



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

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

1. Resumen global peticiones ciudadanas D.C.

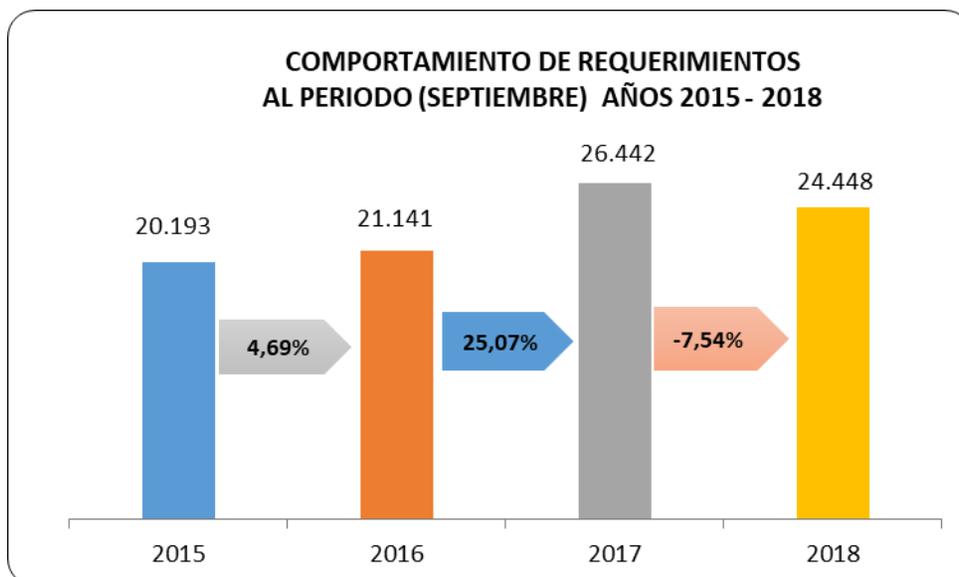
A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, entre el año 2014 a 2018 (corte 30 de septiembre), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y 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					
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	241.629				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2014 al 2018
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de septiembre se registraron 24.448 peticiones en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, presentando una disminución de 1.075 peticiones (-4,21%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (agosto);

a su vez, esta cifra refleja una disminución 1.994 peticiones (-7,5%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (septiembre de 2017).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de septiembre 2015 a 2018
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

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

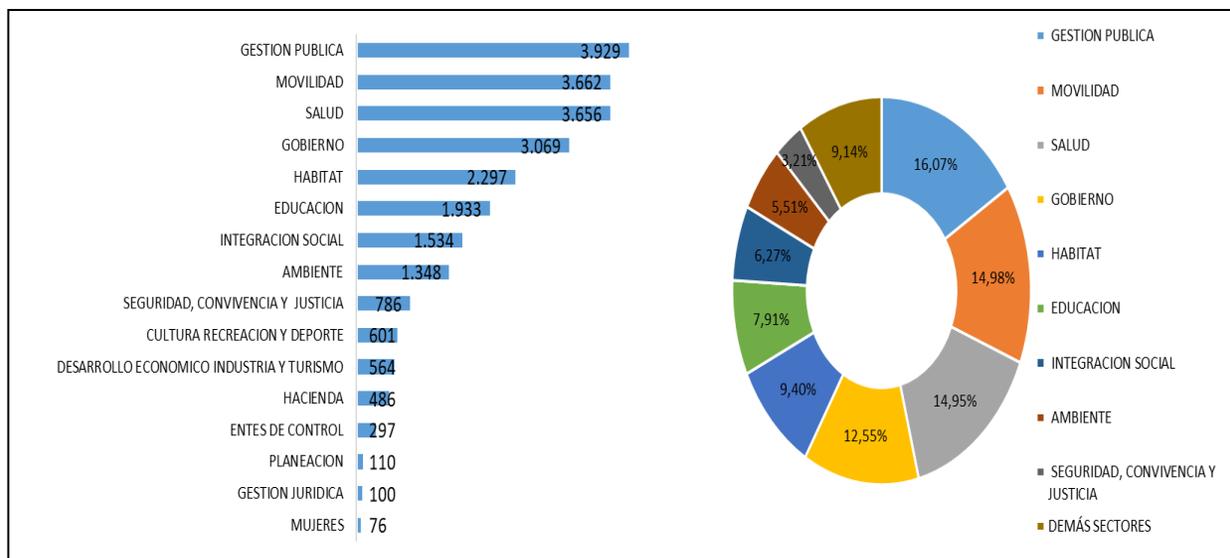
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2016-2018

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

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



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - septiembre 2018
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

La Gráfica No 2 permite observar que en el mes de septiembre los sectores con mayor número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones¹ son Movilidad con 3.662 peticiones (14,98% del total), Salud que registró 3.656 (14,95%), Gobierno con 3.069

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.

(12,55%), Hábitat con 2.297 (9,40%) y Educación con 1.933 (7,91%) acumulando entre estos cinco sectores el 59,79% del total de las peticiones registradas en el mes de septiembre.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (agosto), se observa que los sectores Movilidad y Salud continúan siendo los dos sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; por otra parte, se destaca que cuatro de estos sectores (Movilidad, Salud, Gobierno, Hábitat) estuvieron en el mes anterior en el TOP de los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas en el Distrito Capital, ocupando las mismas posiciones; al 5to lugar ingresó el Sector Educación en remplazo del Sector Integración Social, que en el mes de septiembre 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 septiembre, 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
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	3.898	99,21%	15,94%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	31	0,79%	0,13%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		3.929	100%	16,07%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	2.974	81,21%	12,16%
	TRANSMILENIO	253	6,91%	1,03%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	135	3,69%	0,55%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	101	2,76%	0,41%
	GRÚAS Y PATIOS	86	2,35%	0,35%
	TERMINAL DE TRANSPORTE	55	1,50%	0,22%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	38	1,04%	0,16%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	20	0,55%	0,08%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		3.662	100%	14,98%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.226	33,53%	5,01%
	SUBRED SUR	1.030	28,17%	4,21%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	517	14,14%	2,11%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	501	13,70%	2,05%

	SUBRED NORTE	304	8,32%	1,24%
	CAPITAL SALUD EPS	77	2,11%	0,31%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	1	0,03%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		3.656	100%	14,95%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.691	87,68%	11,01%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	302	9,84%	1,24%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	76	2,48%	0,31%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		3.069	100%	12,55%
HABITAT	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	970	42,23%	3,97%
	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	846	36,83%	3,46%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	281	12,23%	1,15%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	130	5,66%	0,53%
	CODENSA	28	1,22%	0,11%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	28	1,22%	0,11%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	10	0,44%	0,04%
	GAS NATURAL	4	0,17%	0,02%
TOTAL SECTOR HABITAT		2.297	100%	9,40%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1.401	72,48%	5,73%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	501	25,92%	2,05%
	IDEP – INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	31	1,60%	0,13%
TOTAL SECTOR EDUCACION		1.933	100%	7,91%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.498	97,65%	6,13%
	IDIPRON	36	2,35%	0,15%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		1.534	100%	6,27%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	533	39,54%	2,18%

	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	417	30,93%	1,71%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	386	28,64%	1,58%
	IDIGER	12	0,89%	0,05%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		1.348	100%	5,51%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	711	90,46%	2,91%
	POLICÍA METROPOLITANA	57	7,25%	0,23%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	15	1,91%	0,06%
	ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO VIGILANCIA	3	0,38%	0,01%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		786	100,00%	3,21%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	189	31,45%	0,77%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	171	28,45%	0,70%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	129	21,46%	0,53%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	57	9,48%	0,23%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	32	5,32%	0,13%
	CANAL CAPITAL	22	3,66%	0,09%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	1	0,17%	0,00%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		601	100%	2,46%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	496	87,94%	2,03%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	38	6,74%	0,16%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	30	5,32%	0,12%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		564	100%	2,31%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	271	55,76%	1,11%
	FONCEP	110	22,63%	0,45%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	91	18,72%	0,37%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	14	2,88%	0,06%
TOTAL SECTOR HACIENDA		486	100%	1,99%

ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	162	54,55%	0,66%
	CONCEJO DE BOGOTA	78	26,26%	0,32%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	57	19,19%	0,23%
TOTAL ENTES DE CONTROL		297	100%	1,21%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	110	100,00%	0,45%
TOTAL SECTOR PLANEACION		110	100%	0,45%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100	100,00%	0,41%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		100	100,00%	0,41%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	76	100,00%	0,31%
TOTAL SECTOR MUJERES		76	100%	0,31%
TOTAL GENERAL		24.448		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 01/10/2018

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

- Secretaría Distrital de Movilidad que registró 2.974 peticiones, que representan el 81,21% del total de peticiones registradas en su Sector y el 12,16% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.691 peticiones que representan el 87,68% del total de peticiones registradas en su Sector y el 11,01% del total registrado en el Distrito Capital.
- La Secretaría Distrital de Integración con 1.498 peticiones que representan el 97,65% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,13% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- La Universidad Distrital con 1.401 peticiones que representan el 72,48% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,73% del total registrado en el Distrito Capital.

² Se excluyen las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la Línea 195, un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia; por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

- Secretaría Distrital de Salud con 1.226 peticiones, que representan el 33,53% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,01% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (agosto), se observa que cuatro (4) de estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Integración, Secretaría Distrital de Salud) también estuvieron en el mes anterior dentro de las cinco (5) entidades con mayor número de peticiones registradas en el Distrito Capital. Por otra parte, se destaca que las entidades Secretaría Distrital de Movilidad y Secretaría Distrital de Gobierno continúan siendo las dos entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

SECTOR	AGOSTO 2018	SEPTIEMBRE 2018	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GESTION PUBLICA	4.304	3.929	-8,71%
MOVILIDAD	4.198	3.662	-12,77%
SALUD	3.597	3.656	1,64%
GOBIERNO	3.297	3.069	-6,92%
HABITAT	2.909	2.297	-21,04%
EDUCACION	1.464	1.933	32,04%
INTEGRACION SOCIAL	1.601	1.534	-4,18%
AMBIENTE	1.531	1.348	-11,95%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.003	786	-21,64%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	698	601	-13,90%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	109	564	417,43%
HACIENDA	333	486	45,95%
ENTES DE CONTROL	254	297	16,93%
PLANEACION	90	110	22,22%
GESTION JURIDICA	80	100	25,00%
MUJERES	55	76	38,18%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
TOTAL	25.523	24.448	-4,21%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de septiembre en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con las registradas en el mes anterior (agosto), se observa una variación de -4,21% (ver Tabla No 4), equivalente a -1.075 peticiones; encontrándose que algunos sectores del D.C. presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas y otros aumentos. Dentro de los sectores que presentan disminución están los sectores Seguridad, Convivencia y Justicia, Hábitat, Cultura, Recreación y Deporte, y Sector Movilidad; por otra parte

dentro de los sectores que presentan mayor aumento en el porcentaje de registro de peticiones están Desarrollo Económico Industria y Turismo, Hacienda y Mujeres, entre otros.

2.3 Gestión de respuesta por sectores

PETICIONES SEPTIEMBRE 2018						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS SEPTIEMBRE 2018	%	N° PETICIONES CERRADAS SEPTIEMBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	3.662	14,98%	862	7.431	8.293	27,16%
SALUD	3.656	14,95%	1.971	2.128	4.099	13,42%
GOBIERNO	3.069	12,55%	326	3.717	4.043	13,24%
HABITAT	2.297	9,40%	745	3.297	4.042	13,24%
EDUCACION	1.933	7,91%	1.691	419	2.110	6,91%
INTEGRACION SOCIAL	1.534	6,27%	788	964	1.752	5,74%
AMBIENTE	1.348	5,51%	665	896	1.561	5,11%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	786	3,21%	508	828	1.336	4,38%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	564	2,31%	425	469	894	2,93%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	601	2,46%	312	394	706	2,31%
HACIENDA	486	1,99%	475	206	681	2,23%
GESTION PUBLICA	3.929	16,07%	178	419	597	1,96%
ENTES DE CONTROL	297	1,21%	103	42	145	0,47%
PLANEACION	110	0,45%	39	105	144	0,47%
MUJERES	76	0,31%	36	47	83	0,27%
GESTION JURIDICA	100	0,41%	21	29	50	0,16%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	24.448	100%	9.145	21.391	30.536	100%

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

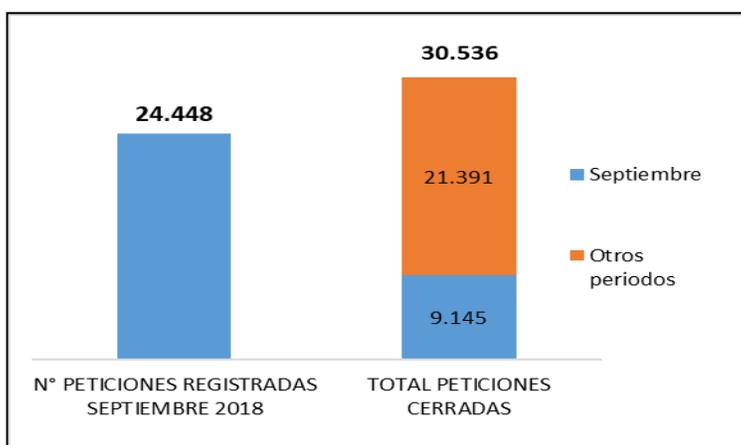
En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas³ en el mes de septiembre en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el número de cierres realizado por los sectores; la tabla permite observar que en el Distrito Capital se realizó cierre a 30.536 peticiones, de las cuales el 29,94% (9.145) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (septiembre) y el restante 70,05% (21.391) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de septiembre.

Igualmente, se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Movilidad con 8.293 respuestas que representan el 27,16% 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 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 4.099 cierres que representan el 13,42% del total cerrado en el Distrito Capital.

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de septiembre, la Gráfica No 3 permite observar que de las 24.448 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 15.303 peticiones, que representan el 62,59% 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 01/10/2018

En cuanto a la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública, es necesario recordar que en la Secretaría General a través de la Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la Línea 195, se recepciona un gran número de peticiones, las cuales en su gran mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad; a continuación se muestran la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública:

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.719	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.406	
Otras Dependencias Secretaría General	189	585
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	16	12
TOTAL	4.330	597

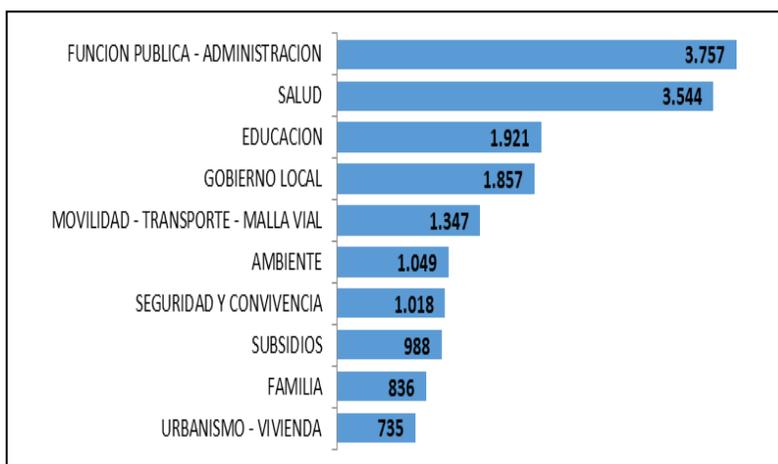
Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

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 4.330 adelantados en casi su totalidad por la Secretaría General: en cuanto a las respuestas, se emitieron 597, de las cuales 585 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 12 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil.

2.4 Temas y subtemas más reiterados

En cuanto a los temas de mayor frecuencia en el Distrito Capital, en la Gráfica No 4 se observa que de las 24.448 peticiones registradas en el mes de septiembre en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, los diez (10) temas más recurrentes acumulan 17.052 peticiones (69,74% del total registrado en el mes). Dentro de estos, el tema "Función Pública -Administración" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 15,36% del total de peticiones registradas, seguido por el tema "Salud", que representa el 14,49% del total registrado en el mes.



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

Frente al mes anterior (agosto) no se observa variación en el tema más frecuente en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, este tema "Función Pública-Administración" también fue el más frecuente en el Distrito Capital; por otra parte se observa que estos 10 temas también fueron los más frecuentes en el mes anterior (agosto).

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

TEMAS PRINCIPALES (10)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	RECLAMO	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	CONSULTA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL GENERAL	
											No	PORCENTAJE
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	875	444	1.253	778	66	217	27	31	52	14	3.757	15,37%
SALUD	967	164	1.148	369	151	44	312	311	69	9	3.544	14,50%
EDUCACION	83	11	54	344	1.387	14	1	5	6	16	1.921	7,86%
GOBIERNO LOCAL	1.109	586	17	36	42	48	12	1	2	4	1.857	7,60%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	173	700	159	229	10	22	10	4	32	8	1.347	5,51%
AMBIENTE	350	332	58	77	171	24	7	-	27	3	1.049	4,29%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	222	609	48	59	21	14	8	11	3	23	1.018	4,16%
SUBSIDIOS	932	29	14	-	2	2	1	6	1	1	988	4,04%
FAMILIA	545	25	40	87	11	17	17	62	25	7	836	3,42%
URBANISMO - VIVIENDA	517	23	56	33	23	50	21	5	2	5	735	3,01%
OTROS TEMAS	2.922	2.853	356	391	286	248	109	43	82	106	7.396	30,25%
TOTAL GENERAL	8.695	5.776	3.203	2.403	2.170	700	525	479	301	196	24.448	100%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

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 8.695 peticiones que representan el 35,15% del total registrado en el mes y el Derecho de Petición de Interés General (5.776 peticiones que representan el 23,62% del total).

Por otra parte, se observa que en el tema más recurrente “Función Pública-Administración” la principal tipología es el “Reclamo” que representa el 33,35% 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 23,28% del total de peticiones registradas con este tema; cabe anotar que entre estas dos tipologías se acumula el 56,63% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de septiembre con el tema de mayor frecuencia “Función Pública-Administración”.

A su vez, en el 2do tema más recurrente “Salud”, la principal tipología es el “Reclamo” que representa el 32,39% (1.148 peticiones) del total registrado con dicho tema.

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

Sector Movilidad:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	224	6,1%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	141	3,9%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	98	2,7%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	85	2,3%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	78	2,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.036	82,9%
TOTAL	3.662	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

En este sector, de las 3.662 peticiones ciudadanas registradas en el mes, el subtema más relevante fue “Embargos y desembargos” que representó el 6,1% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” que representa el 3,9% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (agosto) se observa variación en el subtema más reiterado en el Sector Movilidad, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema “Priorización de vías-mala vial” fue el más reiterado en este Sector.

Sector Salud: En este Sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en el mes son “D. Ambulatorio Medicina Especializada” con el 10,7% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Historia Clínica” que acumuló 8,7% de las peticiones. Frente al mes anterior (agosto), no se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que este mismo subtema “D. Ambulatorio Consulta Externa General” fue el más reiterado en el Sector en el mes de agosto.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	390	10,7%
HISTORIA CLÍNICA	317	8,7%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	299	8,2%
D. PROBLEMAS RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS, DOTACIÓN	218	6,0%
NORMATIVAD Y REQUISITOS SANITARIOS	199	5,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.233	61,1%
TOTAL	3.656	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Salud
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

Sector Gobierno: En este Sector (Tabla No 10) se encuentra que los subtemas más reiterados son “Ventas Ambulantes” con el 4,7% del total de las peticiones registradas en el Sector; en 2do lugar, se ubicó el subtema “Régimen Urbanístico Presunta infracción” con el 4,5% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (agosto), se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema “Ley 1755 solicitud ciudadana: copias, certificados laborales, información” fue el más reiterado en este Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
VENTAS AMBULANTES	144	4,7%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	139	4,5%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	135	4,4%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	113	3,7%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	106	3,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.432	79,2%
TOTAL	3.069	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Gobierno
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

Sector Hábitat: En este Sector el principal subtema es “Subsidio para Adquisición de Vivienda” que representa el 25,3% del total registrado en el Sector; en segundo lugar, se ubica el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 7,4% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (agosto), no se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que este mismo subtema “Subsidio para Adquisición de Vivienda” fue el más reiterado en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SUBSIDIO PARA ADQUISICION DE VIVIENDA	580	25,3%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	171	7,4%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	116	5,1%
INCLUSION SOCIAL DE RECICLADORES - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	113	4,9%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	86	3,7%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.231	53,6%
TOTAL	2.297	100%

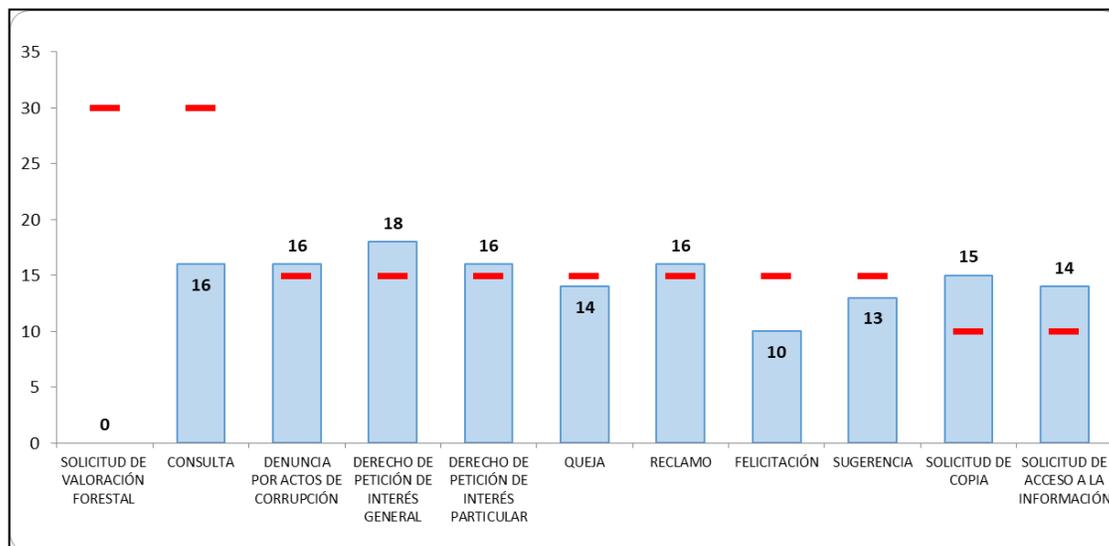
Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Hábitat
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

Sector Educación: En este Sector, en el mes de septiembre el subtema más frecuente fue “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado”, que representa el 48,5% del total de peticiones registradas en el Sector; a su vez, el segundo subtema de mayor frecuencia fue “Calidad del servicio” con el 16,5% del total registrado en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	937	48,5%
CALIDAD DEL SERVICIO	319	16,5%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	77	4,0%
13.04 CONVIVENCIA ESCOLAR - MATONEO, BULLING Y/O VIOLENCIA ESCOLAR	70	3,6%
23.01 ACCESO A LA INFORMACION - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	56	2,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	474	24,5%
TOTAL	1.933	100%

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Educación
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

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 01/10/2018

La Gráfica No 5 permite concluir que en el Distrito Capital los tiempos promedio de respuesta según las tipologías, presentan tiempos superiores a los términos estipulados legalmente, excepto las tipologías “Consulta”, “Queja”, “Felicitación” y “Sugerencia” que muestran un tiempo promedio dentro del término establecido legalmente.

Por otra parte, en el mes de septiembre el tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital está en 13,5 días hábiles; frente al mes anterior (agosto) presenta un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 11,8 días hábiles.

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

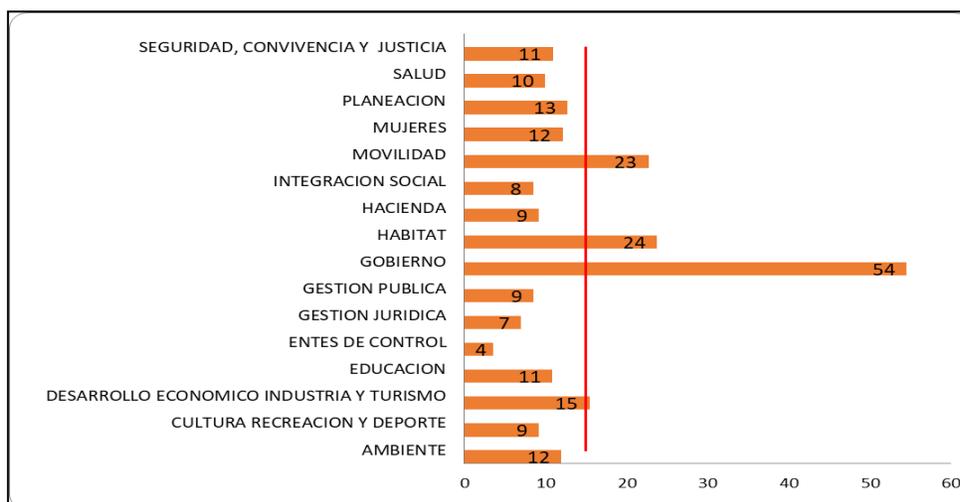
mes anterior (agosto) presentó tiempos promedio de respuesta para todas sus tipologías dentro del término establecido legalmente.

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	14	12	16	14	13	13	7	9	11	7
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	22		11	9	10	11	4	10	7	6
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	8		9	10	13	43	1	17		8
EDUCACION	13	10	7	10	14	13	17	6	25	1
ENTES DE CONTROL	7	4	7	5	2	3		1	6	7
GESTION JURIDICA	13	7	9	8	8	3			5	4
GESTION PUBLICA	15	1	11	11	10	11	5	10	11	13
GOBIERNO	42	64	92	60	51	58	29	29	57	72
HABITAT	33	45	20	22	17	22	26	14	32	38
HACIENDA	5	20	6	8	8	5	2	15	4	5
INTEGRACION SOCIAL	12	6	9	10	9	10	4	11	13	8
MOVILIDAD	24	15	35	47	14	18	16	14	23	22
MUJERES	14	13	13	13	11	11	13	12	9	9
PLANEACION	15		16	17	15	16	1	13	11	15
SALUD	12	8	11	11	11	11	8	10	8	7
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	11	11	12	9	11	9	6	19	9	8
PROMEDIO TOTAL	16	16	18	16	14	16	10	13	15	14

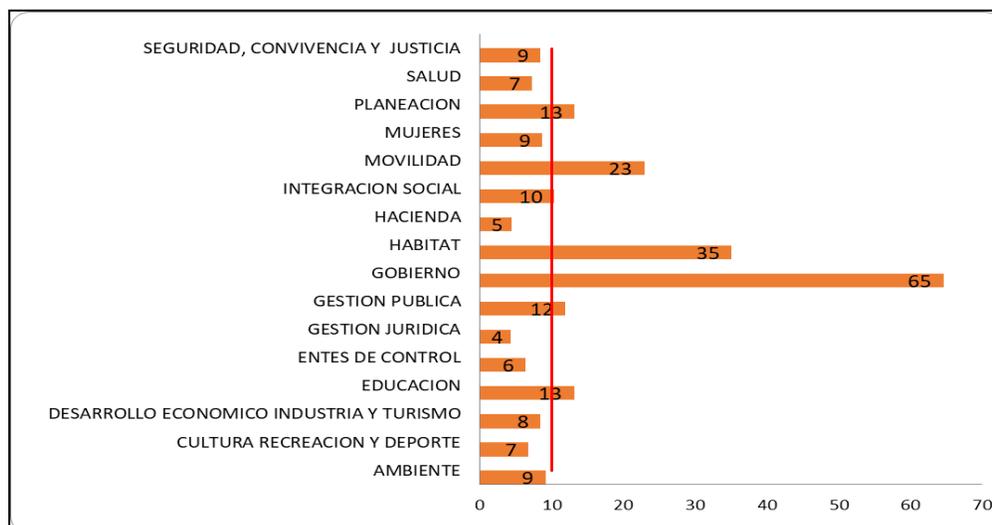
Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

A continuación, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de respuesta por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 15 días (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos,

Sugerencias y Felicitaciones), la cual muestra que los sectores Gobierno, Hábitat y Movilidad presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías; al respecto hay que mencionar que en el mes anterior (agosto) 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 01/10/2018



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 01/10/2018

En la Gráfica No 7 se muestra el tiempo promedio de respuesta por sector a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 10 días (Solicitudes de información y Solicitudes de copia); se evidencia que los sectores Gobierno, Hábitat, Movilidad, Planeación, Educación y Gestión Pública presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías; hay que mencionar que en el mes anterior (agosto) estos sectores también presentaron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías, excepto el Sector Gestión Pública que en el mes anterior (agosto) presentó tiempos promedio de respuesta para todas sus tipologías dentro del término establecido legalmente.

Por otra parte, con respecto a la tipología "Consulta", la Tabla No 13 deja ver que los sectores Gobierno y Hábitat presentan 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 septiembre en el Distrito Capital, se encontraron 22.267 peticiones vencidas; a continuación, se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	14.471	71,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2.979	14,7%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	834	4,1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	569	2,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT	326	1,6%
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	218	1,1%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - EAB	195	1,0%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	126	0,6%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	118	0,6%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	65	0,3%
OTRAS ENTIDADES	366	1,8%
TOTAL VENCIDOS	20.267	100%

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

Las cifras dejan ver que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en el Distrito Capital son la Secretaría Distrital de Gobierno con 14.471 peticiones vencidas que representan el 71,4% del total de vencidos en el Distrito Capital, seguida por la Secretaría Distrital de Movilidad con 2.979 peticiones vencidas que representan el 14,7% 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:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
26.977	2.208	2.160	48	2.106	102	2.162	46	2.005	203	270	564
		98%	2%	95%	5%	98%	2%	91%	9%	12%	26%

Tabla No 15. Evaluación respuestas emitidas por las entidades en cuanto a calidad y calidez
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 03/09/2018

La población corresponde a 26.977 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades Distritales en el mes de agosto, incluidas 120 denuncias por actos de corrupción; de estas, se tomó una muestra de 2.208 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁵:

Las cifras muestran que el 98% de respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”, el 95% cumplen con el criterio de “Claridad” y el 91% cumplen el criterio de “Oportunidad”; por otra parte, el 26% de las respuestas evaluadas no cumplen con el manejo del sistema.

⁴ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de agosto, 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.

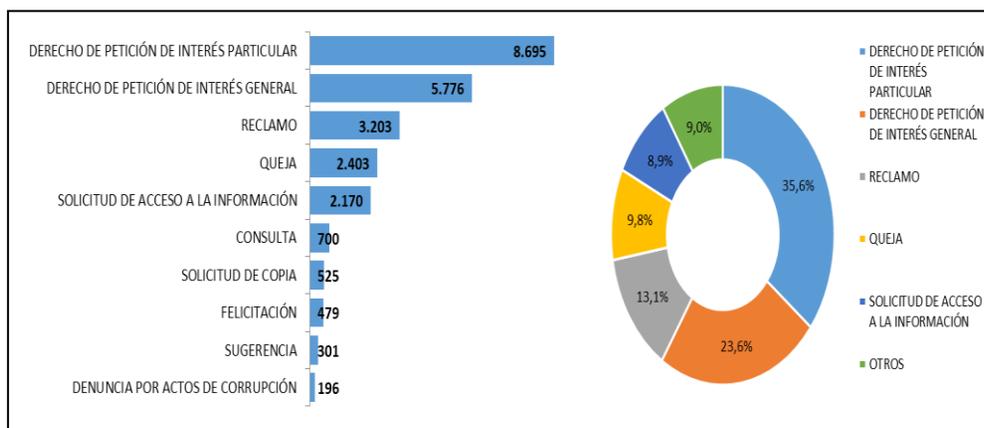
Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.

De lo anterior se concluye que el 12% (270 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 26% 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.

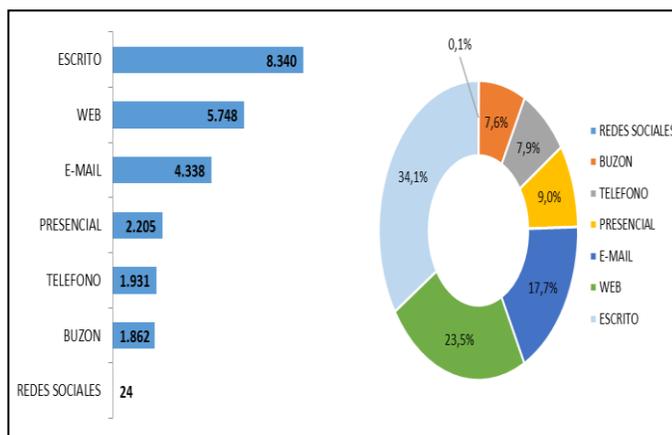
3. Clasificación de peticiones por tipología

En la Gráfica No 8 se observa que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de septiembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 8.695 peticiones, que representan el 35,6% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.776 peticiones que representaron el 23,6% del total registrado. Frente al mes anterior (agosto) no se presenta variación en las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones.



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

4. Canales de interacción

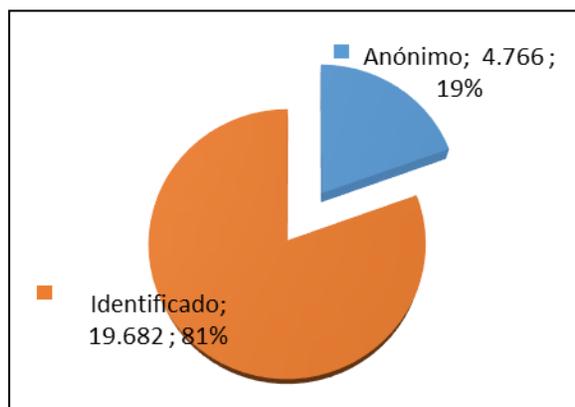


Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

En el mes de septiembre, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones continuó siendo el canal “Escrito” con 8.340 peticiones, que representan el 34,1% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 5.748 peticiones (23,5% del total registrado). Cabe anotar que en el mes anterior (agosto) el canal “Escrito también fue el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

5. Calidad del requirente



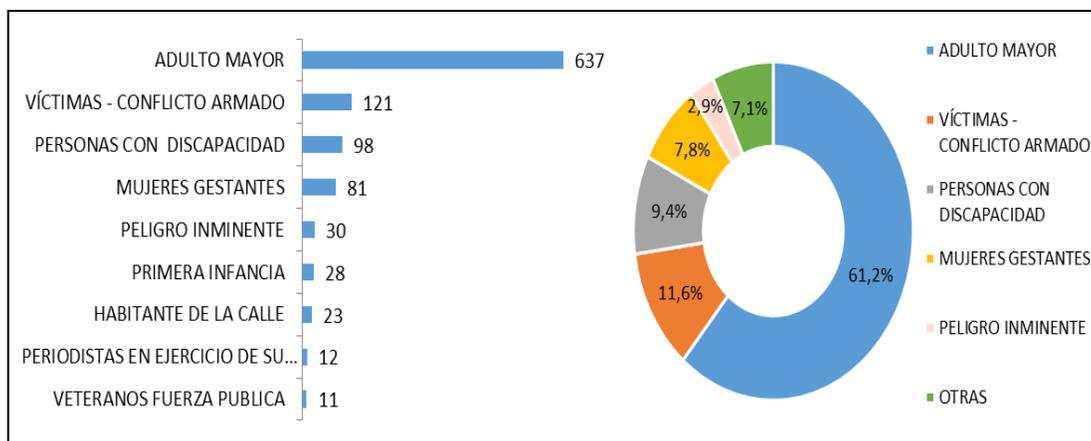
Gráfica No 10. Calidad del Requirente

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de septiembre por la ciudadanía, 19.682 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 81% del total de peticiones registradas, mientras que 4.766 peticiones (19% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (agosto) 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

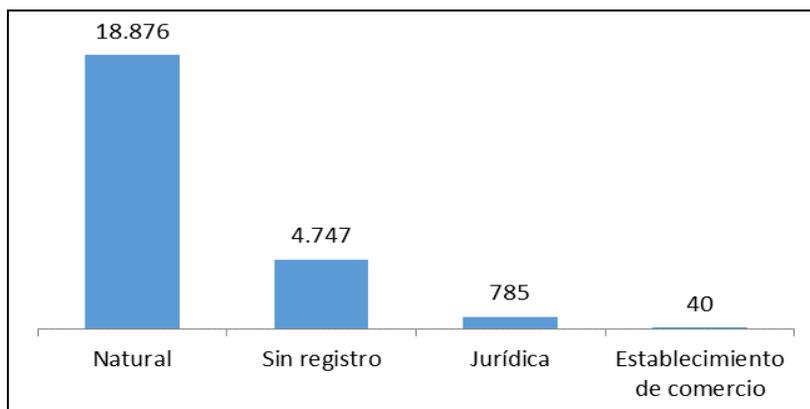
La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de septiembre en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en 1.041 peticiones (4,3% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas 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 (637) que representan el 61,2%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 121 peticiones que representan el 11,6% del total de peticiones que refieren condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (agosto) 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 01/10/2018

6. Participación por tipo de peticionario

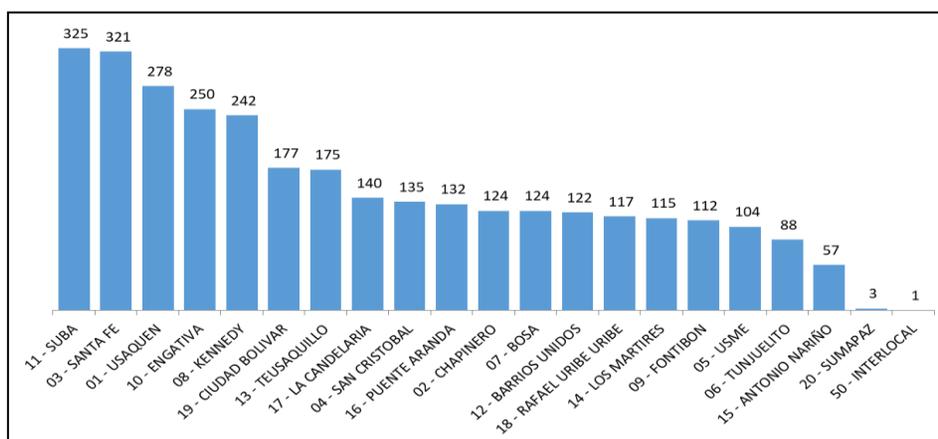


Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

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 septiembre, 18.876 peticiones (77,28%) fueron registradas por personas naturales, 785 peticiones (3,21%) por personas jurídicas, 40 peticiones por establecimientos de comercio (0,16%) y en 4.747 peticiones (19,41%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (agosto) 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



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

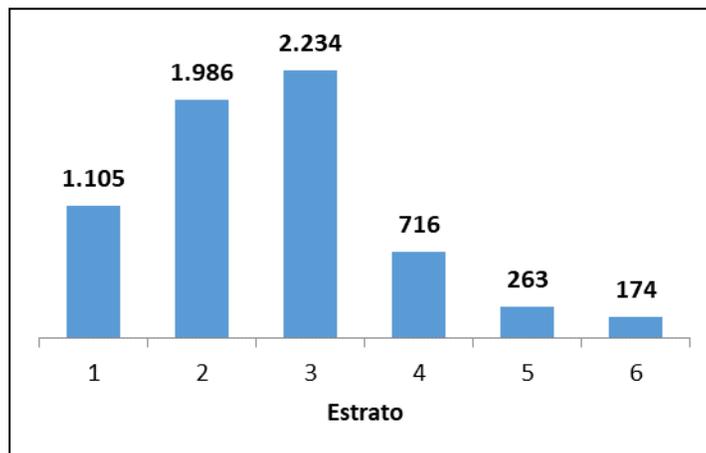
La Gráfica No 13 muestra que en el mes de septiembre, en 3.141 peticiones (12,8% del total registrado en el Distrito) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (información que corresponde a la localidad donde se origina la petición, es decir la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), observándose que las localidades de Suba, Santa Fe y Usaquén fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 325, 321 y 278 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 29,4% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de septiembre. Cabe mencionar que en el mes anterior (agosto) estas tres localidades también fueron las de mayor reporte, pero se presenta variación en su orden, teniendo en cuenta que en ese mes la localidad de Santafé se ubicó en el 1er lugar como la más relacionada con las peticiones realizadas por la ciudadanía, Usaquén en 2do lugar y Suba en el tercer lugar.

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL DE PETICIONES
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 01/10/2018

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 01/10/2018

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de septiembre se registraron 6.478 peticiones que incluyeron esta variable (26,5% del total registrado en el mes). De estas el “Estrato 3” presenta el mayor registro (2.234 peticionarios) del total que incluyó esta variable y el “Estrato 2” se ubica en segundo lugar con 1.986 peticiones. Frente al mes anterior (agosto) 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 septiembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” 6 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Solicita realizar seguimiento a la publicación de los contratos en SECOP y SECOP II, conforme con la Ley 1474 de 2011
		Remite comunicado Comité Distrital de Mujeres Indígenas
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Se solicita la chatarrización de vehículos y motos que la Alcaldía planea rematar
HABITAT	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	Se solicita la terminación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Canoas Tunjuelo
		Se solicita información respecto del plan de inversión para la adecuación de una quebrada
	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	Solicita realizar seguimiento a la publicación de los contratos en SECOP y SECOP II, conforme con la Ley 1474 de 2011

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 01/10/2018

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 agosto⁶, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	4.289	4.289	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	15	23	8	N.A.	65,2%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	2.970	NO PRESENTÓ INFORME			
	Depto. Activo. Defensoría del Espacio Público - DADEP	267	432	165	N.A.	61,8%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC.	60	109	49	N.A.	55,0%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	149	395	246	N.A.	37,7%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	87	126	39	N.A.	69,0%
	FONCEP	83	202	119	N.A.	41,1%
	Lotería de Bogotá	14	14	N.A.	N.A.	100,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	90	259	169	N.A.	34,7%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	18	588	570	N.A.	3,1%

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 21 de septiembre de 2018.

TURISMO	Instituto para la Economía Social - IPES.	60	123	63	N.A.	48,8%
	Instituto distrital de turismo-IDT	31	NO PRESENTÓ INFORME			
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	428	NO PRESENTÓ INFORME			
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	27	29	2	N.A.	93,1%
	Universidad Distrital	1.009	1.012	3	N.A.	99,7%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	1	NO PRESENTÓ INFORME			
	Secretaría Distrital de Salud	1.147	NO PRESENTÓ INFORME			
	Sub Red Sur	1.137	1.282	145	N.A.	88,7%
	Sub Red Sur Occidente	506	680	174	N.A.	74,4%
	Sub Red Centro Oriente	379	577	198	N.A.	65,7%
	Sub Red Norte	362	558	196	N.A.	64,9%
	Capital Salud	65	155	90	N.A.	41,9%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.574	794	N.A.	780	50,4%
	IDIPRON	27	37	10	N.A.	73,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	82	96	14	N.A.	85,4%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	177	421	244	N.A.	42,0%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	6	14	8	N.A.	42,9%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	133	145	12	N.A.	91,7%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	38	89	51	N.A.	42,7%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	218	305	87	N.A.	71,5%

	Canal Capital	44	NO PRESENTÓ INFORME			
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	670	928	258	N.A.	72,2%
	IDIGER	14	62	48	N.A.	22,6%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	426	405	N.A.	21	95,1%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	421	497	76	N.A.	84,7%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	3.578	38.415	34.837	N.A.	9,3%
	IDU	85	NO PRESENTÓ INFORME			
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	139	173	34	N.A.	80,3%
	-Transmilenio S.A.	251	40.867	40.616	N.A.	0,6%
	Terminal de Transporte S.A.	4	NO PRESENTÓ INFORME			
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	38	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	18	27	9	N.A.	66,7%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	1.524	NO PRESENTÓ INFORME			
	Caja de Vivienda Popular	266	283	17	N.A.	94,0%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	909	1.192	283	N.A.	76,3%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	21	33	12	N.A.	63,6%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	149	NO PRESENTÓ INFORME			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	13	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaria de la Mujer	55	109	54	N.A.	50,5%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	922	455	N.A.	467	49,3%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	9	27	18	N.A.	33,3%
GESTIÓN	Secretaría Jurídica	80	107	27	N.A.	74,8%

JURIDICA	Distrital					
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	54	78	24	N.A.	69,2%
	Veeduría Distrital	136	143	7	N.A.	95,1%
TOTAL		25.275	96.555	78.982	1.268	26,2%

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 18/10/2018

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 (agosto). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 25.275 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 96.275 peticiones lo cual muestra una diferencia de 78.982 peticiones⁷, llegando a un cumplimiento del 26,2%; es decir, que de la totalidad de peticiones registradas, tan sólo se subió al Sistema Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones el 26,2% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

En este punto es de gran relevancia resaltar que las entidades que obtuvieron el menor porcentaje de cumplimiento son: Transmilenio S.A (0,6%), Secretaría Distrital de Movilidad (9,3%), IDIGER (22,6%), Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (31,1%), U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá (33,3%), Secretaría Distrital de Planeación (34,7%), Secretaría Distrital de Hacienda (37,7%), FONCEP (41,1%), Capital Salud (41,9%), Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR (42,0%), Fundación Gilberto Álzate Avendaño (42,7%), Orquesta Filarmónica de Bogotá (42,9%), Instituto para la Economía Social – IPES (48,8%), Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (49,3%), Secretaría Distrital de Integración Social (50,4%), Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC (55,0%).

Al respecto, hay que destacar que algunas de estas entidades (Transmilenio S.A, IDIGER, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Secretaría Distrital de Planeación. FONCEP y Fundación Gilberto Álzate Avendaño) también se encontraron listadas el mes anterior dentro de las entidades con menor porcentaje de cumplimiento del Decreto 371/2010.

Adicionalmente, es importante mencionar las doce (12) entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado⁸: Secretaría Distrital de Gobierno, Instituto distrital de turismo-IDT, Secretaría de

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

⁸ Agosto de 2018

Educación del Distrito, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Secretaría Distrital de Salud, Canal Capital, Instituto de Desarrollo Urbano-IDU, 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, Secretaría de Educación del Distrito, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Secretaría Distrital de Salud, Sistema Integrado de Movilidad SIM, Secretaría Distrital del 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 septiembre un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar los temas más recurrentes de los cinco (5) sectores que registran mayor número de peticiones (Movilidad, Salud, Gobierno, Hábitat y Educación) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Función Pública- Administración y Salud) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores/entidades (Sector Gobierno, Sector Hábitat, Sector Movilidad, Sector Ambiente, Sector Desarrollo Económico, Sector Educación, Sector Planeación, Sector Integración Social y Sector 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, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá -EAB, Instituto para la Economía Social- IPES, Terminal de Transporte, Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal – IDPYBA) 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 turismo-IDT, Secretaría de Educación del Distrito, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Secretaría Distrital de Salud, Canal Capital, Instituto de Desarrollo Urbano-IDU, 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) 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.