



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**ANÁLISIS DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN EL  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
“BOGOTÁ TE ESCUCHA”  
(Primer Semestre 2019)**

De conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, Acuerdo 24 de 1993 y el Decreto Distrital 371 de 2010.

**Bogotá, D.C., octubre de 2019**



Análisis de los requerimientos  
ciudadanos en el Sistema Distrital de  
Quejas y Soluciones “Bogotá Te  
Escucha”(Primer Semestre 2019)

**Veedor Distrital**  
Jaime Torres-Melo

**Viceveedor Distrital**  
Daniel García Cañón

**Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos**  
Juan Carlos Rodríguez Arana

**Veedora Delegada para la Contratación**  
Tatiana Mendoza Lara

**Veedor Delegado para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal**  
Jasson Cruz Villamil

**Veedor Delegado para la Participación y los Programas Especiales**  
Diego Fernando Maldonado Castellanos

**Jefe Oficina Asesora de Planeación**  
Jairo Edison Tirado Martínez

**Jefe Oficina Asesora Jurídica**  
Luz Adriana Cárdenas Corredor

### **Equipo de Trabajo**

Juan Carlos Valdés Rosales  
Daissy Johanna Rodríguez Urrea  
Diana Carolina Camargo Pinzón  
Catherine Andrea Barrera

## Tabla de contenido

Introducción .....	6
1. Peticiones ciudadanas presentadas ante entidades del Distrito Capital a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” .....	6
1.1 Clasificación de PQRS por sectores .....	6
1.2 Requerimientos distritales por tipologías .....	8
1.3 Principales subtemas registrados .....	9
1.4 Canales .....	12
2. Análisis de las peticiones ciudadanas distritales por sector .....	13
2.1 Sector Gestión Pública .....	13
2.2 Sector Gobierno .....	16
2.3 Sector Hacienda .....	20
2.4 Sector Planeación .....	23
2.5 Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo .....	26
2.6 Sector Educación .....	30
2.7 Sector Salud .....	34
2.8 Sector Integración Social .....	38
2.9 Sector Cultura, Recreación y Deporte .....	42
2.10 Sector Ambiente .....	47
2.11 Sector Movilidad .....	51
2.12 Sector Hábitat .....	55
2.13 Sector Mujeres .....	58
2.14 Sector Seguridad, Convivencia y Justicia .....	61
2.15 Sector Gestión Jurídica .....	65
2.16 Otras Entidades .....	68
3. Calidad y Oportunidad de los informes mensuales de PQRS .....	72
4. Sistema de Información de Actuaciones SIA de la Veeduría Distrital. ....	77
4.1 Tiempos de respuesta de las peticiones en el SIA .....	78
5. Recomendaciones .....	81
6. Referencias .....	81

## Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Seguimiento informes PQRS. ....	75
<i>Tabla 2.</i> Tiempos de respuesta de los requerimientos en término. ....	78
<i>Tabla 3.</i> Tiempos de respuesta de los requerimientos de manera extemporánea. ....	80

## Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Clasificación de PQRS por sectores .....	7
<i>Figura 2.</i> Requerimientos distritales por tipologías .....	9
<i>Figura 3.</i> Principales subtemas registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” .....	10

<i>Figura 4.</i> Canales de interacción del Distrito Capital.....	12
<i>Figura 5.</i> Ranking de entidades sector Gestión Pública .....	13
<i>Figura 6.</i> Requerimientos del sector Gestión Pública por tipologías .....	14
<i>Figura 7.</i> Principales subtemas del sector Gestión Pública.....	15
<i>Figura 8.</i> Canales de interacción del sector Gestión Pública.....	16
<i>Figura 9.</i> Ranking de entidades sector Gobierno.....	17
<i>Figura 10.</i> Requerimientos del sector Gobierno por tipologías.....	17
<i>Figura 11.</i> Principales subtemas del sector Gobierno.....	18
<i>Figura 12.</i> Canales de interacción del sector Gobierno .....	20
<i>Figura 13.</i> Ranking de entidades sector Hacienda.....	20
<i>Figura 14.</i> Requerimientos del sector Hacienda por tipologías.....	21
<i>Figura 15.</i> Principales subtemas del sector Hacienda.....	22
<i>Figura 16.</i> Canales de interacción del sector Hacienda .....	23
<i>Figura 17.</i> Requerimientos del sector Planeación por tipologías .....	24
<i>Figura 18.</i> Principales subtemas del sector Planeación .....	25
<i>Figura 19.</i> Canales de interacción del sector Planeación.....	26
<i>Figura 20.</i> Ranking de entidades sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo .....	27
<i>Figura 21.</i> Requerimientos del sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo por tipologías....	28
<i>Figura 22.</i> Principales subtemas del sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo .....	29
<i>Figura 23.</i> Canales de interacción del sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo .....	30
<i>Figura 24.</i> Ranking de entidades sector Educación.....	31
<i>Figura 25.</i> Requerimientos del sector Educación por tipologías.....	32
<i>Figura 26.</i> Principales subtemas del sector Educación.....	33
<i>Figura 27.</i> Canales de interacción del sector Educación .....	34
<i>Figura 28.</i> Ranking de entidades sector Salud.....	35
<i>Figura 29.</i> Requerimientos del sector Salud por tipologías.....	36
<i>Figura 30.</i> Principales subtemas del sector Salud.....	37
<i>Figura 31.</i> Canales de interacción del sector Salud .....	38
<i>Figura 32.</i> Ranking de entidades sector Integración Social.....	39
<i>Figura 33.</i> Requerimientos del sector Integración Social por tipologías.....	40
<i>Figura 34.</i> Principales subtemas del sector Integración Social .....	41
<i>Figura 35.</i> Canales de interacción del Sector Integración Social .....	42
<i>Figura 36.</i> Ranking de entidades sector Cultura, Recreación y Deporte .....	43
<i>Figura 37.</i> Requerimientos del sector Cultura, Recreación y Deporte por tipologías .....	44
<i>Figura 38.</i> Principales subtemas del sector Cultura, Recreación y Deporte.....	45
<i>Figura 39.</i> Canales de interacción sector Cultura, Recreación y Deporte .....	46
<i>Figura 40.</i> Ranking de entidades sector Ambiente .....	47
<i>Figura 41.</i> Requerimientos del sector Ambiente por tipologías .....	48
<i>Figura 42.</i> Principales subtemas del sector Ambiente.....	49
<i>Figura 43.</i> Canales de interacción del sector Ambiente .....	50
<i>Figura 44.</i> Ranking de entidades sector Movilidad .....	51
<i>Figura 45.</i> Requerimientos del sector Movilidad por tipologías .....	52
<i>Figura 46.</i> Principales subtemas del sector Movilidad.....	53
<i>Figura 47.</i> Canales de interacción del sector Movilidad .....	54

<i>Figura 48.</i> Ranking de entidades sector Hábitat .....	55
<i>Figura 49.</i> Requerimientos del sector Hábitat por tipologías .....	56
<i>Figura 50.</i> Principales subtemas del sector Hábitat .....	57
<i>Figura 51.</i> Canales de interacción del sector Hábitat .....	58
<i>Figura 52.</i> Requerimientos del sector Mujeres por tipologías .....	59
<i>Figura 53.</i> Principales subtemas del sector Mujeres.....	60
<i>Figura 54.</i> Canales de interacción del sector Mujeres .....	61
<i>Figura 55.</i> Ranking de entidades sector Seguridad, Convivencia y Justicia .....	62
<i>Figura 56.</i> Requerimientos del sector Seguridad, Convivencia y Justicia por tipologías .....	63
<i>Figura 57.</i> Principales subtemas del sector Seguridad, Convivencia y Justicia .....	64
<i>Figura 58.</i> Canales de interacción del sector Seguridad, Convivencia y Justicia.....	65
<i>Figura 59.</i> Requerimientos del sector Gestión Jurídica por tipologías .....	66
<i>Figura 60.</i> Principales subtemas del sector Gestión Jurídica.....	67
<i>Figura 61.</i> Canales de interacción del sector Gestión Jurídica .....	68
<i>Figura 62.</i> Ranking de Otras Entidades .....	69
<i>Figura 63.</i> Requerimientos de Otras Entidades por tipologías .....	70
<i>Figura 64.</i> Principales subtemas de Otras Entidades .....	71
<i>Figura 65.</i> Canales de interacción de Otras Entidades .....	72
<i>Figura 66.</i> Oportunidad en la entrega del informe PQRS.....	73
<i>Figura 67.</i> Calidad de los informes de PQRS .....	74
<i>Figura 68.</i> Clasificación de PQRS por sectores en el SIA.laborada por la Veeduría Distrital con base en el SIA.....	77

## Introducción

La Veeduría Distrital en virtud de las facultades que le han sido otorgadas como entidad de control preventivo y con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública, realiza acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente asociada con este aspecto. Por lo anterior, con base en los registros del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” y las peticiones ciudadanas que la Veeduría Distrital recibe directamente, elabora informes de análisis sobre el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS del Distrito, que sirven como herramientas de gestión a la Administración Distrital.

En el presente documento se realiza un análisis de las peticiones ciudadanas más reiteradas en el Distrito y en cada uno de los sectores administrativos durante el primer semestre de 2019, se detalla el manejo de la información suministrada por la Secretaría General respecto del SDQS “Bogotá Te Escucha” y se examina la información sobre la oportunidad y la calidad de las respuestas, que asegure el cumplimiento del Decreto 371 de 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 la Ley 1755 de 2015”*.

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, como fuente para la consolidación de la información que aquí se presenta y el Tablero de Control Ciudadano TCC como herramienta interactiva e innovadora que permite gestionar información de los diferentes requerimientos ciudadanos, son insumo para las entidades distritales en la toma de decisiones, así como en la elaboración de sus planes de acción y/o planes de mejoramiento, ya que permite mejorar la gestión, prevenir situaciones generadoras de corrupción, y la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia en materia de servicio a la ciudadanía.

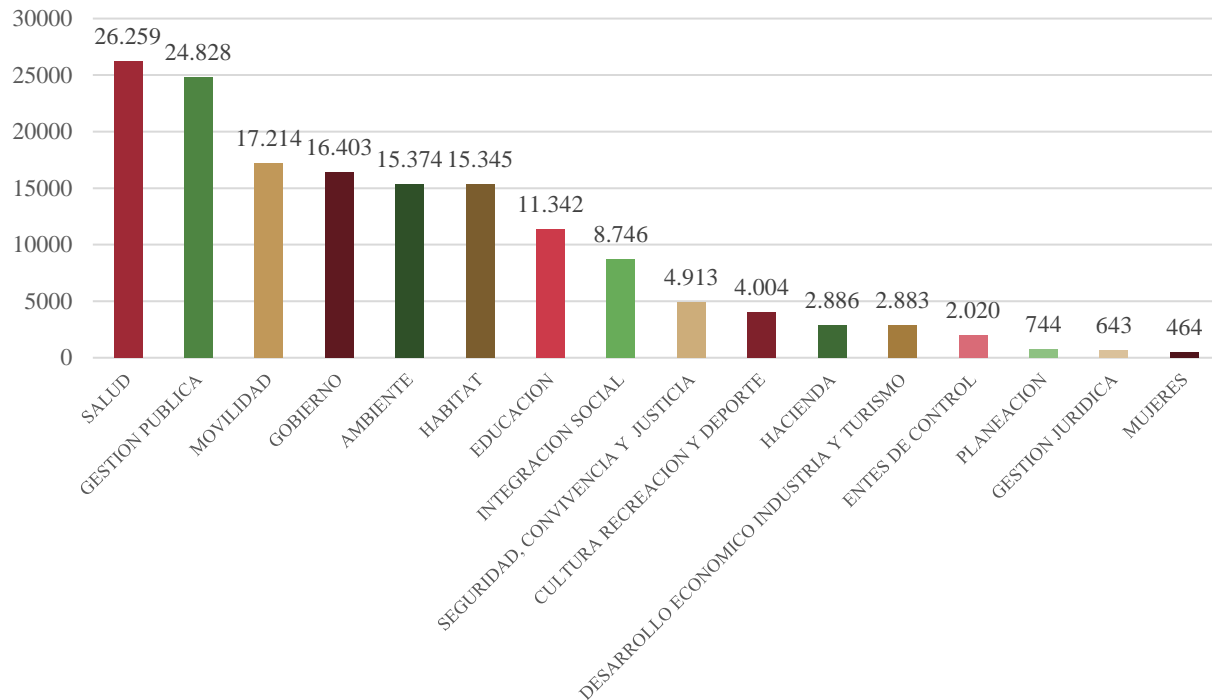
### **1. Peticiones ciudadanas presentadas ante entidades del Distrito Capital a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”**

De acuerdo con lo reportado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., durante el primer semestre de 2019, el Distrito Capital a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” recibió 154.068 peticiones ciudadanas, clasificadas como se presenta a continuación.

#### **1.1 Clasificación de PQRS por sectores**

La figura 1, muestra en orden descendente y por sectores la información de las peticiones registradas en las entidades del Distrito durante el primer semestre de 2019:

*Figura 1. Clasificación de PQRS por sectores*



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

De acuerdo con los reportes del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, durante el primer semestre de 2019, el sector que mayor número de peticiones ciudadanas recibió fue el de Salud, con 26.259 (17%) peticiones, seguido del sector Gestión Pública con 24.828 (16%) peticiones, el tercer lugar lo ocupa el sector Movilidad con 17.214 (11%) peticiones, el cuarto puesto Gobierno con 16.403 (10%) peticiones, le sigue Ambiente con 15.374 (9%), luego el sector Hábitat con 15.345 (9%) peticiones, en el séptimo lugar se encuentra el sector Educación con 11.342 (7%) peticiones y continúan en orden los sectores Integración Social, Seguridad, Convivencia y Justicia, Cultura, Recreación y Deporte, Hacienda, Desarrollo Económico, Industria y Turismo, Entidades de Control, Planeación, Gestión Jurídica y Mujeres con porcentajes inferiores al 6%.

El sector Salud se posiciona en primer lugar, debido a la promoción del canal contáctenos (e-mail), a la falta de oportunidad en la prestación de servicios de salud, donde se evidencian dificultades respecto al agendamiento de citas médicas (medicina especializada), al incremento de solicitudes tanto para la obtención del concepto sanitario, como para dar cumplimiento a lo exigido para el funcionamiento de establecimientos, solicitudes de aclaración de la normatividad, así como para verificar condiciones sanitarias de establecimientos comerciales de la Ciudad.

El sector Gestión Pública, ocupa nuevamente el segundo lugar del ranking distrital, debido a su rol como administrador del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” y al alto volumen de peticiones que recibe y traslada a otras entidades distritales y de otros niveles.

El sector Movilidad bajó de posición en relación con el primer puesto que ocupaba el año anterior en el ranking de peticiones ciudadanas, reduciendo el número de peticiones en un 36% para pasar a ubicarse tercero; ello en razón a que en el 2018 se modificó la resolución para excepciones de pico y placa, por lo que los ciudadanos debían radicar una nueva solicitud para renovar su excepción para circular en pico y placa y debido a que son 30.000 excepciones que fueron canceladas, se recibió aproximadamente el mismo número de solicitudes en esa vigencia, por lo que la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Movilidad, solicitó ante el Departamento Administrativo de la Función Pública, inscribirlo como trámite con términos de respuesta de 45 días, quedando inscrito en el Sistema Único de Identificación de Trámites SUIT; una vez aprobado el trámite, se dejaron de recibir las solicitudes de excepciones como PQRSD, lo cual se refleja en la disminución de la radicación de estas solicitudes. Por otro lado, en el mismo período se realizó una actualización masiva de 150.000 registros de comparendos en el Sistema Integrado de Información sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito SIMIT, lo que representa una disminución significativa de las solicitudes para actualización de la información de comparendos a través del SIMIT y finalmente, respecto de las solicitudes de desembargos también disminuyó considerablemente para esta vigencia, teniendo en cuenta que la Dirección de Gestión de Cobro viene realizando actualizaciones masivas de la información de la cartera para deudores.

El sector Gobierno presentó una disminución del 30% en el volumen de peticiones respecto al mismo periodo de la vigencia 2018, pasando al cuarto lugar en el ranking Distrital de peticiones, es importante mencionar que desde el 2018 se ha venido presentando una disminución del número debido a la modificación que tuvo el procedimiento de gestión de requerimientos en las Alcaldías Locales, que consistió en que todas las peticiones se centralizaran en la Subsecretaría de Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno. Si bien lo anterior ayuda a tener un mayor control en lo que se carga o se clasifica como PQRS en esas dependencias, no se reflejó en una mejora de la oportunidad y la calidad de las respuestas.

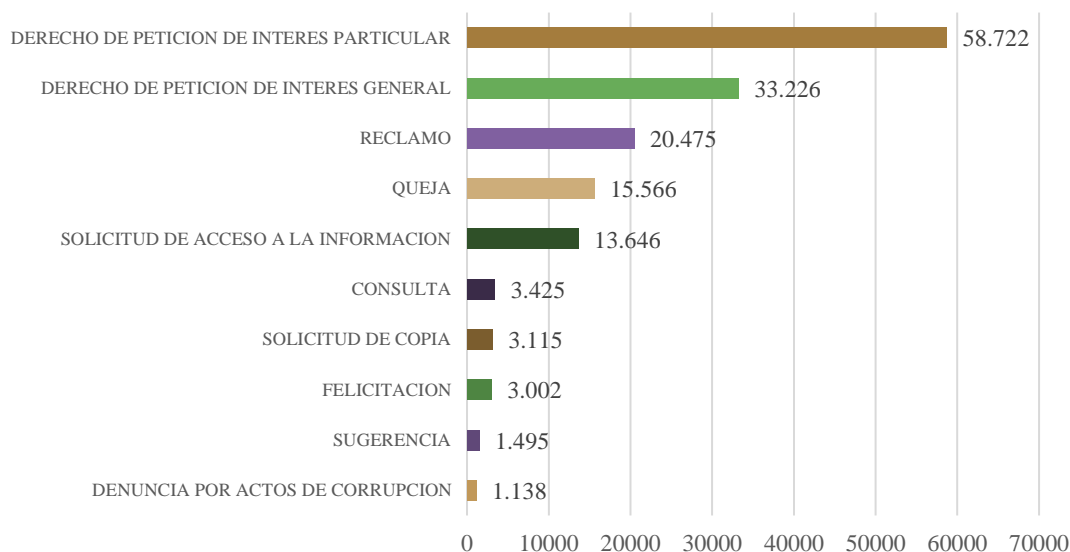
Sectores como Ambiente, Hábitat y Educación presentan un comportamiento similar respecto al mismo periodo de la vigencia anterior.

## **1.2 Requerimientos distritales por tipologías**

Las peticiones que la ciudadanía interpone ante las diferentes entidades que hacen parte de la Administración Distrital usando como herramienta el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, se analizan y discriminan por tipologías. A continuación, se evidencian las tipologías que tienen una mayor representación para el primer semestre de 2019:



Figura 2. Requerimientos distritales por tipologías.



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

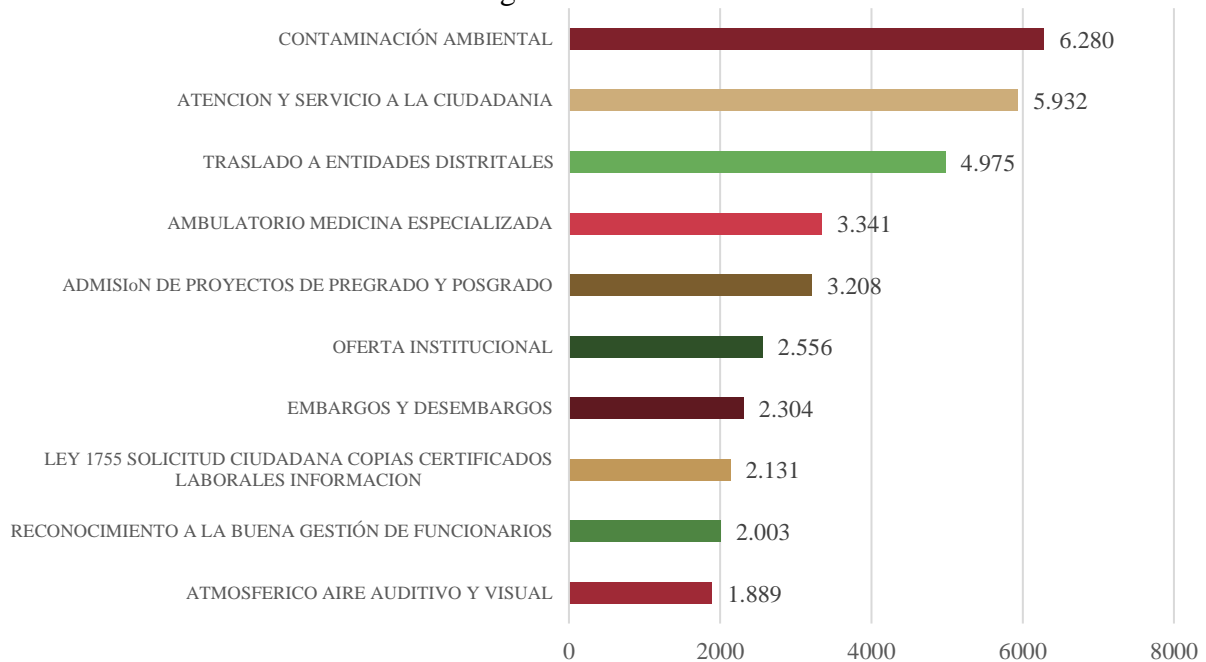
De conformidad con lo anterior, en primer lugar están los *Derechos de petición de interés particular* con 58.722 (38%) peticiones, seguido por los *Derechos de petición de interés general* con 33.226 (21%) peticiones, luego se encuentran los *Reclamos* con 20.475 (13%) peticiones, en el cuarto lugar aparecen las *Quejas* con 15.566 (10%) peticiones, seguidas por las *Solicitudes de información* con 13.646 (7%) peticiones, las *Consultas* y *Solicitudes de Copia* con 3.425 (2%) y 3.115 (2%) registros cada una; y las demás tipologías corresponden a porcentajes inferiores al 2%. Respecto al mismo periodo en el primer semestre de la vigencia 2018, no se evidencian variaciones significativas en los porcentajes de las tipologías.

El aumento en las peticiones registradas en las tipologías *Derechos de petición de interés particular*, *Derechos de petición de interés general* y *Quejas*, sugiere que las entidades con el fin de evitar estos incrementos, deben simplificar y fortalecer los canales de atención a la ciudadanía, sus procesos y procedimientos, haciendo más simple, transparente y efectiva la atención que se brinda al ciudadano.

### 1.3 Principales subtemas registrados

Para el primer semestre 2019, los 10 subtemas más reiterados suman 34.619 peticiones equivalentes al 22% del total de las registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, las cuales se describen en la siguiente gráfica:

**Figura 3. Principales subtemas registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”**



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

Durante el primer semestre de 2019 el subtema más representativo en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” es *Contaminación ambiental* con 6.280 registros que corresponden al 4% de todas las peticiones del Distrito; en segundo lugar está *Atención y servicio a la ciudadanía* con 5.932 (3%) requerimientos, seguido se encuentra *Traslado a entidades distritales* con 4.975 (3%) peticiones, continúa *Ambulatorio medicina especializada* con 3.341 (2%) peticiones, le sigue *Admisión de proyectos de pregrado y posgrado* con 3.208 (2%) registros, *Oferta institucional* con 2.556 (1%) peticiones, seguido por *embargos y desembargos* con 2.304 (1%) peticiones, en el octavo lugar se encuentra *Ley 1755 solicitud ciudadana copias certificados laborales información* con 2.131 (1%) registros, *Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios* con 2.003 (1%) y finalmente, el subtema *Atmosférico aire auditivo visual* que presenta un total de 1.889 (1%) peticiones.

Del total de peticiones registradas en el Distrito, el subtema *Contaminación ambiental* que involucra problemáticas ambientales que gestionan entidades como las Secretarías Distritales de Ambiente y Gobierno, el IDIGER y el Jardín Botánico de Bogotá, cuenta con 6.280 registros que corresponden a Derecho de petición de interés particular con 3.779, Derechos de petición de interés general con 822, Queja con 578, Solicitud de Acceso a la Información con 529, 385 se tipificaron como Reclamos y las 187 peticiones restantes se clasificaron por otras tipologías.

El segundo subtema corresponde a *Atención y servicio a la ciudadanía*, que referencia aquellas peticiones relacionadas con solicitudes ciudadanas sobre los trámites y servicios afines con la misionalidad de las entidades, así como temas de calidad y oportunidad en la prestación del servicio. De las 5.932 peticiones, un total de 2.531 peticiones corresponden a Derechos de petición de interés general, 1.395 a Derechos de petición de interés particular, 711 Quejas, 687 Reclamos, y las 608 peticiones restantes clasificadas en: Sugerencias, Consultas, Solicitudes de acceso a la información, Solicitudes de copia, Denuncias por actos de corrupción y Felicitaciones.

*Traslado a entidades distritales* cuenta con 3.606 registros que corresponden a Derechos de petición de interés particular con 1.044 peticiones, Quejas con 892, Derechos de petición de interés general con 648, 552 se tipificaron como Reclamos, Consultas 229, Solicitud de Acceso a la Información 99 y las 142 peticiones restantes se clasificaron por otras tipologías.

Continúa el subtema *Ambulatorio medicina especializada* gestionado por entidades pertenecientes al Sector Salud. Del total de peticiones radicadas en este subtema hay 2.536 peticiones clasificadas dentro de la tipología Reclamo, 543 corresponden a Derechos de petición de interés particular, 157 son Quejas y las 105 peticiones restantes están registradas por otras tipologías.

Posteriormente el subtema *Admisión de proyectos de pregrado y postgrado*, el cual es responsabilidad de la Universidad Distrital, entidad perteneciente al sector Educación. Del total de peticiones gestionadas, 3.196 fueron clasificadas dentro de la tipología Solicitud de acceso a la información y representan el 99% del total del subtema, las 12 restantes se registraron por otras tipologías.

El total de peticiones registradas en el subtema *Oferta institucional*, que también es responsabilidad de la Universidad Distrital, se encuentran clasificadas en 2.554 Solicitudes de acceso a la información y las 2 peticiones registradas por otras tipologías.

En su orden continua el subtema *Embargos y desembargos*, que hace referencia a la naturaleza misional del sector Movilidad, particularmente de la Secretaría de Movilidad y que recibió 1.272 Derechos de petición de interés general, 697 Derechos de petición de interés particular, 228 Reclamos, 55 Quejas y 52 peticiones por otras tipologías.

Luego se presenta la *Ley 1755 Solicitud Ciudadana: copias, certificados laborales, información*, que registró 934 Derechos de petición de interés general, 742 Derechos de petición de interés particular, 328 Solicitudes de acceso a la información y 126 peticiones distribuidas en Solicitudes de copia, Consultas, Reclamos, Quejas, Denuncias por actos de corrupción y Sugerencias.

En el noveno puesto se encuentra el subtema *Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios* gestionado por entidades pertenecientes al Sector Gestión Pública. Del total de peticiones radicadas en este subtema hay 1.970 peticiones clasificadas dentro de la tipología Felicitación y las 33 peticiones restantes están registradas por otras tipologías.

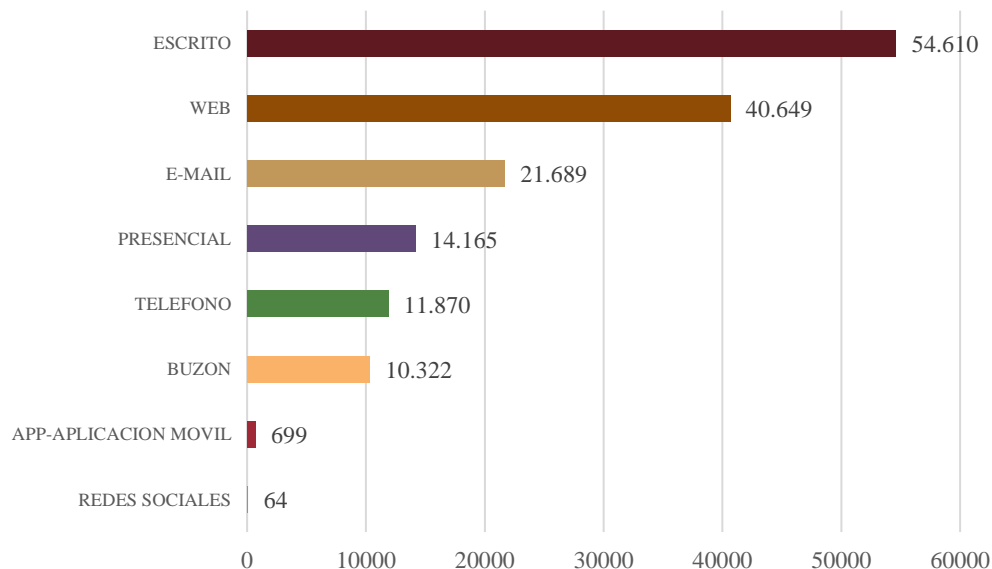
Finalmente, dentro del top 10 se encuentra el subtema *Atmosférico aire auditivo y visual*, que tienen 1.003 registros tipificados como Derechos de petición de interés particular, 379 Derechos de petición de interés general, 308 como Quejas y 199 registros restantes tipificados como Solicitudes de acceso a la información, Reclamos, Consultas, Sugerencia, Denuncias por actos de corrupción y solicitud de copia.

Los subtemas que lideran el ranking de peticiones corresponden a los sectores Gestión Pública, Ambiente, Educación y Movilidad, mostrando un comportamiento similar al del primer semestre de 2018. De igual forma, aparecen cada vez con menor número subtemas transversales como los *Traslados a entidades distritales* y *Ley 1755 Solicitud Ciudadana: copias, certificados laborales, información*, lo que evidencia que la gestión que se viene adelantando la Veeduría Distrital y la Secretaría General para la estandarización y organización de la información en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” ha obtenido los resultados esperados.

#### 1.4 Canales

Durante el primer semestre de 2019, el comportamiento de los canales de atención fue similar al del primer semestre del 2018, el canal *Escrito* fue el más utilizado por los ciudadanos para interponer las peticiones y cuenta con un total de 54.610 (35%) requerimientos, seguido del canal *Web* con 40.649 (26%) peticiones, continúa el *Correo electrónico* con 21.689 (14%) peticiones, luego se ubica el canal *Presencial* con 14.165 (9%) peticiones, posteriormente el canal *Telefónico* con 11.870 (8%) peticiones, el *Buzón* con 10.322 (7%) peticiones y en los últimos tres lugares se encuentran canales con porcentajes que no superan el 1% como *App-Applicación Móvil* con 699 peticiones y las *Redes sociales* con 64 peticiones. A continuación, se evidencia gráficamente el comportamiento de los canales en el Distrito:

Figura 4. Canales de interacción del Distrito Capital



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

Con respecto a la vigencia anterior, podemos resaltar que durante el primer semestre de 2019 aumentó el registro de peticiones a través de las *Redes sociales*, pasando de 31 peticiones en el primer semestre de 2018 a 64 en 2019. Adicionalmente, en el 2018 apareció el canal de atención *App-aplicación móvil* en el que se ingresaron seis peticiones mientras que para el primer semestre de 2019 registró 699 peticiones, lo que denota un avance significativo frente al total del Distrito por la facilidad de acceso cualquier dispositivo móvil.

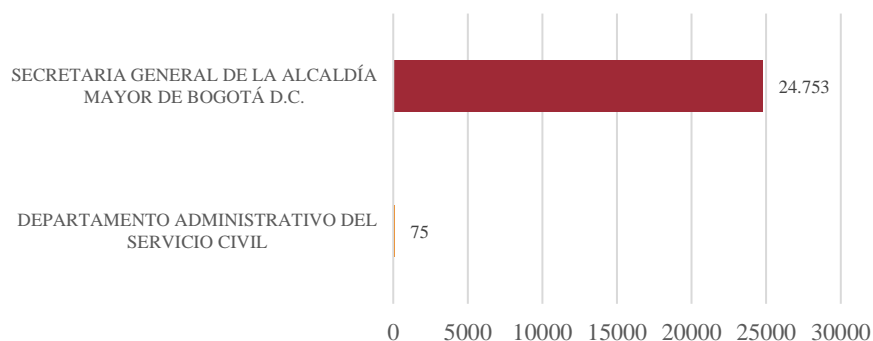
## 2. Análisis de las peticiones ciudadanas distritales por sector

De acuerdo con la información del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” en este capítulo se analiza el comportamiento de las peticiones ciudadanas registradas en cada uno de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, según lo establecido en el Acuerdo Distrital 257 de 2006 “Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones” y sus modificaciones.

### 2.1 Sector Gestión Pública

El sector Gestión Pública durante el primer semestre de 2019, ocupó el segundo lugar del ranking por sectores, presentó un total de 24.828 PQRs registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, que representan el 16% del total de peticiones del periodo en el Distrito. La entidad del sector con mayor porcentaje de peticiones es la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. con un total de 24.753 (99%) peticiones ciudadanas; mientras que el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital DASCSD registró un total de 75 (1%) peticiones. Es importante resaltar que la Secretaría General como entidad que administra el sistema traslada un alto porcentaje de sus peticiones a otras entidades distritales y de otros órdenes.

*Figura 5.* Ranking de entidades sector Gestión Pública

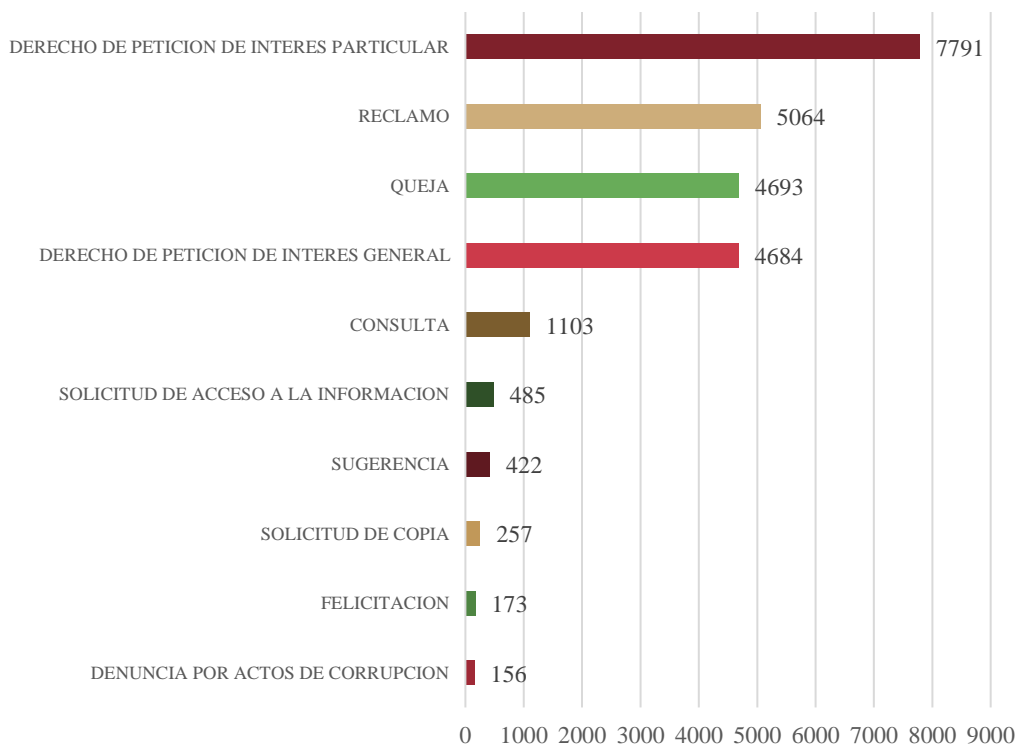


*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### a. Tipologías

La clasificación por tipologías de las peticiones registradas durante el primer semestre de 2019 en el sector, evidencia los *Derechos de petición de interés particular* como la tipología más reiterada con un total de 7.791 peticiones que corresponden al 31% de los requerimientos, posteriormente se encuentran los *Reclamos* con 5.064 peticiones que corresponden al 20%, le siguen 4.693 (19%) peticiones tipificadas como *Quejas*, luego el *Derecho de petición de interés general* con 4.684 (19%) peticiones, en el quinto lugar se encuentran las *Consultas* con 1.103 (4%) y finalmente las demás tipologías que tienen una representación porcentual menor al 2% de los requerimientos registrados para el sector Gestión Pública.

Figura 6. Requerimientos del sector Gestión Pública por tipologías



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### b. Principales subtemas

En la siguiente figura se reflejan los 10 subtemas principales del sector en referencia, que suman 18.918 registros, representando el 76% del total de las peticiones recibidas para el sector en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

**Figura 7. Principales subtemas del sector Gestión Pública.**



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. como entidad rectora y administradora del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” tiene un alto grado de traslados de peticiones, lo que hace coherente que para el sector Gestión Pública el principal subtema con 18.190 (96%) registros haga referencia a los *Traslados de petición por competencia*; subtema que abarca todos los traslados que se realizan a entidades distritales, nacionales y privadas. De este total, 5.173 corresponden a Derechos de petición de interés particular, 3.921 son reclamos, 3.692 son quejas, 3.315 son Derechos de petición de general, 982 consultas, 415 Solicitudes de acceso a la información y las 692 peticiones restantes están distribuidas en las demás tipologías.

Por su parte, el subtema *Aclaración-Ampliación* para el primer semestre de 2019 obtuvo 239 peticiones, clasificadas en las siguientes tipologías: 69 Quejas, 43 Consultas, 41 Derechos de petición de interés particular, 23 Solicitudes de acceso a la información, 19 Derechos de petición de interés general, 16 Reclamos, 14 Solicitudes de copia, 10 Sugerencias, dos Denuncias por actos de corrupción y dos Felicidades.

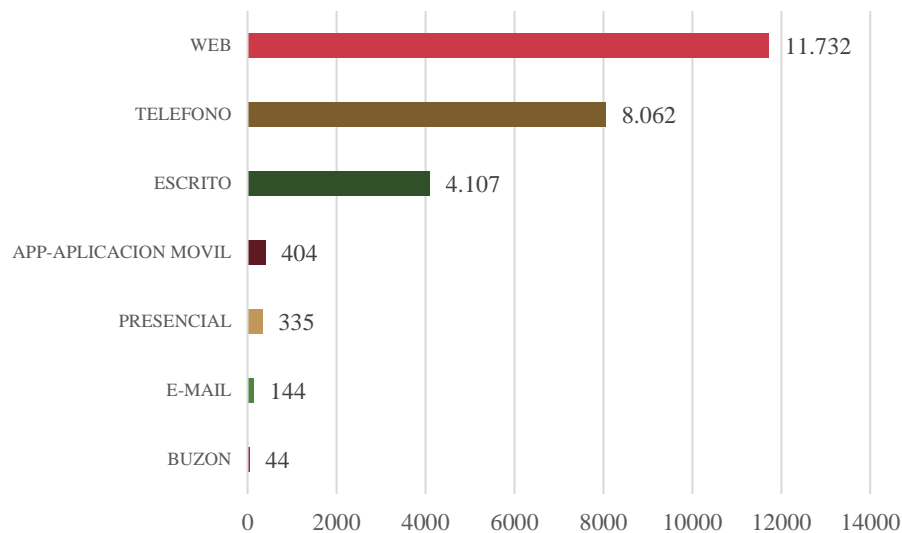
Los subtemas restantes, alcanzan niveles inferiores al 1% del total de peticiones recibidas en el sector Gestión Pública durante el primer semestre de 2019.

### **c. Canales**



En concordancia con las estadísticas a nivel distrital, en el sector Gestión Pública el medio de interacción ciudadana más representativo es el canal *Web* con 11.727 (47%) peticiones recibidas. En segundo lugar, se encuentra el canal *Telefónico*, con un total de 8.062 (32%) peticiones; por su parte, el canal *Escrito* se ubica en el tercer lugar con 4.107 (16%) peticiones y finalmente están los canales: *Presencial*, *Correo electrónico* y *Buzón* con un total de 523 peticiones distribuidas entre ellos y que representan el 2% del total del periodo para el sector.

*Figura 8. Canales de interacción del sector Gestión Pública*



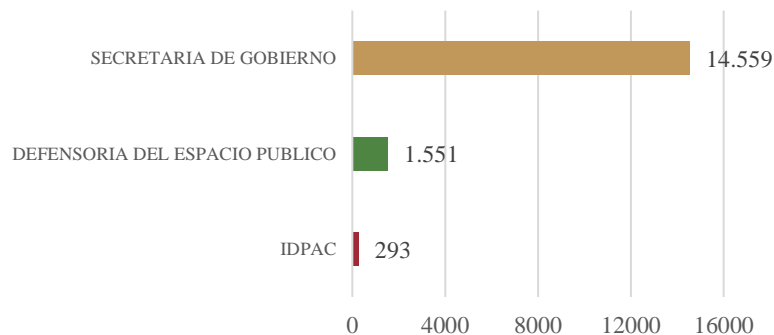
*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

## 2.2 Sector Gobierno

El sector Gobierno con respecto al primer semestre de 2018, disminuyó en un 30% el registro de sus peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” bajando del tercer al cuarto lugar en el ranking distrital. Durante el primer semestre de 2019, obtuvo un registro total de 16.403 peticiones equivalentes al 10% a nivel distrital, de las cuales la Secretaría Distrital de Gobierno recibió 14.559 (89%), el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público DADEP un total de 1.551 (9%) y el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC 293 (2%) peticiones.



**Figura 9. Ranking de entidades sector Gobierno**

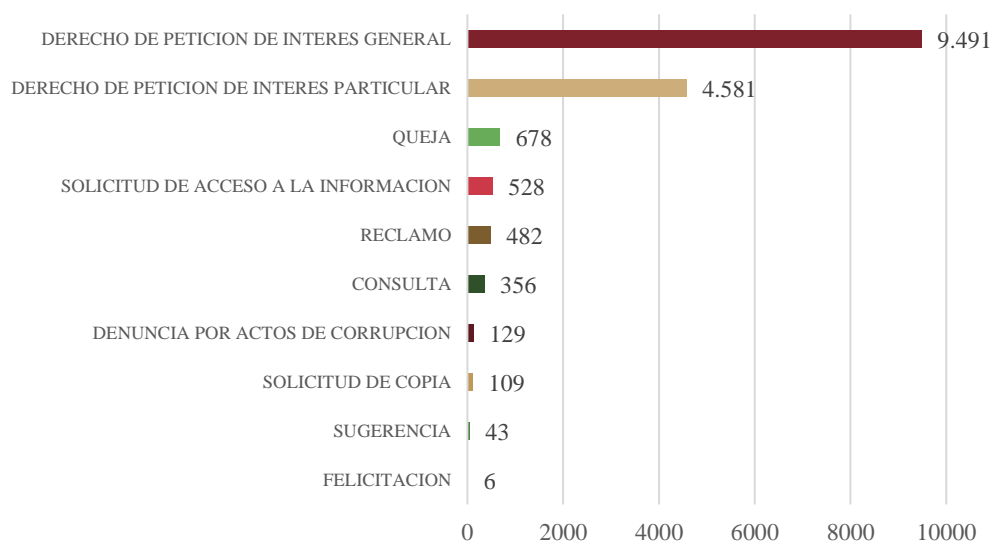


*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### a. Tipologías

La principal tipología o modalidad corresponde a los *Derechos de petición de interés general* con 9.491 peticiones que equivalen al 57% de las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” para el sector, seguido por los *Derechos de petición de interés particular* con 4.581 registros correspondientes al 28%, continúan las *Quejas* con 678 peticiones equivalentes al 4%, *Solicitudes de acceso a la información* con 528 peticiones y 3%, la *Consulta* con 356 peticiones y 2% y las demás tipologías que alcanzan porcentajes inferiores al 1% de los requerimientos del sector.

**Figura 10. Requerimientos del sector Gobierno por tipologías**



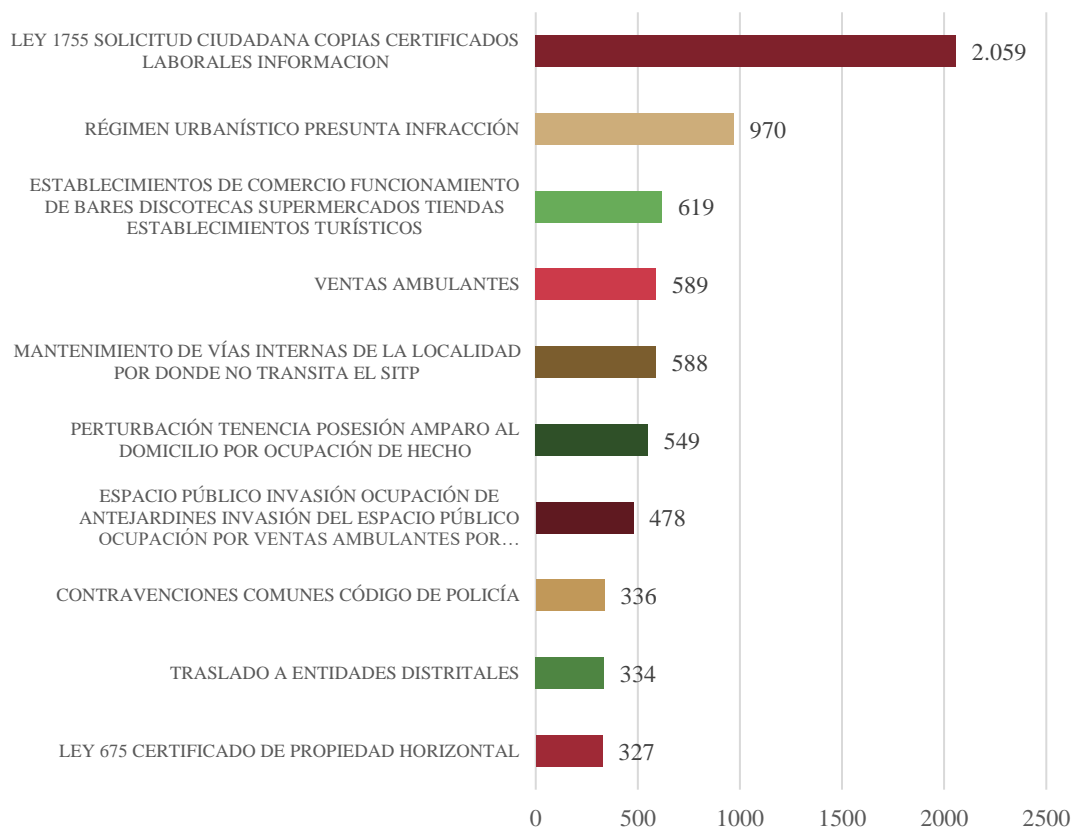
*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

## b. Principales subtemas

Los 10 principales subtemas registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” suman 6.849 peticiones que corresponden al 41% del total de requerimientos recibidos en el sector Gobierno en el primer semestre del 2019. Para el mismo periodo de 2018, los 10 principales subtemas sumaron un total de 25.543 peticiones, lo que evidencia una disminución de 73 puntos porcentuales en el registro de peticiones para este sector en el primer semestre de 2019.

A continuación se detallan los subtemas del sector con el número de requerimientos:

*Figura 11. Principales subtemas del sector Gobierno*



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

Dentro de los 10 primeros subtemas del sector Gobierno, se identifican en su orden los siguientes:

*Ley 1755 solicitud ciudadana copias certificados laborales información:* donde se registraron 2.059 (12%) peticiones, de las cuales 921 corresponden a Derechos de petición de interés general, 711 peticiones clasificadas como Derechos de petición de interés particular, 317 Solicitudes de

acceso a la información, 55 Solicitudes de copia y las 55 peticiones restantes clasificadas en las demás tipologías para este subtema.

Por su parte, se encuentra el subtema *Régimen urbanístico (Presunta infracción)*, con un total de 970 peticiones que corresponden al 5% del total recibido para el sector Gobierno, y de las cuales 354 corresponden a Derechos de petición de interés particular, 318 son Reclamos, 258 son Derechos de petición de interés general, 34 Quejas y seis peticiones más distribuidas en tres Solicitudes de acceso a la información y tres Consultas.

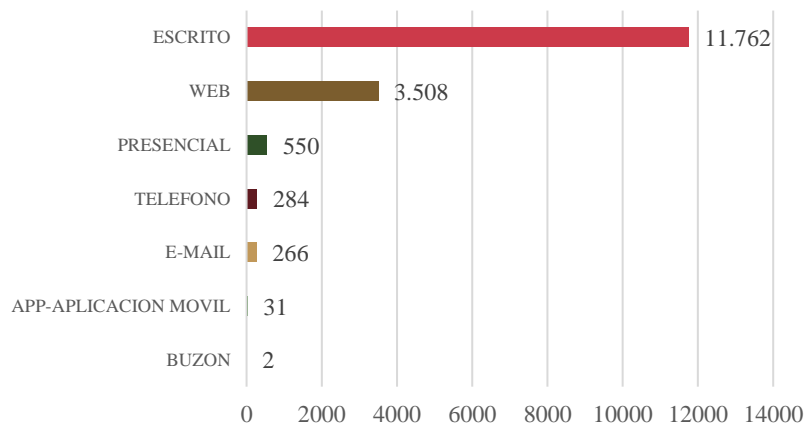
En el subtema *Establecimientos de comercio funcionamiento de bares discotecas supermercados tiendas establecimientos turísticos*, del total de peticiones recibidas en el sector Gobierno este subtema registró un total de 619 (3%) requerimientos, donde 276 son Derechos de petición de interés particular, 270 Derechos de petición de interés general, 53 Quejas, 11 Reclamos, cinco Consultas y cuatro Solicitudes de copia.

En orden continúan de acuerdo con el número de peticiones registradas en el sector, los subtemas *Ventas ambulantes, Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP, Perturbación tenencia posesión amparo al domicilio por ocupación de hecho, Espacio público invasión ocupación de antejardines invasión del espacio público ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica, Contravenciones comunes código de policía, Traslado a entidades distritales y Ley 675 certificado de propiedad horizontal*, subtemas que suman el 20% del total de peticiones del sector.

### **c. Canales**

Para el sector, se registra como el principal canal de interacción el *Escrito* con un total de 11.762 peticiones correspondientes al 72% del total de requerimientos del sector. Le sigue el canal *Web* con 3.508 (21%) peticiones, continua el *Presencial* con 550 (3%) peticiones, canal *Telefónico* con 284 (2%) peticiones, *Correo electrónico* con 266 (2%) peticiones y finalmente canales que registran porcentajes inferiores al 1%.

*Figura 12. Canales de interacción del sector Gobierno*



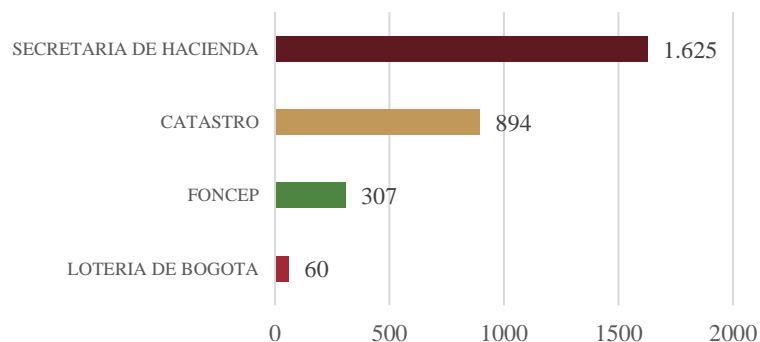
*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### 2.3 Sector Hacienda

El sector Hacienda ocupa el lugar 11 entre los sectores por número de peticiones recibidas durante el primer semestre de 2019, con 2.886 peticiones que equivalen al 2% del Distrito. Con respecto a la vigencia anterior, se puede evidenciar que, subió un lugar en el ranking por sectores y hay un aumento de 12 puntos porcentuales en el registro de peticiones para el mismo periodo.

La distribución de peticiones por entidades está dada de la siguiente manera, la Secretaría Distrital de Hacienda como entidad cabeza de sector, lidera el ranking con 1.625 (56%) peticiones, continúa la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital UAECD con 894 (31%) peticiones, en tercer lugar, está el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP con 307 (11%) peticiones y por último encontramos a la Lotería de Bogotá con 60 (2%) peticiones.

*Figura 13. Ranking de entidades sector Hacienda*

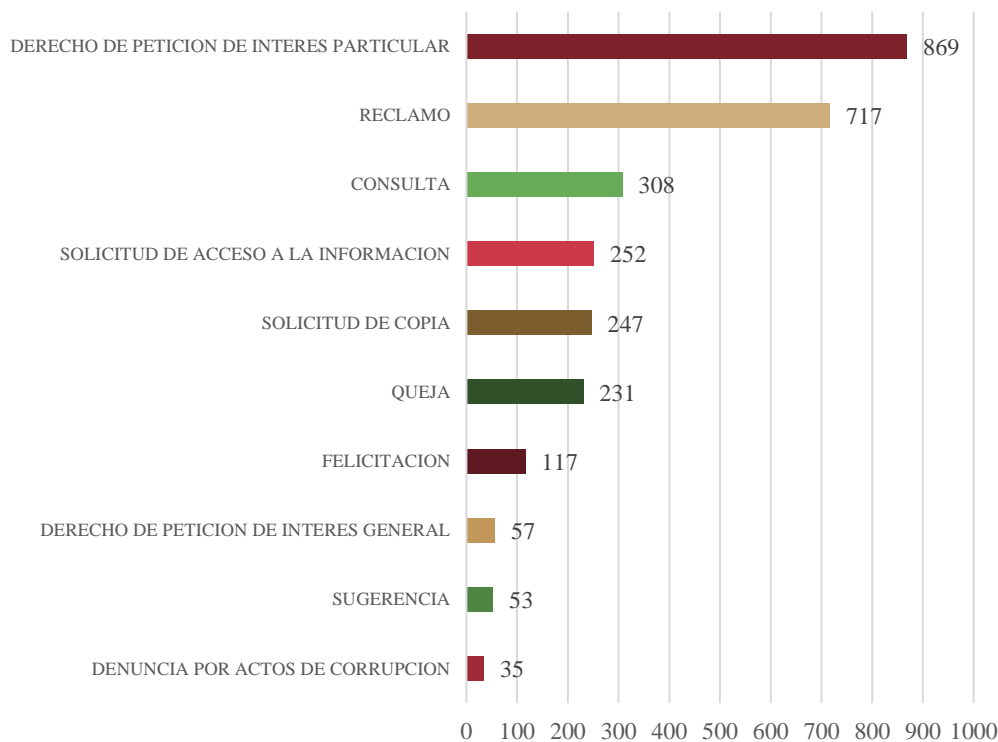


*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### a. Tipologías

La tipología más reiterada para el sector Hacienda son los *Derechos de petición de interés particular* con 869 peticiones, que corresponden al 30% del total registrado en el sector. En segundo lugar, se ubican los *Reclamos* con 717 (25%) registros, siguen las *Consultas* con 308 (11%) peticiones, seguidas por las *Solicitudes de acceso a la información* con 252 (9%) peticiones, luego están las *Solicitudes de copia* con 247 (9%) peticiones, posteriormente 231 (8%) *Quejas*, 117 (4%) *Felicitaciones*, en el octavo lugar se encuentran los *Derechos de petición de interés general* con 57 (2%) registros y finalmente las 88 peticiones restantes se clasifican en *Denuncias por actos de corrupción y Sugerencias* con porcentajes de participación que no superan el 2%.

Figura 14. Requerimientos del sector Hacienda por tipologías.

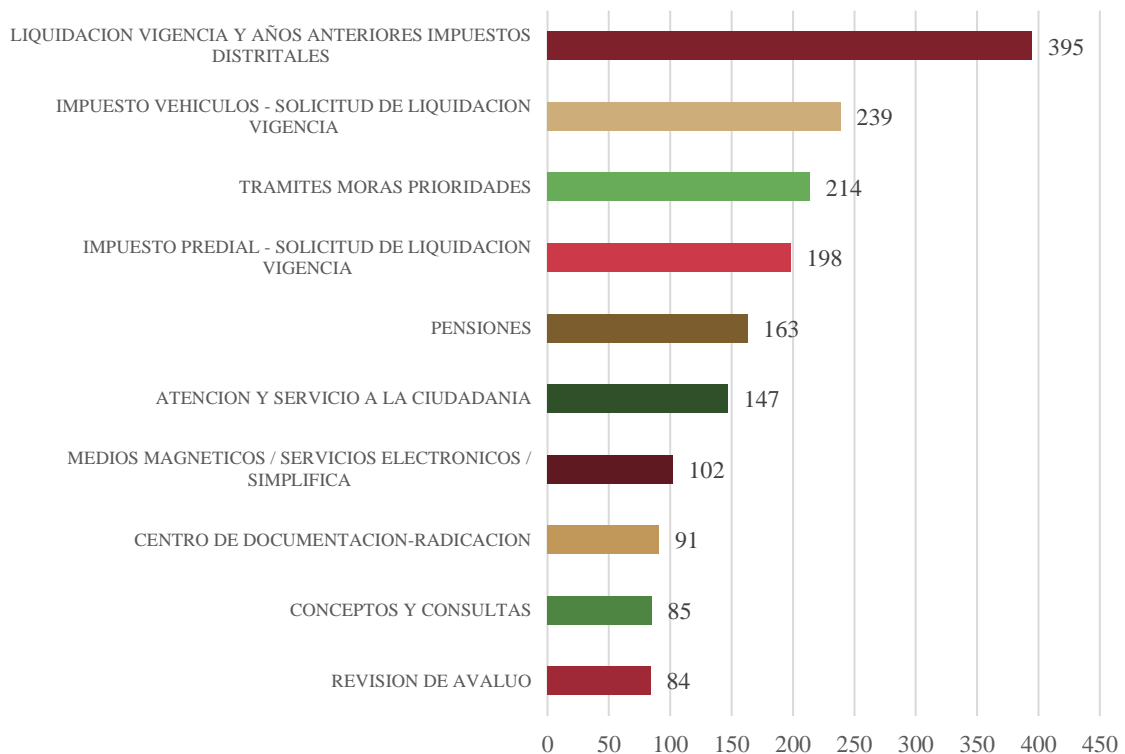


Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### b. Principales subtemas

De las 2.886 peticiones recibidas en el sector, los 10 subtemas más reiterados suman un total de 1.718 peticiones que representan el 59% del total de las registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” en el primer semestre de 2019 para el sector en análisis. La distribución se evidencia en la siguiente figura:

*Figura 15. Principales subtemas del sector Hacienda*



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

Siguiendo el mismo comportamiento del primer semestre del año, en el lugar número uno de la clasificación tenemos el subtema *Liquidación vigencia y años anteriores impuestos distritales*, que suma un total de 395 (13%) peticiones del total de las recibidas para el sector en el primer semestre 2019; de las cuales 107 son Derechos de petición de interés particular, 94 son Reclamos, 52 corresponden a Consultas, 38 Quejas y las 64 peticiones restantes se tipifican en Felicitaciones, Sugerencias, Derechos de petición de interés general y Solicitudes de copia.

El segundo puesto en el ranking de subtemas del sector Hacienda lo ocupan *Impuesto vehículos - solicitud de liquidación vigencia*, que registran un total de 239 peticiones que representan el 8% del total recibido en el sector. Estas peticiones se encuentran clasificadas en 107 Derechos de petición de interés particular, seguido por 38 Reclamos, luego se encuentran las Consultas que suman 31 registros, Solicitudes de acceso a la información y Solicitudes de copias 25 peticiones cada tipología y las 13 peticiones restantes distribuidas en las demás tipologías.

El subtema *Trámites: moras, prioridades*, registra un total de 214 (7%) peticiones que se encuentran tipificadas de la siguiente forma: el mayor porcentaje de participación lo tienen los Reclamos que suman un total de 189 peticiones, seguidos por los Derechos de petición de interés

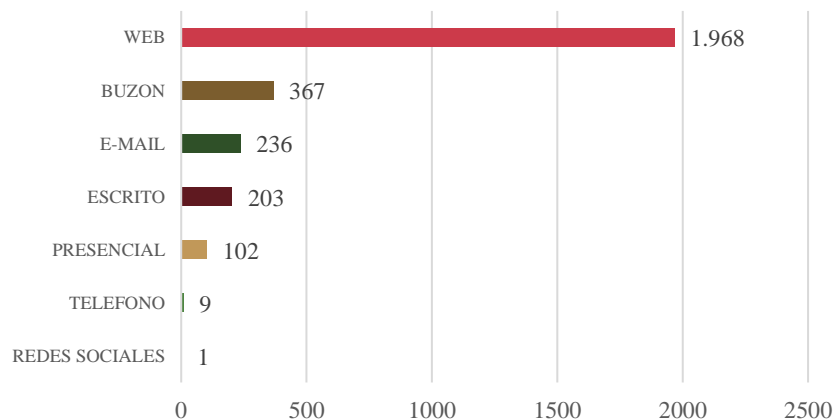
particular con 12 registros, luego se encuentran las Quejas con 10 peticiones y posteriormente, dos Consultas y una Felicitación.

Siguen en estricto orden de acuerdo con el número de peticiones recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” los siguientes subtemas: *Impuesto predial - solicitud de liquidación vigencia* con 198 (6%) peticiones, luego están las *Pensiones* que tienen un registro de 163 (6%) peticiones, seguidas por *atención y servicio a la ciudadanía* con 147 (5%) registros y finalmente aquellos subtemas que no superan el 4% del registro para el sector.

### c. Canales

De acuerdo con la gráfica que se muestra a continuación, el canal por el cual se recibe el mayor número de peticiones para el sector es el *Web* con 1.968 (68%) peticiones, le sigue el *Buzón* con 367 (13%), continua el canal *Correo electrónico* con 236 (8%) registros, seguido por el *Escrito* con 203 (7%) peticiones, el canal *Presencial* que registra 102 (4%) peticiones y en los últimos lugares con porcentajes inferiores al 1% se encuentran el canal *Telefónico* con nueve peticiones y *Redes sociales* con una petición.

Figura 16. Canales de interacción del sector Hacienda



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

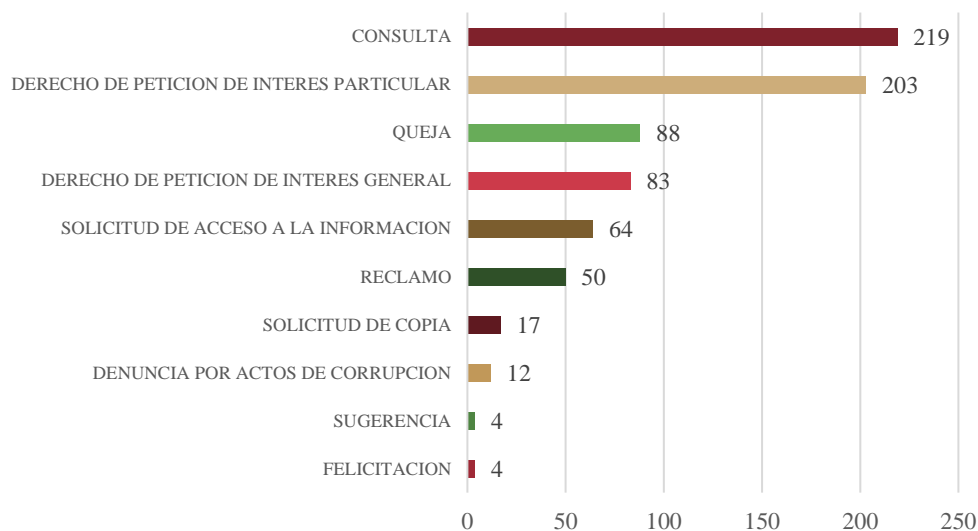
## 2.4 Sector Planeación

El sector Planeación con la Secretaría Distrital de Planeación como su única entidad representante, en relación con lo reportado en el primer semestre de 2018, se mantiene en el puesto 14 del ranking por sectores, con un total de 744 peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” equivalentes al 0,48% del total en el periodo para el Distrito.

### a. Tipologías

La *Consulta* ocupa el primer lugar en las tipologías del sector con 219 (29%) peticiones, continúan el *Derecho de petición de interés particular* con 203 (27%) peticiones, seguidas por las *Quejas* con 88 (12%) peticiones, luego los *Derechos de petición de interés general* con 83 (11%) registros, 64 (9%) *Solicitudes de acceso a la información*, 50 (7%) *reclamos*, posteriormente las *Solicitudes de copia* con 17 (2%) peticiones y finalmente están las tipologías con una representación menor al 2% del total registrado para el sector, entre las que se encuentran las *Denuncias por actos de corrupción* con 12 peticiones, las *Sugerencias* con cuatro registros y las *Felicitaciones* con cuatro peticiones.

Figura 17. Requerimientos del sector Planeación por tipologías



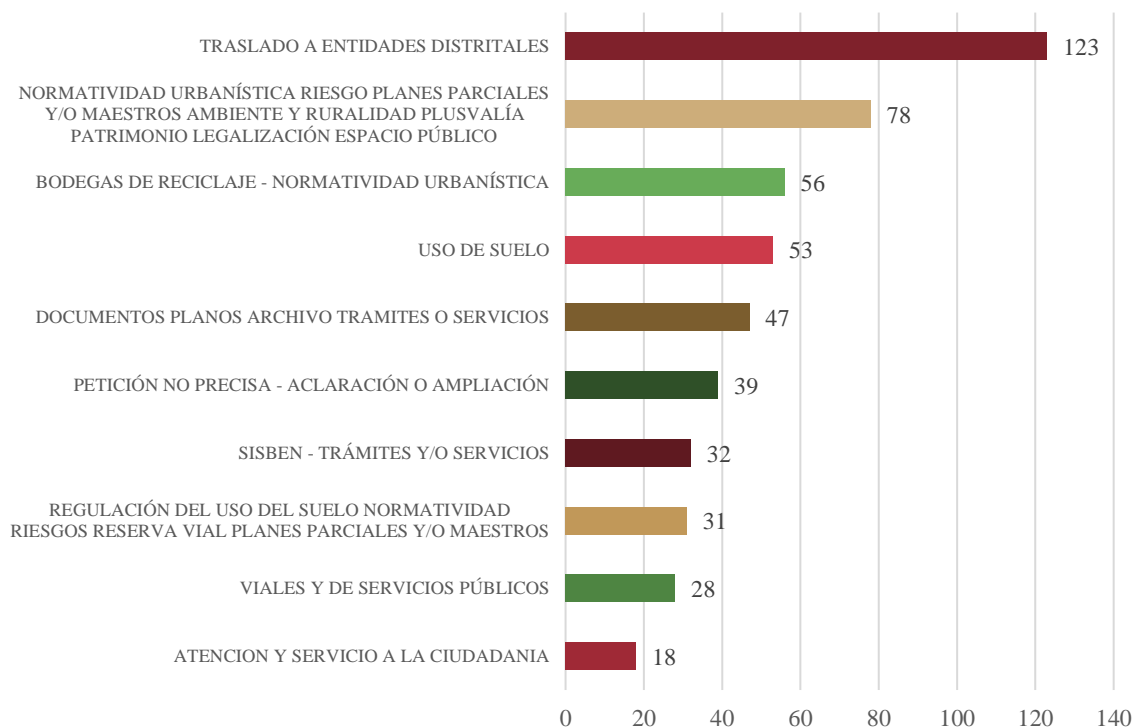
Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### b. Principales subtemas

Los 10 principales subtemas del sector Planeación abarcan un total de 505 peticiones que equivalen al 67% del total registrado para el sector durante el periodo. La figura que se encuentra a continuación, detalla las temáticas tratadas y la distribución de peticiones en cada uno de ellos:



*Figura 18. Principales subtemas del sector Planeación*



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

En el primer lugar del ranking de subtemas para el sector, se encuentran *Traslado a entidades distritales*, que cuenta con un total de 123 (16%) peticiones, de las cuales 44 corresponden a Quejas, 30 a Derechos de petición de interés general, 24 a Derechos de petición de interés particular, 8 Consultas y las 17 peticiones restantes se encuentran distribuidas en Reclamos, Denuncias por actos de corrupción, Solicitudes de acceso a la información y Sugerencias.

El subtema *Normatividad urbanística riesgo planes parciales y/o maestros ambiente y ruralidad plusvalía patrimonio legalización espacio público*, registra 78 (10%) peticiones del sector, tipificadas en 33 Consultas, 28 Derechos de petición de interés particular, 9 registros corresponden a Derechos de petición de interés general, de igual forma ocho Solicitudes de acceso a la información y las tres peticiones restantes se distribuyen en las demás tipologías.

Entre los 10 subtemas del sector Planeación, *Bodegas de reciclaje – normatividad urbanística* se ubica en el puesto tres y presentó un total de 56 registros equivalentes al 7% del total de peticiones del sector en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” de los cuales 32 corresponden a Derechos de petición de interés particular y a 24 Consultas.

Continúa el subtema *Uso de suelo*, las 53 (7%) peticiones clasificadas dentro de esta subtema se encuentran representadas en 32 Consultas, 10 Solicitudes de acceso a la información, ocho Derechos de petición de interés particular, dos Derechos de petición de interés general y una queja.

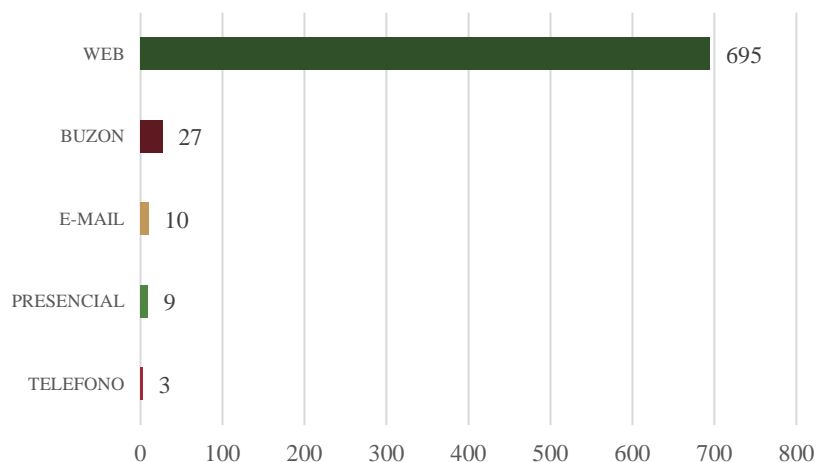
*Documentos planos archivo trámites o servicios*, registran un total de 47 peticiones equivalentes al 6% de las registradas para el sector y se encuentran tipificadas de la siguiente manera: 21 Derechos de petición de interés particular, ocho Consultas, seis Solicitudes de copias y 12 peticiones más, clasificadas en las demás tipologías.

Los demás subtemas recogen un total de 148 peticiones, con porcentajes que no superan el 5% del total de los registros en el sector.

### c. Canales

El canal *Web* es el principal del sector con 695 (93%) peticiones recibidas a través de este medio, el segundo canal de interacción es el *Buzón* con 27 (4%) peticiones, seguido por el *Correo electrónico* con 10 (1%) peticiones, luego está el canal *Presencial* con 9 (1%) peticiones, y finalmente se encuentra el canal *Telefónico* con 3 peticiones, con porcentaje inferior al 1%.

Figura 19. Canales de interacción del sector Planeación



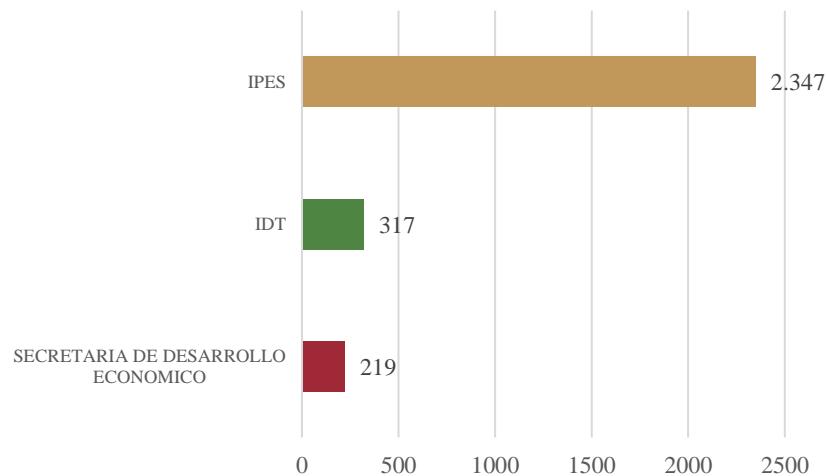
Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

## 2.5 Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo

Durante el primer semestre 2019, el sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo recibió 2.883 peticiones, que equivalen a 2% de las peticiones recibidas en el Distrito, ocupando el lugar 12 del ranking por sectores. Para el primer semestre de 2018 el sector ocupaba el puesto 11 con 2.803 registros, lo que evidencia un aumento significativo en el total de peticiones para el sector en la actual vigencia.

La entidad del sector que mayor número de peticiones recibe es el Instituto para la Economía Social IPES con 2.347 (81%), le sigue el Instituto Distrital de Turismo IDT con 317 (11%) y finalmente la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico con 219 (8%) peticiones.

*Figura 20.* Ranking de entidades sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo

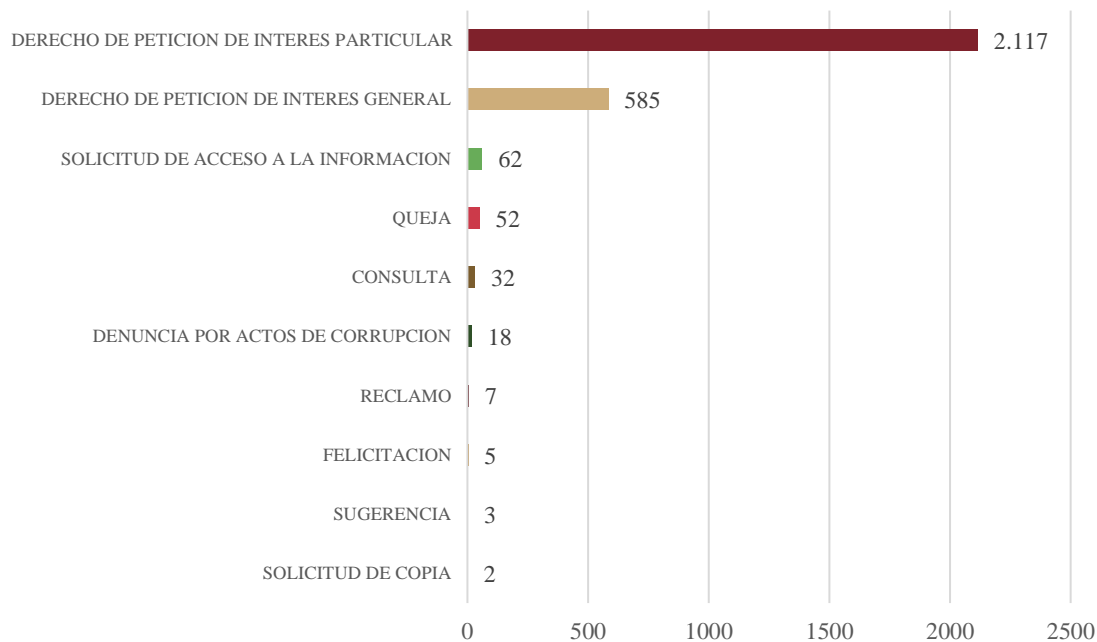


*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### a. Tipologías

La principal tipología de las peticiones que se reciben en el sector son los *Derechos de petición de interés particular* con 2.117 peticiones que equivalen al 73% de las peticiones del sector, le siguen los *Derechos de petición de interés general* con 585 peticiones correspondientes al 20% de peticiones del sector, las *Solicitudes de acceso a la información* suman un total de 62 (2%) peticiones, las *Quejas* registran 52 (2%) peticiones y las tipologías restantes que alcanzan valores inferiores al 1% de las peticiones del sector.

*Figura 21. Requerimientos del sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo por tipologías*



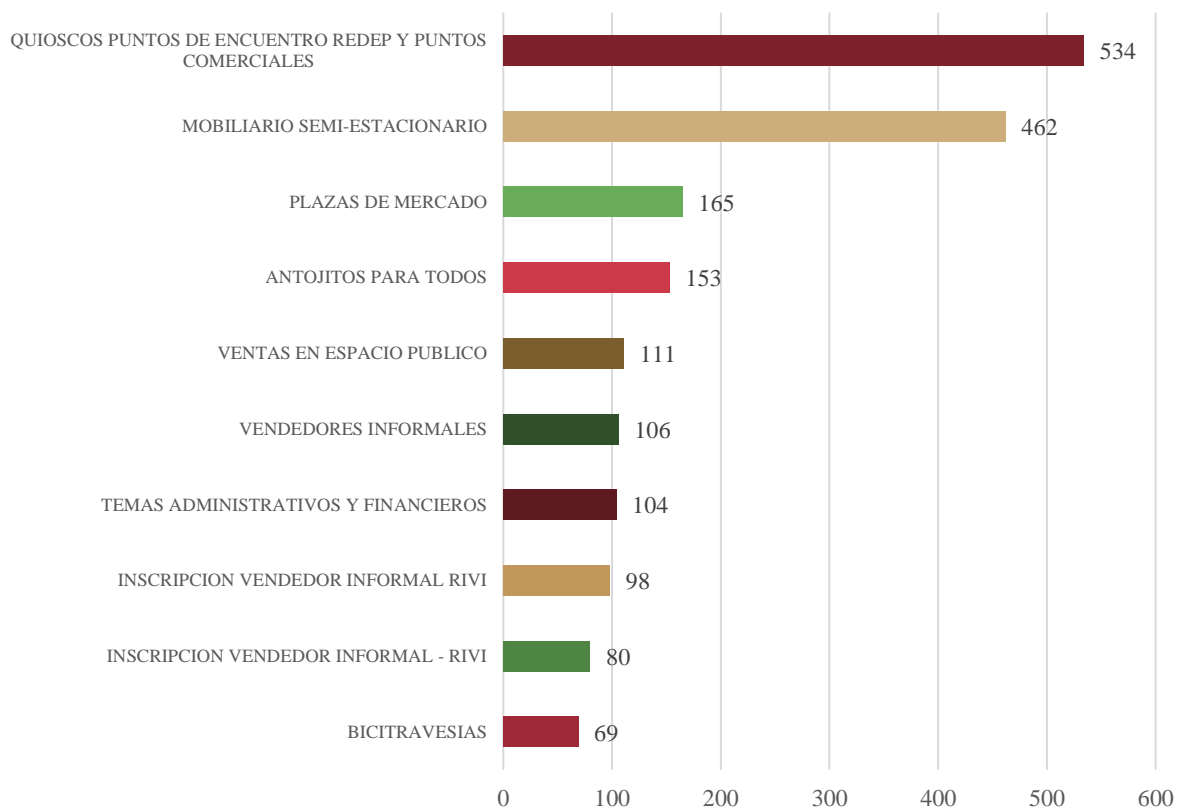
*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### **b. Principales subtemas**

El sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo, recoge dentro de sus principales subtemas la gestión que realiza el Distrito frente a la oferta de alternativas de generación de ingresos, el emprendimiento y el fortalecimiento empresarial, especialmente con los ciudadanos que ejercen actividades de la economía informal. Los 10 principales subtemas que registran un mayor número suman 1.882 peticiones, que representan el 65% del total de registros para el sector en el primer semestre de 2019.

A continuación se detalla la distribución de las peticiones registradas en el sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo:

*Figura 22. Principales subtemas del sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo*



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

El subtema que encabeza la lista es el de *Quioscos, puntos de encuentro REDEP y puntos comerciales*, el cual presentó 534 (18%) del total de peticiones del sector y de las cuales, el Derecho de petición de interés particular ocupa el primer lugar con 431 registros, seguido de los Derechos de petición de interés general con 67 peticiones, luego están las Quejas con cinco peticiones y finalmente una Consulta.

Dentro del ranking de subtemas, *Mobiliario semi-estacionario y puntos comerciales* ocupa el segundo lugar con 462 (16%) peticiones, que se encuentran tipificados en 414 Derechos de petición de interés particular, 46 Derechos de petición de interés general, una Queja y una Felicitación.

En el subtema *Plazas de mercado*, se presentaron 165 registros que representan el 6% de total de peticiones recibidas en el sector y de las cuales 130 son Derechos de petición de interés particular, 34 Derechos de petición de interés general y una felicitación.

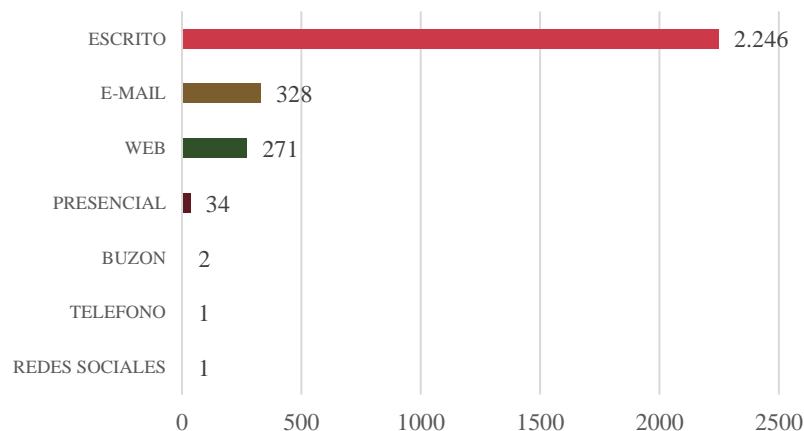
En el cuarto lugar se encuentra el subtema *Antojitos para todos* que suman 153 registros correspondientes al 5% del total recibido en el sector, estas peticiones se encuentran distribuidas en 126 Derechos de petición de interés particular y 27 Derechos de petición de interés general.

Los demás subtemas del sector son en su orden, *Ventas en espacio público*, *Vendedores informales* y *Temas administrativos y financieros* cada una de ellas con el 4% de las peticiones, *Inscripción vendedor informal – RIVI*, *Bici travesías* que reportan registros inferiores al 3% frente al total de peticiones recibidas en el sector.

### c. Canales

Para el sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo, el canal por el cual se reciben más peticiones corresponde al *Escrito* que suma 2.246 peticiones que representan el 78% frente al total recibido en el sector para el periodo de análisis, le sigue el *Correo electrónico* con 328 (11%) peticiones, luego el canal *Web* con 271 (9%) registros, en el cuarto lugar se ubica el canal *Presencial* con 34 (1%) peticiones y finalmente se encuentran el *Buzón* con dos peticiones, el canal *Telefónico* con una petición y *Redes sociales* con una petición, con representaciones inferiores al 1%.

Figura 23. Canales de interacción del sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el SDQS Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

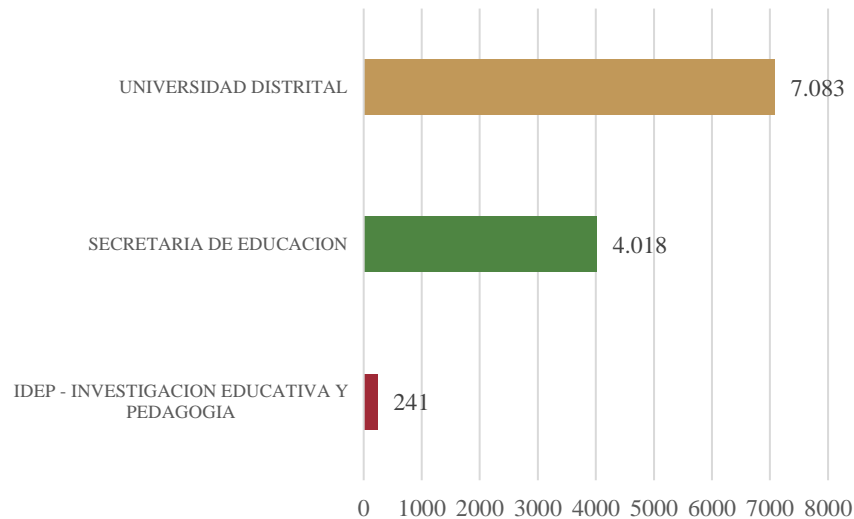
## 2.6 Sector Educación

El 7% del total de las peticiones registradas corresponde al sector Educación, que obtuvo para el primer semestre de 2019 un total de 11.342 registros, 1.019 peticiones menos que las registradas durante el mismo periodo en 2018, sin embargo, a pesar de la disminución evidenciada, conserva el séptimo lugar del ranking distrital del número de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

La distribución de las peticiones ciudadanas en cada una de las entidades pertenecientes al sector es la siguiente: la Universidad Distrital Francisco José de Caldas es la que mayor número de

peticiones recibe con 7.083 (62%), le sigue la Secretaría de Educación del Distrito con 4.018 (35%) y finalmente el Instituto Distrital para la Investigación el Desarrollo Pedagógico IDEP con 241 (2%) peticiones.

*Figura 24. Ranking de entidades sector Educación*

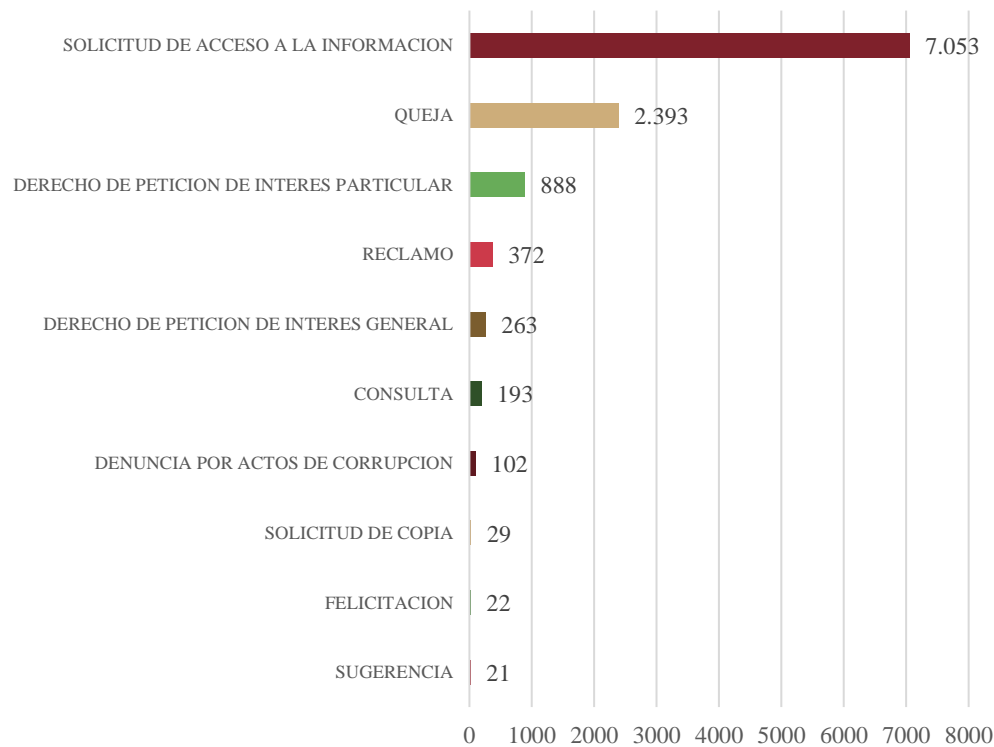


*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### **a. Tipologías**

La principal tipología por la que se clasifican los requerimientos interpuestos en el sector Educación es la *Solicitud de acceso a la información* con 7.053 (62%) peticiones, le sigue la tipología *Quejas* con 2.393 (21%) peticiones, continúa el *Derecho de petición de interés particular* con 888 (9%) registros, seguidos por los *Reclamos* con 372 (3%) peticiones, continúan los *Derechos de petición de interés general* que suman un total de 263 (2%) peticiones, en el sexto lugar se encuentran las *Consultas* que registran 193 (2%) peticiones y las 174 peticiones restantes se encuentran distribuidas en *Denuncias por actos de corrupción*, *Solicitudes de copia*, *Felicitaciones* y *Sugerencias*, cada una con una representación porcentual inferior al 1%, de total de peticiones registradas para el sector en el periodo de análisis.

*Figura 25. Requerimientos del sector Educación por tipologías.*



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

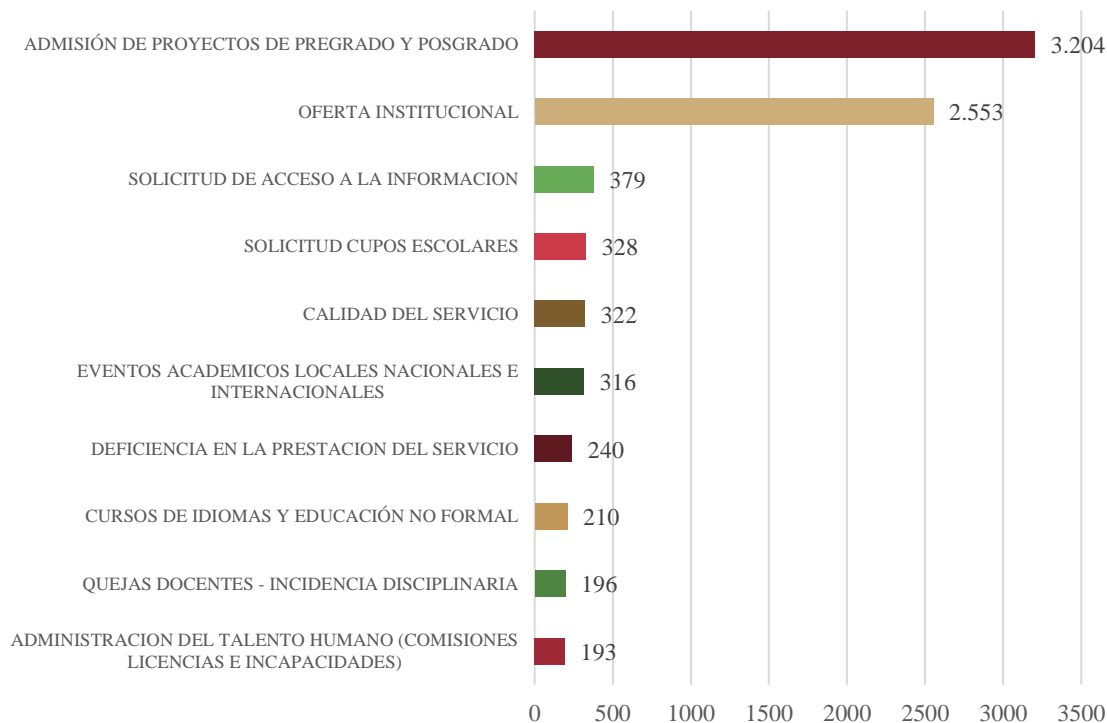
### **b. Principales subtemas**

Este sector es el encargado de garantizar el acceso a la educación a todas las personas en la ciudad de Bogotá, así como gestionar las principales problemáticas evidenciadas frente a este derecho ciudadano. En virtud de lo anterior, las principales temáticas tratadas por cada una de las entidades que hacen parte de este sector, corresponden entre otras a la promoción de la oferta educativa, la formación de profesionales especializados y a la producción de conocimiento y gestión de la investigación.

De las 11.342 peticiones recibidas en el sector Educación, los primeros 10 subtemas equivalen a un total de 7.941, es decir el 70% del total de peticiones recibidas en el sector y se encuentran distribuidos de la siguiente forma:



*Figura 26. Principales subtemas del sector Educación.*



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

*Admisión de proyectos de pregrado y posgrado:* este subtema presentó 3.204 (28%) registros del total de peticiones recibidas en el sector. De estas peticiones, la tipología Solicitud de acceso a la información ocupa el primer lugar con un registro de 3.195 peticiones, seguido del Derecho de petición de interés particular con tres peticiones y finalmente un total de seis peticiones se encuentran distribuidas en las demás tipologías.

*Oferta institucional:* es el segundo subtema con 2.553 (22%) peticiones y la distribución de éstas por tipologías, está dada de la siguiente forma: la Solicitud de acceso a la información ocupa el primer lugar y registra 2.552 peticiones y Consulta con un registro.

El subtema *solicitud de acceso a la información*, suma 379 peticiones y cada subtema ostenta una representación del 3% frente al total de peticiones recibidas en el sector. Estas peticiones se encuentran tipificadas en 92 Solicitudes de acceso a la información, 89 Quejas, 87 Derechos de petición de interés particular, 50 Consultas, 18 Reclamos, 16 Derechos de petición de interés general, 13 Solicitudes de copia y las 14 peticiones restantes en las demás tipologías.

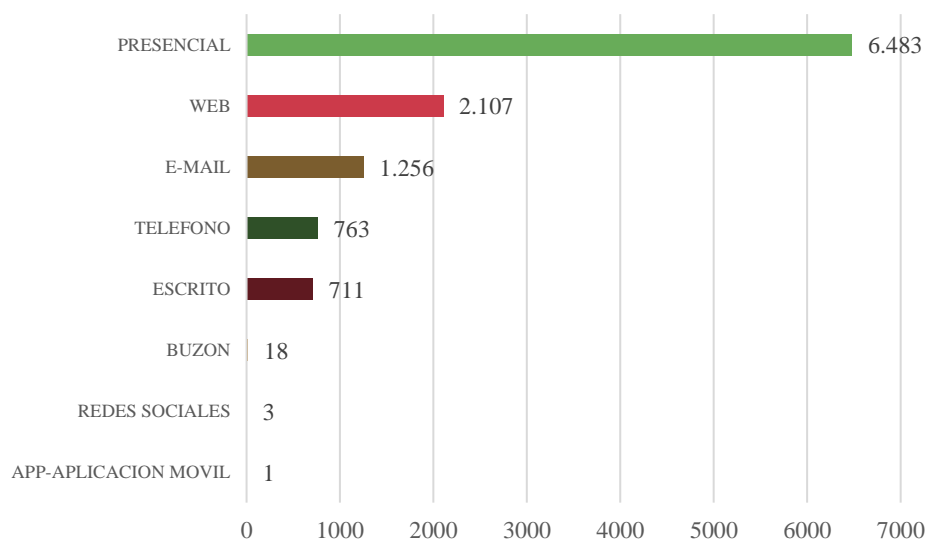
Los subtemas *Solicitud cupos escolares*, *Calidad del servicio*, *Eventos académicos locales nacionales e internacionales*, *Deficiencia en la prestación del servicio*, *Cursos de idiomas y educación no formal*, *Quejas docentes - incidencia disciplinaria* y *administración del talento*

*humano (comisiones licencias e incapacidades)*, suman 1.085 peticiones y tienen porcentajes inferiores al 2% respecto del total para el sector.

### c. Canales

El principal canal por el que se reciben las peticiones en el sector Educación es el *Presencial* con 6.483 (57%) requerimientos, le siguen el canal *Web* con 2.107 (16%) registros, luego el *Correo electrónico* con 1.256 (11%) peticiones, el canal *Telefónico* con 763 (7%) peticiones, el canal *Escrito* en el quinto lugar con 711 (6%) peticiones y finalmente se encuentran los canales *Buzón* con 18 peticiones, *Redes sociales* con 3 peticiones y *App-Aplicación Móvil* con una petición y con porcentajes inferiores al 1% frente al total de peticiones recibidas en el sector.

Figura 27. Canales de interacción del sector Educación



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

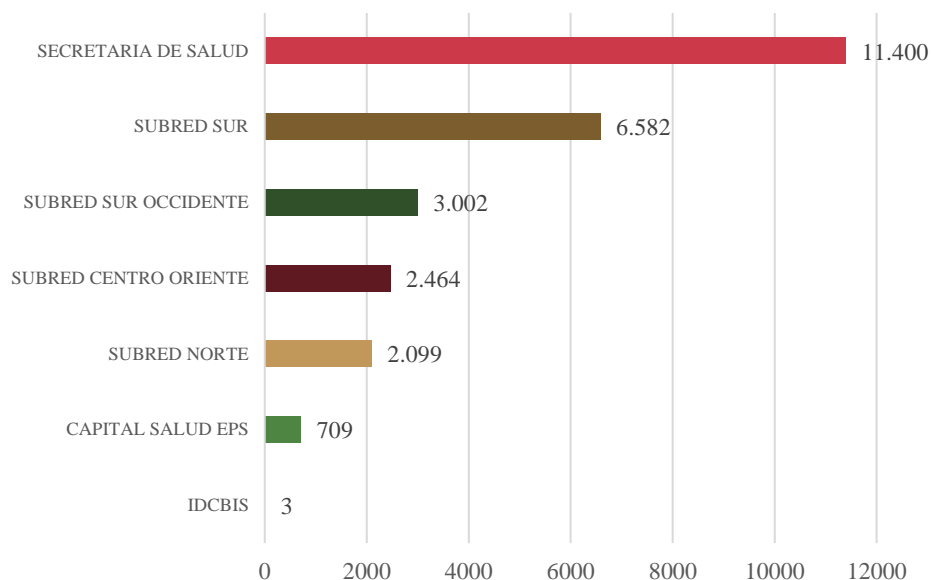
## 2.7 Sector Salud

El sector Salud ocupa el primer lugar en el Distrito respecto a la cantidad de peticiones registradas en el sistema con 26.259 registros equivalentes al 17% de los recibidos durante el primer semestre de 2019. Con respecto a lo evidenciado en el mismo periodo de la vigencia 2018, para el presente año el sector subió tres puestos en el ranking distrital, pues ocupaba el cuarto lugar; tuvo un aumento de 3.929 peticiones en el registro total para el sector.

En cuanto a las entidades del sector, la Secretaría Distrital de Salud recibió durante el periodo 11.400 (43%) peticiones, le siguen en su orden las Subredes Integradas de Servicios de Salud Sur con 6.582 (25%), Sur Occidente con 3.002 (11%), Centro Oriente con 2.464 (9%), Norte con 2.099 (8%), luego está Capital Salud ESP con 709 (3%) registros y finalmente se encuentra el Instituto

Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud IDCBIS con tres peticiones y una representación inferior al 1% .

*Figura 28. Ranking de entidades sector Salud*

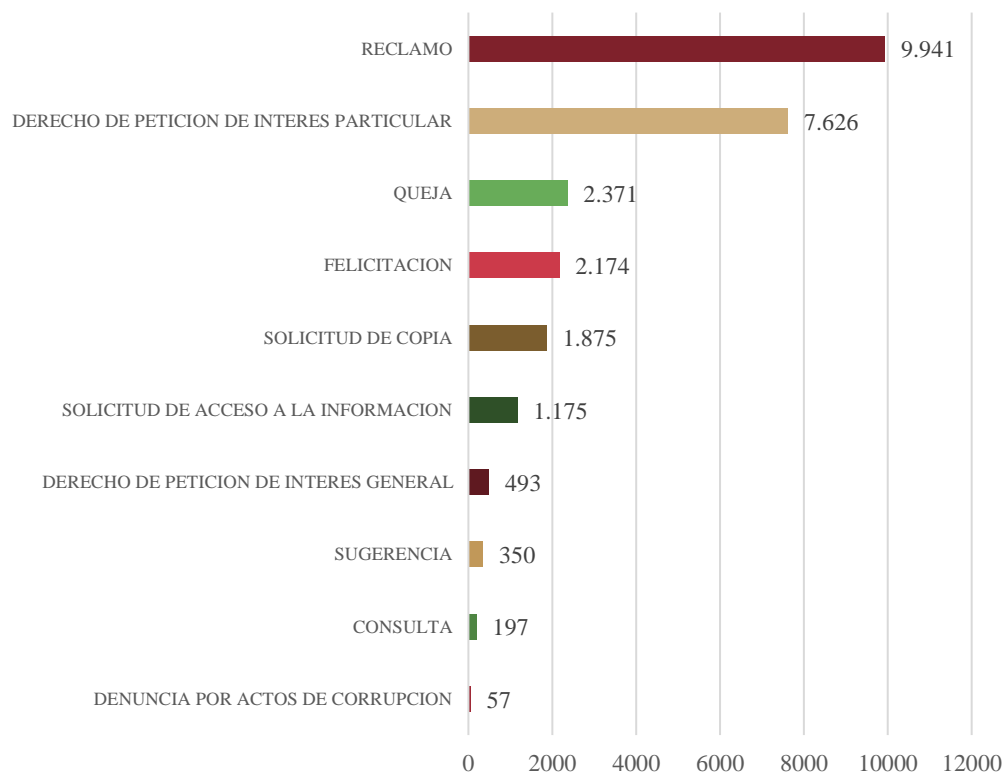


*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### a. Tipologías

La tipología que lidera el sector Salud corresponde a los *Reclamos* que registra un total de 9.941 (36%) peticiones, le siguen los *Derechos de petición de interés particular* con 7626 (29%) requerimientos, luego están las *Quejas* con 2.371 (9%) peticiones, en orden continúan las *Felicitaciones* con 2.174 (8%) peticiones, 1.875 (7%) *solicitudes de copia*, la *Solicitud de acceso a la información* registró un total de 1.175 (4%) peticiones, el *Derecho de petición de interés general* obtuvo 493 (2%) peticiones, 350 (1%) *Sugerencias* y finalmente las *Consultas* y las *Denuncias por actos de corrupción* con 197 y 57 registros respectivamente, con porcentajes menores al 1% de las peticiones del sector.

*Figura 29. Requerimientos del sector Salud por tipologías*

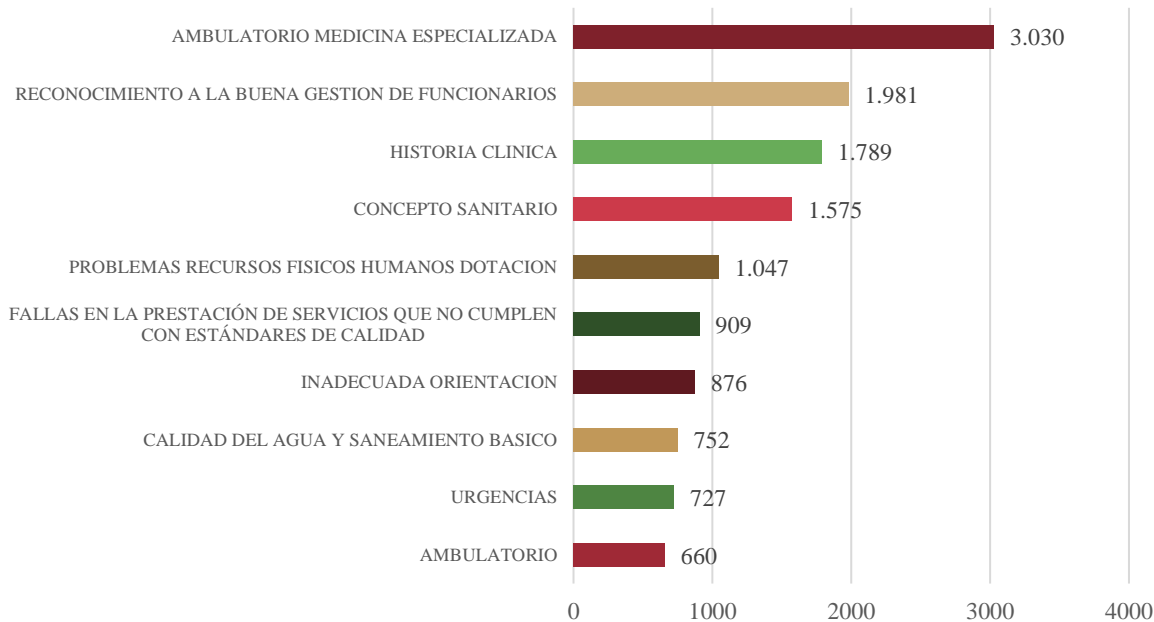


*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### **b. Principales subtemas**

El ranking de los 10 primeros subtemas en el sector Salud suma 13.346 peticiones que corresponde al 51% del total de registros recibidos en el sector, y abarcan temáticas que demuestran la gestión que se realiza por parte de las diferentes entidades del sector, para garantizar el acceso a los servicios de salud en la ciudad. A continuación, se describe la distribución de peticiones por cada subtema:

**Figura 30. Principales subtemas del sector Salud**



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

*Ambulatorio medicina especializada:* el subtema tuvo un incremento con respecto al primer semestre de 2018 en el número de peticiones registradas, pasando de 1.701 (8%) a 3.030 (12%) en el primer semestre de 2019 ocupando ahora el primer lugar del ranking de subtemas del sector. Las peticiones se encuentran clasificadas en 2.440 Reclamos, 377 Derechos de petición de interés particular, 121 Quejas y las 92 peticiones restantes en las demás tipologías.

El subtema *Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios*, registra 1.987 peticiones que representan el 8% del total para el sector y se encuentran tipificadas en 1.950 Felicitaciones, 14 Reclamos, seis Derechos de petición de interés particular, seis Quejas y cinco Sugerencias.

El subtema *Historia clínica* registra 1.789 (7%) lo que lo ubica en el tercer lugar del ranking al finalizar el primer semestre de 2019. Entre las tipologías de este subtema se encuentran la Solicitud de copia que ocupa el primer lugar y registra 1.648 peticiones, seguido del Derecho de petición de interés particular con 54 peticiones, seguidas por los Reclamos que cuentan con 46 peticiones, luego están las Solicitudes de acceso a la información con 33 registros y las demás tipologías con cifras inferiores a ocho peticiones para el presente subtema.

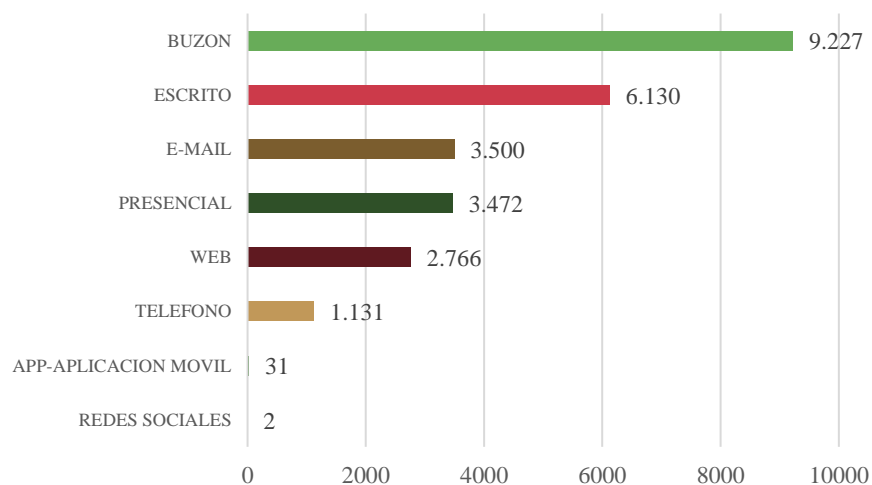
*Concepto sanitario:* el subtema presentó 1.575 (6%) peticiones y su distribución por tipología está presentada de la siguiente forma: 1.337 Derechos de petición de interés particular, seguido de 72 Solicitudes de información, 63 Derechos de petición de interés general, 43 Consultas, 29 Quejas y las 31 peticiones restantes distribuidas en las demás tipologías.

Los demás subtemas del sector salud presentan porcentajes entre el 3% y el 4% del total de peticiones en el sector, que fueron en su orden: *Problemas recursos físico, humanos, dotación* con un registro de 1.047 peticiones, *Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad* con 909 peticiones, *Inadecuada orientación* con 876 peticiones, *Calidad de agua y saneamiento básico* con 752 peticiones, *Urgencias* con 727 peticiones y *Ambulatorio* con 660 registros.

### c. Canales

El canal más utilizado por los ciudadanos para registrar sus peticiones en el sector Salud es el *Buzón* con 9.227 (35%) peticiones, le sigue el canal *Escrito* con 6.130 (23%) registros, luego está el *Correo electrónico* con 3.500 (13%) peticiones, el *Presencial* con 3.472 (13%) peticiones, el canal *Web* con 2.766 (11%) peticiones, el *Telefónico* con 1131 (4%) registros y finalmente el canal *App – Aplicación móvil* y las *Redes sociales* con 31 y dos peticiones respectivamente.

*Figura 31. Canales de interacción del sector Salud*



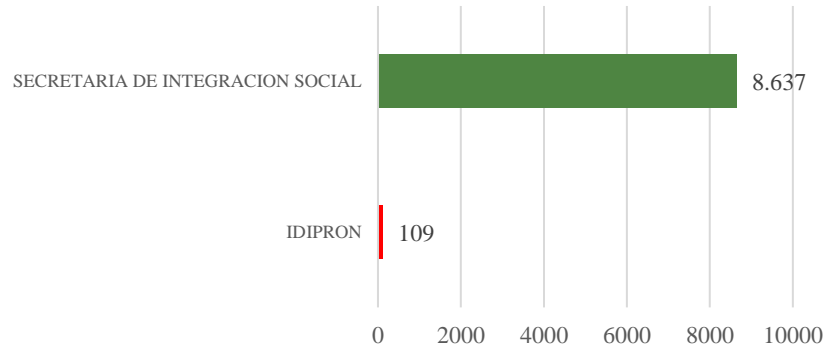
*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

## 2.8 Sector Integración Social

El sector Integración Social ocupa el puesto número ocho (8) del ranking distrital por sectores y durante el primer semestre 2019 registró un total de 8.746 peticiones, que equivalen al 6% del total registrado para el Distrito. De conformidad con lo evidenciado en el informe de análisis de peticiones del primer semestre de 2018, donde obtuvo un total de 8.941 peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, podemos deducir que el registro de peticiones tuvo un comportamiento similar en las dos vigencias. La entidad del sector con mayor registro de peticiones, es la Secretaría Distrital de Integración Social con un total de 8.637 (99%) registros ciudadanos, mientras que el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud

IDIPRON con un total de 109 peticiones, alcanzó una representación del 1% frente a lo registrado para el sector.

*Figura 32. Ranking de entidades sector Integración Social*

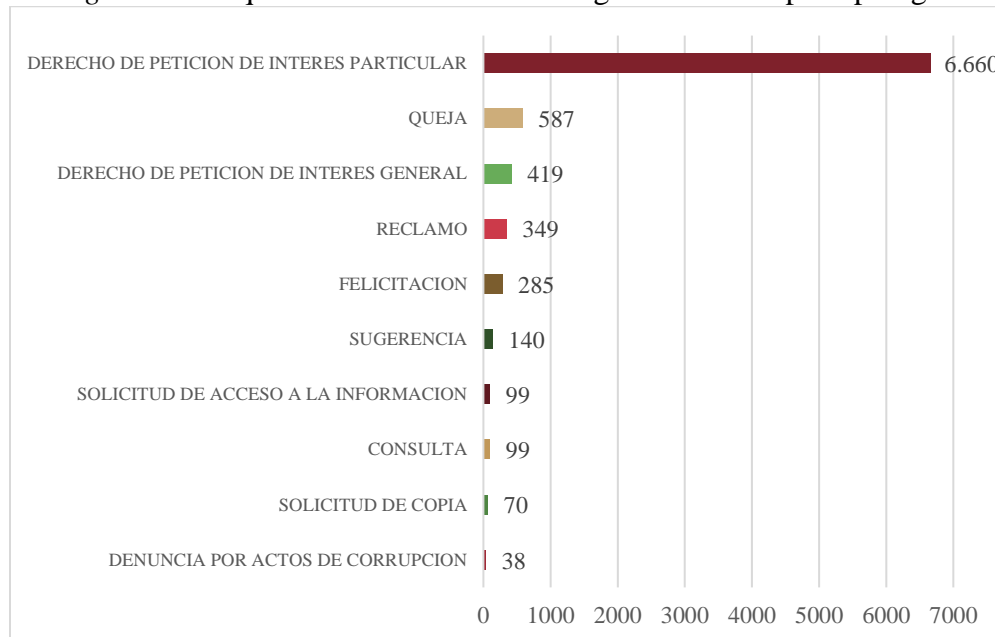


*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

#### **a. Tipologías**

De acuerdo con lo reportado en el sistema, el *Derecho de petición de interés particular* con 6660 (66%) ocupa el primer lugar entre las tipologías con mayor número de peticiones en el sector, le siguen las *Quejas* con 587 (7%) peticiones, continúan las *Derechos de petición de interés general* con 419 (5%) peticiones, luego se encuentran los *Reclamos* con 349 (4%) peticiones, las *Felicitaciones* que registran 285 (3%) peticiones, las *Sugerencias* con 140 (2%) peticiones, y finalmente las *Solicitudes de acceso a la información, Consultas, Solicitud de copias* y las *Denuncias por actos de corrupción* que suman un total de 306 peticiones con porcentajes inferiores al 1% para el sector.

**Figura 33. Requerimientos del sector Integración Social por tipologías**



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

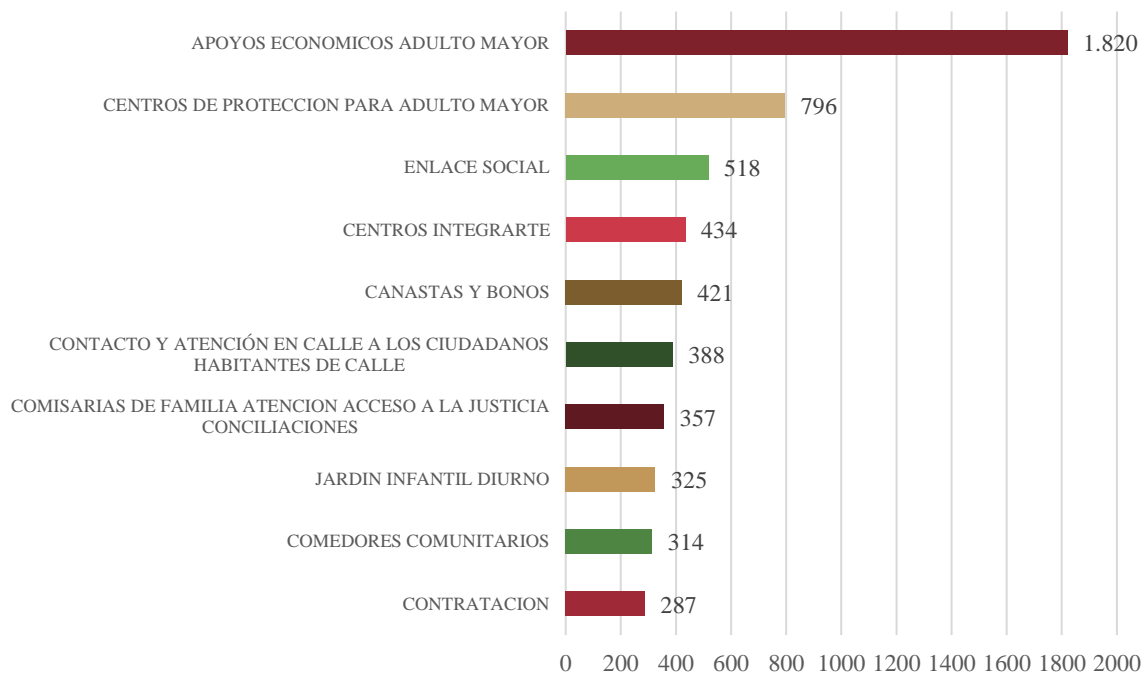
### **b. Principales subtemas**

La Secretaría Distrital de Integración Social como entidad cabeza del sector, recoge los principales subtemas relacionados con la implementación y ejecución de planes y proyectos poblacionales orientados a ofrecer servicios sociales y promover la inclusión social a la población de la ciudad con mayor condición de vulnerabilidad.

Los 10 primeros subtemas suman un total de 5.660 peticiones equivalentes al 64% del total de peticiones del sector y están distribuidas tal como se muestra en la siguiente figura:



**Figura 34. Principales subtemas del sector Integración Social**



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

*Apoyos económicos adulto mayor:* es el principal subtema registrado para el sector, este tema está a cargo de la Secretaría Distrital de Integración Social y registró 1.820 (21%) peticiones, en donde las principales tipologías son 1.630 Derechos de petición de interés particular, 84 Derechos de petición de interés general, 59 Reclamos, 21 Quejas, siete Solicitudes de información y las 19 peticiones restantes que están clasificadas en las demás tipologías.

El subtema *Centros de protección para adultos mayores* recibió 796 (9%) peticiones, en donde las principales tipologías corresponden a 756 Derechos de petición de interés particular, 12 Derechos de petición de interés general, ocho Quejas, siete Felicitaciones, cinco Sugerencias y las ocho peticiones restantes se clasificaron en otras tipologías.

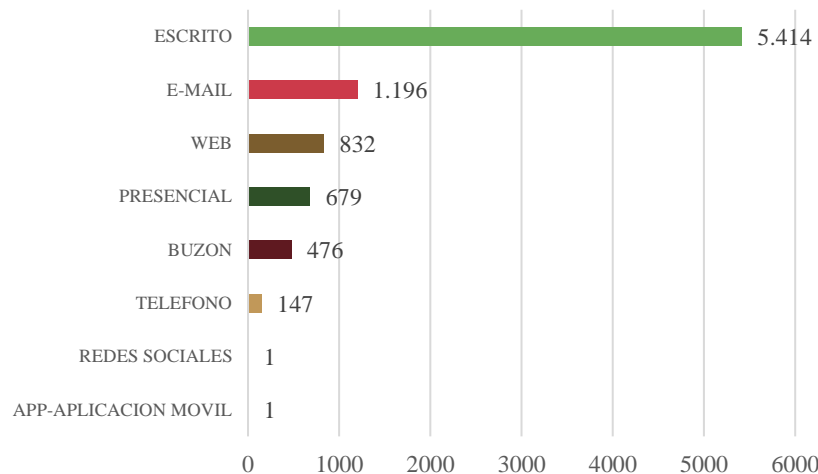
El subtema *Enlace social* registró 518 (5%) peticiones de las cuales la tipología más recurrente es los Derechos de petición de interés particular con 401 peticiones, 32 Felicitaciones, 24 Reclamos, las Sugerencias suman 20 registros, 16 peticiones fueron tipificadas como Quejas, 13 Derechos de petición de interés general y los 12 registros restantes en las demás tipologías.

Los subtemas restantes *Contratación, Comedores comunitarios, Jardín infantil diurno, Comisarias de familia atención acceso a la justicia conciliaciones, Contacto y atención en calle a los ciudadanos habitantes de calle, Canastas y bonos y Centros integrarte* suman en total 2.526 peticiones que representan el 29% del total del registro para el sector.

### c. Canales

En el sector Integración Social el canal *Escrito* registra un total de 5.414 (62%) peticiones, el segundo canal es el *Correo electrónico* con un total de 1.196 (14%) peticiones, el canal *Web* con 832 (10%) peticiones, el canal *Presencial* con 679 (8%) peticiones, le sigue el *Buzón* con 476 (5%) peticiones, el canal *Telefónico* con 147 (2%) peticiones y finalmente las *Redes sociales* y *App – aplicación móvil* que solo registraron seis peticiones durante el 2018.

Figura 35. Canales de interacción del Sector Integración Social

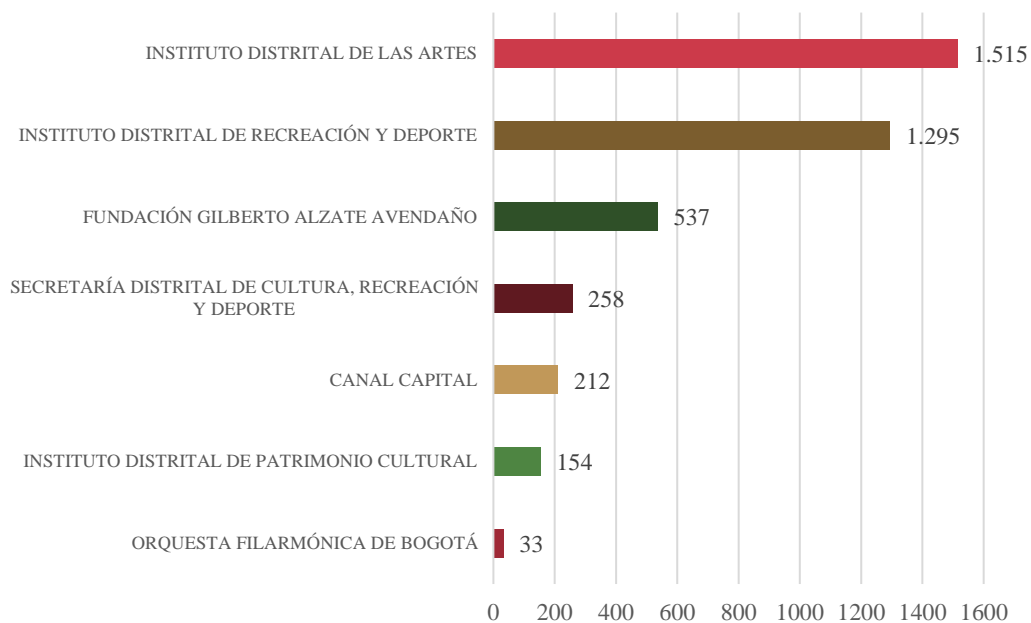


Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

## 2.9 Sector Cultura, Recreación y Deporte

En el primer semestre de 2019, el sector Cultura, Recreación y Deporte registró 4.004 peticiones que representan el 3% del total del periodo para el Distrito, ocupando el puesto número 10 en el ranking por sectores. El mayor porcentaje del sector corresponde al Instituto Distrital de las Artes IDARTES con 1.515 (38%) peticiones, seguido del Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRDR con 1.295 (32%) peticiones ciudadanas, luego se encuentra la Fundación Gilberto Alzate Avendaño FUGA con 537 (13%) peticiones, en el puesto número cuatro se encuentra la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte que registró 258 (6%) peticiones, el Canal Capital con 212 (5%) registros, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC con 154 (4%) peticiones y finalmente se encuentra la Orquesta Filarmónica de Bogotá OFB con 33 peticiones equivalentes al 1% del total del sector.

*Figura 36. Ranking de entidades sector Cultura, Recreación y Deporte*

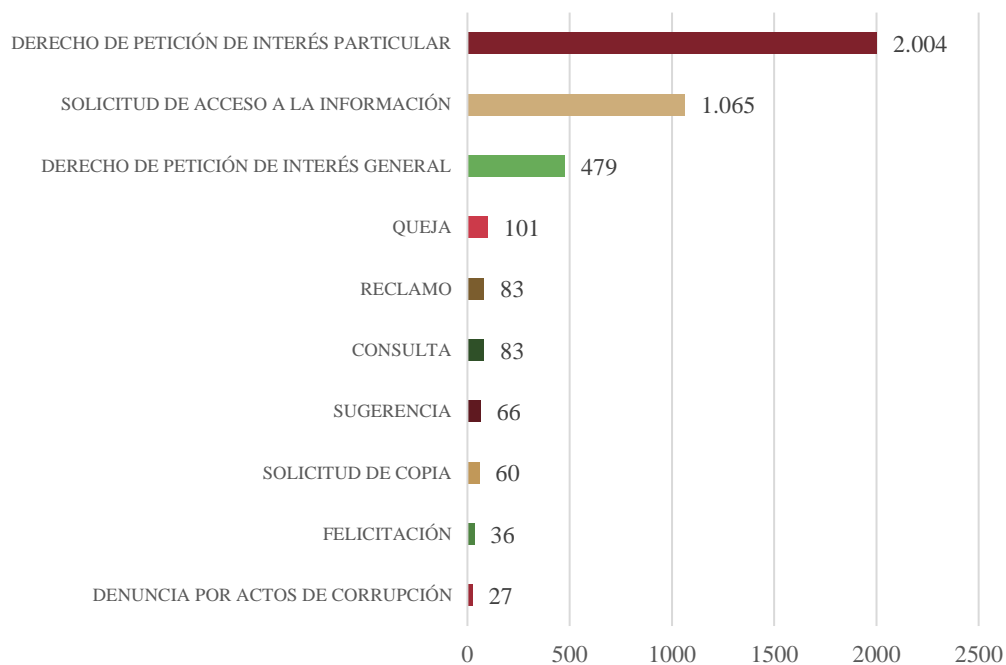


*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

#### **a. Tipologías**

La distribución por tipologías del total de peticiones recibidas en el sector es la siguiente: el *Derecho de petición de interés particular* ocupa el primer lugar con 2.004 (50%) peticiones del sector, continúan las *Solicitudes de acceso a la información* con 1.065 (27%) peticiones, los *Derechos de petición de interés general* con 479 (12%) peticiones, las *Quejas* con 101 (3%) peticiones, los *Reclamos* y las *Consultas* con 83 peticiones cada una y una representación del 2%, las *Sugerencias* y *Solicitudes de copia* con 66 y 60 peticiones respectivamente representaron el 1% cada una y finalmente las *Felicitaciones* y *Denuncias por actos de corrupción* registran porcentajes inferiores al 1%.

*Figura 37. Requerimientos del sector Cultura, Recreación y Deporte por tipologías*



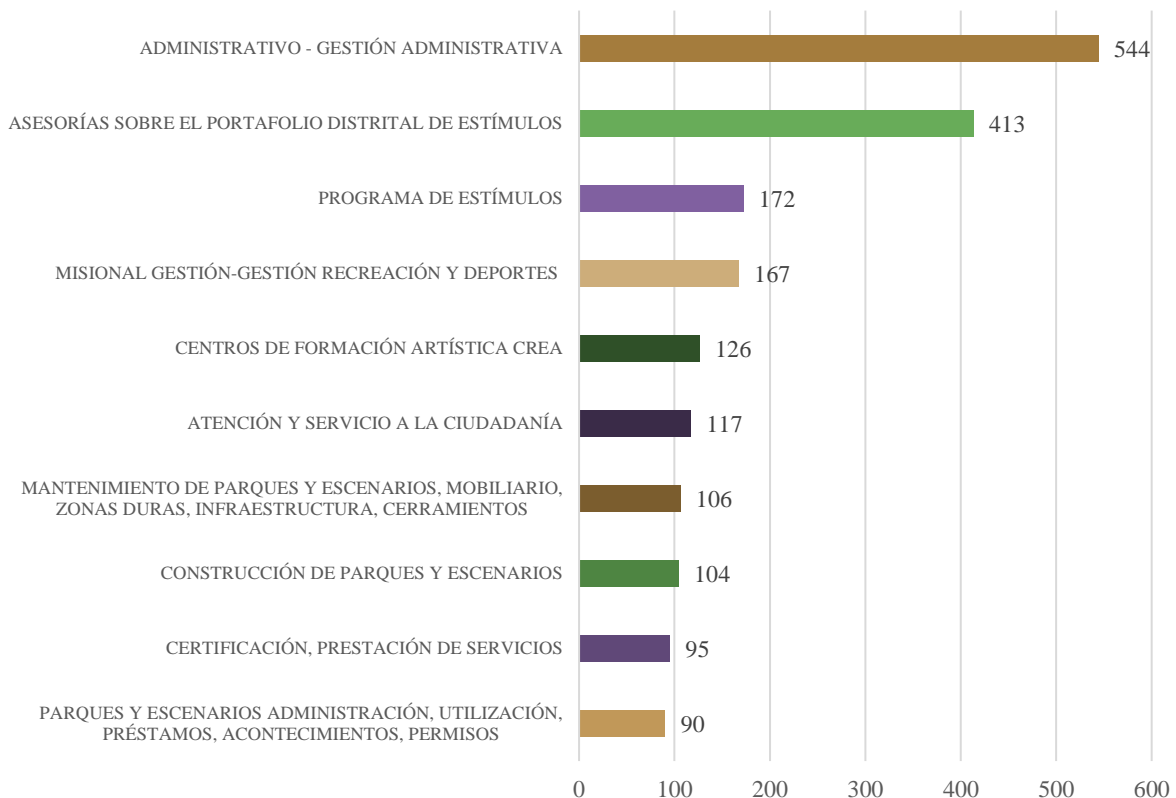
*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### **b. Principales subtemas**

En el ranking de los subtemas del sector Cultura, Recreación y Deporte se enmarcan aquellas actividades que se gestionan para fortalecer las iniciativas y proyectos artísticos y culturales en la ciudad. Aunque todas las entidades del sector tienen una participación importante en este ranking de subtemas, son el IDR y IDARTES las entidades que más aportan con la ejecución del Programa Distrital de Estímulos y toda la gestión sobre mobiliario, zonas duras, infraestructura y cerramientos de los parques y escenarios.

De las 4.004 peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” para el sector Cultura, Recreación y Deporte durante el primer semestre de 2019, los 10 primeros subtemas equivalen a un total de 1.934 peticiones que corresponden al 48% del sector y se encuentran distribuidas tal como se muestra en la siguiente figura:

**Figura 38. Principales subtemas del sector Cultura, Recreación y Deporte**



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

**Administrativo-Gestión Administrativa:** Es el primer subtema en el ranking del sector, con un total de 544 (14%) peticiones, donde las tipologías más relevantes son: 315 Derechos de petición de interés particular, 100 Derechos de petición de interés general, 57 Solicitudes de acceso a la información, 26 Quejas y las 46 peticiones restantes se encuentran distribuidas en Consultas, Denuncias por actos de corrupción, Reclamos, Solicitudes de copia, Sugerencias y Felicitaciones.

**Asesorías sobre el portafolio distrital de estímulos:** El segundo subtema del ranking registró un total de 413 (10%) peticiones distribuidas en: 271 Solicitudes de acceso a la información, 66 Derechos de petición de interés particular, 65 Derechos de petición de interés general y las 11 peticiones restantes distribuidas en las demás tipologías.

**Programa de estímulos:** Registra un total de 172 (4%) peticiones, donde las tipologías más relevantes son: 160 Derechos de petición de interés particular, 11 Solicitudes de acceso a la información y un Derecho de petición de interés general.

El subtema *Misional gestión-Gestión recreación y deportes* tiene un total de 167 (4%) peticiones ciudadanas que se encuentran representadas en 129 Derechos de petición de interés particular, 15

Derechos de petición de interés general, siete Reclamos, seis Quejas y las 10 peticiones restantes en las demás tipologías.

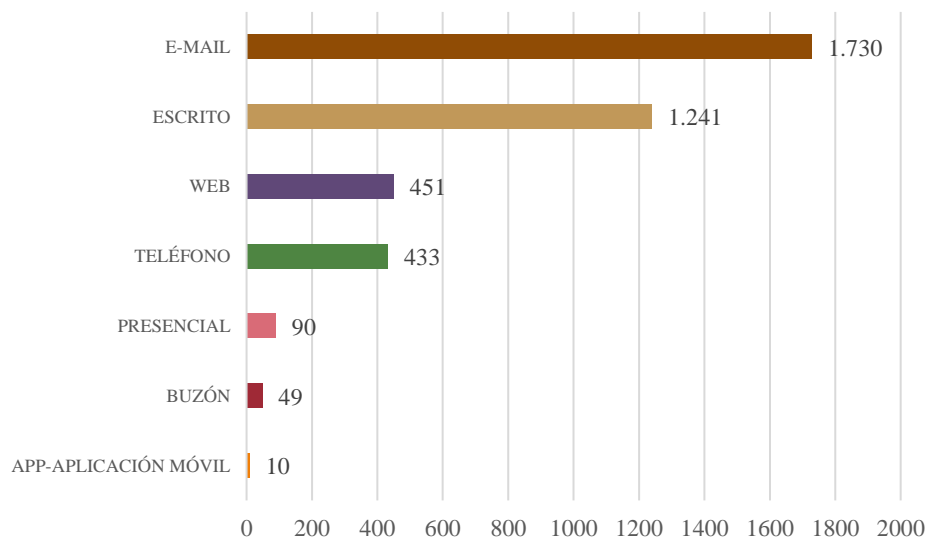
El subtema *Centros de formación artística - CREA*, registró un total de 126 (3%) peticiones, las cuales fueron tipificadas en 46 Solicitudes de acceso a la información, 25 Derechos de petición de interés general, 21 Derechos de petición de interés particular, 21 Felicitaciones, 10 Reclamos, dos Sugerencias y una Consulta.

Los demás subtemas son: *Atención y servicio a la ciudadanía* en donde se registraron 117 (3%) peticiones, *Mantenimiento de parques y escenarios, mobiliario, zonas duras, infraestructura, cerramientos* 106 (3%) peticiones, *Construcción de parques y escenarios* 104 (3%) peticiones, *Certificación prestación de servicios* 95 (2%) y *Parques y escenarios administración, utilización, préstamos, acontecimientos, permisos* con un total de 90 (2%) peticiones.

### c. Canales

En el sector Cultura, Recreación y Deporte, el canal *Correo electrónico* es el más usado por la ciudadanía para acceder a los trámites y servicios de las entidades pertenecientes al sector con un total de 1.730 (43%) peticiones, el canal *Escrito* le sigue con un total de 1.241 (31%) peticiones, en tercer lugar está el canal *Web* con 451 (11%) peticiones; en cuarto lugar el *Telefónico* con 433 (10%) peticiones, el canal *Presencial* con 90 (2%) peticiones, el *Buzón* con 49 (1%) y finalmente el canal *App-Aplicación Móvil* con 10 peticiones y una representación inferior al 1%.

Figura 39. Canales de interacción sector Cultura, Recreación y Deporte



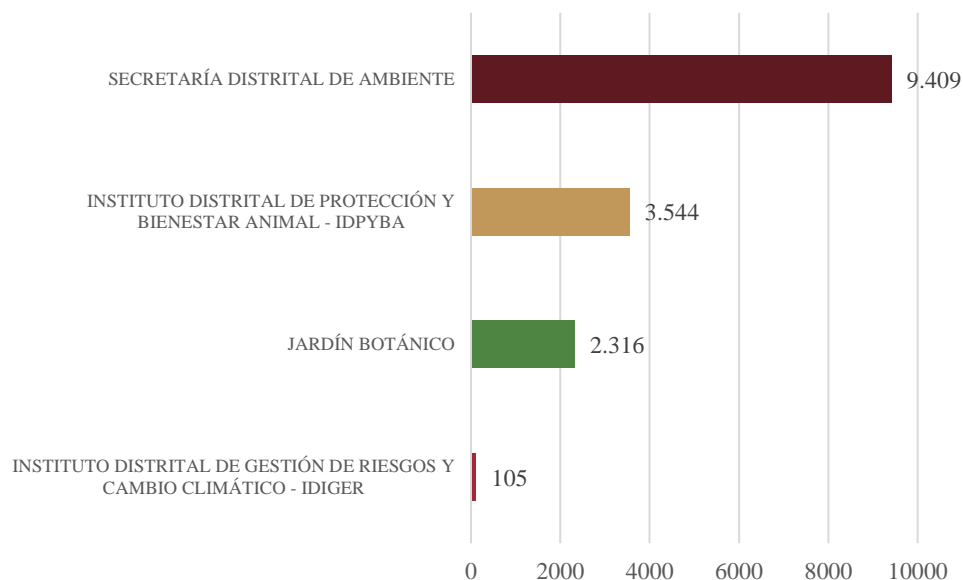
Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

## 2.10 Sector Ambiente

Para el primer semestre de 2019, el sector Ambiente ocupa el quinto lugar en el Distrito con un total de 15.374 peticiones ciudadanas, equivalentes al 10% del total recibido durante el periodo evaluado. Con respecto a las estadísticas del año anterior, tuvo un aumento del 47% en el registro de sus peticiones, ascendiendo dos puestos en el ranking.

La Secretaría Distrital de Ambiente recibió 9.409 (61%) peticiones y es la entidad del sector que más peticiones registró. En el segundo lugar está el Instituto Distrital para la Protección y Bienestar Animal IDPYBA con 3.544 (23%) peticiones, luego está el Jardín Botánico José Celestino Mutis JBB con 2.316 (15%) peticiones y por último el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER con 105 (1%) peticiones.

Figura 40. Ranking de entidades sector Ambiente

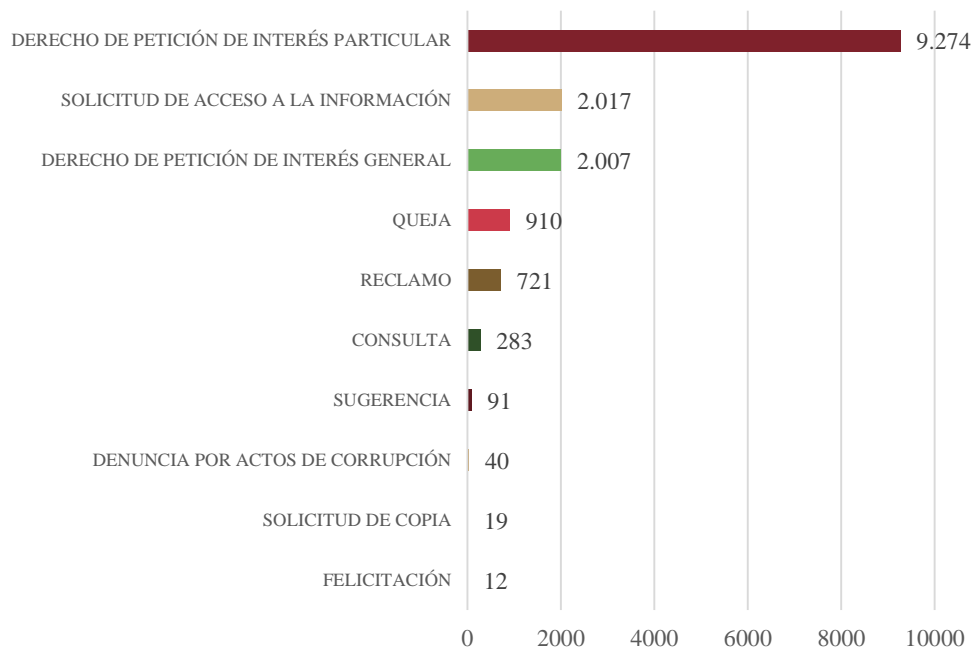


Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### a. Tipologías

En el sector Ambiente la principal tipología por la cual se clasifican sus peticiones es el *Derecho de petición de interés particular* con 9.274 (60%) peticiones, le sigue la *Solicitud de acceso a la información* con 2.017 (13%) peticiones, el *Derecho de petición de interés general* con 2.007 (13%) peticiones, luego están las *Quejas* con 910 (6%) peticiones, los *Reclamos* con 721 (5%) peticiones, las *Consultas* con 283 (2%) peticiones, seguidas por las *Sugerencias* con 91 (1%) peticiones y las *Denuncias por actos de corrupción*, *Solicitudes de copia* y *Felicitaciones* con porcentajes inferiores al 1%.

*Figura 41. Requerimientos del sector Ambiente por tipologías*



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

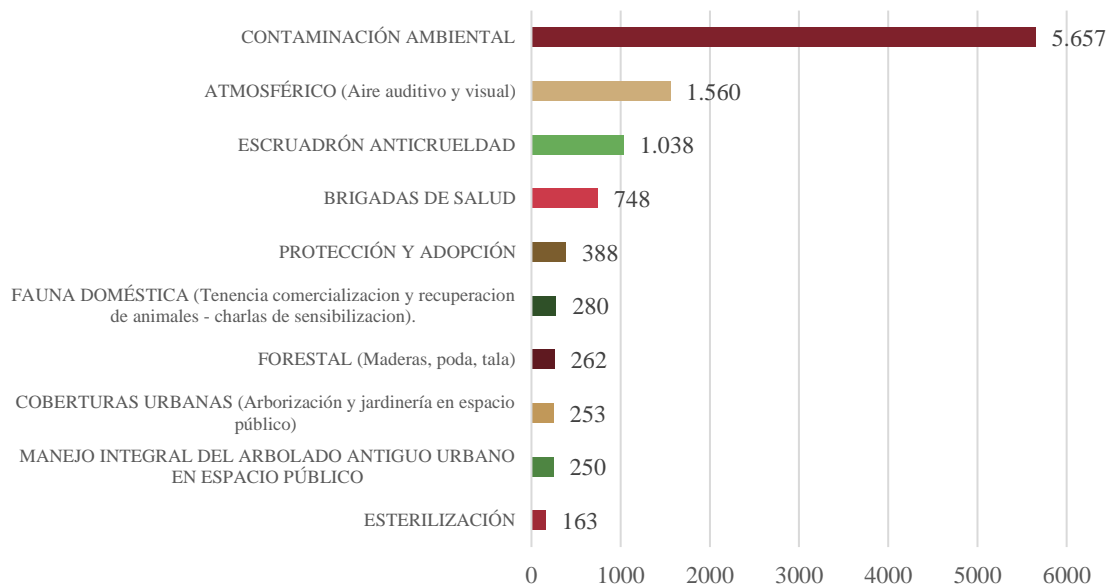
### **b. Principales subtemas**

De las 15.374 peticiones que registró el sector durante el primer semestre de 2019, un total de 10.599 que corresponden al 69% del total recibido, hacen referencia a los 10 primeros subtemas, que encierran temáticas relacionadas con la sostenibilidad y conservación ambiental, educación ambiental, fauna doméstica, entre otros.

En la figura que se presenta a continuación, se evidencia la distribución de las peticiones del sector en cada una de los temas:



Figura 42. Principales subtemas del sector Ambiente.



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones gestionadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

El subtema *Contaminación ambiental*, es el más reiterado para el sector ambiente con 5.657 (37%) peticiones; las tipologías más relevantes son los Derechos de petición de interés particular con 3.642 peticiones, seguidos por 672 Derechos de petición de interés general, 506 Solicitudes de acceso a la información, 369 Quejas, 327 Reclamos, 83 Consultas, 9 Sugerencias y las 8 peticiones restantes se encuentran distribuidas en Denuncias por actos de corrupción y una felicitación.

El segundo subtema *Atmosférico (Aire auditivo y visual)* registró 1.560 (10%) peticiones de las cuales 956 corresponden a Derechos de petición de interés particular, 241 a Derechos de petición de interés general, 216 Quejas, 80 Solicitudes de acceso a la información y las 67 peticiones restantes a Reclamos, Consultas, Sugerencias y una Denuncia por actos de corrupción.

El subtema *Escuadrón Anti-crueldad* que hace referencia al equipo liderado desde el IDPYBA conformado por médicos veterinarios, abogados y personal técnico que atiende a los animales que sufren cualquier tipo de crueldad animal realizando visitas de evaluación, es el segundo subtema para el sector Ambiente con 1.038 (7%) peticiones de las cuales 839 son Derechos de petición de interés particular, 64 Derechos de petición de interés general, 52 son Reclamos, 42 Quejas, 30 Solicitudes de acceso a la información y las 11 peticiones restantes se distribuyen en las demás tipologías.

Posteriormente se encuentra el subtema *Brigadas de salud*, el cual registra para el primer semestre de 2019 un total de 748 (5%) peticiones de las cuales 635 corresponden a Derechos de petición de interés particular, 40 a Derechos de petición de interés general, 35 son Reclamos, 16 Solicitudes

de acceso a la información, 13 Quejas, seis Consultas, dos Sugerencias y una Denuncia por actos de corrupción.

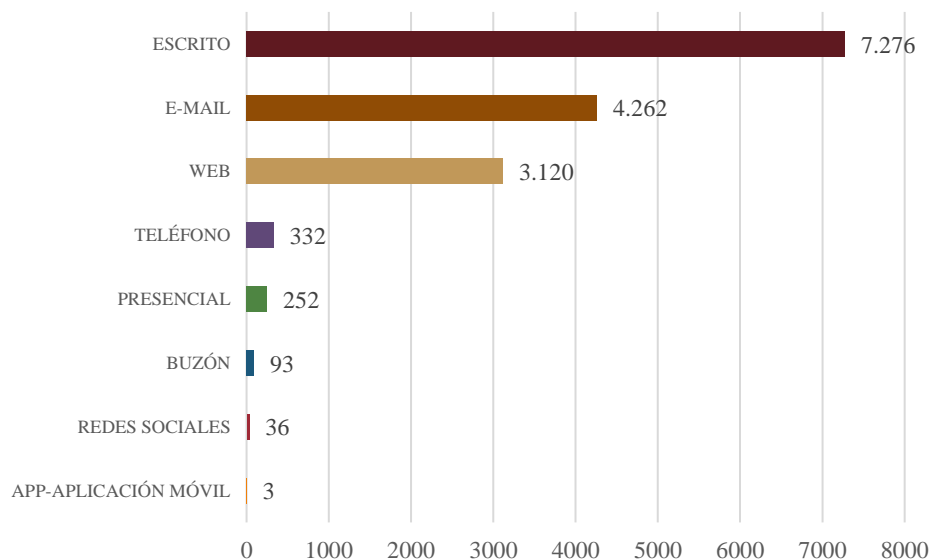
En el quinto lugar del ranking de subtemas para el sector se encuentra *Protección y adopción* gestionado por el IDPYBA, con un total de 388 (3%) peticiones y entre sus principales tipologías se encuentran 251 Derechos de petición de interés particular, 63 Solicitudes de acceso a la información, 24 Derechos de petición de interés general y finalmente 50 peticiones más distribuidas en las demás tipologías.

En su orden continúan los siguientes subtemas: *Fauna doméstica ((Tenencia comercialización y recuperación de animales - charlas de sensibilización)* con 280 peticiones, *Forestal (maderas, poda, tala)* 262 peticiones, *Coberturas urbanas (arborización y jardinería en espacio público)* 253 peticiones, *Manejo integral del arbolado antiguo urbano en espacio público* 250 peticiones y *Esterilización* 163 peticiones.

### c. Canales

El principal canal por el cual se reciben las peticiones en el sector Ambiente es el *Escrito* con 7.276 registros que corresponden al 47%, le sigue el *Correo electrónico* con 4.262 (28%), continúa el canal *Web* con 3.120 (20%), luego está el *Telefónico* con 332 (2%), el canal *Presencial* con 252 (1%) y por último con porcentajes inferiores al 1% se recibieron 93 peticiones por el *Buzón*, 36 peticiones por las *Redes sociales* y 3 peticiones por *App-Aplicación Móvil*.

Figura 43. Canales de interacción del sector Ambiente



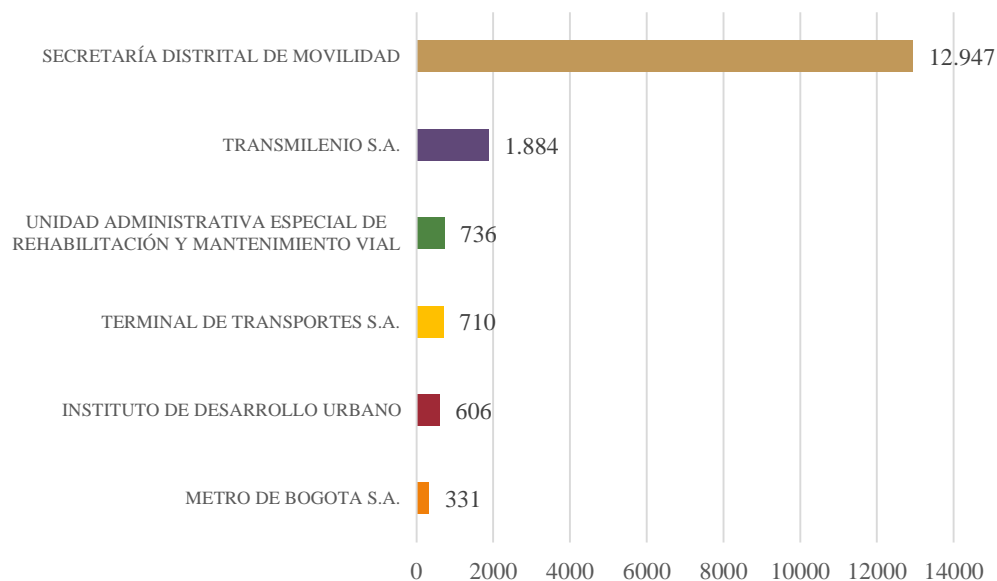
Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

## 2.11 Sector Movilidad

El sector Movilidad en el primer semestre de 2019 ocupa el tercer puesto en el ranking distrital con 17.214 peticiones que equivalen al 11% de las registradas en el Distrito. Frente a las estadísticas del primer semestre del 2018, el sector descendió dos puestos en el ranking debido a una disminución del 36% en el registro de sus peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

La distribución de peticiones entre las entidades pertenecientes a este sector está presentada de la siguiente manera: la Secretaría Distrital de Movilidad quien ocupa el primer lugar y tiene un total de 12.947 peticiones equivalentes al 75% de los requerimientos del sector, le sigue la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A. con 1.884 y el 11% de representación, en el tercer lugar se encuentra la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial UAERMV que recibió 736 (4%) peticiones, la Terminal de Transporte de Bogotá con 710 (4%), el Instituto de Desarrollo Urbano IDU con 606 (3%) y finalmente la Empresa Metro de Bogotá que recibió 331 peticiones que corresponden a un porcentaje inferior al 2%.

Figura 44. Ranking de entidades sector Movilidad



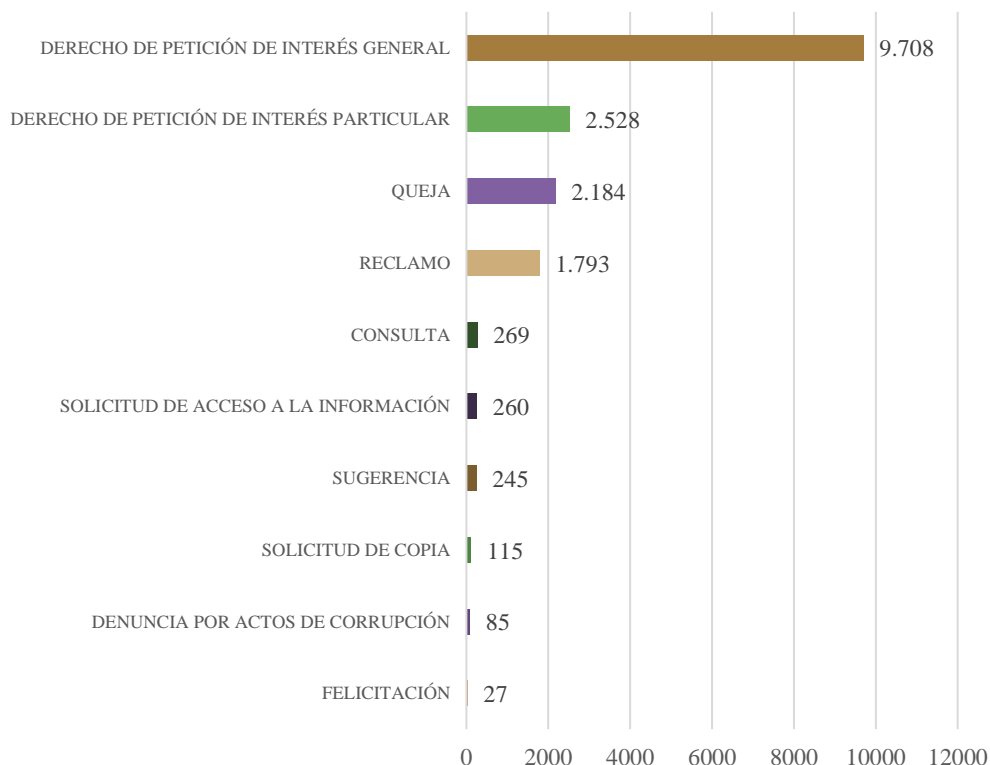
Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### a. Tipologías

La principal tipología en que se clasifican las peticiones ciudadanas en el sector Movilidad es el *Derecho de petición de interés general* con 9.708 (56%) peticiones, le sigue el *Derecho de petición de interés particular* con 2.528 (15%), le siguen las *Quejas* con 2.184 (13%) peticiones, continua el *Reclamo* con 1.793 (10%) peticiones, la *Consulta* que recibió 269 (2%) peticiones, luego están

las *Solicitudes de acceso a la información* y *Sugerencias* con 260 y 245 respectivamente con una representación del 1% y le siguen en su orden *Solicitud de copia*, *Denuncias por actos de corrupción* y *Felicitaciones* con porcentajes inferiores al 1%.

*Figura 45. Requerimientos del sector Movilidad por tipologías*



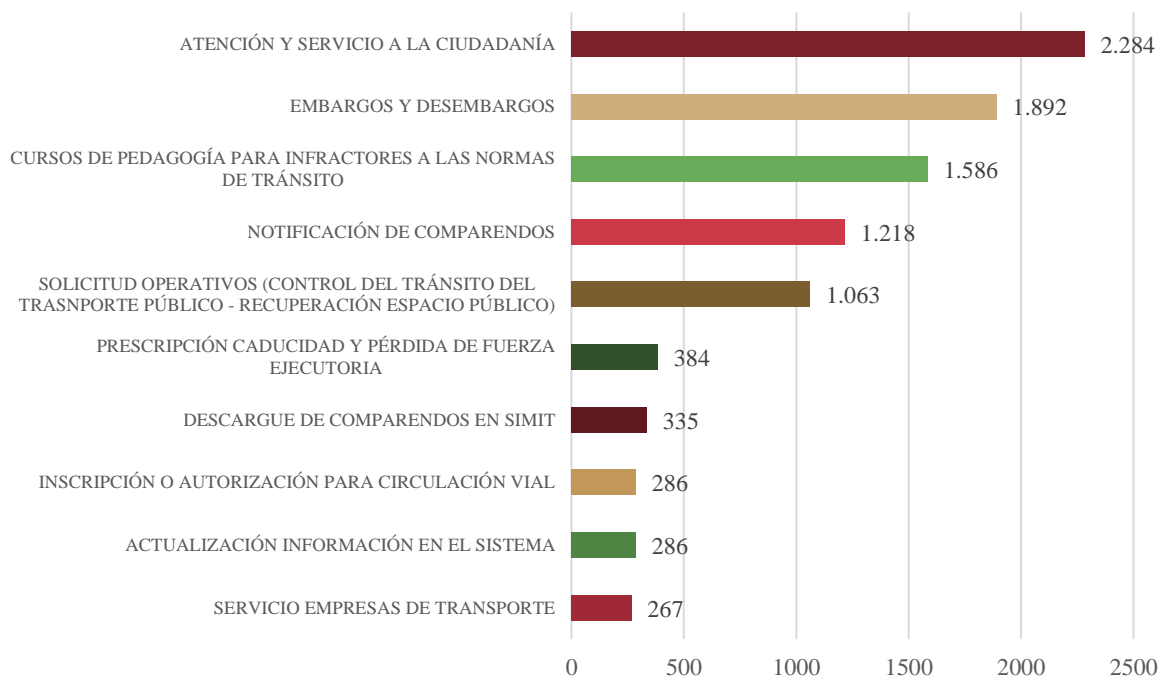
*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### **b. Principales subtemas**

Las temáticas más requeridas al sector Movilidad por la ciudadanía, abarcan principalmente la gestión de la Secretaría Distrital de Movilidad y Transmilenio S.A. Por su parte, cada una de las entidades del sector, buscan brindar al Distrito y la ciudadanía una movilidad sostenible a través de la implementación y desarrollo de proyectos, fomentar el mejoramiento de las vías y de la cultura ciudadana en términos de movilidad.

Los primeros 10 primeros subtemas suman un total de 9.601 peticiones que equivalen al 56% del sector y la distribución de los mismos se evidencia a continuación:

*Figura 46. Principales subtemas del sector Movilidad*



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones gestionadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

Al finalizar el primer semestre de 2019, el subtema *Atención y servicio a la ciudadanía* se ubica en el primer lugar con 2.284 registros correspondientes al 13% del total recibido en el sector, estas peticiones se encuentran distribuidas en 1.614 Derechos de petición de interés general, 307 Derechos de petición de interés particular, 148 Reclamos, 105 Quejas, 49 Consultas y las 61 peticiones restantes se encuentran distribuidas en las demás tipologías.

El siguiente subtema corresponde a *Embargos y Desembargos* que con respecto al primer semestre de 2018 ascendió al segundo puesto y registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” 1.892 (11%) peticiones, donde 1.245 peticiones son Derechos de petición de interés general, 496 peticiones son Derechos de petición de interés particular, 84 son Reclamos, 38 Quejas, 16 Consultas, seis Solicitudes de acceso a la información, seis Solicitudes de copia y una Sugerencia.

El subtema *Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito*, conserva su lugar en el ranking con respecto al primer semestre de 2018, registró 1.586 (9%) peticiones, donde los Derechos de petición de interés general son la principal tipología con 1.361 peticiones, le siguen 102 Quejas, luego están los Derechos de petición de interés particular con 64 registros, 51 peticiones tipificadas como Reclamos y las ocho peticiones restantes en las demás tipologías; este subtema es propio de la Secretaria Distrital de Movilidad.

Continúa el subtema *Notificación de comparendos*, que recibió en el primer semestre de 2019, 1.218 (7%) peticiones de las cuales 820 peticiones se clasificaron como Derechos de petición de interés general, 272 como Derechos de petición de interés particular, 51 Reclamos, 42 fueron Quejas, 14 Consultas y las 19 peticiones restantes en las demás tipologías.

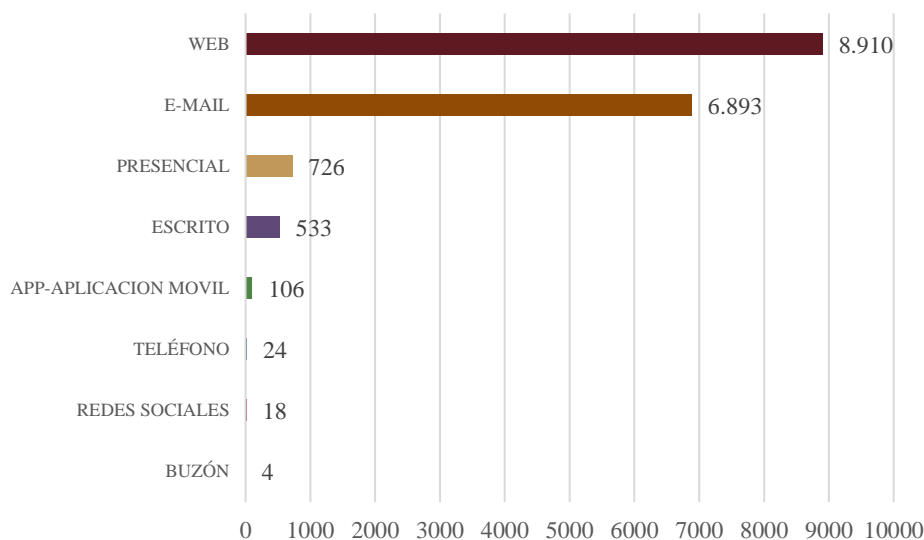
En el quinto lugar del ranking se encuentra el subtema *solicitud operativos (control del tránsito del transporte público - recuperación espacio público)* que registró un total de 1.063 (6%) peticiones distribuidas en 681 Derechos de petición de interés general, 205 Quejas, 130 Derechos de petición de interés particular, 22 Reclamos, 13 Consultas, siete Sugerencias, tres Denuncias por actos de corrupción y dos Felicitaciones.

En su orden continúan los siguientes subtemas: *prescripción caducidad y pérdida de fuerza ejecutoria* con un total de 384 peticiones, *descargue de comparendos en SIMIT* con 335 peticiones, *inscripción o autorización para circulación vial* sumó un total de 286 peticiones, *actualización información en el sistema* 286 peticiones y finalmente *servicio empresas de transporte* 267 registros.

### c. Canales

El canal *Web* es el principal canal del sector que pasó a ocupar la primera posición con un total de 8.910 (52%), seguido por el *Correo electrónico* con 6.893 (40%), luego está el canal *Presencial* con 726 peticiones que corresponden al 4%, el cuarto canal es el *Escrito* con 533 (3%), en su orden le siguen el canal *App-Aplicación Móvil* con 106 peticiones, el *Telefónico* con 24, las *Redes sociales* con 18 peticiones y el *Buzón* con 4 peticiones, con porcentajes inferiores al 1%.

Figura 47. Canales de interacción del sector Movilidad



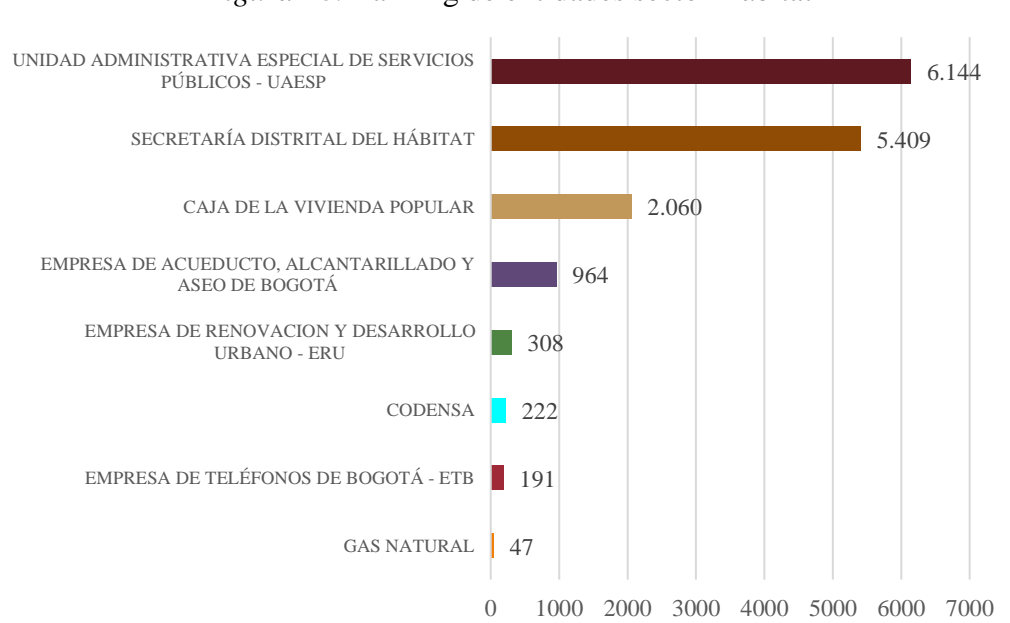
Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

## 2.12 Sector Hábitat

El sector Hábitat ocupa el sexto lugar en el ranking de peticiones en el Distrito con 15.345 que equivalen al 10%. Con respecto a lo reportado en el primer semestre de 2018, ha tenido una disminución de 11 puntos porcentuales en el registro de peticiones para el periodo, bajando una posición en el ranking distrital.

La distribución de peticiones por entidad está dada de la siguiente forma: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP es la entidad del sector con mayor número de peticiones y recibió 6.144 requerimientos que corresponden al 40% de las peticiones del sector, le sigue la Secretaría Distrital del Hábitat con 5.409 (35%) peticiones, en tercer lugar se encuentra la Caja de la Vivienda Popular CVP que durante el primer semestre de 2019 recibió 2.060 (13%) peticiones, sigue la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP con 964 (6%) peticiones, luego se encuentra la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá ERU con 308 (2%) peticiones y finalmente están CODENSA, la Empresa de Teléfonos de Bogotá ETB y Gas Natural con porcentajes inferiores al 2%.

Figura 48. Ranking de entidades sector Hábitat



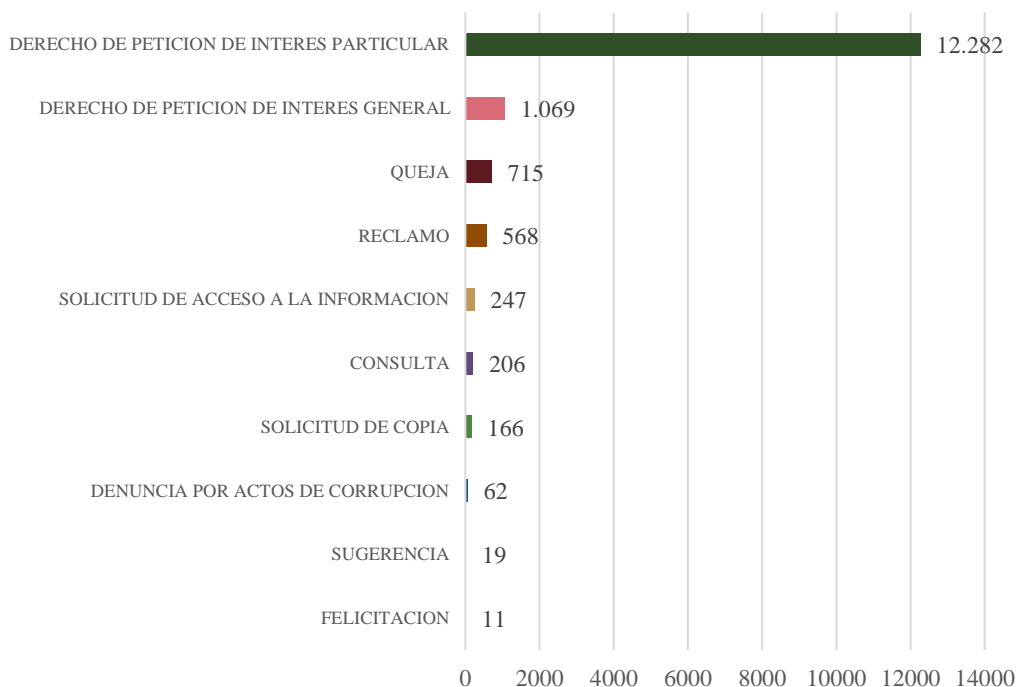
Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### a. Tipologías

En cuanto a las tipologías del sector, la principal son los *Derechos de petición de interés particular* con 12.282 peticiones que corresponden al 80% de las peticiones del sector, le siguen los *Derechos de petición de interés general* con 1.069 peticiones que equivalen al 7%, le sigue la *Queja* con 715 (5%) peticiones, luego está el *Reclamo* con 568 (3%), posteriormente se encuentran las *Solicitudes*

de acceso a la información que suman 247, las Consultas con 206 y las Solicitudes de copia con 166 cada una con una representación del 1% y en su orden continúan las Denuncias por actos de corrupción, Sugerencias y Felicitaciones que suman 92 peticiones, cada una de ellas con representaciones inferiores al 1%.

Figura 49. Requerimientos del sector Hábitat por tipologías



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

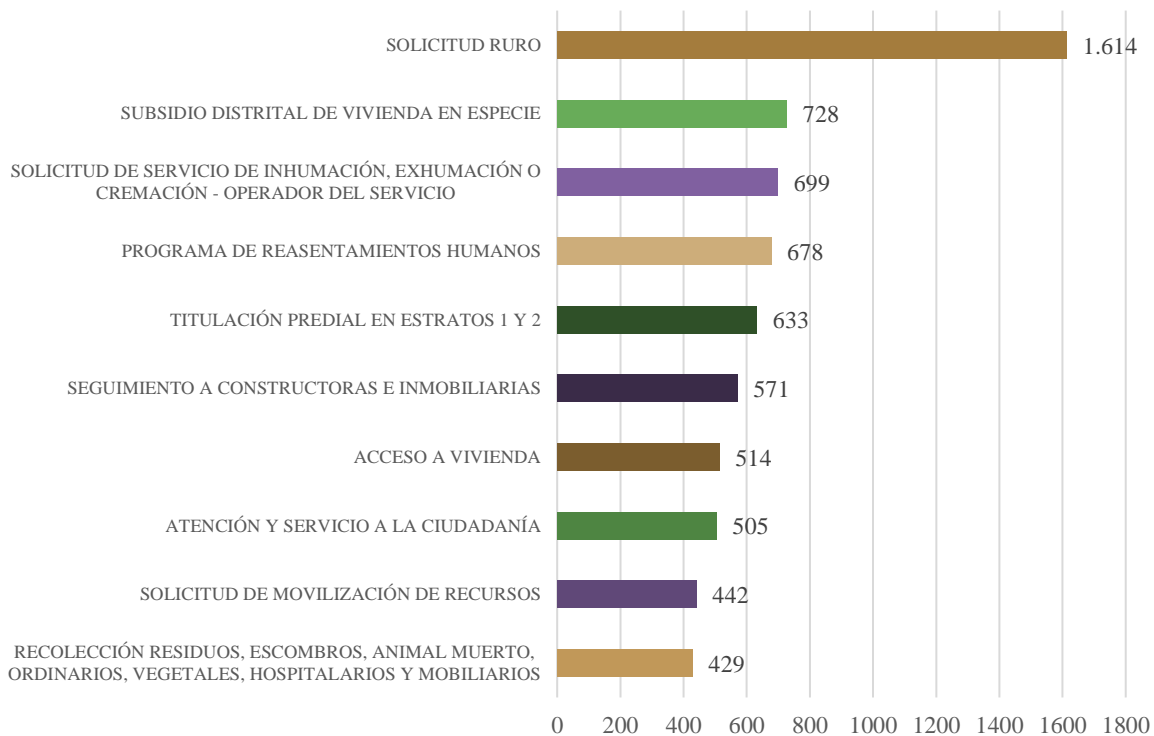
### b. Principales subtemas

Para el sector Hábitat, los primeros 10 subtemas suman 6.813 peticiones que equivalen al 44% con respecto al número total de peticiones recibidas en el sector y en ellos se reflejan temáticas que abarcan principalmente los subsidios de vivienda tanto en especie como aquellos destinados a la adquisición de vivienda, seguimientos a constructoras e inmobiliarias que gestiona principalmente la Secretaría Distrital del Hábitat, así mismo, se ven reflejados temas de servicios de inhumación, exhumación o cremación que realiza la UAESP y los programas de reasentamientos humanos que lidera la CVP.

La distribución de las peticiones registradas en cada subtema se refleja en la figura a continuación:



*Figura 50. Principales subtemas del sector Hábitat*



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones gestionadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

El subtema *Solicitud RURO*, recibió 1.614 peticiones durante el primer semestre de 2019 y representan el 11% del total registrado en el sector; la principal tipología por la cual se encuentran tipificadas las peticiones es el Derecho de petición de interés particular que suma un total de 1.599 peticiones, las restantes se encuentran distribuidas en las demás tipologías.

El *Subsidio distrital de vivienda en especie*, subtema gestionado por la Secretaría Distrital del Hábitat, es el segundo más reiterado del sector con 728 peticiones que corresponden al 5% del sector; donde la principal tipología fue el Derecho de petición de interés particular con 711 registros, seguidos de 10 Derechos de petición de interés general, cuatro Consultas y una Queja, un Reclamo y una Solicitud de acceso a la información.

El tercer subtema corresponde a *Solicitud de servicio de inhumación, exhumación o cremación – operador del servicio* con 699 (5%) peticiones tiene 690 registros como Derechos de petición de interés particular y representan el 99% del subtema, seguidos por cinco Derechos de petición de interés general, dos Quejas y una Consulta y una Solicitud de acceso a la información.

El subtema *Programas de reasentamientos humanos* que gestiona la Caja de la Vivienda Popular, registró 678 (4%) peticiones que se encuentran distribuidas en 574 Derechos de petición de interés particular, 35 Derechos de petición de interés general, 21 Solicitudes de acceso a la información,

16 Solicitudes de copia, y las 32 peticiones restantes se encuentran distribuidas en las demás tipologías.

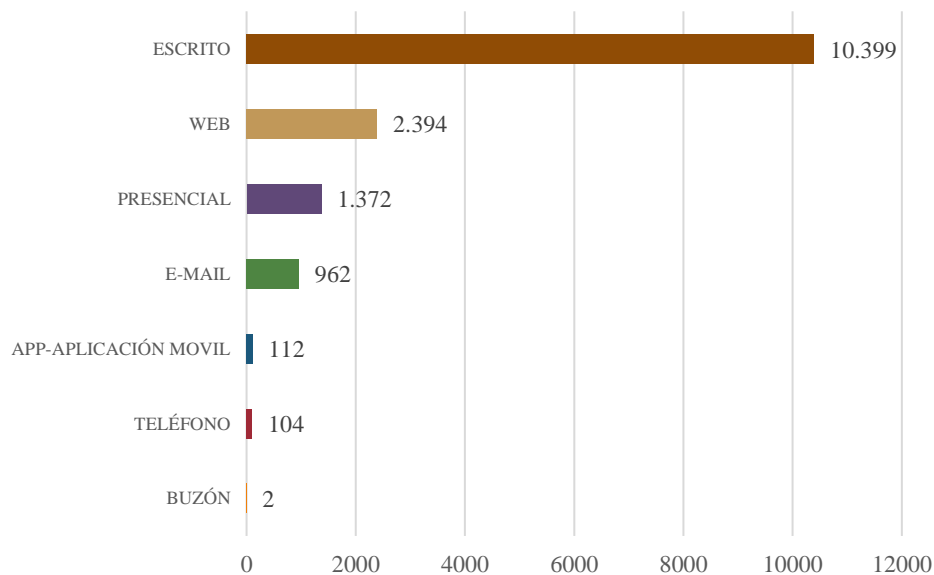
Continúa el subtema transversal *Titulación predial en estratos 1 y 2* con 633 (4%) peticiones. Este total de peticiones se encuentran tipificadas en 481 Derechos de petición de interés particular, 103 Solicitudes de copia, 25 Derechos de petición de interés general, 12 Solicitudes de acceso a la información y las 12 peticiones restantes en las demás tipologías.

Finalmente los subtemas *Seguimiento a constructoras e inmobiliarias, Acceso a vivienda, Atención y servicio a la ciudadanía, Solicitud de movilización de recursos y Recolección residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios*, recibieron peticiones que alcanzan porcentajes inferiores al 4% a nivel sectorial.

### c. Canales

El canal por el cual el sector Hábitat recibió el mayor número de peticiones es el *Escrito* con 10.399 (68%) registros, seguido del canal *Web* con 2.394 (16%) peticiones, en tercer lugar, se encuentra el canal *Presencial* con 1.372 (9%), le siguen el *Correo electrónico* con 962 (6%) peticiones, *App-Aplicación Móvil* 112 (1%) peticiones y finalmente el *Telefónico* con 104 y el *Buzón* con dos peticiones y representaciones inferiores al 1% respectivamente.

Figura 51. Canales de interacción del sector Hábitat



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

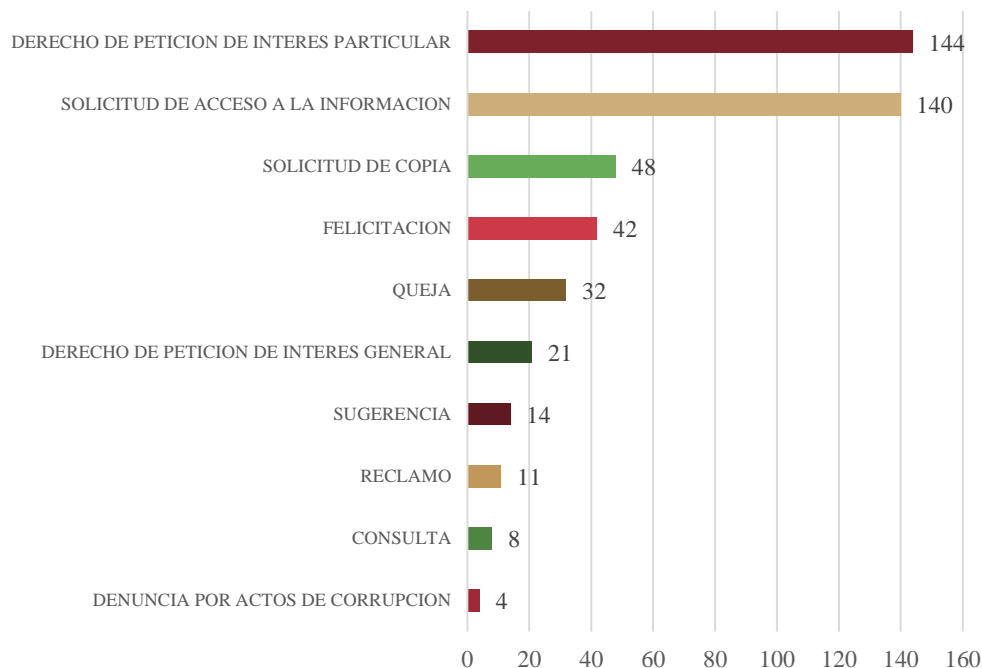
## 2.13 Sector Mujeres

El sector Mujeres con 464 peticiones registradas ocupa el puesto número 16 del ranking por sectores y este total de peticiones ciudadanas tienen una representación inferior al 1% del total recibido en el Distrito. El comportamiento del sector es similar frente a lo evidenciado en el primer semestre de 2018, ya que solo hubo dos peticiones más en 2019. La Secretaría Distrital de la Mujer es la única entidad que hace parte del sector, por lo que el 100% de las peticiones registradas son competencia de la misma.

### a. Tipologías

La modalidad de petición que más recibe la Secretaría Distrital de la Mujer son los *Derechos de petición de interés particular* donde se recibieron 144 (31%) peticiones, continúan la *Solicitud de acceso a la información* con 140 (30%) registros, le siguen las *Solicitudes de copia* con 48 (10%) peticiones, las *Felicitaciones* con 42 (9%) peticiones, luego están las *Quejas* con 32 (7%) peticiones, 21 peticiones tipificadas como *Derechos de petición de interés general* que representan el 5% de total del sector, las *Sugerencias* con 14 (3%) peticiones, los *Reclamos* registran 11 (2%) peticiones y finalmente se encuentran 8 (1%) *Consultas* y cuatro *Denuncias por acto de corrupción* con una representación inferior al 1%.

Figura 52. Requerimientos del sector Mujeres por tipologías

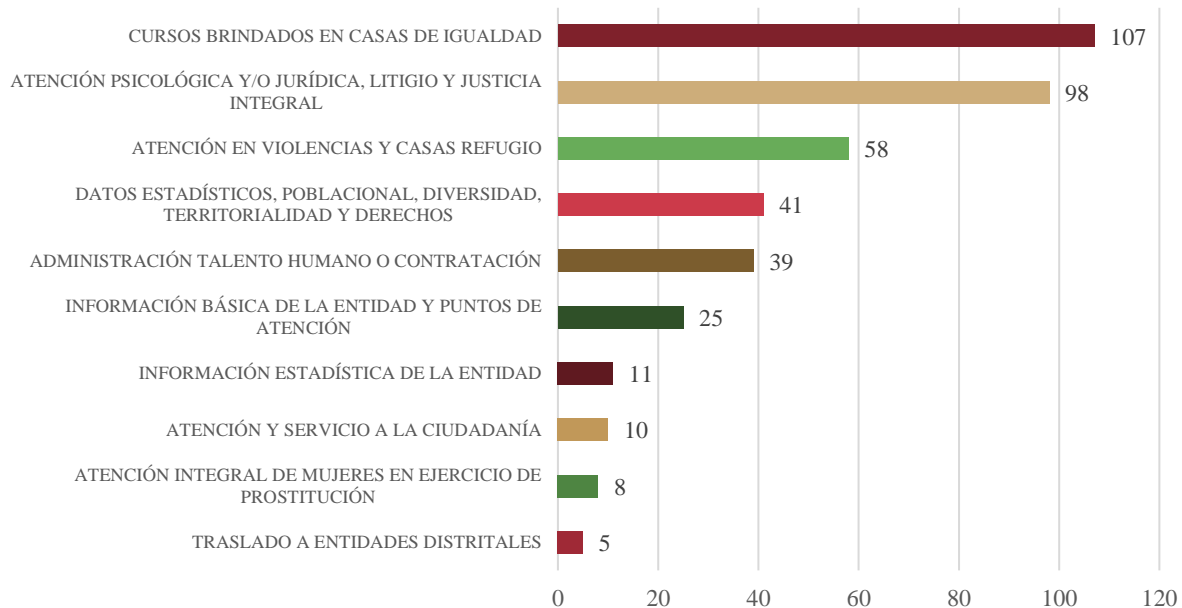


Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### b. Principales subtemas

Los 10 primeros subtemas del sector Mujeres equivalen a 402 peticiones que representan el 87% del total recibido por la Secretaría Distrital de la Mujer en el primer semestre de 2019. En la figura que se presenta a continuación se evidencia la distribución por cada subtema:

*Figura 53. Principales subtemas del sector Mujeres*



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones gestionadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

El principal subtema es *Cursos brindados en casas de igualdad* con 107 peticiones que equivalen al 23% de las peticiones del sector, estas peticiones se encuentran tipificadas de la siguiente forma: 30 Solicitudes de acceso a la información, 25 Solicitudes de copia, 15 Felicitaciones, 13 Quejas, 10 Derechos de petición de interés particular, ocho Sugerencias, cuatro Reclamos y dos Derechos de petición de interés general.

Sigue el subtema *Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral* que recibió 98 (21%) peticiones, de las cuales 25 corresponden a Solicitudes de acceso a la información, 22 a Derechos de petición de interés particular, 21 Felicitaciones, 12 Solicitudes de copia, ocho Quejas y las 10 peticiones restantes en las demás tipologías.

El tercer subtema del ranking corresponde a *Atención en violencias y Casas Refugio*, el cual suma 58 peticiones que evidencian una representación del 13% frente al total del sector; de las 58 peticiones, 23 registros corresponden a Solicitudes de acceso a la información, 20 a Derechos de petición de interés particular y las 15 peticiones restantes se encuentran clasificadas en las demás tipologías.

Continúa el subtema *Datos estadísticos, poblacional, diversidad, territorialidad y derechos* que recibió 41 (9%) peticiones donde 21 fueron Derechos de petición de interés particular, 19 Solicitudes de acceso a la información y una petición fue tipificada como Derecho de petición de interés general.

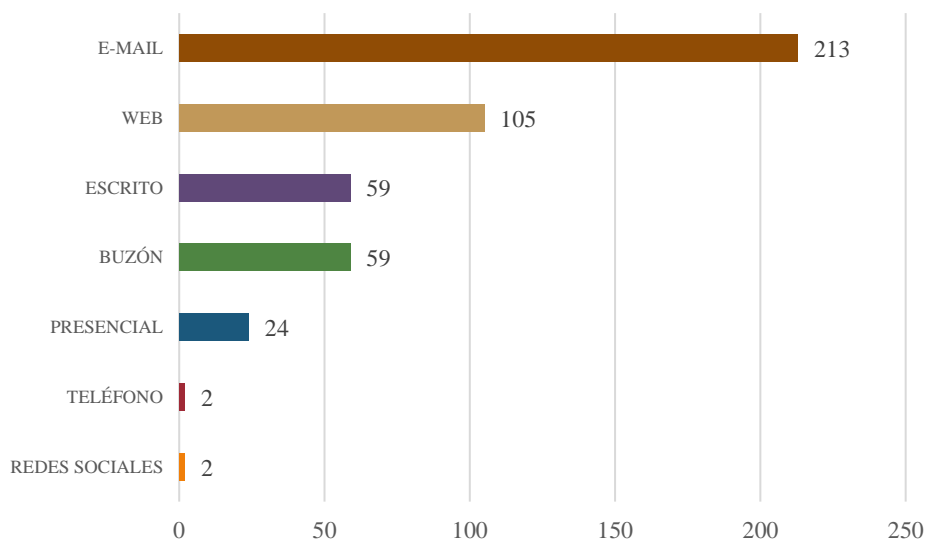
Posteriormente se encuentra el subtema *Administración talento humano y contratación* que sumó en el primer semestre de 2019 un total de 39 (8%) peticiones y se tipificaron en 16 Derechos de petición de interés particular, 12 Solicitudes de acceso a la información, seis Solicitudes de copia, dos Quejas, una Consulta, un Derecho de petición de interés general y una Sugerencia.

Los subtemas restantes con porcentajes inferiores al 6%, tratan en su mayoría situaciones relacionadas con información estadística de la entidad, atención y servicio a la ciudadanía, entre otras.

### c. Canales

El *Correo electrónico* es el canal por el cual la Secretaría Distrital de la Mujer recibió el mayor número de peticiones, que fueron para el periodo de análisis de 213 equivalentes al 46% del total de peticiones recibidas, continúa el canal *Web* con 105 (23%) peticiones, el *Buzón y Escrito* con 59 (13%) peticiones cada uno, *Presencial* con 24 (5%) peticiones, le siguen las *Redes sociales* y el canal *Telefónico* con 2 peticiones cada uno y una representación inferior al 1%.

Figura 54. Canales de interacción del sector Mujeres



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS “Bogotá Te Escucha”.

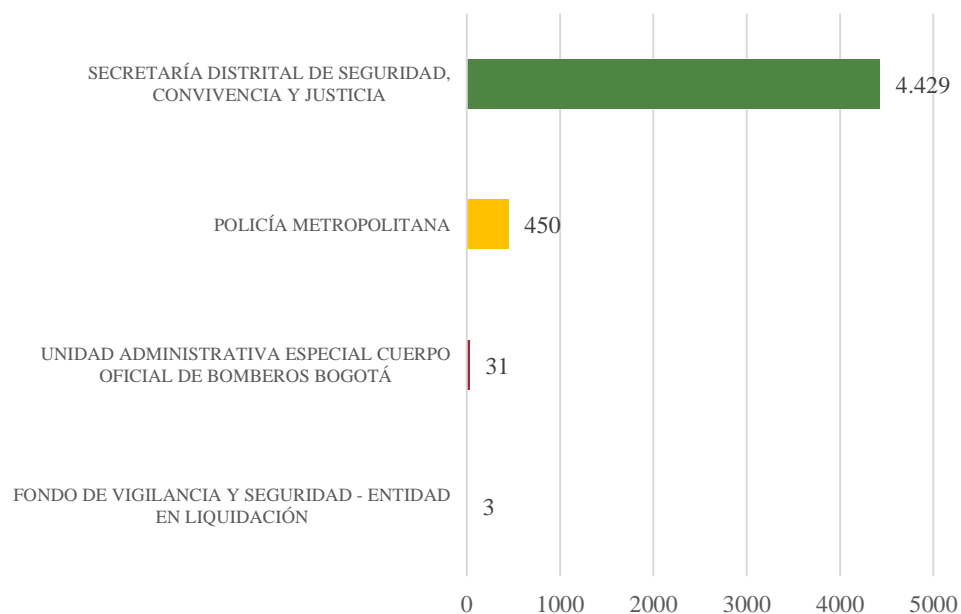
## 2.14 Sector Seguridad, Convivencia y Justicia

El sector Seguridad, Convivencia y Justicia está conformado por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá UAECOB. Es importante resaltar que la Policía Metropolitana y el Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá en liquidación, son entidades que hacen parte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” y que, por afinidad en las temáticas, hacen parte de las estadísticas frente a las peticiones de la ciudadanía en temas de Seguridad, Convivencia y Justicia.

El sector Seguridad, Convivencia y Justicia durante el primer semestre de 2019 ocupa el noveno lugar en el ranking de peticiones con 4.913 registros que equivalen al 3% de las peticiones distritales. Con respecto a las estadísticas del primer semestre de 2019, el sector ascendió un lugar en el ranking debido a un aumento de 5 puntos porcentuales en el registro de sus peticiones.

La Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, es la entidad del sector que mayor número de peticiones recibió durante el periodo evaluado con 4.429 peticiones que equivalen al 90% de las peticiones del sector, seguido por la Policía Nacional que registró 450 (9%) peticiones, luego se encuentran la UAECOB que recibió 31 (1%) requerimientos y finalmente se ubica el Fondo de Vigilancia y Seguridad – En liquidación con 3 peticiones y con una representación frente al sector que no alcanza el 1%.

*Figura 55. Ranking de entidades sector Seguridad, Convivencia y Justicia*

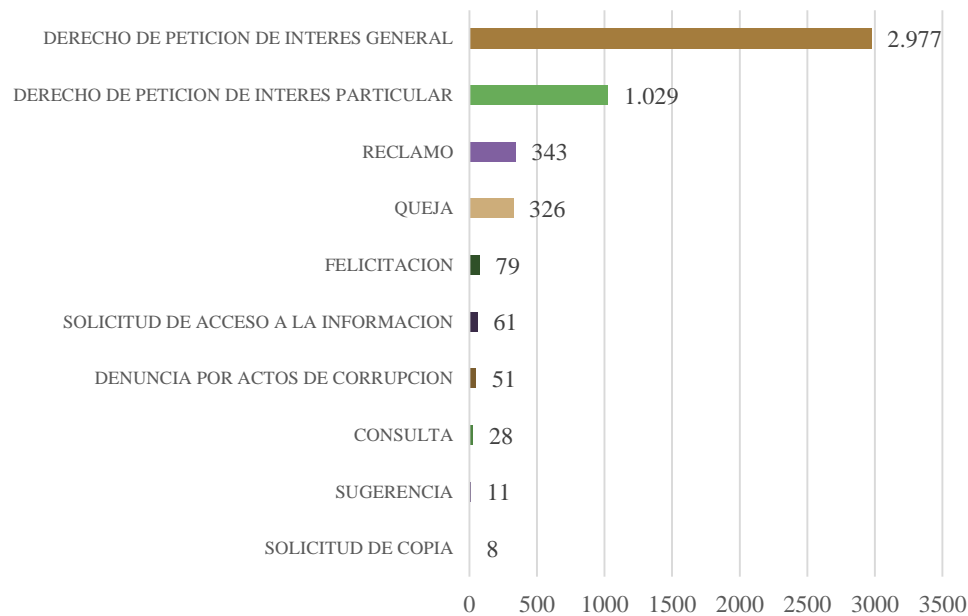


*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### **a. Tipologías**

Para el sector de Seguridad, Convivencia y Justicia la principal tipología es el *Derecho de petición de interés general* con 2.977 peticiones que equivalen al 61% de las peticiones del sector, le siguen los *Derechos de petición de interés particular* con 1.029 (21%) peticiones, los *Reclamos* con 343 (7%) peticiones, continúan la *Queja* con 326 (6%) peticiones, 79 (2%) *Felicitaciones*, 61 (1%) *Solicitudes de acceso a la información*, 51 (1%) *Denuncias por actos de corrupción* y las demás tipologías con porcentajes inferiores al 1%.

*Figura 56. Requerimientos del sector Seguridad, Convivencia y Justicia por tipologías*



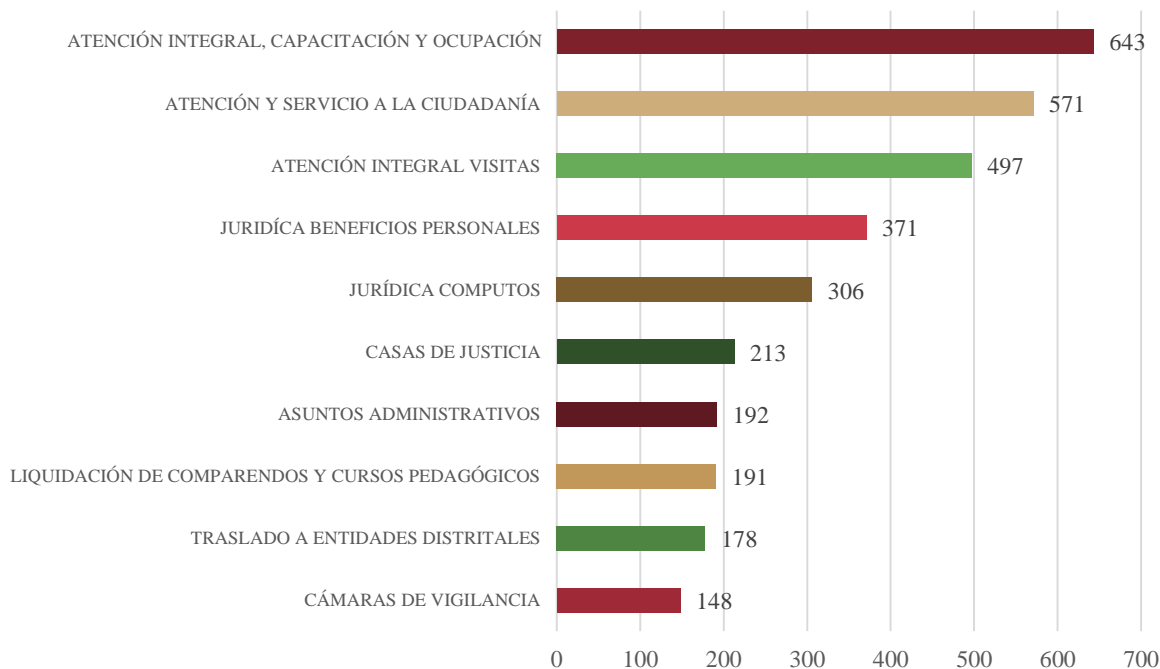
*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### **b. Principales subtemas**

Para el sector Seguridad, Convivencia y Justicia el consolidado de los 10 principales subtemas suman 3.310 peticiones que equivalen al 67% de las peticiones del sector y principalmente hacen referencia a actividades que gestiona la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

La distribución de los mismos se evidencia en la siguiente figura:

Figura 57. Principales subtemas del sector Seguridad, Convivencia y Justicia



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones gestionadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

El subtema *Atención integral capacitación y ocupación* se ubica en la primera posición del ranking con 643 (13%) peticiones, de las cuales 522 peticiones se tipificaron como Derechos de petición de interés general y 121 como Derechos de petición de interés particular.

El segundo subtema *Atención y servicio a la ciudadanía* con 571 (12%) peticiones, donde 152 son Quejas, 127 Reclamos, 97 Derechos de petición de interés general, 97 Derechos de petición de interés particular, 36 peticiones fueron tipificadas como Felicitaciones, 35 son Denuncias por actos de corrupción, 13 Consultas, 11 Solicitudes de acceso a la información, dos Solicitudes de copia y una Sugerencia.

Sigue el subtema *Atención integral visitas*, que registró un total de 497 (10%) peticiones al finalizar el primer semestre de 2019. Del total de peticiones registradas en este subtema, 431 corresponden a Derechos de petición de interés general, 65 a Derechos de petición de interés particular y una a la tipología Queja.

El cuarto lugar del ranking es para el subtema *Jurídica beneficios personales* el cual recibió 371 (8%) peticiones, de las cuales 279 peticiones fueron Derechos de petición de interés general y 92 Derechos de petición de interés particular.

El subtema *Jurídica cómputos* recibió 306 (6%) peticiones, en donde 269 peticiones fueron Derechos de petición de interés general y 37 Derechos de petición de interés particular.

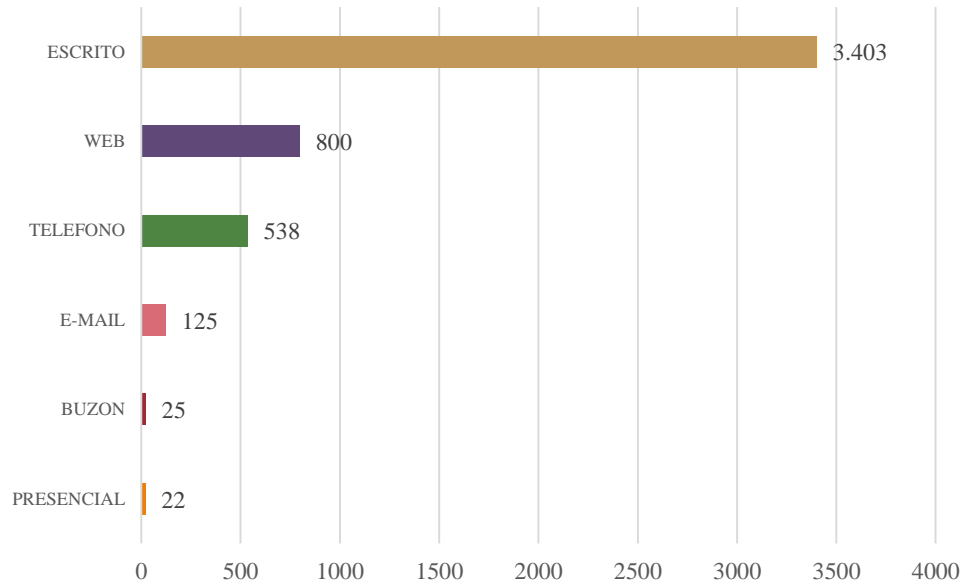


Los subtemas, *Casas de justicia, Asuntos administrativos, Liquidación de comparendos y cursos pedagógicos, Traslado a entidades distritales y Cámaras de vigilancia* recibieron peticiones que registran porcentajes inferiores al 5%.

### c. Canales

En el presente sector, el canal más utilizado por la ciudadanía es el *Escrito* con 3.403 peticiones que equivalen al 69% de las peticiones del sector, le sigue el canal *Web* con 800 (16%) peticiones, el canal *Telefónico* con 538 (11%), seguido por el *Correo electrónico* con 125 (3%) peticiones y finalmente los canales *Buzón* y *Presencial* con 25 y 22 peticiones respectivamente cada una con porcentajes que no alcanzan el 1%.

Figura 58. Canales de interacción del sector Seguridad, Convivencia y Justicia



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

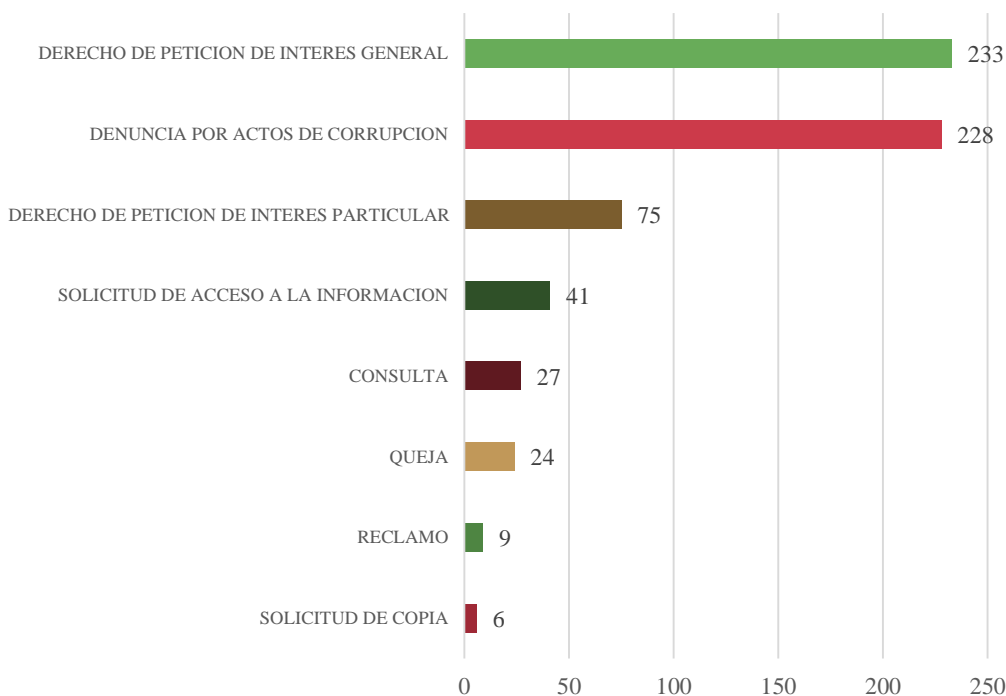
## 2.15 Sector Gestión Jurídica

El sector Gestión Jurídica con la Secretaría Jurídica Distrital como su única entidad representante, en relación con lo reportado en el primer semestre de 2018, descendió un puesto en el ranking por sectores, ya que al finalizar el primer semestre de 2019 ocupa el lugar 15, con 643 peticiones registradas, equivalentes a una representación del 0,42% del total en el periodo para el Distrito.

### a. Tipologías

La tipología por la cual se recibe el mayor número de peticiones en la Secretaría Jurídica Distrital es el *Derecho de petición de interés general* con 233 (36%) peticiones, le siguen las *Denuncias por actos de corrupción* con 228 peticiones equivalentes al 35% de las peticiones del sector, posteriormente están los *Derechos de petición de interés particular* con 75 (12%) peticiones, continúan las *Solicitudes de acceso a la información* con 41 (6%) peticiones, las *Consultas* con 27 (4%) peticiones, 24 (3%) *Quejas*, le siguen los *Reclamos* con 9 (1%) registros y finalmente se encuentran seis *Solicitudes de copia* con un porcentaje inferior al 1%.

*Figura 59. Requerimientos del sector Gestión Jurídica por tipologías*

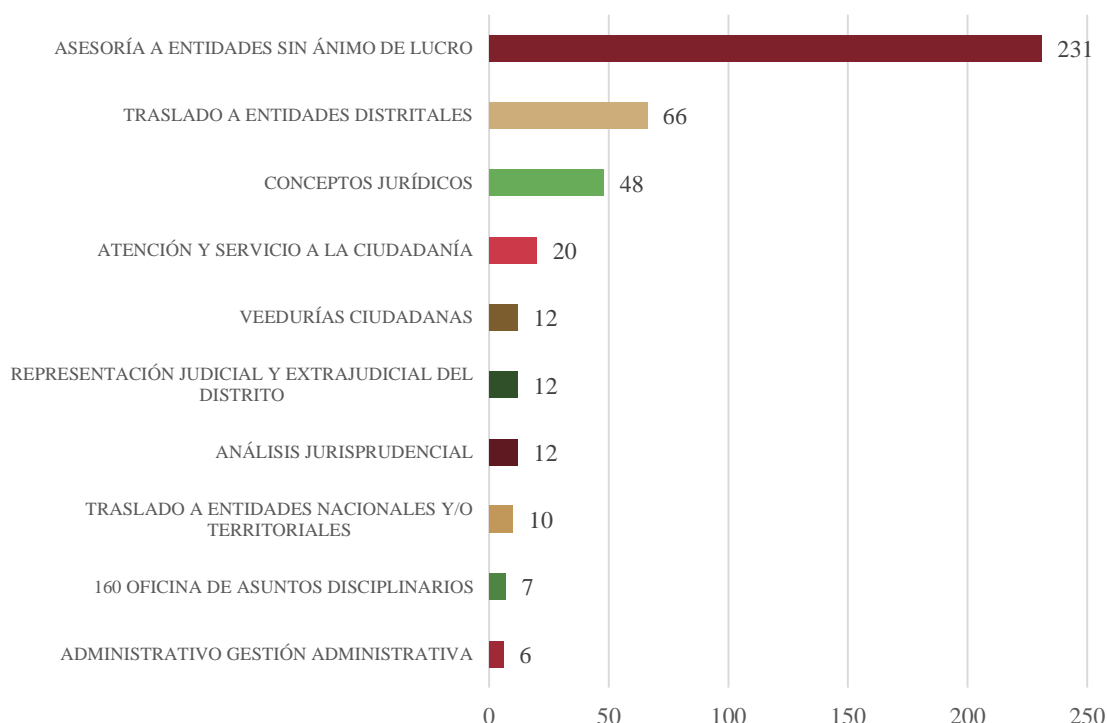


*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### **b. Principales subtemas**

La Secretaría Jurídica Distrital como única entidad representante del sector, gestiona en su totalidad las temáticas relacionadas con la defensa de los intereses de la ciudad, que abarcó 424 peticiones en sus primeros 10 subtemas representando el 66% del total recibido en el sector para el primer semestre de 2019.

*Figura 60. Principales subtemas del sector Gestión Jurídica*



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones gestionadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

El subtema más reiterado para el sector es *Asesoría a entidades sin ánimo de lucro* con 231 (36%) peticiones, de las cuales 156 peticiones fueron Derechos de petición de interés general, 33 peticiones Solicitudes de acceso a la información, 23 Derechos de petición de interés particular, nueve Consultas, ocho Quejas y finalmente dos Solicitudes de copia.

El subtema *Traslado por no competencia* registró 66 (10%) peticiones, donde 54 fueron Denuncias por actos de corrupción, le siguieron seis Derechos de petición de interés particular, 2 fueron Consultas, dos Derechos de petición de interés general, una Queja y un Reclamo.

En el tercer lugar del ranking de subtemas están los *Conceptos jurídicos* con 48 (7%) peticiones, en donde la principal tipología hace referencia a las Denuncias por actos de corrupción que contó con 22 peticiones, seguidas por 13 Derechos de petición de interés general, cinco fueron Derechos de petición de interés particular, cuatro Consultas, dos Reclamos, una Quejas y finalmente una Solicitud de copia.

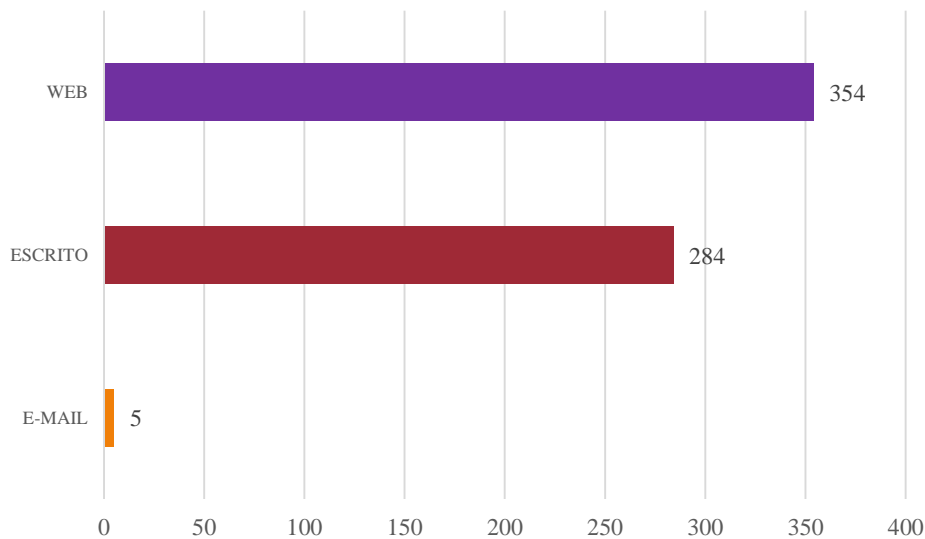
En su orden se encuentran *Atención y servicio a la ciudadanía* con 20 peticiones, *Veedurías ciudadanas* con 12 peticiones, *Representación judicial y extrajudicial del Distrito* con 12 registros, *Análisis jurisprudencial* con 12 peticiones, *Traslado a entidades nacionales y/o territoriales* con

10 peticiones y finalmente 160 oficina de asuntos disciplinarios y Administrativo gestión administrativa con porcentajes inferiores al 1% frente al total del sector.

### c. Canales

El principal canal por el que reciben peticiones en la Secretaría Jurídica Distrital es el *Web* con 354 peticiones que equivalen al 55% de las peticiones del sector, le sigue el canal *Escrito* con 284 (44%) peticiones y en tercer lugar se encuentra el *Correo electrónico* con cinco peticiones y una representación inferior al 1%.

Figura 61. Canales de interacción del sector Gestión Jurídica



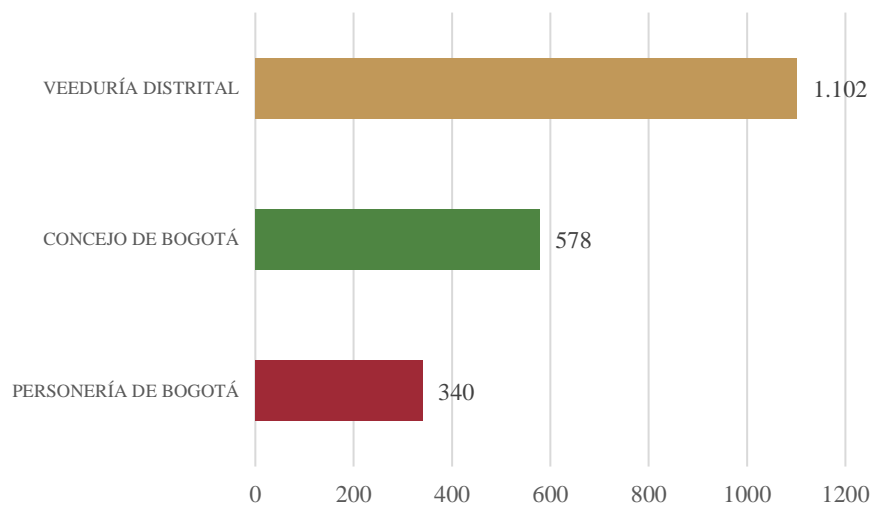
Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

## 2.16 Otras Entidades

Las peticiones registradas para Otras Entidades en el sistema durante el primer semestre de 2019, alcanzaron 2.020 peticiones equivalentes al 1% de lo recibido para el Distrito. Dentro de esta clasificación se encuentran la Veeduría Distrital, el Concejo de Bogotá y la Personería de Bogotá.

Con respecto a lo evidenciado en el primer semestre de la vigencia anterior, el comportamiento de las peticiones registradas en esta clasificación presenta un aumento de 24 puntos porcentuales, pasando de 1.627 a 2.020 registros de una vigencia a otra.

Figura 62. Ranking de Otras Entidades



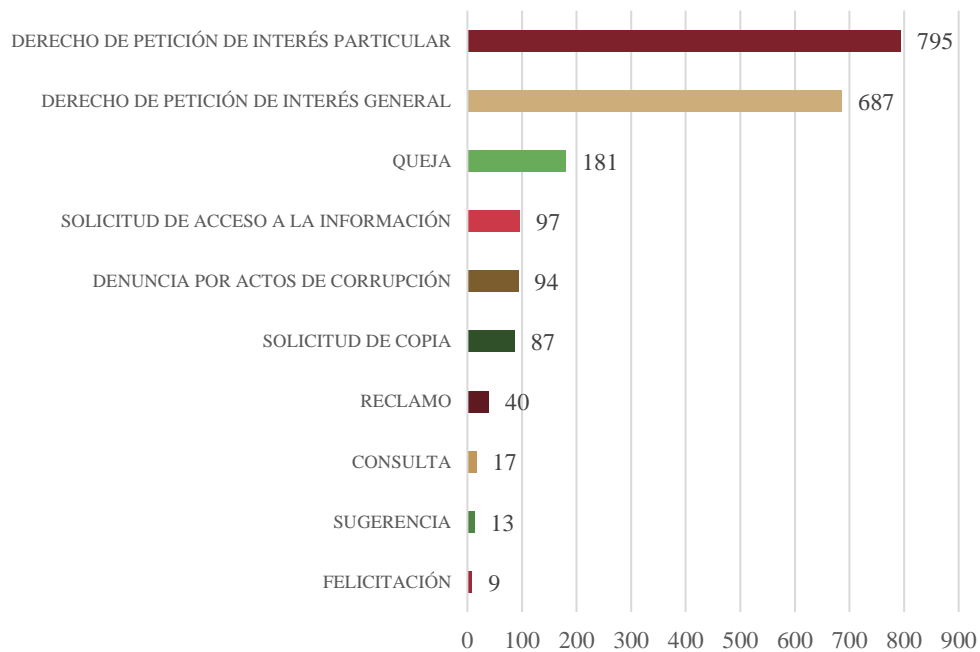
Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

La Veeduría Distrital es la entidad que mayor número de peticiones recibe con 1.102 (55%) de las peticiones registradas en otras entidades, le sigue el Concejo de Bogotá que subió un puesto en el ranking al registrar un total de 578 (28%) peticiones y finalmente se encuentra la Personería de Bogotá con 340 (17%) peticiones.

#### a. Tipologías

La principal tipología por la que se clasifican las peticiones de las Otras Entidades es el *Derecho de petición de interés particular* que registró 795 peticiones que equivalen al 40% de las peticiones de esta clasificación, le siguen los *Derechos de petición de interés general* con 687 (34%) registros, luego están las *Quejas* con 181 (9%) peticiones, 97 peticiones fueron tipificadas como *Solicitudes de acceso a la información*, le siguieron las *Denuncias por actos de corrupción* con 94 (5%) peticiones, luego están las *Solicitudes de copia* con 87 (4%) registros, los *Reclamos* con 40 (2%) registros y finalmente la *Consulta, Sugerencia y Felicitación* con porcentajes inferiores al 1%.

*Figura 63. Requerimientos de Otras Entidades por tipologías*



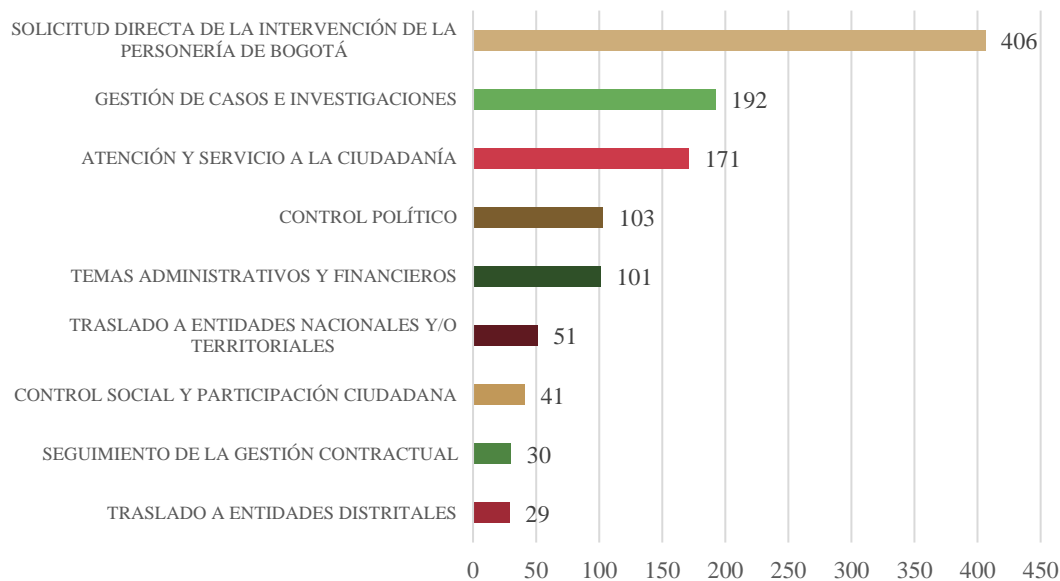
*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

### **b. Principales subtemas**

Las temáticas que se gestionan por parte de las instituciones que hacen parte de la clasificación Otras Entidades, hacen referencia a aquellas actividades que a través del control preventivo, social y político, tanto a las entidades que hacen parte de la administración distrital como a los servidores que en ellas laboran, apuntan directamente al mejoramiento de la gestión pública distrital.

Los primeros subtemas para las Otras Entidades suman 1.124 peticiones que equivalen al 55% de las peticiones recibidas en estas entidades y se clasifican de la siguiente forma:

*Figura 64. Principales subtemas de Otras Entidades*



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones gestionadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

El primer subtema es *Solicitud directa de la intervención de la Personería de Bogotá* que gestiona la Personería Distrital y que recibió durante el primer semestre de 2019 un total de 406 (20%) peticiones de las cuales, 130 se tipificaron como Derechos de petición de interés particular, 97 como Quejas, 89 Derechos de petición de interés general, 56 Denuncias por actos de corrupción, 19 Reclamos y las 15 peticiones restantes en otras tipologías.

El segundo subtema es *Gestión de casos e investigaciones* que gestiona la Veeduría Distrital y que recibió durante el periodo evaluado un total de 192 (10%) peticiones de las cuales, 85 se tipificaron como Derechos de petición de interés general, 84 como Derechos de petición de interés particular, ocho fueron Quejas, cinco Reclamos y las 10 peticiones restantes en otras tipologías.

El siguiente subtema es *Atención y servicio a la ciudadanía* con 171 (8%) peticiones de las cuales 82 peticiones fueron Derechos de petición de interés particular, 49 peticiones fueron Derechos de petición de interés general, 19 se tipificaron como Solicitudes de acceso a la información, ocho Denuncias por actos de corrupción, seis Quejas y las siete peticiones restantes en las demás tipologías.

El cuarto subtema es *Control político* y está a cargo del Concejo de Bogotá. Registró un total de 103 (5%) peticiones de las cuales 45 peticiones son Derechos de petición de interés general, 20 Derechos de petición de interés particular, 17 Solicitudes de acceso a la información, siete Solicitudes de copia, cinco Quejas, cuatro Sugerencias, tres Denuncias por actos de corrupción y finalmente dos Consultas.

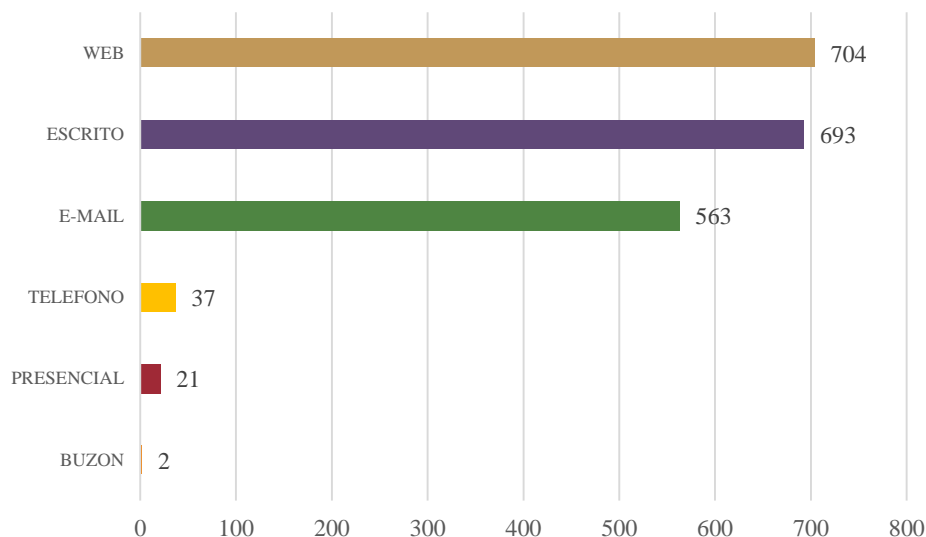
El subtema *Temas administrativos y financieros* registró en el sistema un total de 101 (5%) peticiones, de las cuales 67 corresponden a Solicitudes de copia, 17 Derechos de petición de interés particular, nueve Solicitudes de acceso a la información, seis Derechos de petición de interés general, una Consulta y una Queja.

Los subtemas *Traslado a entidades nacionales y/o territoriales, Control social y participación ciudadana, Seguimiento de la gestión contractual y Traslado a entidades distritales* reportaron peticiones inferiores al 3%.

### c. Canales

El principal canal por el que se recibieron las peticiones ciudadanas dirigidas a las Entidades de Control es el *Web* que registró 704 peticiones, equivalentes al 35% de las peticiones recibidas, le sigue el canal *Escrito* con 693 (34%) peticiones, luego está el *Correo electrónico* con 563 (28%) peticiones, el *Telefónico* con 37 (2%) peticiones y finalmente se encuentran el canal *Presencial* con 21 (1%) peticiones y el *Buzón* con dos registros y una representación inferior al 1%.

Figura 65. Canales de interacción de Otras Entidades



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

## 3. Calidad y Oportunidad de los informes mensuales de PQRS

Teniendo en cuenta que el Decreto Distrital 371 de 2010 y la Circular Conjunta No. 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General, establecen para las entidades distritales la presentación mensual de un informe que incluya la relación y gestión de las PQRS de cada periodo,



se realizó un análisis en el que se evidencia la oportunidad y calidad de los informes de PQRS, durante el primer semestre de 2019.

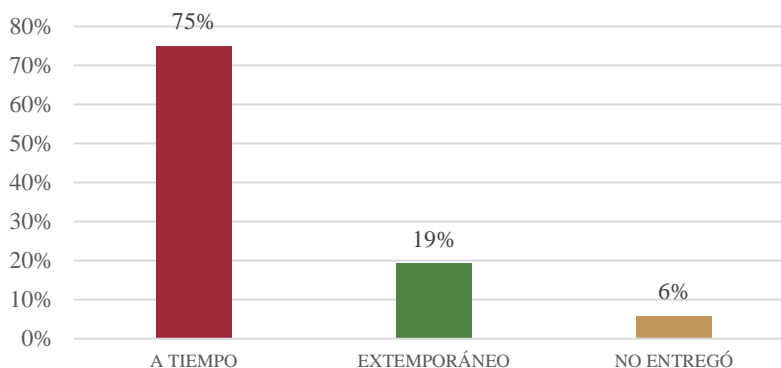
Para describir el factor de oportunidad, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- A tiempo, cuando se realiza el cargue del informe en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos durante los 15 primeros días hábiles de cada mes,
- Extemporáneo, cuando el cargue del informe en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos se realiza fuera del plazo establecido y,
- No entregó, cuando no se realiza la publicación del informe en la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Como se aprecia en la siguiente gráfica, el 75% corresponde a un total de 39 entidades que han cumplido a tiempo con la obligación establecida en la norma, el 19% que equivale a un total de 10 entidades, realizan el cargue del informe fuera del tiempo previsto. Frente al 6% evidenciado como “no entregó”, un total de tres (3) entidades solo realizaron la publicación de algunos informes de los doce que debían presentarse durante el primer semestre de 2019.

Frente a las estadísticas presentadas en el informe del año inmediatamente anterior, han mejorado los tiempos de presentación o publicación de los informes de PQRS por parte de las entidades distritales, ya que el porcentaje de informes presentados a tiempo, tuvo un aumento del 10% y por su parte el ítem de presentación extemporánea tuvo una disminución del 12%, lo que evidencia que han sido efectivas las mejoras a la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, en donde se realiza la carga del informe de PQRS por parte de las entidades a partir del mes de junio de 2018.

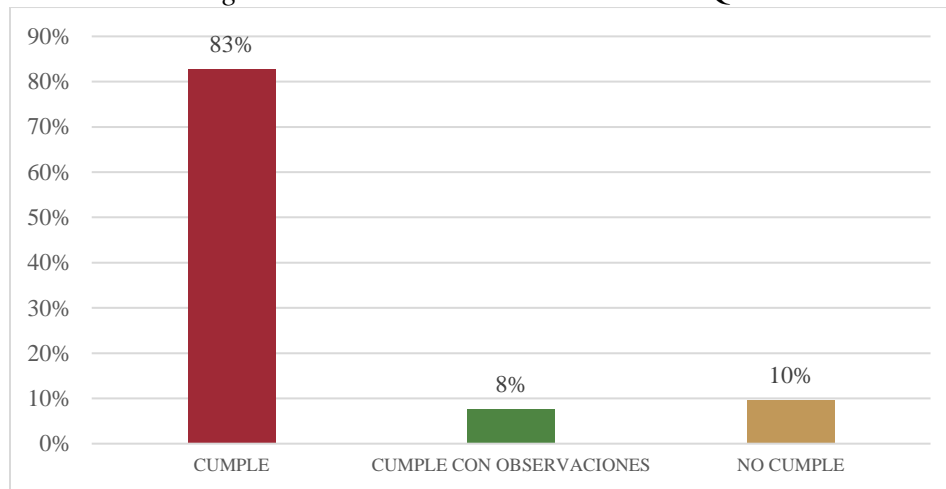
*Figura 66. Oportunidad en la entrega del informe PQRS.*



*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de PQRS mensuales, presentados por las entidades.

En cuanto a la calidad de los informes también se establecieron tres (3) criterios de evaluación: las entidades que dan cumplimiento a los criterios establecidos en la circular No. 006 de 2017; las que cumplen con algunas observaciones en el diligenciamiento del informe; y las que no cumplen o entregan en un formato diferente al establecido.

Figura 67. Calidad de los informes de PQRS.



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de PQRS mensuales, presentados por las entidades.

Dentro de la categoría *cumple*, se tiene un total de 43 entidades (83%), tres más que lo reportado en el informe del primer semestre 2018, y hacen referencia a aquellas que dan cumplimiento a los criterios establecidos en la norma; por otra parte, la categoría *cumple con observaciones* tuvo una reducción ya que pasa de un total de 10 entidades reportadas en el informe del año anterior a un total de cuatro entidades (8%), y dentro de ella están catalogadas aquellas entidades que dan cumplimiento a la aplicación del formato, pero el contenido tiene observaciones o no es claro para el análisis. Finalmente, se encuentra la categoría *no cumple*, en la que se encuentran un total de cinco entidades: El Departamento Administrativo del Servicio Civil por presentar cuatro de los seis informes requeridos y los presentados no cumplieron con el formato requerido, Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte por presentar cuatro de los seis informes solicitados y uno de ellos con observaciones, el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, por presentar sólo dos de los seis informes solicitados y uno de ellos con observaciones, Secretaría Distrital de Hábitat por no presentar ningún informe y Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos por presentar sólo uno de los seis informes.

La siguiente tabla muestra el cumplimiento en términos de calidad y oportunidad de las entidades distritales, del informe mensual de PQRS que se reporta a través del sitio web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos. El color verde significa el cumplimiento, el color amarillo denota un cumplimiento con algunas observaciones y el rojo implica el no cumplimiento.

*Tabla 1. Seguimiento informes PQRS.*

Sector	Entidad	Resultados junio 2019	
		Oportunidad	Calidad
Gestión Pública	Secretaría General		
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		
Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno		
	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público		
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal		
Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda		
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones		
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital		
	Lotería de Bogotá		
Planeación	Secretaría Distrital de Planeación		
Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico		
	Instituto para la Economía Social		
	Instituto Distrital de Turismo		
Educación	Secretaría de Educación del Distrito		
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico		
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas		
Salud	Secretaría Distrital de Salud		
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.: Tunal, Tunjuelo, Meissen, Nazareth, Usme y Vista hermosa.		
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.: Occidente de Kennedy, Bosa, Fontibón, Hospital del Sur y Pablo VI Bosa.		
	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.: Simón Bolívar, Engativá, Suba, Chapinero y Usaquén.		
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.: Santa Clara, la Victoria, Centro Oriente, San Blas, San Cristóbal y Rafael Uribe.		
	Capital Salud EPS-S SAS		
Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social		

Sector	Entidad	Resultados junio 2019	
		Oportunidad	Calidad
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud		
Cultura, Recreación y Deporte	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte		
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte		
	Orquesta Filarmónica de Bogotá		
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural		
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño		
	Instituto Distrital de las Artes		
	Canal Capital		
Ambiente	Secretaría Distrital de Ambiente		
	Jardín Botánico José Celestino Mutis		
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático		
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal		
Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad		
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial		
	Instituto de Desarrollo Urbano		
	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.		
	Terminal de Transportes S.A.		
	Empresa Metro de Bogotá S.A.		
Hábitat	Secretaría Distrital del Hábitat	**	**
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos		
	Caja de la Vivienda Popular		
	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano		
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB - ESP		
Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer		
Seguridad, Convivencia y Justicia	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia		
	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos		
Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital		
Entidades de Control	Veeduría Distrital		

Sector	Entidad	Resultados junio 2019	
		Oportunidad	Calidad
	Concejo de Bogotá		

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de PQRS mensuales, presentados por las entidades.

\* Los informes presentados por estas entidades se recibieron de manera extemporánea y no fueron cargados en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

\*\* Los informes correspondientes al primer semestre 2019 fueron presentados solo hasta el 13 de junio de 2019.

#### 4. Sistema de Información de Actuaciones SIA de la Veeduría Distrital.

El Sistema de Información de Actuaciones SIA, fue creado para registrar las actuaciones adelantadas en los expedientes que se tramitan en la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, en relación con cada una de las PQRS ciudadanas que ingresan a la Veeduría Distrital, a través de los canales de radicación (por el SDQS, de manera verbal, telefónica o radicadas en la oficina de correspondencia). El SIA permite tener control y trazabilidad de cada expediente indicando el nombre del ciudadano, el asunto, tema, sector, entidad competente, funcionario responsable de la actuación y el estado de cada PQRS que se radica en la Veeduría Distrital.

En el primer semestre de 2019 se registraron un total de 679 peticiones en el SIA.

*Figura 68.* Clasificación de PQRS por sectores en el SIA.laborada por la Veeduría Distrital con base en el SIA.

Como se evidencia en la siguiente figura, de las 679 peticiones que se recibieron a través del SIA en la Veeduría Distrital, el primer puesto lo ocupa el sector Gobierno con 216 (32%) peticiones, el segundo lugar Movilidad con 156 (23%), le sigue Hábitat con 59 (9%) peticiones, continua Educación con 49 (7%) peticiones, en el quinto lugar se encuentra el sector Ambiente con 45 (7%) peticiones y en su orden le siguen los sectores Cultura, Recreación y Deporte, Hacienda, Integración Social, Salud, Otras entidades, Desarrollo Económico, Entes de Control, Planeación, Gestión Pública, Seguridad, Convivencia y Justicia, Industria y Turismo, Gestión Jurídica y Mujeres con porcentajes inferiores al 4%.

Tanto en el Distrito como en la Veeduría Distrital los sectores Movilidad y Gobierno se encuentran dentro de los primeros cuatro lugares, con una mayor representación porcentual y con un comportamiento similar al de la vigencia anterior.

La principal tipología que se recibió en la Veeduría Distrital corresponde a *Reclamos* con 609 (89%) peticiones, le siguen las *Solicitudes de información* con 37 (5%) peticiones, posteriormente 24 *Quejas* (3%) y finalmente se encuentran las *Sugerencias* y *Denuncias* con cuatro peticiones respectivamente.

En la Veeduría Distrital los primeros subtemas suman 243 peticiones que corresponden al 35% del total de las peticiones registradas. El principal tema es *Tránsito - operativos* con 40 (5%) peticiones, le sigue *Solicitud-información* con 38 (5%) peticiones, luego están temas de *Obra Mantenimiento- Vías* con 29 (4%) peticiones, *Arboles -Tala/Poda/Recuperación* con 21 (3%) peticiones, en el quinto lugar se encuentra el tema *contratación ejecución* con 21 (3%) peticiones, *Demora/Falta de Respuesta*, *Medida local- Establecimiento comercial*, *Servicio alimentadores-rutas-Transmilenio*, *Recurso humano- Abuso de Autoridad* y *Espacio público- Invasión*, con porcentajes de peticiones inferiores al 3%.

#### 4.1 Tiempos de respuesta de las peticiones en el SIA

En esta sección se presentan los tiempos de respuesta a los requerimientos que realiza la Veeduría Distrital a las entidades y que son direccionados a la Delegada de Atención de Quejas y Reclamos, por ser de su competencia.

En la Tabla 4 se encuentra la relación de las entidades que han dado respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes, cumpliendo así como los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Tabla 2. Tiempos de respuesta de los requerimientos en término.

No.	Sector	Entidad	Número de solicitudes por entidad	Tiempo de respuesta (días hábiles)
1	Cultura, Recreación y Deporte	Orquesta Filarmónica de Bogotá	1	3
2	Gobierno	Alcaldía Local de Sumapaz	1	5
3	Hábitat	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá	3	6
4	Salud	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	1	6
5	Salud	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E	3	6
6	Otras entidades	Centro Nacional de Consultoría S.A	1	6
7	Otras entidades	Defensoría del Pueblo	2	6
8	Otras entidades	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social	2	6
9	Otras entidades	Junta Administradora Local de San Cristóbal	1	6
10	Hábitat	Secretaría Distrital de Hacienda	4	7
11	Otras entidades	Limpieza Metropolitana S.A E.S.P	1	7
12	Otras entidades	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	1	7
13	Otras entidades	Dirección de Educación Local Usaqué	1	8
14	Gobierno	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	22	9
15	Otras entidades	Inspección 7A Distrital de Policía	1	9
16	Otras entidades	Inspección de Policía 10 G de Engativá	1	9
17	Ambiente	Jardín Botánico José Celestino Mutis	14	10

<i>No.</i>	<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>	<i>Número de solicitudes por entidad</i>	<i>Tiempo de respuesta (días hábiles)</i>
18	Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Instituto para la Economía Social	6	10
19	Educación	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	4	10
20	Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital	3	10
21	Gobierno	Alcaldía Local de Santa Fe	3	10
22	Hábitat	Empresa de energía de Bogotá S.A	2	10
23	Hábitat	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	8	10
24	Salud	Secretaría Distrital de Salud	27	10
25	Seguridad, Convivencia y Justicia	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	12	10
26	Cultura, Recreación y Deporte	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	6	11
27	Gestión Pública	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	1	11
28	Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social	9	11
29	Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer	3	11
30	Salud	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	4	11
31	Seguridad, Convivencia y Justicia	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	4	11
32	Otras entidades	Codensa S.A	5	11
33	Ambiente	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	1	12
34	Ambiente	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	4	12
35	Gobierno	Alcaldía Local de Puente Aranda	15	12
36	Hábitat	Caja de Vivienda Popular	3	12
37	Otras entidades	Fiscalía General de la Nación	5	12
38	Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	4	13
39	Gobierno	Alcaldía Local de La Candelaria	1	13
40	Hábitat	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá	33	13
41	Hábitat	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	15	13
42	Otras entidades	Personería de Bogotá	39	13
43	Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	45	14
44	Otras entidades	Contraloría de Bogotá	6	14
45	Otras entidades	Dirección Local de Educación	2	14
46	Gobierno	Departamento Administrativo del Espacio Público	34	15

No.	Sector	Entidad	Número de solicitudes por entidad	Tiempo de respuesta (días hábiles)
47	Gobierno	Alcaldía Local de Fontibón	11	15

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

En la Tabla 5 se relacionan las entidades con respuestas por fuera de los 15 días hábiles establecidos en la Ley 1755 de 2015. Para el análisis, se promediaron los días de respuesta, encontrando que, en algunos casos, hay entidades que sobrepasan los mismos en 66 días hábiles.

Tabla 3. Tiempos de respuesta de los requerimientos de manera extemporánea.

No.	Sector	Entidad	Número de solicitudes por entidad	Tiempo de respuesta (días hábiles)
1	Otras entidades	Consejo Superior de La Judicatura	1	66
2	Salud	Subred Integrada de Servicios de Salud del Norte E.S.E	6	65
3	Gobierno	Alcaldía Local de Bosa	9	50
4	Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	11	36
5	Otras entidades	Inspección Distrital de Policía 16	1	35
6	Otras entidades	Ciudad Limpia Bogotá S.A	1	34
7	Otras entidades	Policía Metropolitana de Bogotá	9	34
8	Gobierno	Alcaldía Local de Suba	57	32
9	Otras entidades	Superintendencia Nacional de Salud	3	32
10	Gobierno	Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe	17	31
11	Otras entidades	Dirección Local de Educación -Kennedy	1	31
12	Educación	Secretaría de Educación del Distrito	43	26
13	Gobierno	Alcaldía Local de Los Mártires	5	26
14	Otras entidades	Bibliored	2	26
15	Otras entidades	Procuraduría General de La Nación	2	25
16	Gobierno	Alcaldía Local de Antonio Nariño	7	24
17	Gobierno	Alcaldía Local de San Cristóbal	15	21
18	Hábitat	Secretaría Distrital de Hábitat	16	21
19	Otras entidades	Inspección de Policía 11 A Suba	1	21
20	Gobierno	Alcaldía Local de Barrios Unidos	47	20
21	Gobierno	Alcaldía Local de Engativá	35	20
22	Gestión Pública	Secretaría General	4	19
23	Gobierno	Alcaldía Local de Kennedy	20	19
24	Hábitat	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C	2	19
25	Gobierno	Alcaldía Local de Chapinero	19	18
26	Gobierno	Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	11	18
27	Ambiente	Secretaría Distrital de Ambiente	73	17
28	Cultura, Recreación y Deporte	Instituto Distrital Recreación y Deporte	15	17
29	Otras entidades	Concejo de Bogotá	4	17
30	Otras entidades	Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores	1	17



<i>No.</i>	<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>	<i>Número de solicitudes por entidad</i>	<i>Tiempo de respuesta (días hábiles)</i>
31	Hacienda	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones	3	16
32	Otras entidades	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	4	16
33	Otras entidades	Ministerio de defensa Nacional	2	16

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital.

## 5. Recomendaciones

1. Los porcentajes que se evidencian en el ranking de los 10 primeros subtemas de las entidades han tenido una disminución respecto de los informes de vigencias anteriores, debido a que los mismos se encuentran más desagregados. Por ello es necesario mantener la constante depuración de los subtemas del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, para tener información mucho más exacta.
2. Se reitera a las entidades la necesidad de elaborar y presentar el informe mensual de PQRS en el tiempo y forma establecidos en la Circular 006 de 2017, así como realizar un mayor análisis de la información reportada, a fin de identificar la situación real de las acciones que las entidades realizan en torno a la mejora de la gestión de las peticiones y del servicio al ciudadano.
3. Las entidades que tienen mayor volumen de peticiones deben realizar el análisis de causa raíz de los requerimientos más reiterados, con el fin de implementar acciones de mejora tendientes a permitir al ciudadano el acceso eficiente a sus servicios.
4. Se recomienda a las entidades dar cumplimiento a la Circular No. 007 de 2019 atendiendo la recomendación de la Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, en el sentido de coordinar lo pertinente con la Secretaria General para asegurar la articulación entre los sistemas de gestión documental y de correspondencia con el sistema Bogotá Té escucha y de esta manera acatar lo enunciado en los numerales 3 y 7 del Decreto 371 de 2010.
5. Ante el incremento de las peticiones interpuestas a través de los canales App-Aplicación Móvil y Redes Sociales, es necesario incluir en los protocolos y manuales de servicio lineamientos respecto a la tratamiento de estas peticiones.
6. Se recomienda a las entidades distritales dar cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para dar respuesta a las peticiones ciudadanas.

## 6. Referencias

- Presidencia de la República. (21 de julio de 1993). *Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá.* [Decreto Ley 1421 de 1993]. Recuperado de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1507#1>
- Congreso Nacional de la República de Colombia. (30 de junio de 2015). *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.* [Ley 1755 de 2015]. Recuperado de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62152>
- Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (30 de agosto de 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.* [Decreto 371 de 2010]. Recuperado de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40685>
- Concejo de Santafé de Bogotá D.C. (2 de diciembre de 1993). *Por el cual se determina la estructura orgánica de la Veeduría Distrital, se definen sus funciones generales por dependencia; se establece su planta de personal se adopta el sistema especial de nomenclatura y clasificación de cargos; se fija la escala de remuneración para los distintos empleos y se dictan otras disposiciones.* [Acuerdo 24 de 1993]. Recuperado de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2053>