



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 OCTUBRE DE 2018**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. NOVIEMBRE DE 2018

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

TABLA DE CONTENIDO

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

INTRODUCCIÓN

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

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

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

A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas registradas durante el mes de octubre 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.

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

1. Resumen global peticiones ciudadanas D.C.

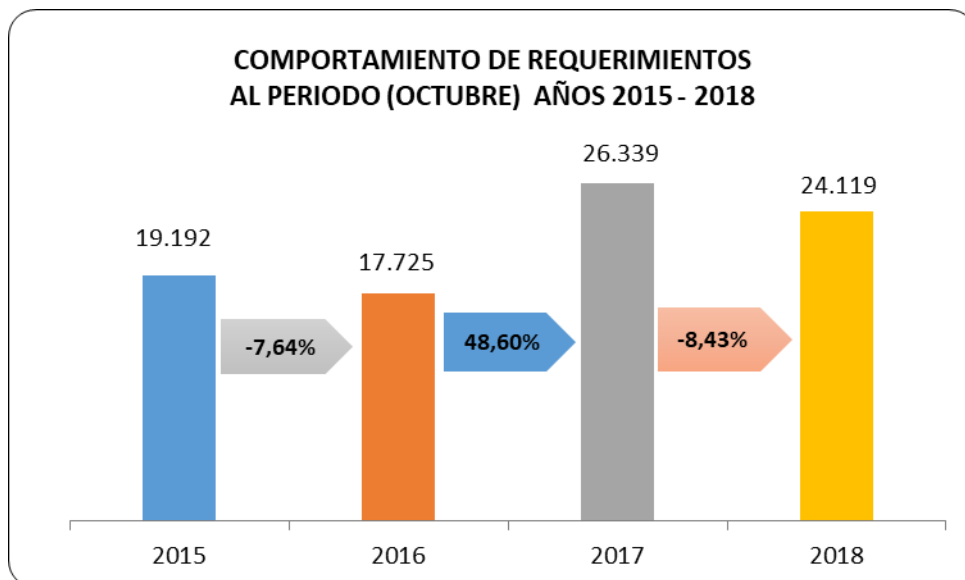
A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, entre el año 2014 a 2018 (corte 31 de octubre), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años 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					
Diciembre	14.107	13.990	17.334	20.397					
TOTAL	202.997	223.619	230.773	299.064	265.748				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2014 al 2018

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de octubre se registraron 24.119 peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, presentando una disminución de - 329 peticiones (-1,35%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (septiembre); a su vez, esta cifra refleja una disminución de 2.220 peticiones (-8,4%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (octubre de 2017).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de octubre 2015 a 2018
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

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

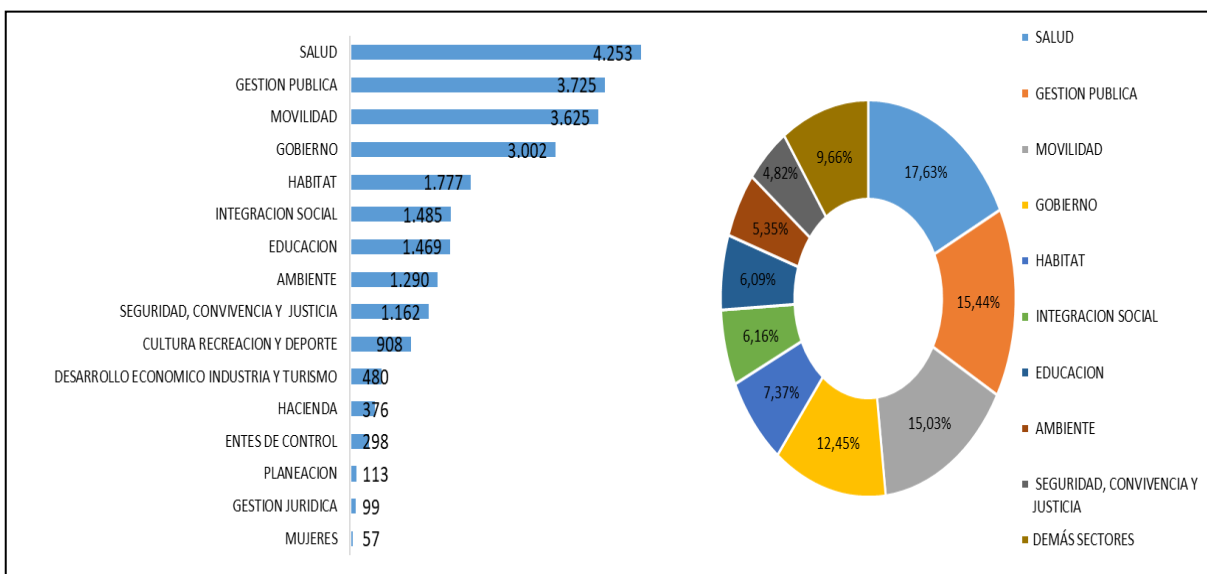
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2016-2018

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

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



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - octubre 2018
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

La Gráfica No 2 permite observar que en el mes de octubre los sectores con mayor número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones¹ son Salud con 4.253 peticiones (17,63% del total), Movilidad con 3.625 peticiones (15,03% del total), Gobierno

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.

con 3.002 (12,45%), Hábitat con 1.777 (7,37%) e Integración Social con 1.485 (6,16%) acumulando entre estos cinco sectores el 58,64% del total de las peticiones registradas en el mes de octubre.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (septiembre), se observa una variación en la posición del sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes el Sector Movilidad 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; al 5to lugar ingresó el Sector Integración Social en remplazo del Sector Educación, que en el mes de octubre 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 octubre, 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	1.802	42,37%	7,47%
	SUBRED SUR	1.060	24,92%	4,39%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	482	11,33%	2,00%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	475	11,17%	1,97%
	SUBRED NORTE	379	8,91%	1,57%
	CAPITAL SALUD EPS	53	1,25%	0,22%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	2	0,05%	0,01%
TOTAL SECTOR SALUD		4.253	100%	17,63%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	3.704	99,44%	15,36%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	21	0,56%	0,09%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		3.725	100%	15,44%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	2.861	78,92%	11,86%

	TRANSMILENIO	296	8,17%	1,23%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	161	4,44%	0,67%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	90	2,48%	0,37%
	GRÚAS Y PATIOS	76	2,10%	0,32%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	67	1,85%	0,28%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	37	1,02%	0,15%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	37	1,02%	0,15%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		3.625	100%	15,03%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.600	86,61%	10,78%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	346	11,53%	1,43%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	53	1,77%	0,22%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	0,03%	0,00%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1	0,03%	0,00%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,03%	0,00%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		3.002	100%	12,45%
HABITAT	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	952	53,57%	3,95%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	371	20,88%	1,54%
	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	231	13,00%	0,96%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	125	7,03%	0,52%
	CODENSA	33	1,86%	0,14%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	32	1,80%	0,13%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	16	0,90%	0,07%
	GAS NATURAL	14	0,79%	0,06%
	SECRETARÍA GENERAL	3	0,17%	0,01%
TOTAL SECTOR HABITAT		1.777	100%	7,37%

INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.445	97,31%	5,99%
	IDIPRON	40	2,69%	0,17%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		1.485	100%	6,16%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	927	63,10%	3,84%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	511	34,79%	2,12%
	IDEP – INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	27	1,84%	0,11%
	SECRETARÍA GENERAL	2	0,14%	0,01%
	VEEDURÍA DISTRITAL	1	0,07%	0,00%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1	0,07%	0,00%
TOTAL SECTOR EDUCACION		1.469	100%	6,09%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	522	40,47%	2,16%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	478	37,05%	1,98%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	279	21,63%	1,16%
	IDIGER	10	0,78%	0,04%
	SECRETARÍA GENERAL	1	0,08%	0,00%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		1.290	100%	5,35%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1.057	90,96%	4,38%
	POLICÍA METROPOLITANA	97	8,35%	0,40%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	7	0,60%	0,03%
	ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO VIGILANCIA	1	0,09%	0,00%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		1.162	100,00%	4,82%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	340	37,44%	1,41%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	226	24,89%	0,94%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	167	18,39%	0,69%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	84	9,25%	0,35%

	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	52	5,73%	0,22%
	CANAL CAPITAL	32	3,52%	0,13%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	6	0,66%	0,02%
	SECRETARÍA GENERAL	1	0,11%	0,00%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		908	100%	3,76%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	410	85,42%	1,70%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	45	9,38%	0,19%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	22	4,58%	0,09%
	SECRETARÍA GENERAL	2	0,42%	0,01%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1	0,21%	0,00%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		480	100%	1,99%
HACIENDA	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	143	38,03%	0,59%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	138	36,70%	0,57%
	FONCEP	78	20,74%	0,32%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	17	4,52%	0,07%
TOTAL SECTOR HACIENDA		376	100%	1,56%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	153	51,34%	0,63%
	CONCEJO DE BOGOTA	92	30,87%	0,38%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	51	17,11%	0,21%
	SECRETARÍA GENERAL	2	0,67%	0,01%
TOTAL ENTES DE CONTROL		298	100%	1,24%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	113	100,00%	0,47%
TOTAL SECTOR PLANEACION		113	100%	0,47%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	99	100,00%	0,41%

TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		99	100,00%	0,41%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	57	100,00%	0,24%
TOTAL SECTOR MUJERES		57	100%	0,24%
TOTAL GENERAL		24.119		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 02/11/2018

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

- Secretaría Distrital de Movilidad que registró 2.861 peticiones, que representan el 78,92% del total de peticiones registradas en su Sector y el 11,86% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.600 peticiones que representan el 86,61% del total de peticiones registradas en su Sector y el 10,78% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.802 peticiones, que representan el 42,37% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,47% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- La Secretaría Distrital de Integración con 1.445 peticiones que representan el 97,31% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,99% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- La Subred Sur con 1.060 peticiones que representan el 24,92 del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,39% del total registrado en el Distrito Capital.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (septiembre), se observa que cuatro (4) de estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Integración) estuvieron en el mes anterior dentro de las cinco (5) entidades con mayor número de peticiones registradas en el Distrito Capital. Por otra parte, ingresó al TOP la SubRed Sur, desplazando a la Universidad Distrital.

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.

Igualmente, se destaca que las entidades Secretaría Distrital de Movilidad y Secretaría Distrital de Gobierno continúan siendo las dos entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

SECTOR	SEPTIEMBRE 2018	OCTUBRE 2018	% VARIACION (MES ANTERIOR)
SALUD	3.656	4.253	16,33%
GESTION PUBLICA	3.929	3.725	-5,19%
MOVILIDAD	3.662	3.625	-1,01%
GOBIERNO	3.069	3.002	-2,18%
HABITAT	2.297	1.777	-22,64%
INTEGRACION SOCIAL	1.534	1.485	-3,19%
EDUCACION	1.933	1.469	-24,00%
AMBIENTE	1.348	1.290	-4,30%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	786	1.162	47,84%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	601	908	51,08%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	564	480	-14,89%
HACIENDA	486	376	-22,63%
ENTES DE CONTROL	297	298	0,34%
PLANEACION	110	113	2,73%
GESTION JURIDICA	100	99	-1,00%
MUJERES	76	57	-25,00%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
TOTAL	24.448	24.119	-1,35%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de octubre en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con las registradas en el mes anterior (septiembre), se observa una variación de -1,35% (ver Tabla No 4), equivalente a -329 peticiones; encontrándose que la mayoría de los sectores del D.C. presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas. Por otra parte, los sectores que presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas son los sectores: Cultura Recreación y Deporte; Seguridad, Convivencia y Justicia; Salud y Planeación.

2.3 Gestión de respuesta por sectores

PETICIONES OCTUBRE 2018						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS OCTUBRE 2018	%	N° PETICIONES CERRADAS OCTUBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	3.625	15,03%	1.861	4.455	6.316	24,10%
SALUD	4.253	17,63%	2.348	2.086	4.434	16,92%
HABITAT	1.777	7,37%	782	2.113	2.895	11,04%
GOBIERNO	3.002	12,45%	311	2.090	2.401	9,16%
AMBIENTE	1.290	5,35%	643	1.105	1.748	6,67%
EDUCACION	1.469	6,09%	1.287	455	1.742	6,65%
INTEGRACION SOCIAL	1.485	6,16%	850	880	1.730	6,60%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.162	4,82%	700	818	1.518	5,79%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	908	3,76%	653	397	1.050	4,01%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	480	1,99%	391	379	770	2,94%
HACIENDA	376	1,56%	325	286	611	2,33%
GESTION PUBLICA	3.725	15,44%	151	203	354	1,35%
ENTES DE CONTROL	298	1,24%	206	69	275	1,05%
PLANEACION	113	0,47%	99	130	229	0,87%
MUJERES	57	0,24%	36	46	82	0,31%
GESTION JURIDICA	99	0,41%	38	18	56	0,21%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	24.119	100%	10.681	15.530	26.211	100%

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

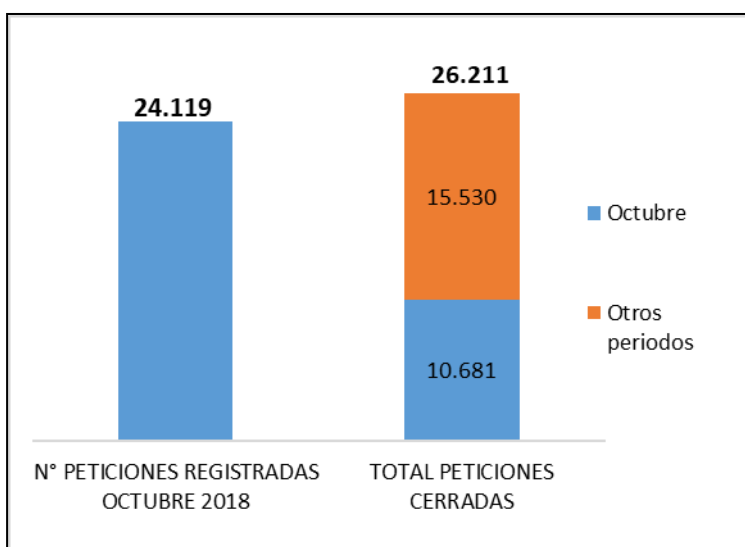
En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas³ en el mes de octubre en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el número de cierres realizado por los sectores; la tabla permite observar que en el Distrito Capital se realizó cierre a 26.211 peticiones, de las cuales el 40,75% (10.681) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (octubre) y el restante 59,24% (15.530) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de octubre.

Igualmente, se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Movilidad con 6.316 respuestas que representan el 24,10% del total de cierres efectuados en

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.

el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Salud con 4.434 cierres que representan el 16,92% del total cerrado en el Distrito Capital.

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de octubre, la Gráfica No 3 permite concluir que de las 24.119 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 13.438 peticiones, que representan el 55,71% 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 02/11/2018

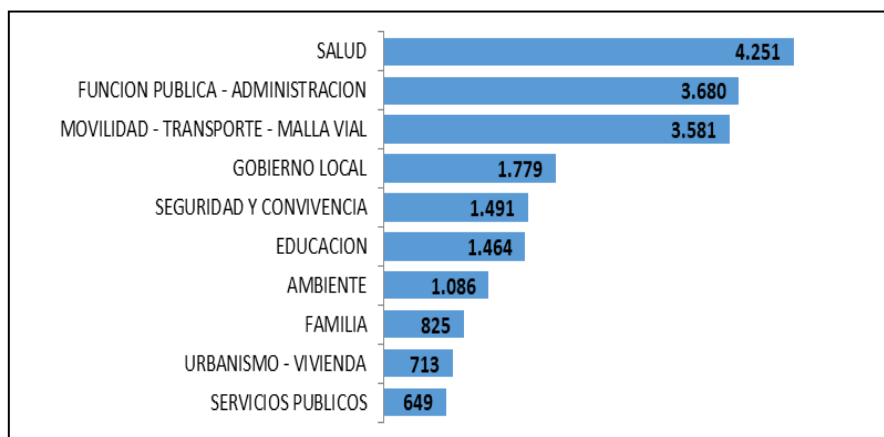
En cuanto a la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública, es necesario recordar que en la Secretaría General a través de la Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la Línea 195, se recepciona un gran número de peticiones, las cuales en su gran mayoría son trasladadas 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	3.024	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.552	
Otras Dependencias Secretaría General	285	334
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	20	23
TOTAL	4.881	357

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

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 4.881 adelantados en casi su totalidad por la Secretaría General; en cuanto a las respuestas, se emitieron 357, de las cuales 324 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 23 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil.

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 02/11/2018

En cuanto a los temas de mayor frecuencia en el Distrito Capital, en la Gráfica No 4 se observa que de las 24.119 peticiones registradas en el mes de octubre en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, los diez (10) temas más recurrentes acumulan 19.519 peticiones (80,92% del

total registrado en el mes). Dentro de estos, el tema "Salud" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 17,62% del total de peticiones registradas en el mes, seguido del tema " Función Pública -Administración" que representa el 15,25% del total registrado.

Frente al mes anterior (septiembre) se observa variación en la posición del tema más frecuente en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, esta posición fue ocupada por el tema "Función Pública-Administración". Por otra parte, se observa que nueve de estos 10 temas también fueron los más frecuentes en el mes anterior (septiembre); ingresando al TOP el tema "Servicios Públicos" que reemplazó a "Subsidios".

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

10 TEMAS PRINCIPALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	RECLAMO	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	CONSULTA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL GENERAL	
											No	%
SALUD	1.279	104	1.405	452	284	35	314	295	75	8	4.251	17,63%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	885	546	918	969	54	167	41	24	59	17	3.680	15,26%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	407	2.435	236	373	30	43	7	1	33	16	3.581	14,85%
GOBIERNO LOCAL	1.105	443	57	48	55	58	9	3	1	-	1.779	7,38%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	270	944	60	83	56	14	20	19	5	20	1.491	6,18%
EDUCACION	101	14	48	348	912	11	1	5	5	19	1.464	6,07%
AMBIENTE	514	205	54	119	129	39	1	1	16	8	1.086	4,50%
FAMILIA	485	24	46	105	13	23	40	44	37	8	825	3,42%

URBANISMO - VIVIENDA	439	29	70	37	25	54	16	28	2	13	713	2,96%
SERVICIOS PUBLICOS	413	108	51	55	6	6	5	2	1	2	649	2,69%
OTROS TEMAS	2.342	1.133	122	204	366	157	82	33	55	106	4.600	19,07%
TOTAL GENERAL	8.240	5.985	3.067	2.793	1.930	607	536	455	289	217	24.119	100,00%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

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 8.240 peticiones que representan el 34,16% del total registrado en el mes) y el Derecho de Petición de Interés General (5.985 peticiones que representan el 24,81% del total).

Por otra parte, se observa que en el tema más frecuente "Salud" la principal tipología es el "Reclamo" que representa el 33,05% 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 30,08% del total de peticiones registradas con este tema. Cabe anotar que entre estas dos tipologías se acumula el 63,13% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de octubre 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 octubre:

Sector Salud:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	500	11,8%
HISTORIA CLÍNICA	334	7,9%
NORMATIVAD Y REQUISITOS SANITARIOS	325	7,6%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	294	6,9%
D. PROBLEMAS RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS, DOTACIÓN	274	6,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.526	59,4%
TOTAL	4.253	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

En el Sector Salud, se encuentra que los subtemas más reiterados en el mes son “D. Ambulatorio Medicina Especializada” con el 11,8% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Historia Clínica” que acumuló 7,9% de las peticiones. Frente al mes anterior (septiembre), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes, este mismo subtema “D. Ambulatorio Consulta Externa General” ocupó esta misma posición en el mes de septiembre.

Sector Movilidad:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	840	23,2%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	537	14,8%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	397	11,0%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	334	9,2%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	193	5,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.324	36,5%
TOTAL	3.625	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

En este Sector el subtema más relevante fue "Embargos y desembargos" que representa el 23,2% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Atención y servicio a la ciudadanía" que representa el 14,8% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (septiembre) no se observa variación en la posición del subtema más reiterado en el Sector Movilidad, teniendo en cuenta que en ese mes este mismo subtema “Embargos y desembolsos” ocupó esta misma posición.

Sector Gobierno: En este Sector (Tabla No 10) se encuentra que los subtemas más reiterados son “Ley 1755 solicitud ciudadana: Copias, certificados laborales, información” con el 12,7% del total de las peticiones registradas en el Sector; en 2do lugar, se ubicó el subtema “Régimen Urbanístico Presunta infracción” con el 4,8% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (septiembre), se observa variación en la posición de subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema “Ventas Ambulantes” fue el más reiterado en este Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA: COPIAS, CERTIFICADOS LABORALES, INFORMACION	381	12,7%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	144	4,8%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	138	4,6%
MANTENIMIENTO DE VÍAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	122	4,1%
PLANEACIÓN LOCAL: PROYECTOS	118	3,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.099	69,9%
TOTAL	3.002	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Gobierno
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

Sector Hábitat:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	138	7,8%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	118	6,6%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	113	6,4%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	69	3,9%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	68	3,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.271	71,5%
TOTAL	1.777	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Hábitat
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

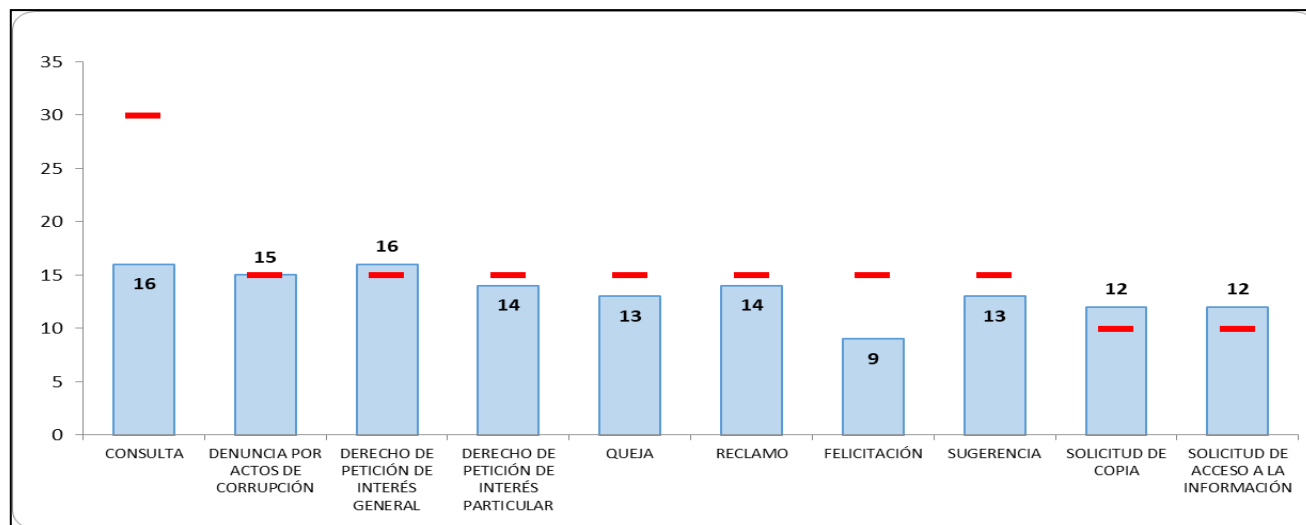
En este Sector el principal subtema es “Titulación predial estratos 1 y 2” que representa el 7,8% del total registrado en el Sector; en segundo lugar, se ubica el subtema “Limpieza de áreas públicas, lavado de puentes -operador y/o prestador del servicio” con el 6,6% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (septiembre), se observa variación en la posición de subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes, el subtema “Subsidio para Adquisición de Vivienda” fue el más reiterado en el Sector.

Sector Integración Social: En este Sector, en el mes de octubre el subtema más frecuente fue “Subsidio para personas mayores” que representa el 19,2% del total de peticiones registradas en el Sector; a su vez, el segundo subtema de mayor frecuencia fue “Atención integral a personas con discapacidad a familias cuidadoras” con el 8,9% del total registrado en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	285	19,2%
ATENCION INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD A FAMILIAS CUIDADORAS	132	8,9%
COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES	113	7,6%
ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCION	110	7,4%
APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS	96	6,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	749	50,4%
TOTAL	1.485	100%

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Educación
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

La Gráfica No 5 permite concluir que en el Distrito Capital los tiempos promedio de respuesta según las tipologías, se encuentran dentro de los términos estipulados legalmente, excepto la tipología “Derecho de petición de interés particular” que muestran un tiempo promedio superior dentro del término establecido legalmente.

Por otra parte, en el mes de octubre el tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital está en 12,2 días hábiles; frente al mes anterior (septiembre) presenta una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 13,5 días hábiles.

En cuanto a los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, la Tabla No 13 muestra que los siguientes sectores presentan tiempos de respuesta superiores a los establecidos legalmente: Gobierno y Hábitat (9 tipologías), Sector Ambiente (6 tipologías), Sector Desarrollo Económico (5 tipologías), Sector Movilidad (3 tipologías), Sector Educación y Sector Seguridad, Convivencia y Justicia (2 tipologías), Entes de Control (1 tipología). Al respecto hay que mencionar que en el mes anterior (septiembre) estos sectores también presentaron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para algunas tipologías.

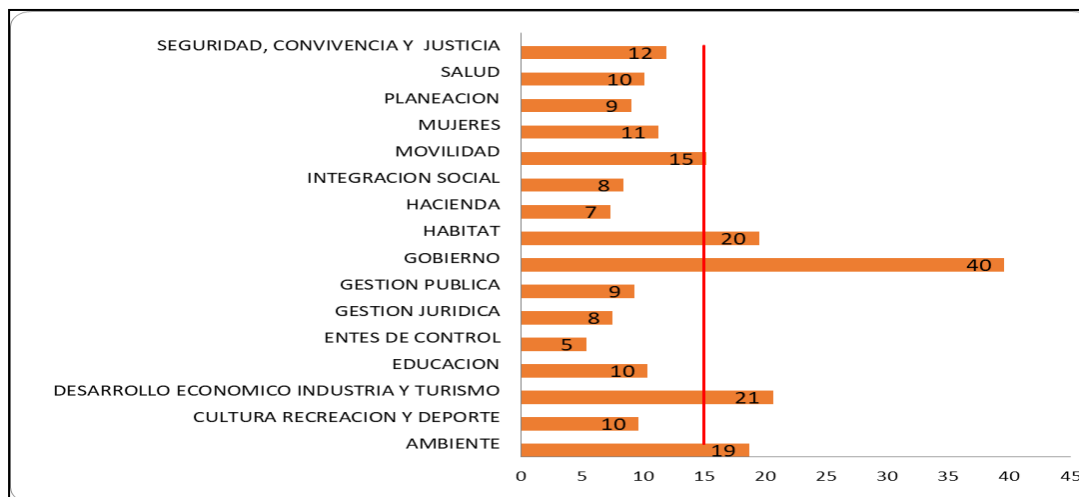
SECTOR	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
AMBIENTE	25	18	23	21	26	20	12	12	10	13
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	21	12	12	8	10	9	7	10	6	4
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	8	43	14	15	17	22		14	12	20
EDUCACION	13	9	10	9	16	17	4	7	4	1
ENTES DE CONTROL	12	3	4	6	5	3	3	14	12	11
GESTION JURIDICA	7	14	6	8	5	5			6	4
GESTION PUBLICA	15	1	15	12	9	10	9		8	13
GOBIERNO	28	44	67	35	40	43	20	28	40	49
HABITAT	25	20	20	16	18	17	25	19	20	22
HACIENDA	14	12	6	8	8	7	2	8	4	8
INTEGRACION SOCIAL	15	3	7	10	10	12	7	10	10	9

MOVILIDAD	18	12	27	19	11	16	13	9	4	6
MUJERES		13	9	12	10	12	12	12	8	8
PLANEACION	15		10	14	5	12	5		11	8
SALUD	13	8	11	11	11	11	8	10	7	8
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	10	15	14	13	13	11	5	14	28	11
PROMEDIO TOTAL	16	15	16	14	13	14	9	13	12	12

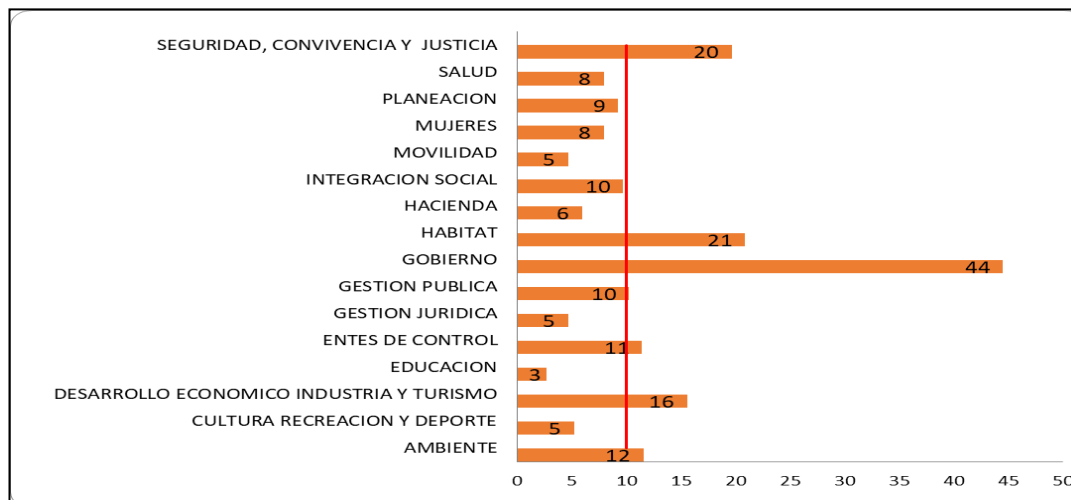
Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

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, Desarrollo Económico, Hábitat y Ambiente presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías; al respecto hay que mencionar que en el mes anterior (septiembre) los sectores Gobierno y Hábitat 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 02/11/2018



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 02/11/2018

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, Seguridad, Convivencia y Justicia, y Ambiente presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías; hay que mencionar que en el mes anterior (septiembre) los sectores Gobierno y Hábitat, 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 todos los sectores presentan tiempos promedio de respuesta dentro de los términos establecidos 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 octubre en el Distrito Capital, se encontraron 21.167 peticiones vencidas; a continuación, se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	No TOTAL	PORCENT.
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	16.010	75,64%
SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	2.352	11,11%
U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS	855	4,04%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	448	2,12%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	345	1,63%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	230	1,09%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	176	0,83%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	138	0,65%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL -IPES	132	0,62%
CAPITAL SALUD EPS	90	0,43%
OTRAS ENTIDADES	391	1,85%
TOTAL VENCIDOS	21.167	100%

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

Las cifras dejan ver que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en el Distrito Capital son la Secretaría Distrital de Gobierno con 16.010 peticiones vencidas que representan el 71,40% del total de vencidos en el Distrito Capital, seguida por la Secretaría Distrital de Movilidad con 2.352 peticiones vencidas que representan el 14,70% del total.

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

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

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

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
30.397	1.948	1.892	56	1.835	113	1.891	57	1.742	206	258	427
		97%	3%	94%	6%	97%	3%	89%	11%	13%	22%

Tabla No 15. Evaluación respuestas emitidas por las entidades en cuanto a calidad y calidez
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 01/10/2018

La población corresponde a 30.397 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 61 Entidades Distritales en el mes de septiembre, incluidas 119 denuncias por actos de corrupción; de estas, se tomó una muestra de 1.948 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁵:

Las cifras muestran que el 97% de respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”, el 94% cumplen con el criterio de “Claridad” y el 89% cumplen el criterio de “Oportunidad”; por otra parte; de lo anterior se concluye que el 13% (258 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 22% (427) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

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

3. Clasificación de peticiones por tipología

En la Gráfica No 8 se observa que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de octubre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 8.240 peticiones, que representan el 34,2% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.985 peticiones que representaron el 24,8% del total registrado. Frente al mes anterior (septiembre)

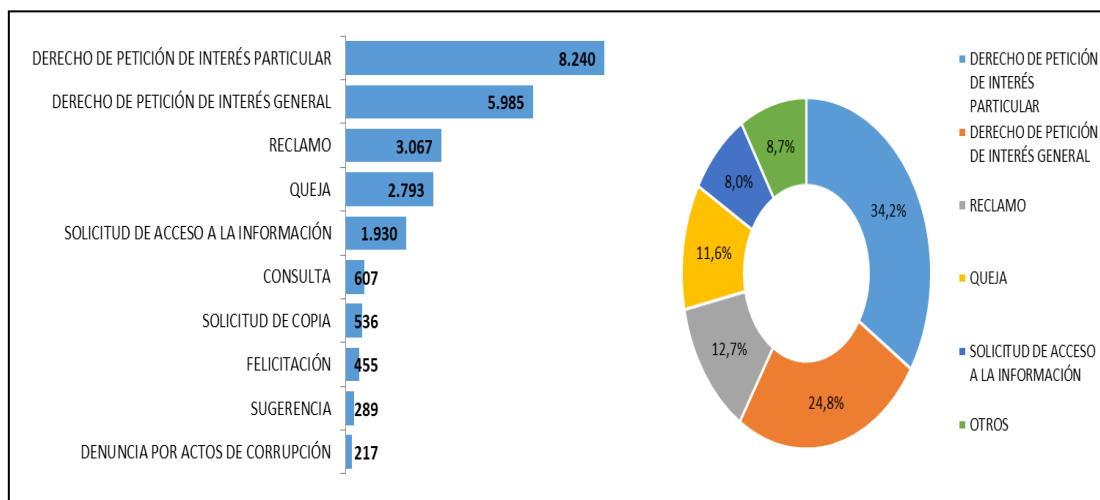
⁵ **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles por la ciudadanía.

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.

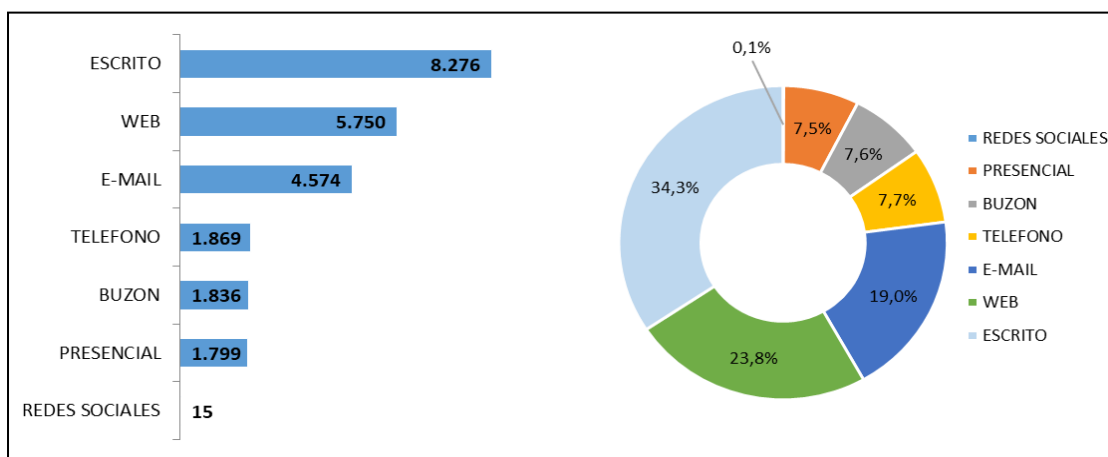
Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.

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 02/11/2018

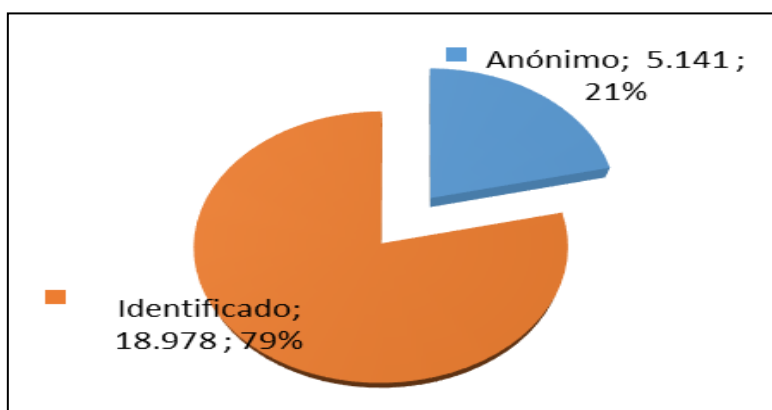
4. Canales de interacción



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

En el mes de octubre, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones continuó siendo el canal “Escrito” con 8.276 peticiones, que representan el 34,3% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 5.750 peticiones (23,8% del total registrado). Cabe anotar que en el mes anterior (septiembre) 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

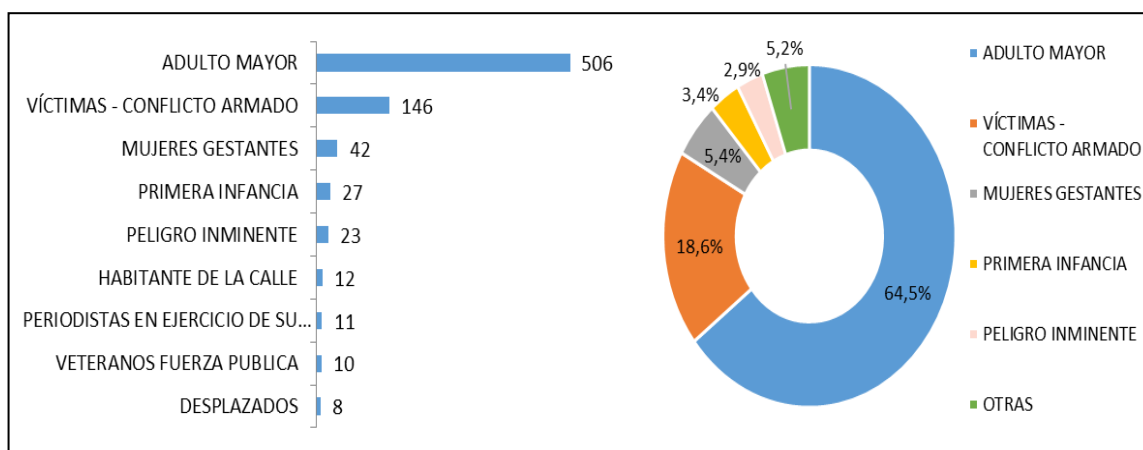
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de octubre por la ciudadanía, 18.978 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 79% del total de peticiones registradas, mientras que 5.141 peticiones (21% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (septiembre) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del requirente, pues en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.

6. Condición del peticionario

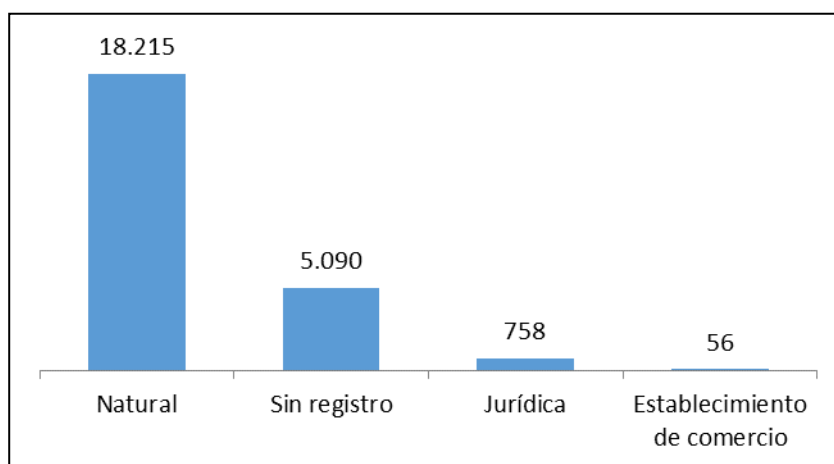
La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de octubre en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 785 peticiones (3,25% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, habitante de calle, periodistas en ejercicio profesión y veteranos fuerza pública); de éstas, la condición de peticionario “Adulto mayor” presenta el mayor número de registros (506) que representan el 64,5%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se

ubica la condición "Victimas del conflicto armado" con 146 peticiones que representan el 18,6% del total de peticiones que refieren condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (septiembre) 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 02/11/2018

6. Participación por tipo de peticionario

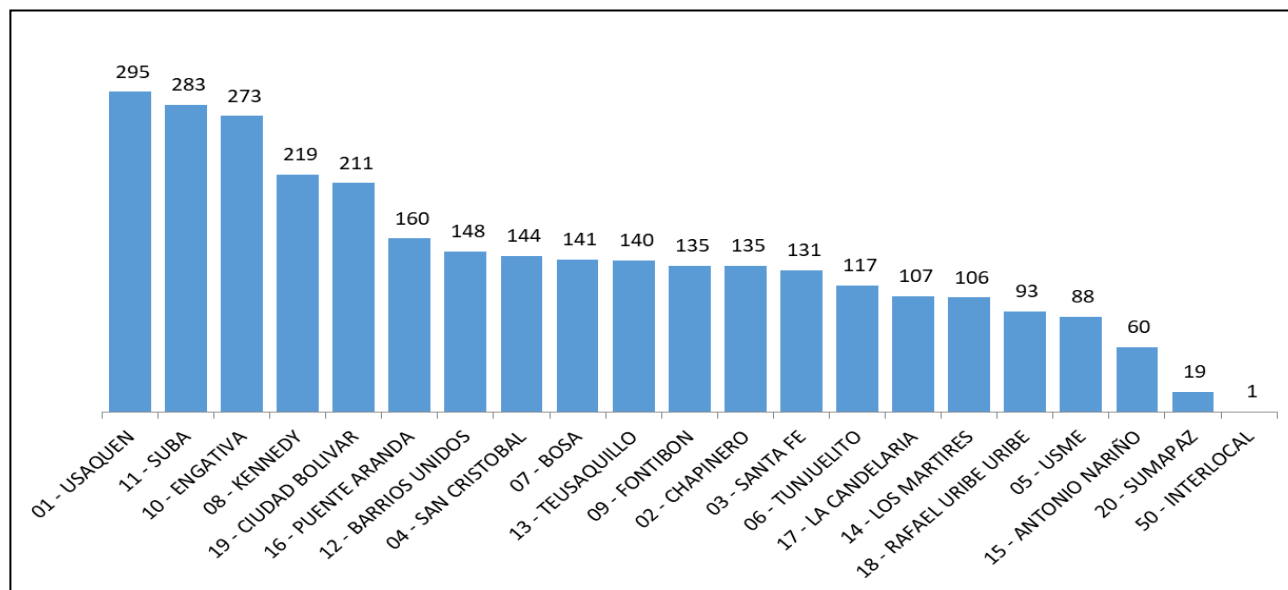


Gráfica No 12. Tipo de peticionario
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

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 octubre, 18.215 peticiones (75,52%) fueron registradas por personas naturales, 758 peticiones (3,14%) por personas jurídicas, 56 peticiones por establecimientos de comercio (0,23%) y en 5.090 peticiones (21,10%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (septiembre) 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.

7. Participación por localidades del D.C

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de octubre, en 3.006 peticiones (12,46% 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 Engativa fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 295, 283 y 273 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 28,31% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de octubre. Cabe mencionar que en el mes anterior (septiembre) las localidades de Suba y Usaquén también se encontraron dentro de las tres localidades de mayor reporte.



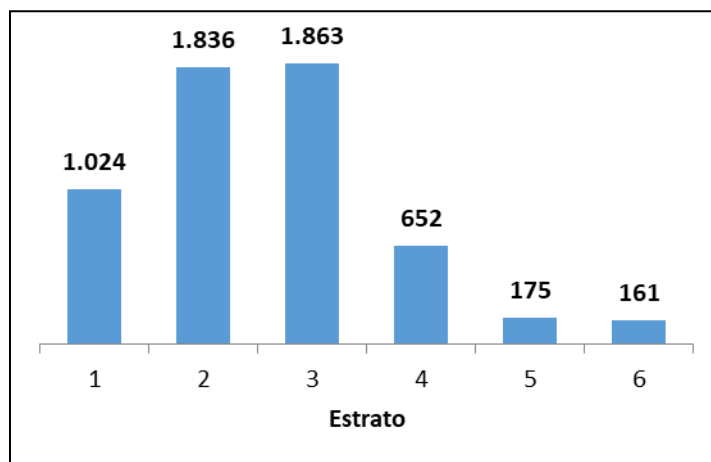
Gráfica No 13. Participación por localidades
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

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; se puede observar que los temas “Contaminación Ambiental” y “Atención y servicio a la Ciudadanía” se relacionan de manera transversal en dos (2) de las tres (3) localidades.

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	TOTAL PETICIONES
11 - SUBA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	22
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	10
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	9
03 - SANTA FE	ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	97
	CENTRO DE DOCUMENTACION-RADICACION	26
	LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	17
01 - USAQUEN	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	10
	PRIORIZACION DE VIAS-MALLA VIAL LOCAL	6
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	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 02/11/2018

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 02/11/2018

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de octubre se registraron 5.711 peticiones que incluyeron esta variable (23,67% del total registrado en el mes). De estas el “Estrato 3” presenta el mayor registro (1.863 peticionarios) del total que incluyó esta variable y el “Estrato 2” se ubica en segundo lugar con 1.836 peticiones. Frente al mes anterior (septiembre) 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 octubre en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 22 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
MOVILIDAD	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	El peticionario manifiesta presuntas actuaciones indebidas a urbanizadores en la década de 1990	1
INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	Se solicita validación de los programas de apoyo a los que está accediendo un ciudadano	3
		Se solicita información acerca de las obras y actividades realizadas para algunas localidades.	1
	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se solicita investigar constreñimiento laboral personas trans y actos de corrupción en asignación de recursos.	1
HABITAT	CODENSA	El peticionario solicita certificación de un contrato de interventoría	1
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	Se solicita información respecto de las acciones tomadas por la Veeduría Distrital antes y después de los inconvenientes de las basuras	1
GOBIERNO	IDPAC – INSTITUTO	Se realizan observaciones a un proceso licitatorio adelantado por la entidad	5

	DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	Se exponen situaciones presentadas por atención a población venezolana	1
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	El peticionario presenta una denuncia por posible acto de corrupción	1
		Designación subsecretaría jurídica	1
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Solicita información acerca de permisos que gozan integrantes del sindicato	1
		Pone de presente un posible detrimento patrimonial por contratación	1
		El peticionario reitera la solicitud de seguimiento y su debida actuación, acerca de servidores que no se presentaron como jurados de votación	1
		El peticionario presenta presuntas irregularidades relativas a la deficiente situación contable de la entidad	1
		El peticionario presenta presunta apropiación de subsidio alimentario entre otros, por parte de un estudiante.	1
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	El peticionario, en su rol de veedor ciudadano, manifiesta una felicitación ante algunos servidores de la entidad.	1
TOTAL			22

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 02/11/2018

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 septiembre⁶, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vs INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO O DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	3.898	3.898	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Adtivo. del Servicio Civil	31	48	17	N.A.	64,6%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	2.691	NO PRESENTÓ INFORME			
	Depto. Adtivo Defensoría del Espacio Público - DADEP	302	470	168	N.A.	64,3%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	76	104	28	N.A.	73,1%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	271	491	220	N.A.	55,2%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	91	132	41	N.A.	68,9%
	FONCEP	110	232	122	N.A.	47,4%
	Lotería de Bogotá	14	14	N.A.	N.A.	100,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	110	199	89	N.A.	55,3%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	30	233	203	N.A.	12,9%

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 22 de octubre de 2018.

SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vs INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO O DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
TURISMO	Instituto para la Economía Social - IPES.	496	556	60	N.A.	89,2%
	Instituto distrital de turismo-IDT	38	62	24	N.A.	61,3%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	501	710	209	N.A.	70,6%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	31	34	3	N.A.	91,2%
	Universidad Distrital	1.401	1.403	2	N.A.	99,9%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDC BIS	1	NO PRESENTÓ INFORME			
	Secretaría Distrital de Salud	1.226	NO PRESENTÓ INFORME			
	SubRed Sur	1.030	1.175	145	N.A.	87,7%
	SubRed Sur Occidente	517	762	245	N.A.	67,8%
	SubRed Centro Oriente	501	696	195	N.A.	72,0%
	SubRed Norte	304	530	226	N.A.	57,4%
	Capital Salud	77	NO PRESENTÓ INFORME			
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.498	NO PRESENTÓ INFORME			
	IDIPRON	36	45	9	N.A.	80,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	57	66	9	N.A.	86,4%

SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vs INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO O DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR.D.	189	NO PRESENTÓ INFORME			
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	1	4	3	N.A.	25,0%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	129	NO PRESENTÓ INFORME			
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	32	46	14	N.A.	69,6%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	171	208	37	N.A.	82,2%
	Canal Capital	22	23	1	N.A.	95,7%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	533	818	285	N.A.	65,2%
	IDIGER	12	1.239	1.227	N.A.	1,0%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	386	379	N.A.	7	98,2%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	417	801	384	N.A.	52,1%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	2.974	25.892	22.918	N.A.	11,5%
	IDU	101	1.983	1.882	N.A.	5,1%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	135	172	37	N.A.	78,5%
	-Transmilenio S.A.	253	41.492	41.239	N.A.	0,6%
	Terminal de Transporte S.A.	55	NO PRESENTÓ INFORME			
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	38	NO PRESENTÓ INFORME			

SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vs INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO O DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Metro de Bogotá S.A.	20	33	13	N.A.	60,6%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	846	NO PRESENTÓ INFORME			
	Caja de Vivienda Popular	281	310	29	N.A.	90,6%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	970	1.413	443	N.A.	68,6%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	28	40	12	N.A.	70,0%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	130	NO PRESENTÓ INFORME			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.- ETB-ESP	10	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaria de la Mujer	76	129	53	N.A.	58,9%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	711	801	90	N.A.	88,8%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	15	39	24	N.A.	38,5%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	100	126	26	N.A.	79,4%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	78	88	10	N.A.	88,6%
	Veeduría Distrital	162	151	N.A.	11	93,2%
TOTAL		24.213	88.047	70.742	18	19,68%

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 22/10/2018

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, doce (12) entidades no presentaron informe; es decir sólo 43 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (septiembre). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 24.213 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 88.047 peticiones lo cual muestra una diferencia de 70.723 peticiones⁷, llegando a un cumplimiento del 19,68%; 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 19,68% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Es importante mencionar las doce (12) entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado⁸: Secretaría Distrital de Gobierno, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDC BIS, Secretaría Distrital de Salud, Capital Salud, Secretaría Distrital de Integración Social, Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR D, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC, Terminal de Transporte, Sistema Integrado de Movilidad-SIM, Secretaría Distrital de Hábitat, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010. A estas entidades se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que invitar a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

De las entidades listadas anteriormente se destacan algunas entidades (Secretaría Distrital de Gobierno, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDC BIS, Secretaría Distrital de Salud, Terminal de Transporte, Sistema Integrado de Movilidad-SIM, Secretaría Distrital de Hábitat, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP,) que también se encontraron listadas dentro de las entidades en el mes anterior (a la fecha del respectivo corte), no cumplieron con el reporte de cumplimiento del Decreto 371/2010.

12. Recomendaciones

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de octubre un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.

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.

⁸ Septiembre de 2018

- Revisar los temas más recurrentes de los cinco (5) sectores que registran mayor número de peticiones (Salud, Movilidad, Gobierno, Hábitat e Integración Social) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Salud, Función Pública-Administración, movilidad transporte y malla vial, Gobierno Local, seguridad y convivencia, educación, ambiente, familia, urbanismo, servicios públicos) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores/entidades (Gobierno, Hábitat, Ambiente, Desarrollo Económico, Movilidad, Educación, Seguridad, Convivencia y Justicia,) 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 (Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Movilidad, U.A.E de Servicios Públicos, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Hábitat, Secretaría de Educación del Distrito, Terminal de Transporte, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá -EAB, Instituto para la Economía Social- IPES, Capital Salud) 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 el reporte contemplado en el Decreto 371 de 2010 (Secretaría Distrital de Gobierno, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDC BIS, Secretaría Distrital de Salud, Capital Salud, Secretaría Distrital de Integración Social, Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR D, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC, Terminal de Transporte, Sistema Integrado de Movilidad-SIM,



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

Página 40 de 40

Secretaría Distrital de Hábitat, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP,) a presentar los reportes de cumplimiento dentro del tiempo establecido.

Elaboró: Cifras – Oscar Velásquez - Profesional Universitario
Informe: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada
Revisó: Diana Alejandra Ospina Moreno - 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**