	5.156	19,24%
Mayo	17.448	18.906	21.583	30.755	34.166	3.411	11,1%	2.208	6,91%
Junio	14.449	18.157	21.012	27.382	20.352	-7.030	-25,7%	-13.814	-40,43%
Julio	18.112	24.734	17.127	25.729	26.271	542	2,1%	5.919	29,08%
Agosto	17.123	17.735	20.342	27.799	25.523	-2.276	-8,2%	-748	-2,85%
Septiembre	20.760	20.193	21.141	26.442	24.448	-1.994	-7,5%	-1.075	-4,21%
Octubre	19.483	19.192	17.725	26.339	24.119	-2.220	-8,4%	-329	-1,35%
Noviembre	15.886	18.061	20.442	26.378	24.893	-1.485	-5,6%	774	3,21%
Diciembre	14.107	13.990	17.334	20.397					
TOTAL	202.997	223.619	230.773	299.064	290.641				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2014 al 2018
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de noviembre se registraron 24.893 peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, presentando un aumento de 774 peticiones (3,21%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (octubre); a su vez, esta

cifra refleja una disminución de -1.485 peticiones (-5,6%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (noviembre de 2017).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de noviembre 2015 a 2018

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

Seguidamente, en la Tabla No 2 se muestra el seguimiento y control del número de requerimientos registrados mes a mes, por número de consecutivo en el periodo 2016 a 2018:

CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES					
AÑO 2016					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	01/01/2016	31/01/2016	12016	150392016	15.039
FEBRERO	01/02/2016	29/02/2016	150402016	354992016	20.458
MARZO	01/03/2016	31/03/2016	355002016	537442016	18.233
ABRIL	01/04/2016	30/04/2016	537452016	740862016	20.337
MAYO	01/05/2016	31/05/2016	740872016	956722016	21.583
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	28/02/2018	223852018	521182018	29.728
MARZO	1/03/2018	31/03/2018	521192018	789232018	26.802
ABRIL	01/04/2018	30/04/2018	789242018	1108852018	31.958
MAYO	1/05/2018	31/05/2018	1108862018	1450662018	34.166
JUNIO	1/06/2018	30/06/2018	1450672018	1655002018	20.352
JULIO	01/07/2018	31/07/2018	1655012018	1918022018	26.271
AGOSTO	1/08/2018	31/08/2018	1918032018	2173192018	25.523
SEPTIEMBRE	1/09/2018	30/09/2018	2173202018	2417882018	24.448
OCTUBRE	1/10/2018	31/10/2018	2417892018	2659242018	24.119
NOVIEMBRE	1/11/2018	30/11/2018	2659252018	2908032018	24.893

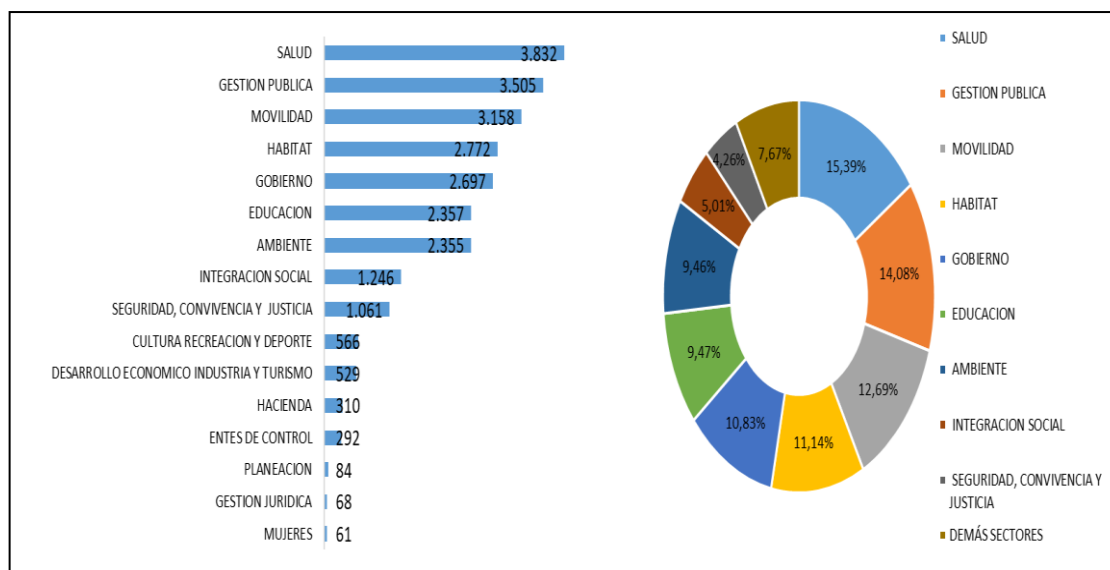
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2016-2018

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

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

2. Gestión de peticiones por sectores D.C.

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



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - noviembre 2018
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

La Gráfica No 2 permite observar que en el mes de noviembre los sectores con mayor número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones¹ son Salud con 3.832 peticiones (15,39% del total), Movilidad con 3.158 peticiones (12,69% del total), Hábitat con

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.

2.772 (11,14%), Gobierno con 2.697 (10,83%) y Educación con 2.357 (9,47%) acumulando entre estos cinco sectores el 59,52% del total de las peticiones registradas en el mes de noviembre.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (octubre), no se observa variación en la posición del sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes el Sector Salud también fue el de mayor registro de peticiones en el Distrito Capital. Por otra parte, se destaca que cuatro de estos sectores (Salud, Movilidad, Gobierno, Hábitat) estuvieron en el mes anterior en el TOP de los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que al 5to lugar ingresó el Sector Educación en remplazo del Sector Integración Social, que en este mes no se ubicó dentro del TOP.

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

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

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.321	34,47%	5,31%
	SUBRED SUR	1.065	27,79%	4,28%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	626	16,34%	2,51%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	386	10,07%	1,55%
	SUBRED NORTE	352	9,19%	1,41%
	CAPITAL SALUD EPS	82	2,14%	0,33%
TOTAL SECTOR SALUD		3.832	100,00%	15,39%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	3.494	99,69%	14,04%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	11	0,31%	0,04%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		3.505	100,00%	14,08%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	2.471	78,25%	9,93%
	TRANSMILENIO	204	6,46%	0,82%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	137	4,34%	0,55%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	118	3,74%	0,47%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	98	3,10%	0,39%
	GRÚAS Y PATIOS	73	2,31%	0,29%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	29	0,92%	0,12%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	28	0,89%	0,11%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		3.158	100,00%	12,69%
HABITAT	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	1.162	41,92%	4,67%
	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.042	37,59%	4,19%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	353	12,73%	1,42%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	94	3,39%	0,38%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	57	2,06%	0,23%
	CODENSA	38	1,37%	0,15%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	17	0,61%	0,07%
	GAS NATURAL	9	0,32%	0,04%
TOTAL SECTOR HABITAT		2.772	100,00%	11,14%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.362	87,58%	9,49%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	286	10,60%	1,15%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	49	1,82%	0,20%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		2.697	100,00%	10,83%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1.751	74,29%	7,03%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	570	24,18%	2,29%
	IDEP – INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	36	1,53%	0,14%
TOTAL SECTOR EDUCACION		2.357	100,00%	9,47%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.700	72,19%	6,83%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDIPYBA	383	16,26%	1,53%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	259	11,00%	1,04%
	IDIGER	13	0,55%	0,05%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.355	100,00%	9,46%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.201	96,39%	4,82%
	IDIPRON	45	3,61%	0,18%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		1.246	100,00%	5,01%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1.000	94,25%	4,02%
	POLICÍA METROPOLITANA	53	5,00%	0,21%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	8	0,75%	0,03%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		1.061	100,00%	4,26%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	233	41,17%	0,94%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	172	30,39%	0,69%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	55	9,72%	0,22%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	52	9,19%	0,21%
	CANAL CAPITAL	25	4,42%	0,10%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	25	4,42%	0,10%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	4	0,71%	0,02%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		566	100,00%	2,27%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	424	80,15%	1,70%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	71	13,42%	0,29%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	34	6,43%	0,14%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		529	100,00%	2,13%
HACIENDA	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	131	42,26%	0,53%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	108	34,84%	0,43%
	FONCEP	62	20,00%	0,25%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	9	2,90%	0,04%
TOTAL SECTOR HACIENDA		310	100,00%	1,25%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	182	62,33%	0,73%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	58	19,86%	0,23%
	CONCEJO DE BOGOTA	52	17,81%	0,21%
TOTAL ENTES DE CONTROL		292	100,00%	1,17%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	84	100,00%	0,34%
TOTAL SECTOR PLANEACION		84	100,00%	0,34%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	68	100,00%	0,27%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		68	100,00%	0,27%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	61	100,00%	0,25%
TOTAL SECTOR MUJERES		61	100,00%	0,25%
TOTAL GENERAL		24.893		100,00%

**Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018**

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

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.

- Secretaría Distrital de Movilidad que registró 2.471 peticiones, que representan el 78,25% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,93% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.362 peticiones que representan el 85,58% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,49% del total registrado en el Distrito Capital.
- La Universidad Distrital con 1.751 peticiones que representan el 74,29% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,03% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.700 peticiones, que representan el 72,19% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,83% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.321 peticiones, que representan el 34,47% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,31% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (octubre), se observa que tres (3) de estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Salud) también estuvieron dentro de las cinco (5) entidades con mayor número de peticiones registradas en el Distrito Capital; teniendo en cuenta que ingresaron al TOP la Universidad Distrital y la Secretaría Distrital de Ambiente, que desplazaron a la Secretaría Distrital de Integración Social y a la Subred Sur respectivamente.

Igualmente, se destaca que las entidades Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de noviembre con las registradas en el mes anterior (octubre), se observa una variación de 3,21% (ver Tabla No 4), equivalente a 774 peticiones; encontrándose que la mayoría de los sectores del D.C. presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas; por otra parte, algunos sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas (Ambiente, Educación, Hábitat, Desarrollo Económico y Mujeres).

SECTOR	OCTUBRE 2018	NOVIEMBRE 2018	% VARIACION (MES ANTERIOR)
SALUD	4.253	3.832	-9,90%
GESTION PUBLICA	3.725	3.505	-5,91%
MOVILIDAD	3.625	3.158	-12,88%
HABITAT	1.777	2.772	55,99%
GOBIERNO	3.002	2.697	-10,16%
EDUCACION	1.469	2.357	60,45%
AMBIENTE	1.290	2.355	82,56%
INTEGRACION SOCIAL	1.485	1.246	-16,09%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.162	1.061	-8,69%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	908	566	-37,67%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	480	529	10,21%
HACIENDA	376	310	-17,55%
ENTES DE CONTROL	298	292	-2,01%
PLANEACION	113	84	-25,66%
GESTION JURIDICA	99	68	-31,31%
MUJERES	57	61	7,02%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
TOTAL	24.119	24.893	3,21%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

2.3 Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas³ en el mes de noviembre en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el número de cierres realizado por los sectores; la tabla permite observar que en el Distrito Capital se realizó cierre a 23.959 peticiones, de las cuales el 44,29% (10.612) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (noviembre) y el restante 55,70% (13.347) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de noviembre.

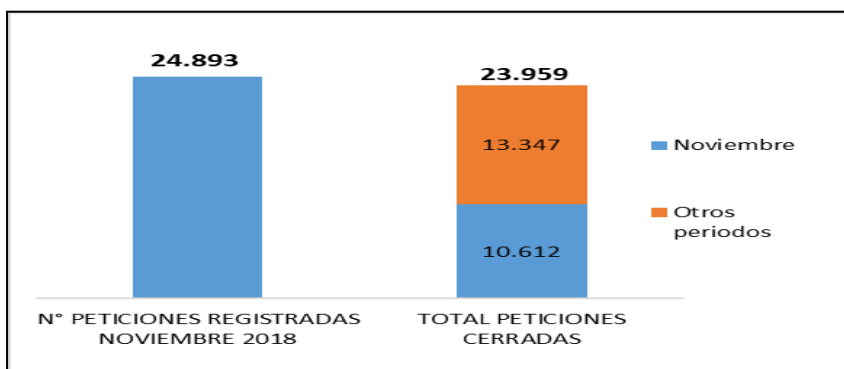
Igualmente, se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Movilidad con 4.835 respuestas que representan el 20,18% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Salud con 4.582 cierres que representan el 19,12% del total cerrado en el Distrito Capital.

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

PETICIONES NOVIEMBRE 2018						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS NOVIEMBRE 2018	%	N° PETICIONES CERRADAS NOVIEMBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	3.158	12,69%	2.051	2.784	4.835	20,18%
SALUD	3.832	15,39%	2.045	2.537	4.582	19,12%
HABITAT	2.772	11,14%	657	1.776	2.433	10,15%
EDUCACION	2.357	9,47%	2.071	327	2.398	10,01%
GOBIERNO	2.697	10,83%	286	1.800	2.086	8,71%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.061	4,26%	627	1.176	1.803	7,53%
INTEGRACION SOCIAL	1.246	5,01%	706	771	1.477	6,16%
AMBIENTE	2.355	9,46%	606	841	1.447	6,04%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	529	2,13%	524	423	947	3,95%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	566	2,27%	371	324	695	2,90%
GESTION PUBLICA	3.505	14,08%	156	255	411	1,72%
HACIENDA	310	1,25%	254	154	408	1,70%
ENTES DE CONTROL	292	1,17%	167	32	199	0,83%
PLANEACION	84	0,34%	54	107	161	0,67%
MUJERES	61	0,25%	16	24	40	0,17%
GESTION JURIDICA	68	0,27%	21	16	37	0,15%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	24.893	100%	10.612	13.347	23.959	100%

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de noviembre, la Gráfica No 3 permite concluir que de las 24.893 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 14.281 peticiones, que representan el 57,36% 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 03/12/2018

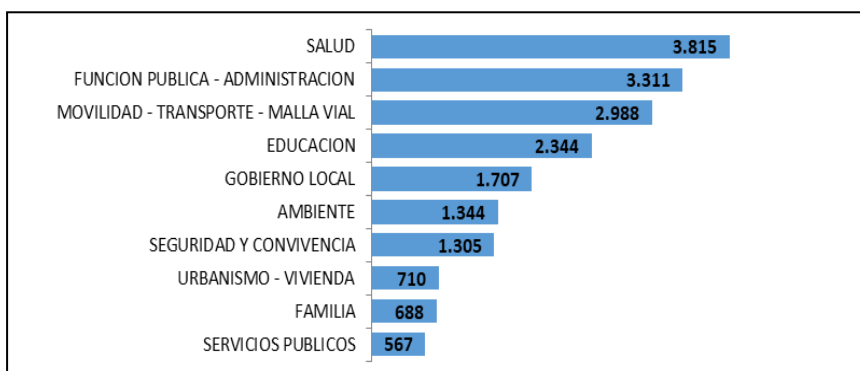
En cuanto a la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública, es necesario recordar que en la Secretaría General a través de la Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la Línea 195, se recepciona un gran número de peticiones, las cuales en su gran mayoría son trasladadas 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 Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	2.509	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.576	
Otras Dependencias Secretaría General	231	394
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	6	17
TOTAL	4.322	411

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

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 4.322 adelantados en casi su totalidad por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 411, de las cuales 394 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 17 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

2.4 Temas y subtemas más reiterados



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

En cuanto a los temas de mayor frecuencia en el Distrito Capital, en la Gráfica No 4 se observa que de las 24.893 peticiones registradas en el mes de noviembre en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, los diez (10) temas más recurrentes acumulan 18.779 peticiones (75,43% del total registrado en el mes). Dentro de estos, el tema "Salud" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 15,32% del total de peticiones registradas en el mes, seguido del tema "Función Pública -Administración" que representa el 13,30% del total registrado.

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

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

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
SALUD	45	5	64	880	350	399	1.539	72	216	245	3.815	15,33%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	130	11	434	881	10	873	854	46	48	24	3.311	13,30%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	49	8	2.078	306	2	248	221	28	37	11	2.988	12,00%
EDUCACION	14	16	29	115	2	395	35	7	1.730	1	2.344	9,42%
GOBIERNO LOCAL	57	2	314	1.212	4	29	51	2	32	4	1.707	6,86%
AMBIENTE	22	14	142	833	-	83	73	14	159	4	1.344	5,40%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	13	10	862	224	16	72	62	2	24	20	1.305	5,24%

URBANISMO - VIVIENDA	31	2	54	464	47	14	60	2	18	18	710	2,85%
FAMILIA	16	3	29	360	83	90	26	28	13	40	688	2,76%
SERVICIOS PUBLICOS	6	-	99	366	1	46	46	-	-	3	567	2,28%
OTROS TEMAS	163	67	1.053	3.845	47	235	235	35	369	65	6.114	24,56%
TOTAL GENERAL	546	138	5.158	9.486	562	2.484	3.202	236	2.646	435	24.893	100,00%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

La Tabla No 7 permite observar que las principales tipologías en los diez (10) temas más frecuentes fueron: los Derechos de Petición de Interés Particular (con 9.486 peticiones que representan el 38,10% del total registrado en el mes) y el Derecho de Petición de Interés General (5.158 peticiones que representan el 20,72% del total).

Por otra parte, se observa que en el tema más frecuente “Salud” la principal tipología es el “Reclamo” que representa el 40,34% 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 23,06% del total de peticiones registradas con este tema. Cabe anotar que entre estas dos tipologías se acumula el 63,4% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de noviembre con el tema de mayor frecuencia “Salud”.

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

Sector Salud:

En el Sector Salud (ver Tabla No 8) se encuentra que los subtemas más reiterados en el mes son “D. Ambulatorio Medicina Especializada” con el 10,9% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” que acumuló 9,2% de las peticiones. Frente al mes anterior (octubre), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que este mismo subtema “D. Ambulatorio Consulta Externa General” ocupó en ese mes esta misma posición.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	418	10,9%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	354	9,2%
HISTORIA CLÍNICA	283	7,4%
D. PROBLEMAS RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS, DOTACIÓN	281	7,3%
NORMATIVIDAD Y REQUISITOS SANITARIOS	260	6,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.236	58,4%
TOTAL	3.832	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Salud
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

Sector Movilidad:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	594	18,8%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	444	14,1%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	402	12,7%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	235	7,4%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	225	7,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.258	39,8%
TOTAL	3.158	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Movilidad
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

En este Sector el subtema más relevante fue "Embargos y desembargos" que representa el 18,8% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Atención y servicio a la ciudadanía" que representa el 14,1% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en la posición del subtema más reiterado en el Sector Movilidad, teniendo en cuenta que este mismo subtema "Embargos y desembolsos" fue el más frecuente en el Sector.

Sector Hábitat:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	123	4,4%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	112	4,0%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	85	3,1%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	66	2,4%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	64	2,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.322	83,8%
TOTAL	2.772	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Hábitat
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

En este Sector el principal subtema es “Titulación predial estratos 1 y 2” que representa el 4,4% del total registrado en el Sector; en segundo lugar, se ubica el subtema “programa de reasentamientos humanos” con el 4,0% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (octubre), no se observa variación en la posición de subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes, el subtema “Titulación predial estratos 1 y 2” también ocupó la posición del más reiterado en el Sector.

Sector Gobierno:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA: COPIAS, CERTIFICADOS LABORALES, INFORMACION	490	18,2%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	152	5,6%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	137	5,1%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	122	4,5%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	122	4,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.674	62,1%
TOTAL	2.697	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Gobierno
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

En este Sector se encuentra que los subtemas más reiterados son “Ley 1755 solicitud ciudadana: Copias, certificados laborales, información” con el 18,2% 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 5,6% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (octubre), no se observa variación en la posición de subtema más

reiterado, teniendo en cuenta que este mismo subtema “Ley 1755 solicitud ciudadana: Copias, certificados laborales, información” fue el más reiterado en el mes anterior.

Sector Educación:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	1.654	70,2%
23.01 ACCESO A LA INFORMACION - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	65	2,8%
11.01 CALIDAD DE LA EDUCACION - QUEJAS DOCENTES - INCIDENCIA DISCIPLINARIA	57	2,4%
13.04 CONVIVENCIA ESCOLAR - MATONEO, BULLING Y/O VIOLENCIA ESCOLAR	53	2,2%
11.02 CALIDAD DE LA EDUCACION - QUEJAS ADMINISTRATIVOS - INCIDENCIA DISCIPLINARIA	42	1,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	486	20,6%
TOTAL	2.357	100%

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Educación

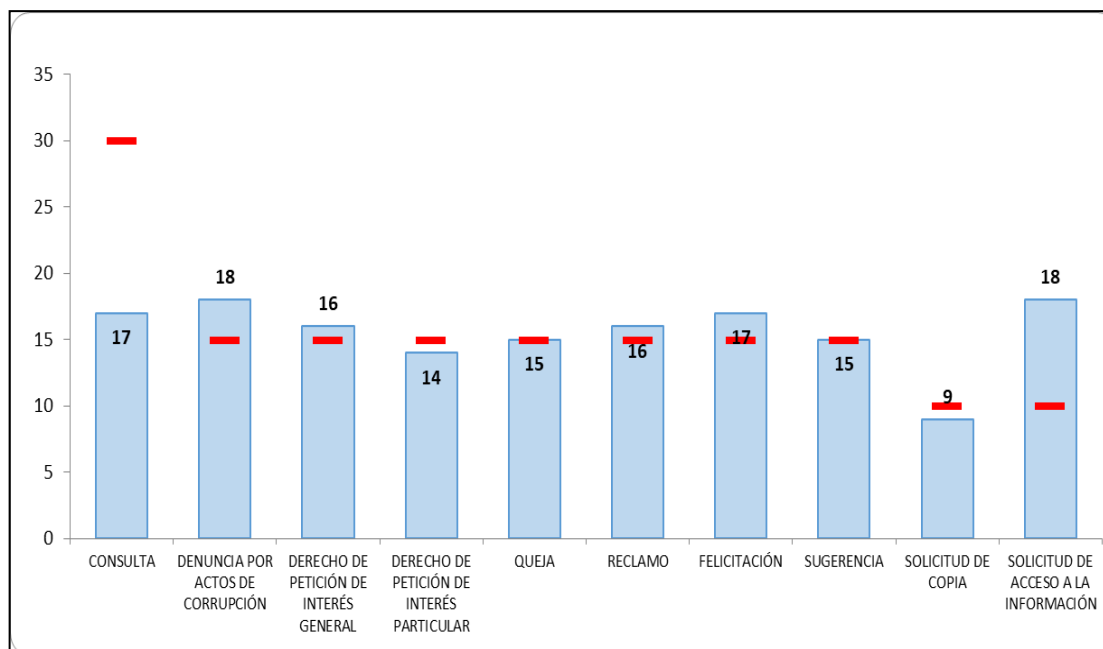
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

En este Sector, el subtema más frecuente fue “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado” que representa el 70,2% del total de peticiones registradas en el Sector; a su vez, el segundo subtema de mayor frecuencia fue “Acceso a la información- solicitud de acceso a la información” con el 2,8% del total registrado en el Sector.

2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

En el mes de noviembre el tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital está en 13,4 días hábiles; frente al mes anterior (octubre) se presenta un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 12,2 días hábiles.

A continuación, en la Gráfica No 5 se muestran los tiempos promedio de respuesta en el Distrito Capital, para las tipologías “Denuncia por actos de corrupción”, “Derecho de petición de interés general”, “Reclamo”, “Felicitación” y “Acceso a la Información” en el Distrito Capital, la cual permite concluir que algunas de estas tipologías presentan tiempos superiores a los términos estipulados legalmente.



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

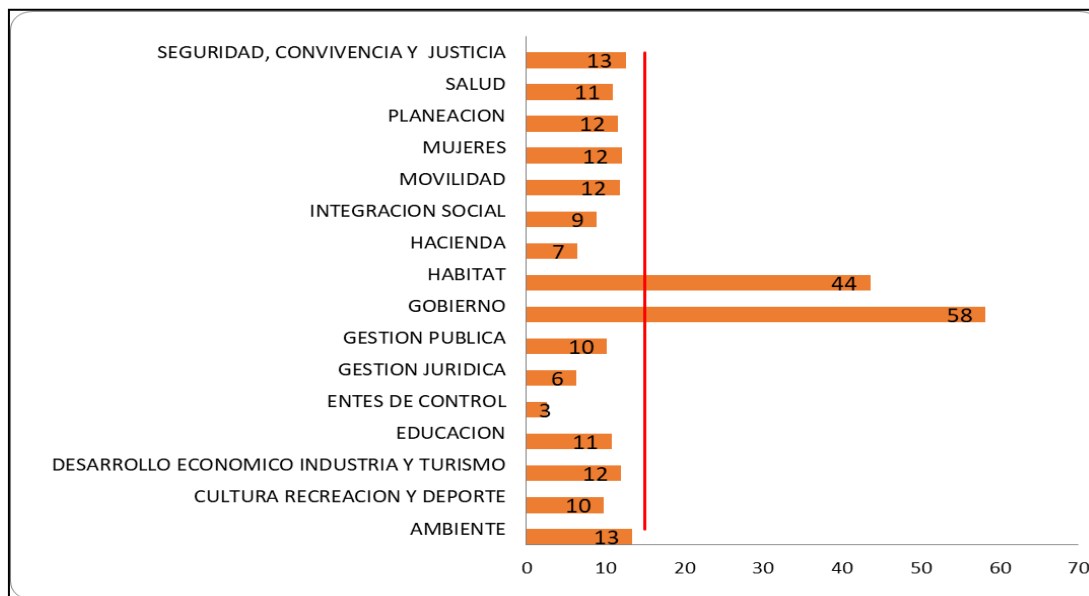
En cuanto a los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, la Tabla No 13 muestra que los siguientes sectores presentan tiempos de respuesta superiores a los establecidos legalmente: Gobierno (10 tipologías), Hábitat (7 tipologías), Ambiente (3 tipologías), Desarrollo Económico (2 tipologías), Seguridad, Convivencia y Justicia (2 tipologías) y los sectores Cultura, Recreación y Deporte y Movilidad (1 tipología). Hay que mencionar que en el mes anterior (octubre) estos sectores también presentaron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para algunas tipologías, con excepción del Sector Cultura Recreación y Deporte.

SECTOR	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
AMBIENTE	18	9	19	14	29	13	1	9	10	8
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	22	12	11	10	9	11	6	10	11	4
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	18	10	11	10	12	18				13
EDUCACION	9	12	10	8	11	15	12	8	5	1
ENTES DE CONTROL	9	2	3	3	1	3			8	7
GESTION JURIDICA	10	6	7	8	5				3	3
GESTION PUBLICA	18	4	13	11	11	12	9	12	8	10
GOBIERNO	32	45	68	59	54	60	69	51	31	77
HABITAT	25	108	23	30	37	21	71	15	9	100
HACIENDA	16	7	7	7	8	8	1		5	9
INTEGRACION SOCIAL	17	4	11	11	10	12	6	9	6	9
MOVILIDAD	17	13	20	11	9	11	8	11	4	7
MUJERES			14	12	9	13	14	10	9	9
PLANEACION	12	14	9	11	13	15	5	14		6
SALUD	17	9	12	11	12	12	10	11	7	8
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	17	15	13	13	13	11	7	15	11	11
PROMEDIO PONDERADO	19	22	24	21	13	12	9	11	8	8

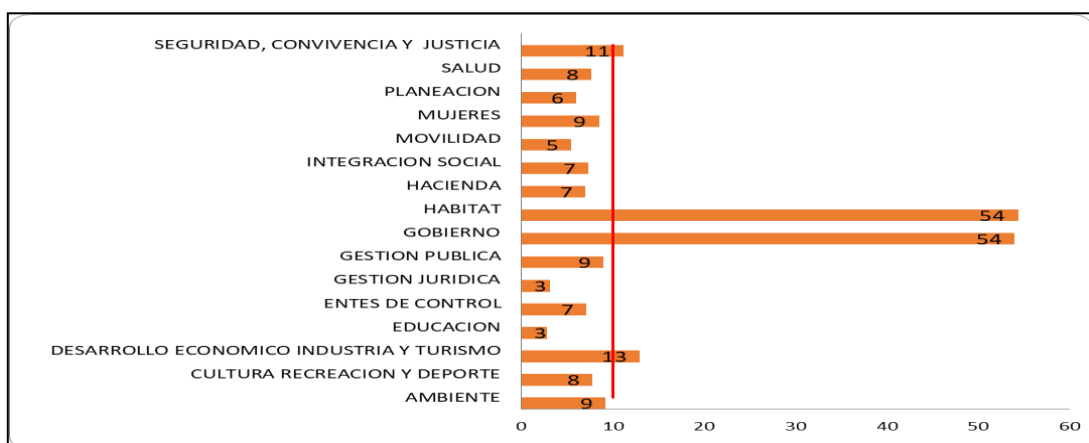
Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

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 y Hábitat presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías; al respecto

hay que mencionar que en el mes anterior (octubre) estos sectores también presentaron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.



Gráfica No 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 15 días
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018



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 03/12/2018

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 (Solicitud de información y Solicitud de copia); en donde se evidencia que los sectores Hábitat, Gobierno, Desarrollo Económico y Seguridad, Convivencia y Justicia, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías; hay que mencionar que en el mes anterior (octubre) los sectores Hábitat, Gobierno y Seguridad, Convivencia y Justicia, también presentaron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.

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 noviembre en el Distrito Capital se encontraron 22.339 peticiones vencidas.

A continuación, se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	17.478	78,24%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2.183	9,77%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	781	3,50%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	693	3,10%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	290	1,30%
TERMINAL DE TRANSPORTE	192	0,86%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	174	0,78%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTA	141	0,63%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	103	0,46%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	63	0,28%
OTRAS ENTIDADES	24	1,85%
TOTAL GENERAL	22.339	100,0%

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

Las cifras muestran que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en el Distrito Capital son la Secretaría Distrital de Gobierno con 17.478 peticiones vencidas que representan el 78,24% del total de vencidos en el Distrito Capital; en 2do lugar está la Secretaría Distrital de Movilidad con 2.183 peticiones vencidas que representan el 9,77% del total de vencidos en el Distrito Capital.

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

La evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas comprende la evaluación del cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y el uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones; para el mes evaluado⁴ se muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
25.935	1.930	1.855	75	1.807	123	1.855	75	1.695	235	288	450
		96%	4%	94%	6%	96%	4%	88%	12%	15%	23%

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 02/11/2018

La población corresponde a 25.935 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas en el mes de octubre por 61 Entidades del Distrito Capital, incluidas 201 denuncias por actos de corrupción; de estas, se tomó una muestra de 1.930 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁵:

Las cifras muestran que el 96% de respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”, el 94% cumplen con el criterio de “Claridad” y el 88% cumplen el criterio de “Oportunidad”; por otra parte; de lo anterior se concluye que el 15% (288 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 23% (450) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

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

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

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

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

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

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



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

Página 26 de 39

- Instituto de Desarrollo Urbano – IDU
- La Terminal de Transportes.
- Secretaría Jurídica Distrital.
- Caja de Vivienda Popular
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC,
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP.
- Secretaria Distrital de Ambiente
- Fondo de Vigilancia y Seguridad - FVS en liquidación,
- Capital Salud EPS - S.A.S.
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA.
- Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.
- U.A.E Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá.
- SIM Servicios para la Movilidad.
- Lotería de Bogotá.
- Secretaría de Educación del Distrito.
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP – ETB.
- Secretaría Distrital de Planeación.
- Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – ERU.
- Secretaría Distrital de la Mujer.
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.
- U.A.E. de Rehabilitación y Mantenimiento Vial.
- Secretaría Distrital de Salud.
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Gas Natural Servicios S.A.S.
- Secretaría Distrital de Movilidad.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.
- Secretaría Distrital de Gobierno.
- Personería de Bogotá D.C.
- CODENSA S.A. E.S.P.
- Concejo de Bogotá D.C.
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP.
- Instituto Distrital de Turismo – IDT.
- Secretaría Distrital de Movilidad.
- Veeduría Distrital.
- D.A. de la Defensoría del Espacio Público – DADEP.
- Jardín Botánico José Celestino Mutis.
- Secretaría Distrital de Integración Social.
- Secretaría Distrital del Hábitat.
- Secretaría Distrital de Hacienda.

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

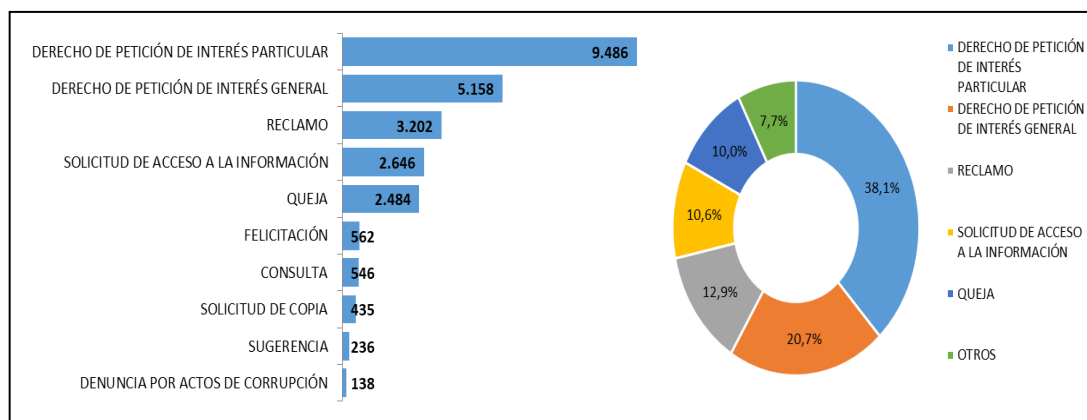


- Policía Metropolitana de Bogotá.
- Depto. Activo. del Servicio Civil Distrital – DASCD.
- Instituto para la Economía Social – IPES.
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR.
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC.
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER.
- Canal Capital.
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P. – EAB.

A estas entidades se les hace un llamado para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

3. Clasificación de peticiones por tipología

En la Gráfica No 8 se observa que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de noviembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 9.486 peticiones, que representan el 38,1% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.158 peticiones que representaron el 20,7% del total registrado. Frente al mes anterior (octubre) no se presenta variación en la posición de las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones.



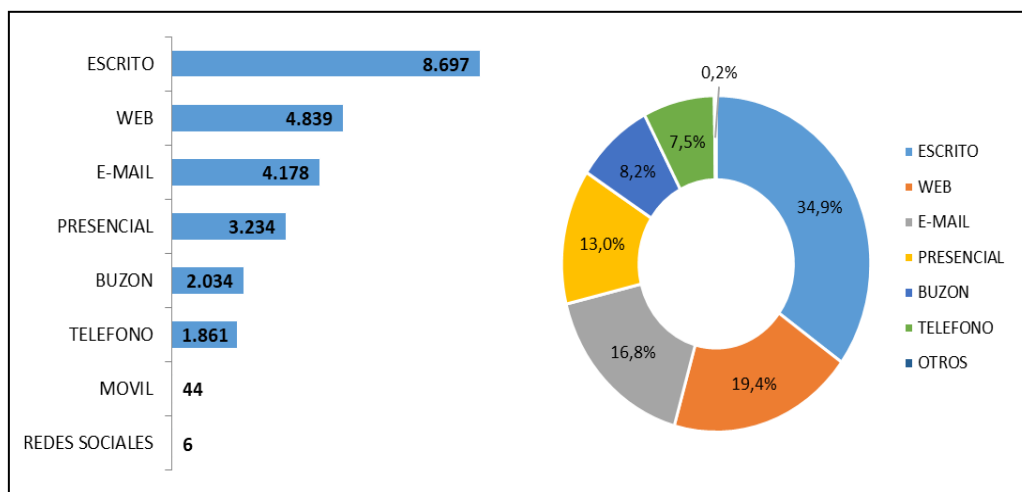
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

4. Canales de interacción

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

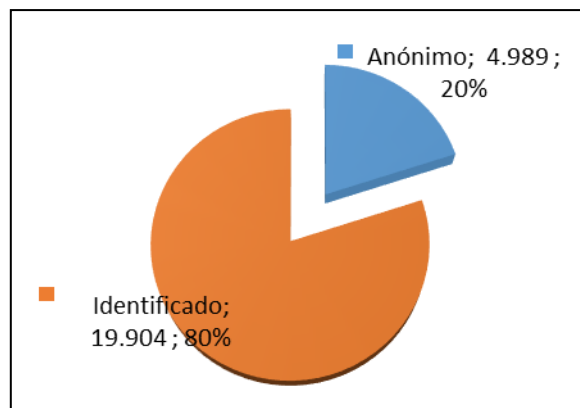




Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

En el mes de noviembre, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Escrito” con 8.697 peticiones, que representan el 34,9% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 4.839 peticiones (19,4% del total registrado). Cabe anotar que en el mes anterior (octubre) el canal “Escrito” también fue el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

5. Calidad del requirente

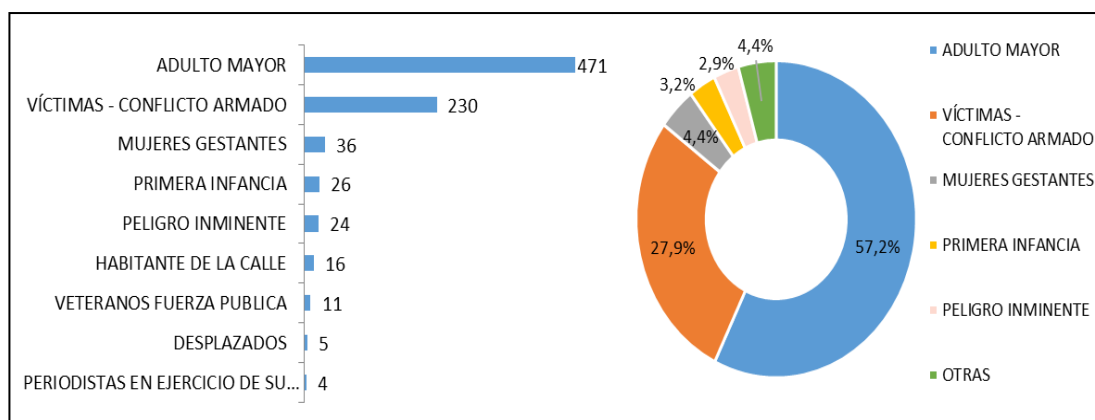


Gráfica No 10. Calidad del Requirente

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de noviembre por la ciudadanía, 19.904 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 80% del total de peticiones registradas, mientras que 4.989 peticiones (20% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del requirente, pues en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.

6. Condición del peticionario

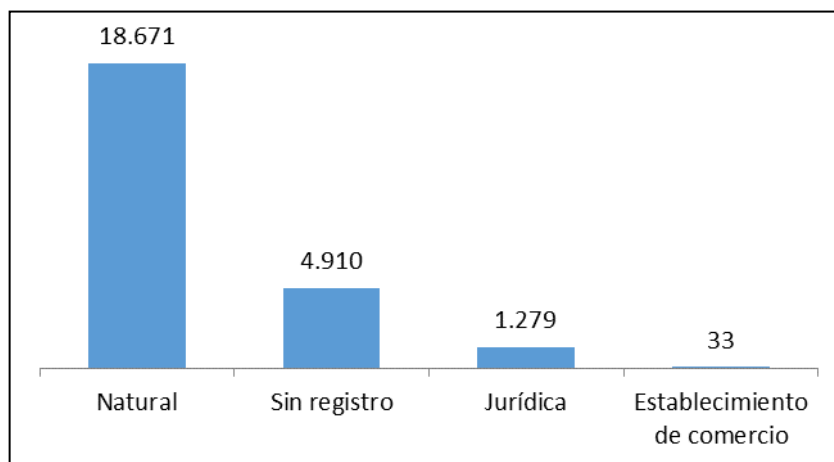


Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de noviembre en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 823 peticiones (3,3% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, habitante de calle, veteranos fuerza pública, desplazados y periodistas en ejercicio profesión); de éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (471) que representan el 57,2%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Victimas del conflicto armado" con 230 peticiones que representan el 27,9% del total de peticiones que refieren condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (octubre) 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



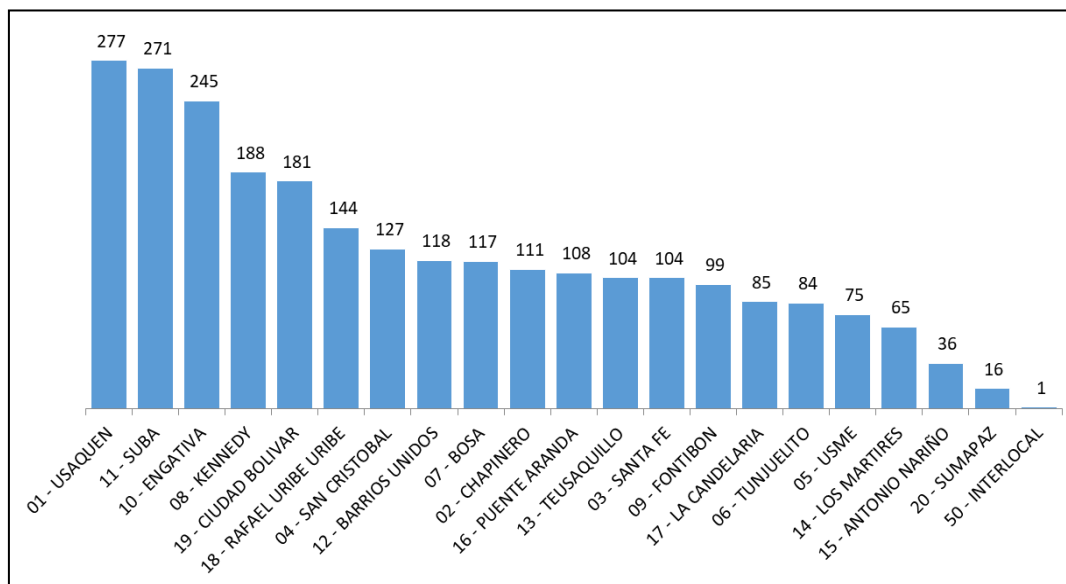
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

La Gráfica No 12 muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes de noviembre, 18.671 peticiones (75,00%) fueron registradas por personas naturales, 1.279 peticiones (513%) por personas jurídicas, 33 peticiones por establecimientos de comercio (0,13%) y en 4.910 peticiones (19,72%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, ni a la proporción que representan, pues en dicho mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.

8. Participación por localidades del D.C

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de noviembre, en 2.556 peticiones (10,3% del total registrado en el Distrito) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (información que corresponde a la localidad donde se origina la petición, es decir la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), observándose que las localidades de Usaquén, Suba y Engativá fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 277, 271 y 245 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 31,02% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de noviembre. Cabe mencionar que en el mes anterior (octubre), estas mismas localidades fueron las tres localidades de mayor reporte.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

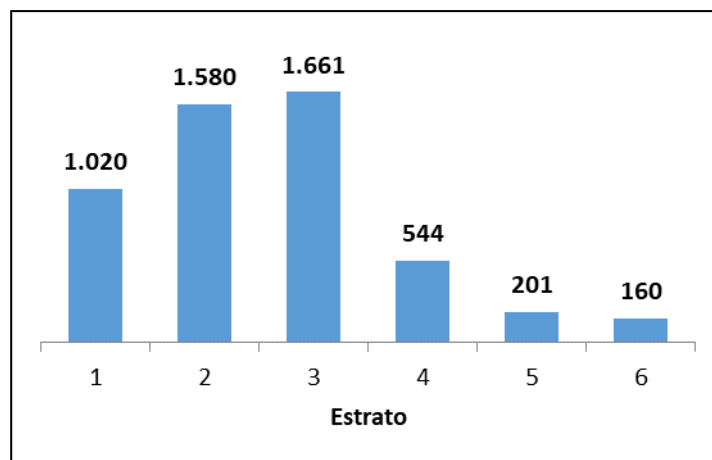
La Tabla No 16 muestra los temas más relevantes para las tres localidades (Usaquén, Suba y Engativá) donde más se originaron peticiones/zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada, observándose que el tema “Contaminación Ambiental” se relaciona de manera transversal en las tres (3) localidades.

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	TOTAL PETICIÓN
01 - USAQUEN	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	24
	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	11
	COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES	8
11 - SUBA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	13
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	12
	PRIORIZACION DE VIAS-MALLA VIAL LOCAL	5
10 - ENGATIVA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	13
	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	8
	EMBARGOS Y DESEMBARGOS	5

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

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

9. Utilización del sistema por estrato socioeconómico



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de noviembre se registraron 5.166 peticiones que incluyeron esta variable (20,8% del total registrado en el mes). De estas el “Estrato 3” presenta el mayor registro (1.661 peticionarios) del total que incluyó esta variable y el “Estrato 2” se ubica en segundo lugar con 1.580 peticiones. Frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en cuanto al estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que en ese mes el “Estrato 3” también presentó el mayor número de registros en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

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 noviembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 17 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
MOVILIDAD	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	Solicita investigación de la entrega de una licencia de conducción a una persona que lo tiene prohibido.	1
INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	El peticionario solicita información sobre políticas y acciones que dispone el distrito respecto a la mendicidad de la población indígena en la Ciudad.	1
		Solicita tabla de ejecución presupuestal de 2017	1
		Solicita información acerca de la necesidad de espacios de inclusión en el Distrito.	1
		Se solicita información acerca de si un ciudadano ha recibido beneficios de los programas del Distrito	2
		Presenta una queja contra un funcionario por un mal trato.	1
GOBIERNO	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	Solicita recurso contra una resolución oficial	1
		Se solicita seguimiento a la gestión de una Junta de Acción Comunal	1
		Se solicita información en procesos disciplinarios por los miembros del comité de convivencia y conciliación	1
		Presenta un reclamo frente al transporte de una actividad	1
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	Queja contra un conductor de un servidor público	1
		Presenta inconformidad frente al nombramiento de algunos servidores públicos	2
		Refiere presuntas irregularidades en el talento humano de una entidad distrital	2
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	Solicita información acerca de personas que trabajan con el ambiente en una localidad de la ciudad	1
TOTAL			17

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 03/12/2018

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, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación, se presenta dicho consolidado para el mes de octubre⁶, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE				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	3.715	3.715	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	21	26	5	N.A.	80,8%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVIENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	2.602	3.923	1.321	N.A.	66,3%
	Depto. Activo. Defensoría del Espacio Público - DADEP	346	449	103	N.A.	77,1%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	53	76	23	N.A.	69,7%

⁶ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 23 de noviembre de 2018.

HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	138	265	127	N.A.	52,1%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	143	174	31	N.A.	82,2%
	FONCEP	78	183	105	N.A.	42,6%
	Lotería de Bogotá	17	17	N.A.	N.A.	100,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	114	278	164	N.A.	41,0%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	45	271	226	N.A.	16,6%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	410	474	64	N.A.	86,5%
	Instituto distrital de turismo-IDT	22	47	25	N.A.	46,8%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	511	873	362	N.A.	58,5%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	27	30	3	N.A.	90,0%
	Universidad Distrital	927	NO PRESENTÓ INFORME			
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	2	NO PRESENTÓ INFORME			
	Secretaría Distrital de Salud	1.802	2.027	225	N.A.	88,9%
	Sub Red Sur	1.060	1.218	158	N.A.	87,0%
	Sub Red Sur Occidente	482	798	316	N.A.	60,4%
	Sub Red Centro Oriente	475	743	268	N.A.	63,9%
	Sub Red Norte	379	693	314	N.A.	54,7%
	Capital Salud	53	162	109	N.A.	32,7%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.446	829	N.A.	617	57,3%
	IDIPRON	40	51	11	N.A.	78,4%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y	52	NO PRESENTÓ INFORME			

	Deporte					
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	226	NO PRESENTÓ INFORME			
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	6	10	4	N.A.	60,0%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural- IDPC	167	180	13	N.A.	92,8%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	84	96	12	N.A.	87,5%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	340	365	25	N.A.	93,2%
	Canal Capital	32	35	3	N.A.	91,4%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	522	884	362	N.A.	59,0%
	IDIGER	10	2.140	2.130	N.A.	0,5%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	279	315	36	N.A.	88,6%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	478	604	126	N.A.	79,1%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	2.861	19.731	16.870	N.A.	14,5%
	IDU	67	2.440	2.373	N.A.	2,7%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	162	398	236	N.A.	40,7%
	-Transmilenio S.A.	296	50.006	49.710	N.A.	0,6%
	Terminal de Transporte S.A.	90	NO PRESENTÓ INFORME			
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	37	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	37	44	7	N.A.	84,1%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	231	NO PRESENTÓ INFORME			
	Caja de Vivienda Popular	371	395	24	N.A.	93,9%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	952	NO PRESENTÓ INFORME			

	Empresa de Renovación Urbana - ERU	32	46	14	N.A.	69,6%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	125	NO PRESENTÓ INFORME			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB-ESP	16	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaría de la Mujer	57	101	44	N.A.	56,4%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	1.057	861	N.A.	196	81,5%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	7	14	7	N.A.	50,0%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	99	128	29	N.A.	77,3%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	92	NO PRESENTÓ INFORME			
	Veeduría Distrital	154	178	24	N.A.	86,5%
TOTAL		23.847	96.293	76.009	813	24,8%

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 17/12/2018

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, once (11) entidades no presentaron informe; es decir sólo 44 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (octubre). Las cifras dejan ver que en el Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se registraron en total 23.847 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 96.293 peticiones lo cual muestra una diferencia de 75.194 peticiones⁷, llegando a un cumplimiento del 21,9%; 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 21,9% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

⁷ Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el "Informe mensual de PQR" frente al reporte generado por Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se excluyen las cifras de las entidades que no presentaron el informe, así como las peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQR.

Es necesario mencionar las once (11) entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado⁸: Universidad Distrital, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR, Terminal de Transporte, Sistema Integrado de Movilidad-SIM, Secretaría Distrital de Hábitat, U.A.E de Servicio Públicos-UAESP, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y Concejo de Bogotá, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010.

De acuerdo a la información consolidada en la Tabla No 17, se hace un llamado a las entidades que no presentan el registro (en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) de la totalidad de sus peticiones recibidas en su Entidad; igualmente se hace un llamado a las entidades que no presentaron el reporte/informe estadístico respectivo que permita realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

12. Recomendaciones

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de noviembre un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar los temas más recurrentes de los cinco (5) sectores que registran mayor número de peticiones (Salud, Movilidad, Hábitat, Gobierno y Educación) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Salud, Función Pública-Administración, movilidad transporte y malla vial, educación, Gobierno Local, ambiente, seguridad y convivencia, urbanismo, familia, servicios públicos) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores/entidades (Gobierno, Hábitat, Ambiente, Desarrollo Económico, Seguridad, Convivencia y Justicia, Cultura, Recreación y Deporte y Movilidad) 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.

⁸ Octubre de 2018

- Hacer un llamado a las entidades (Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Ambiente, U.A.E de Servicios Públicos, Secretaría de Educación del Distrito, Terminal de Transporte, Secretaría Distrital de Hábitat, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá -EAB, Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia y Defensoría del Espacio Público) que presentan mayor número de peticiones vencidas (sin respuesta definitiva, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación) para que den trámite y respuesta a las peticiones, con su respectiva gestión en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Hacer un llamado a las entidades que presentaron observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades para que a través de las Oficinas de Control Interno se capacite a los servidores(as) que interactúan con Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades que no cumplieron con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, en relación el registro (en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) de la totalidad de sus peticiones recibidas en su Entidad; e igualmente se hace un llamado a las entidades que no presentaron el reporte/informe estadístico respectivo que permita realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

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