



500

Bogotá D.C.

Doctor
LIBARDO ASPRILLA LARA
Director General
Instituto para la Economía Social - IPES
gestiondocumental@ipes.gov.co
Bogotá D.C.

Al contestar cite estos datos:

Radicado No.: 20215000107161



Fecha: 29/10/2021

POR FAVOR AL CONTESTAR CITE EL No. DEL RADICADO

IPES - Correspondencia Administrativa - RECIBIDAS

Radicado: 00110-812- 017649

Fecha: 29/10/2021 - 04:27 PM

Remitente: VEEDURIA DISTRITAL

Destinatario: LIBARDO ASPRILLA LARA

No.Folios: 1 Anexos: 24

Asunto: Informe Análisis de los Requerimientos Ciudadanos en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha", I Semestre 2021

Respetado doctor Asprilla:

La Veeduría Distrital en cumplimiento de su misión de acompañamiento y seguimiento a la gestión a las entidades distritales y, en este caso, en relación con la efectividad en el servicio a la ciudadanía, ha venido elaborando un informe sobre el comportamiento de las peticiones ciudadanas que se registran en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".

Este informe identifica y analiza las peticiones ciudadanas más reiteradas en el Distrito, realizando un balance frente a los resultados obtenidos durante el primer semestre del año 2021 y adicionalmente, contiene un reporte del cumplimiento del Decreto 371 de 2010, frente a la presentación mensual por parte de las entidades del Distrito, de un informe que evidencia la relación y gestión de las PQRS en el periodo.

Este informe es un insumo importante 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 optimizar la gestión, prevenir situaciones generadoras de corrupción, así como la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia en materia de servicio al ciudadano.

Atentamente,

JAYN PATRICH PARDO GARCÍA
Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos

Anexos: Informe Análisis de los Requerimientos Ciudadanos

Revisó: Daissy Rodríguez Urrea, Profesional Especializado, VdAQR

Elaboró: Diana Carolina Camargo P, Contratista, VdAQR

Código: GD-FO-24
Versión: 002
Fecha Vigencia: 09-10-2019

veeduríadistrital.gov.co

Edificio Tequendama Cra7 #26-20 piso 34. Tel: (57 1) 3407666



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



ANÁLISIS DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS "BOGOTÁ TE ESCUCHA" (I Semestre 2021)

De conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, 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 2021



Análisis de requerimientos
ciudadanos en el Sistema Distrital
para la Gestión de Peticiones
Ciudadanas "Bogotá Te Escucha"
(I Semestre 2021)

Veedor Distrital
Guillermo Rivera

Viceveedora Distrital
Diana Mendieta Durán

Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos
Jayn Patrich Pardo García

Veedor Delegado para la Contratación
Byron Adolfo Valdivieso

Veedora Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal
Laura Oliveros Amaya

Veedor Delegado para la Participación y los Programas Especiales
Ramón Villamizar Maldonado

Jefe Oficina Asesora de Planeación
Rino Acero Camacho

Jefe Oficina Asesora Jurídica
María Liliana Rodríguez

Equipo de Trabajo

Daissy Johanna Rodríguez Urrea
Jorge Andrés Garzón Morales



Tabla de contenido

Introducción.....	4
1. Peticiones ciudadanas presentadas ante entidades del Distrito Capital, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”.....	4
1.1 Requerimientos distritales por sectores.....	5
1.2 Requerimientos distritales por Entidades.....	6
1.3 Requerimientos distritales por tipologías.....	8
1.4 Canales.....	9
1.5 Principales subtemas registrados.....	10
1.6 Oportunidad en la respuesta a las peticiones ciudadanas.....	13
2. Análisis de los informes mensuales de PQRS.....	16
2.1 Oportunidad en la presentación de los informes.....	16
2.2 Calidad en la presentación de los informes.....	20
3. Recomendaciones.....	23

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Comparativo peticiones redes sociales y app vigencia 2020 y primer semestre 2021.....	10
<i>Tabla 2.</i> Seguimiento oportunidad presentación de los informes PQRS.....	17
<i>Tabla 3.</i> Seguimiento calidad en la presentación de los informes PQRS.....	21

Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Clasificación de PQRS por sectores.....	5
<i>Figura 2.</i> Requerimientos distritales por Entidad.....	7
<i>Figura 3.</i> Requerimientos distritales por tipologías.....	8
<i>Figura 4.</i> Canales de interacción del Distrito Capital.....	9
<i>Figura 5.</i> Principales subtemas registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”.....	11
<i>Figura 6.</i> Entidades que cumplen con los tiempos de respuesta.....	14
<i>Figura 7.</i> Entidades que no cumplen con los tiempos de respuesta.....	15
<i>Figura 8.</i> Tiempos promedio días gestión Alcaldías Locales.....	16
<i>Figura 9.</i> Oportunidad en la presentación de los informes PQRS.....	17
<i>Figura 10.</i> Calidad en la presentación de los informes PQRS.....	20



Introducción

La Veeduría Distrital, en ejercicio de sus funciones 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. Por lo anterior, con base en los registros del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" y la información reportada por las entidades distritales, 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 analizan las peticiones ciudadanas que se registraron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" y que se asignaron a las diferentes entidades durante el primer semestre de la vigencia 2021. Dicho análisis se realiza desde las diferentes clasificaciones (sector, tipologías, canales, tiempos promedio de respuesta, entre otros). De igual forma, se examina lo reportado por las entidades distritales a través del informe de PQRS mensual que ordena el artículo tercero 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*". Adicionalmente, se verifican los tiempos de respuesta, la oportunidad y calidad de estas.

Este informe es un insumo para las entidades distritales en la toma de decisiones y en la elaboración de sus planes de acción y/o planes de fortalecimiento, ya que permite mejorar la gestión, prevenir la corrupción, así como la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia en materia de servicio al ciudadano, que se traducen en el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

1. Peticiones ciudadanas presentadas ante entidades del Distrito Capital, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha"

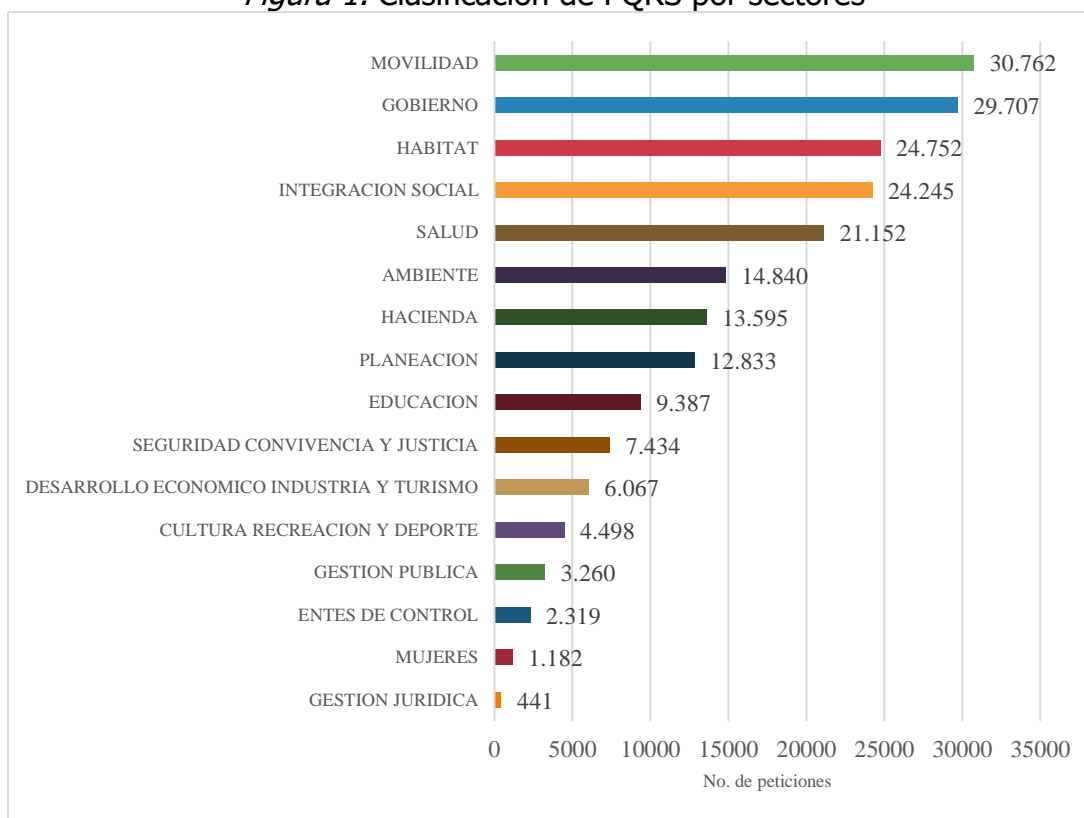
De acuerdo con lo reportado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., durante el primer semestre de 2021, el Distrito Capital a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" recibió un total de 206.474 peticiones únicas. En comparación con el primer semestre de 2020, hubo un incremento de aproximadamente un 25% que está relacionado tanto con la emergencia sanitaria en

la que nos encontramos desde el año 2020 como con la integración que se ha realizado por parte de varias entidades entre sus sistemas de gestión documental y el sistema "Bogotá Te Escucha". A continuación, se presenta la clasificación de la gestión realizada con las peticiones ciudadanas:

1.1 Requerimientos distritales por sectores

La figura 1 muestra en orden descendente, el número de peticiones gestionadas por los diferentes sectores que hacen parte del Distrito durante el primer semestre de 2021:

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 para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".

El sector Movilidad, al igual que en la vigencia 2020, sigue ocupando el primer lugar. Esto debido especialmente a que se reportaron alrededor de 16.000 peticiones relacionadas con la gestión de comparendos y los cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito.



En los demás sectores hubo cambios donde es evidente la variación por las condiciones de la emergencia sanitaria, viéndose incrementadas las peticiones en temas que han sido consecuencia de la pandemia, como el programa Bogotá Solidaria y programas de vivienda. Se ve un leve descenso en sectores de integración social y salud, quienes en 2020 ocuparon puestos más altos en el ranking por sus programas de atención directa a la situación de emergencia.

Un sector que presentó un cambio significativo en su posición fue Planeación, que pasó de estar en el puesto número diez para la vigencia 2020, al puesto siete en el primer semestre de 2021, ello debido al incremento de peticiones por el programa Bogotá Solidaria.

En relación con lo anteriormente expuesto, el sector Hábitat ascendió del quinto puesto en 2020; al tercer lugar, en el primer semestre 2020, ya que las peticiones relacionadas con los temas de acceso a vivienda también se incrementaron.

En el cuarto lugar, se encuentra el sector Integración Social que descendió dos posiciones en relación con el año 2020; y en el quinto lugar, igualmente bajando dos posiciones está el sector Salud que, a pesar de evidenciar un incremento de peticiones en relación con el primer semestre de 2020, registran lugares más bajos en el ranking que otras entidades.

Por su parte, el sector Gobierno en relación al total de peticiones gestionadas en el Distrito durante el 2020, pasa del cuarto al segundo puesto con una representación del 14%, donde las temáticas con mayor número de peticiones fueron gestionadas especialmente en las Alcaldías Locales y tienen que ver con establecimientos de comercio, funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos, gestión policiva, entre otros.

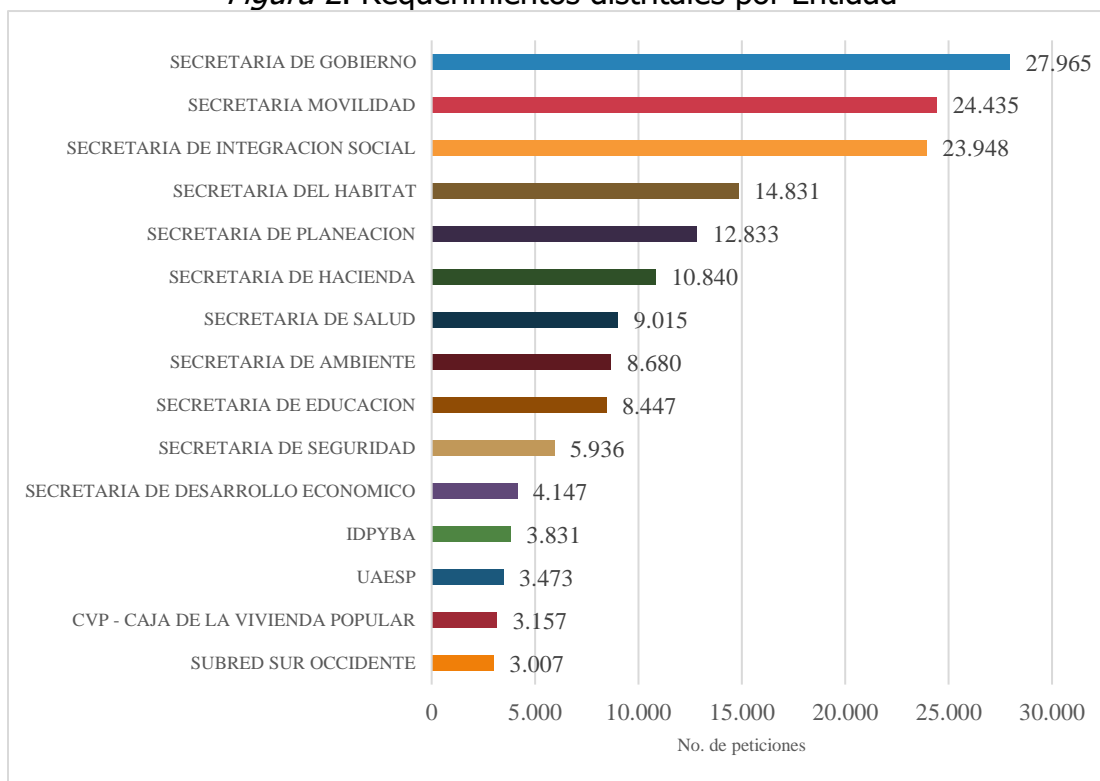
Los sectores como Ambiente, Hacienda, Seguridad, Convivencia y Justicia y Educación presentan comportamientos similares a los de la vigencia 2020.

1.2 Requerimientos distritales por Entidades

Las estadísticas de las peticiones ciudadanas gestionadas a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha", la clasificación por entidad arroja resultados similares a la realizada por sectores, dejando a las Secretarías Distritales de Gobierno, Movilidad, Integración Social, Hábitat y Planeación como las representativas de los sectores que lideran la medición anterior.

A continuación, se evidencia la gráfica en la que se encuentra el rango de las 15 primeras entidades que registran el mayor número de PQRS:

Figura 2. Requerimientos distritales por Entidad



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".

La Secretaría Distrital de Gobierno obtuvo un total de 27.965 peticiones registradas, correspondientes al 14% del total del Distrito. Por su parte, la Secretaría Distrital Movilidad sumó 24.435 registros que equivalen al 12% del total del Distrito; la Secretaría Distrital de Integración Social gestionó 23.948 (12%) peticiones y las entidades subsiguientes reportaron porcentajes inferiores al 7% de las peticiones en Bogotá durante el período de evaluación.

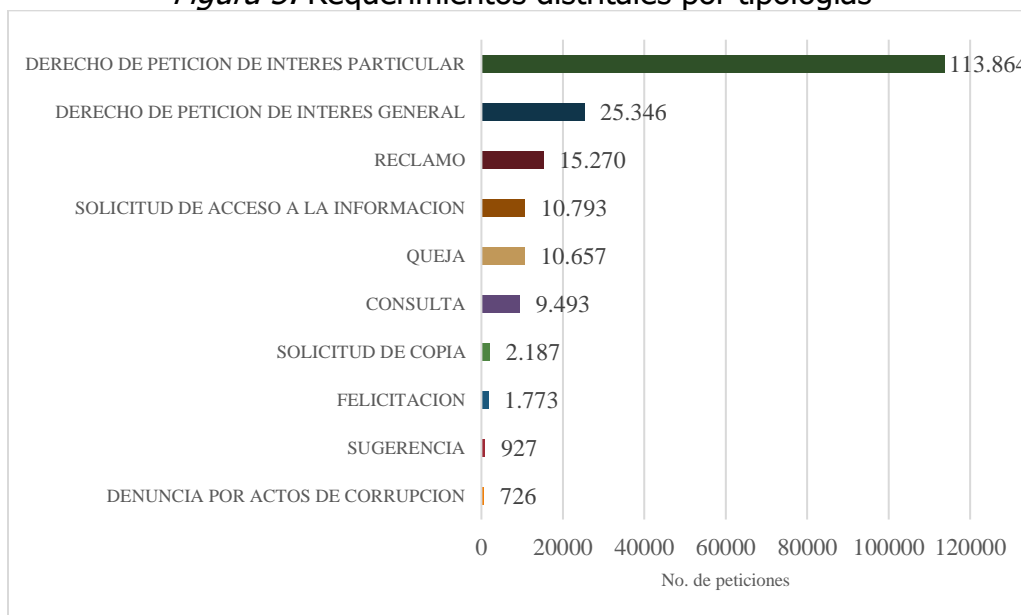
En atención a la situación de emergencia que actualmente se vive por el Covid-19 y que aún sigue afectando a la ciudad, la clasificación por entidades para el primer semestre del año 2021 evidencia que la gestión de los diferentes requerimientos ciudadanos lo lideraron las Secretarías Distritales como cabezas de los sectores competentes frente al manejo de las diferentes temáticas relacionadas con la pandemia, seguidas por algunas entidades

adscritas que también se encuentran directamente relacionadas con la atención de estos temas.

1.3 Requerimientos distritales por tipologías

Las peticiones que la ciudadanía interpone ante las diferentes entidades que hacen parte de la Administración Distrital usando el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha", se analizan y discriminan por tipologías. A continuación, se evidencian las tipologías que obtuvieron una mayor representación durante el primer semestre de 2021:

Figura 3. Requerimientos distritales por tipologías



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".

Según lo anterior, en primer lugar, están los *derechos de petición de interés particular* con 113.864 (55%) peticiones; seguido por los *derechos de petición de interés general* con 25.346 (12%) peticiones; luego se encuentran los *reclamos* con 15.270 (7%) peticiones. En el cuarto lugar, aparecen las *solicitudes de acceso a la información* con 10.793 (5%) peticiones, seguidas por las *quejas* con 10.657 (5%) peticiones, las *consultas* con 9.493 (5%) y finalmente, están las *solicitudes de copia, felicitaciones, sugerencias y denuncias por actos de corrupción* con porcentajes inferiores al 1%. Con respecto al mismo período en 2020, los porcentajes de participación respecto del total de peticiones

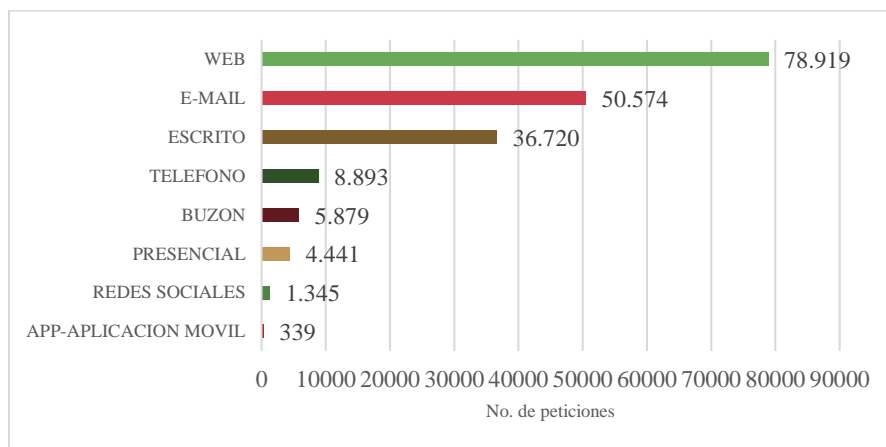
del Distrito son los mismos; solo se presenta variación en cuanto a las felicitaciones que pasan de estar en el noveno lugar al octavo.

Con el fin de lograr disminuir la cifra que registran los derechos de petición de interés particular es necesario que las entidades distritales implementen planes de fortalecimiento en los canales de atención a la ciudadanía, sus procesos y procedimientos, haciendo más simple, transparente y efectiva la atención que se brinda al ciudadano.

1.4 Canales

Durante el primer semestre de 2021, el comportamiento de los canales de atención no presentó variación con respecto a lo evidenciado en 2020, los canales *Web* y *correo electrónico* siguen liderando el ranking distrital. El canal *Web* registró un total de 78.919 (38%) requerimientos, seguido del canal *correo electrónico* con 50.574 (24%) peticiones, continúa el *escrito* con 36.720 (18%) peticiones, luego se ubica el canal *telefónico* con 8.893 (4%) peticiones, posteriormente el canal *buzón* con 5.879 (3%) peticiones, el canal *presencial* con 4.441 (2%) peticiones y en los últimos dos lugares se encuentran canales con porcentajes que no superan el 1% como *redes sociales* con 1.345 peticiones y *app-aplicación móvil* con 339 peticiones. A continuación, se puede observar gráficamente el comportamiento de los canales de atención 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 para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".

El comportamiento de los canales de atención fue muy similar en la vigencia 2020 y en el primer semestre de 2021, es de resaltar que, en este último, las peticiones presentadas por *redes sociales* y *app-aplicación móvil* registraron un número similar de peticiones de la que se evidenció en todo el año 2020, como se ve en la tabla a continuación:

Tabla 1. Comparativo peticiones redes sociales y app vigencia 2020 y primer semestre 2021

Vigencia	Canal de interacción	No. Peticiones
2020	redes sociales	1.869
	app-aplicación móvil	391
I semestre 2021	redes sociales	1.345
	app-aplicación móvil	339

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".

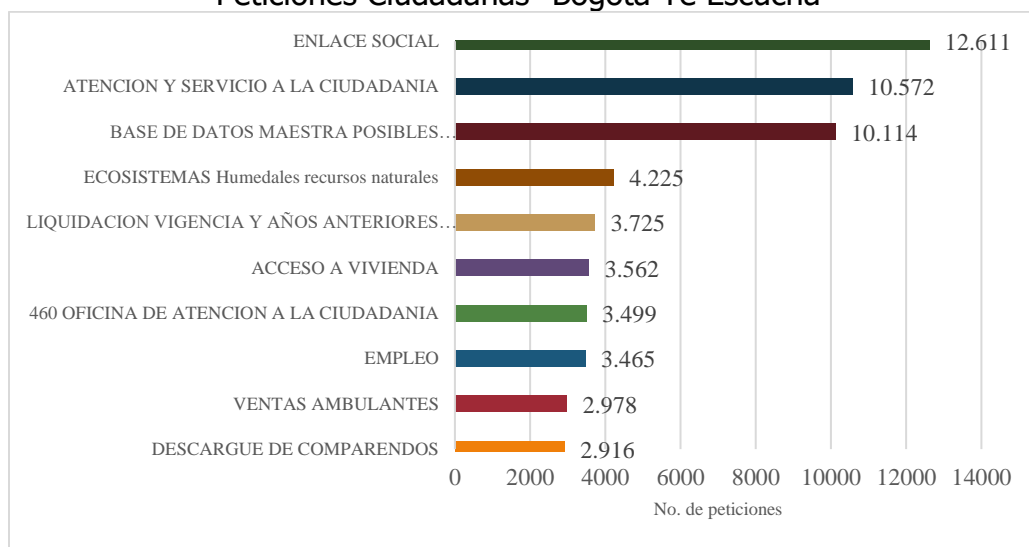
Es evidente el incremento exponencial que han venido presentando estos canales de atención, por lo que se requiere que todas las entidades trabajen en el fortalecimiento de estos canales y se implemente la Directiva 004 de 2021 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá "Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales".

1.5 Principales subtemas registrados

En el primer semestre del año 2021, los 10 subtemas que lideran el ranking de los más reiterados suman 57.667 peticiones, equivalentes al 28% del total de las registradas en

el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha", las cuales se describen en la siguiente gráfica:

Figura 5. Principales subtemas registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha"



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".

El subtema denominado *Enlace Social* con 12.611 registros es una temática nueva generada en la vigencia 2020 que se encuentra a cargo de la Secretaría Distrital de Integración Social y sus Subdirección Locales y que en comparación con el año 2020, sigue siendo la número uno. Encierra actividades como jornadas de información, orientación y referenciación a los servicios sociales, entregas de ayuda humanitaria, entre otras, que van dirigidas a personas en emergencia social junto con su grupo familiar. Durante la vigencia 2021 este subtema sigue siendo el número uno, representando el 6% del total de peticiones del Distrito.

Atención y servicio a la ciudadanía, corresponde al subtema que referencia aquellas peticiones relacionadas con solicitudes ciudadanas sobre temas de calidad y oportunidad en la prestación del servicio. Este es un subtema transversal, puesto que la mayoría de

las entidades de la Administración Distrital lo tienen parametrizado en el Sistema "Bogotá Te Escucha". Para el período de análisis, algunas de las entidades que reportaron mayor número de registros asociados a este subtema son la Secretaría Distrital del Hábitat, Secretaría Distrital de Hacienda, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, entre otras entidades. Con relación a



2020, este subtema sigue presentando un aumento, ya que para el primer semestre de 2021 registró 10.572 peticiones, número similar a lo registrado en todo el año 2020 en donde presentó 12.526 requerimientos. Lo anterior, evidencia la necesidad de realizar nuevamente una revisión estricta en las entidades relacionadas sobre las peticiones que se están clasificando dentro de este subtema.

El subtema *Base de datos maestra posibles beneficiarios Bogotá Solidaria*, obedece a la emergencia ocasionada por el Covid-19 y se deriva del programa 'Bogotá Solidaria en Casa' o 'Renta Básica Bogotá creado por la Alcaldía Mayor de Bogotá al inicio de la cuarentena. Este programa busca ayudar a más de 500.000 familias pobres y en condición de vulnerabilidad de la ciudad por medio de un subsidio que sirva para cubrir sus necesidades básicas. Este subtema pasa del quinto al tercer lugar, teniendo un incremento importante pues pasó de representar el 1% de las peticiones registradas en todo el año 2020 a representar el 5% de las peticiones para el primer semestre 2021.

Del total de peticiones registradas en el Distrito, el subtema *Ecosistemas (humedales recursos naturales)* que involucra problemáticas ambientales gestionados por la Secretaría Distrital de Ambiente, cuenta con 4.225 registros y ocupa el cuarto lugar del ranking por subtemas descendiendo una posición en comparación con la vigencia 2020.

Para el primer semestre del año 2021, el subtema *liquidación vigencia y años anteriores impuestos distritales* pasa del noveno al quinto lugar con un total de 3.725 peticiones registradas, sin embargo, a pesar de estar en el top 5 de los subtemas más requeridos por la ciudadanía, el mismo presenta tiempos de respuesta que sobrepasan los 80 días de gestión. Por lo tanto, se recomienda que la Secretaría Distrital de Hacienda realice las acciones necesarias para dar respuesta con oportunidad, calidad y calidez a la ciudadanía interesada en este subtema.

El subtema *Acceso a vivienda* liderado por la Secretaría Distrital del Hábitat con 3.562 peticiones obedece también a la situación que vive la ciudad por la emergencia sanitaria y las consecuencias económicas de la misma.

En el séptimo lugar, se encuentra el subtema *460 oficina de atención a la ciudadanía* gestionado por la Secretaría Distrital de Gobierno con 3.499 registros, teniendo en cuenta que éste es muy general. Se recomienda que por parte de esta entidad se realice un análisis de las peticiones para que la clasificación de las mismas sea el correcto y este subtema no se convierta en la generalidad para los requerimientos ciudadanos.



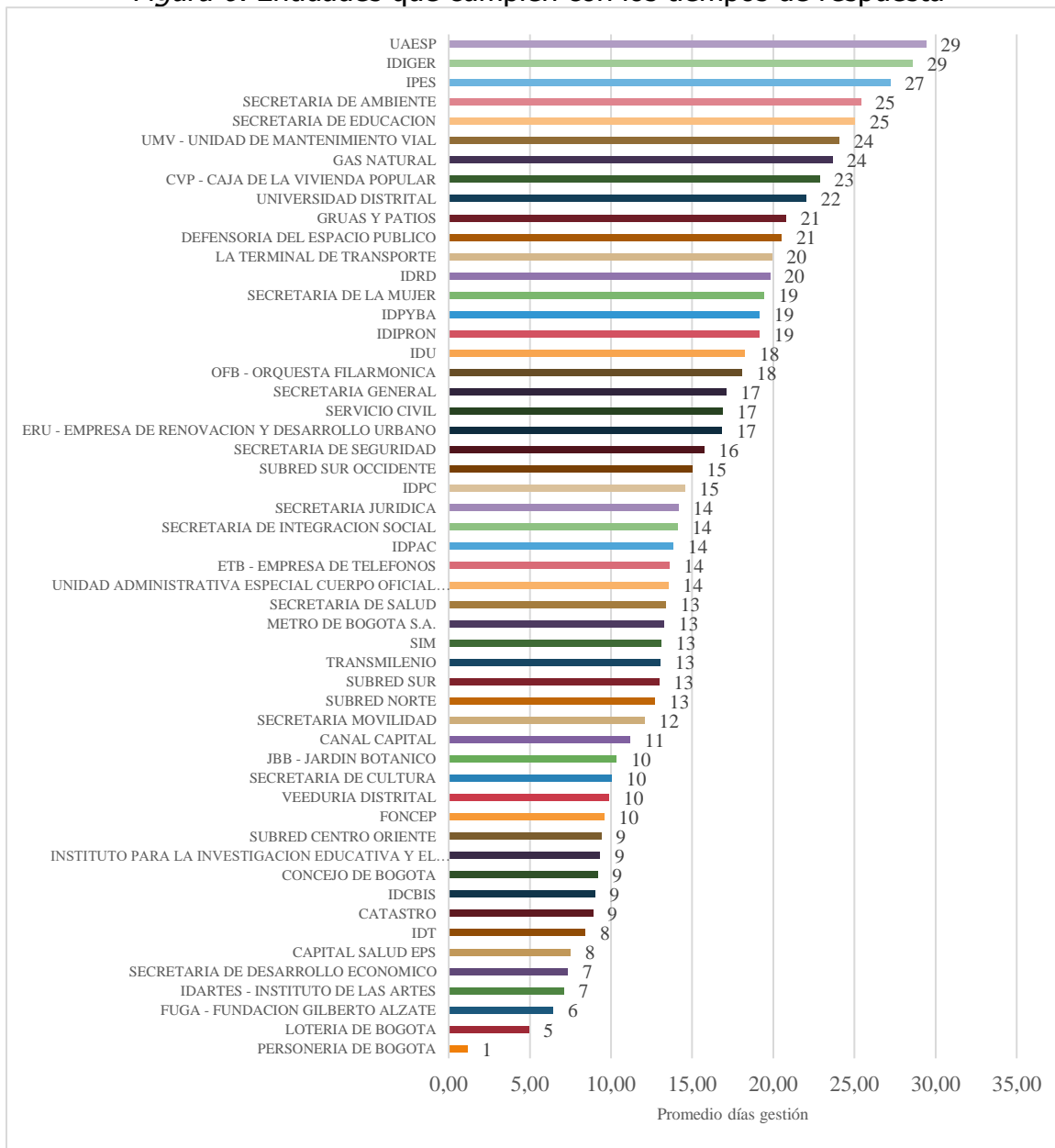
Finalmente, se encuentran tres subtemas nuevos para el primer semestre de 2021, *Empleo* liderado por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico con 3.465 peticiones; *ventas ambulantes* gestionado por la Secretaría Distrital de Gobierno con 2.978 registros y cerrando el top 10, el subtema *Descargue de comparendos* liderado por la Secretaría Distrital del Movilidad con 2.916 peticiones.

1.6 Oportunidad en la respuesta a las peticiones ciudadanas

De acuerdo con el proceso de evaluación realizado para el primer semestre de 2021, los promedios de días gestión de las respuestas dadas a las diferentes peticiones ciudadanas registradas en el Sistema "Bogotá Te Escucha" por parte de las entidades distritales, se encuentran distribuidos en:

- a) las entidades que dan cumplimiento con lo establecido en el Decreto 491 de 2020, por medio del cual se ampliaron transitoriamente los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 para la respuesta de peticiones, en razón a la emergencia sanitaria.
- b) las entidades que no cumplen con lo referido en la norma.

Figura 6. Entidades que cumplen con los tiempos de respuesta



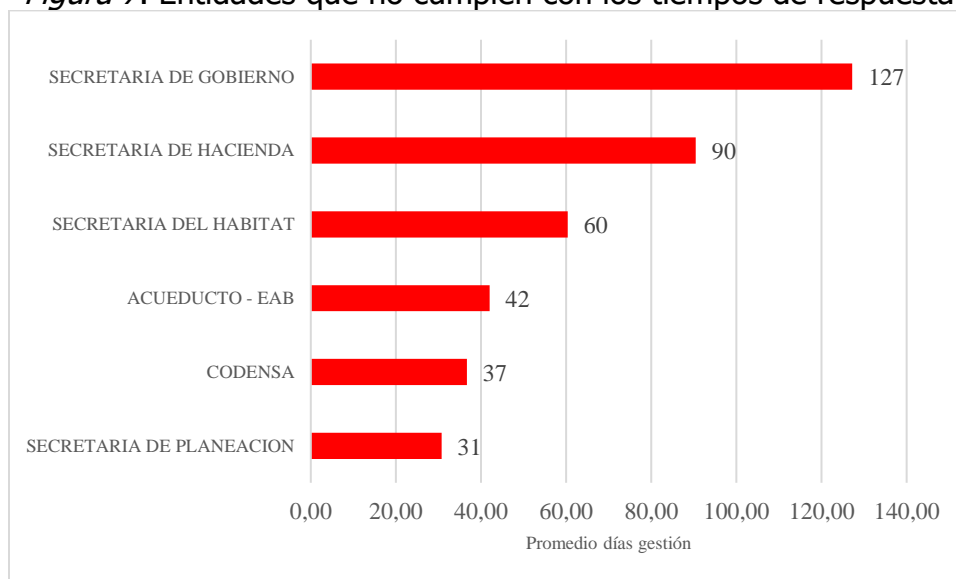
Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".

Frente a los promedios de días de gestión dados a las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales se resalta positivamente que un alto porcentaje de las entidades distritales se encuentran dentro de la clasificación de aquellas que dan cumplimiento con

los tiempos estipulados y definidos en la normatividad. Así mismo, se resalta que en esta clasificación se encuentran la mayor parte de las entidades que actualmente están atendiendo peticiones directamente relacionadas con el manejo de la pandemia mundial por el Covid-19, en especial las pertenecientes al Sector Salud. A pesar de presentar actualmente un aumento considerable en el registro de sus peticiones, las entidades de este sector siguen dando cumplimiento con los tiempos de respuesta a la ciudadanía.

Por otra parte, aquellas entidades que no cumplen con los tiempos estipulados en la normatividad son las siguientes:

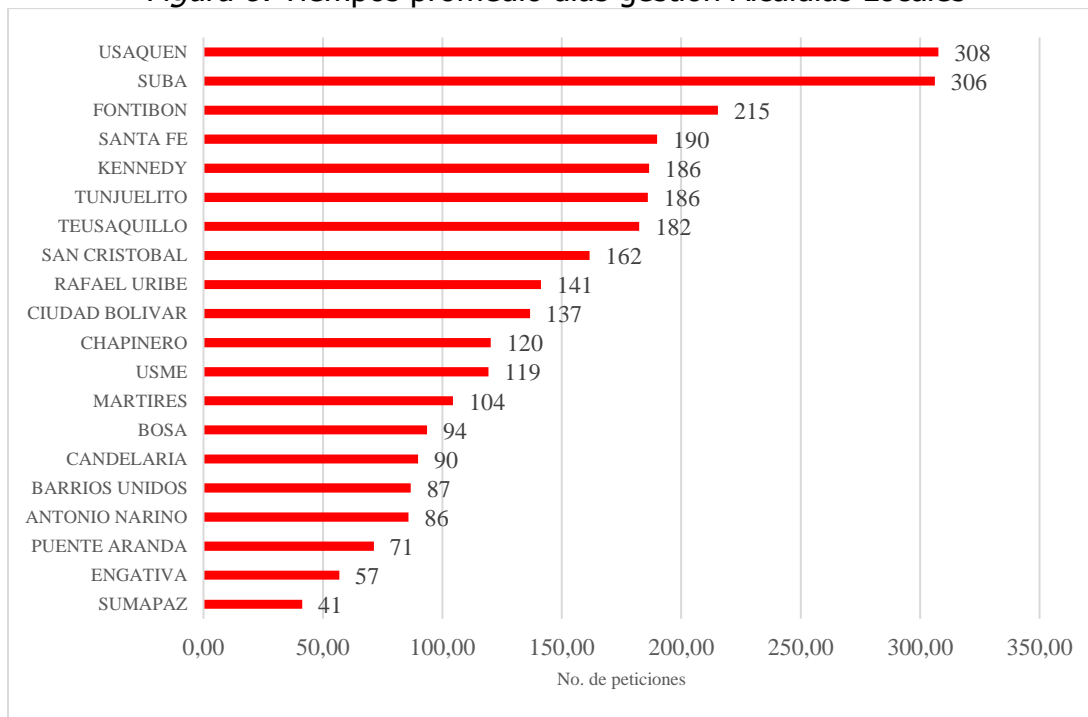
Figura 7. Entidades que no cumplen con los tiempos de respuesta



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".

La Secretaría Distrital de Gobierno lidera la clasificación con un promedio de días de gestión de 127 y reporta 105 días promedio de vencimiento. Sin embargo, en relación con el año 2020, los tiempos han bajado. Las temáticas descritas anteriormente, son principalmente gestionadas por las Alcaldías Locales lo que evidencia que estos tiempos afectan directamente la gestión de peticiones de la Secretaría Distrital de Gobierno debido a que estas Alcaldías se encuentran parametrizadas en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" como dependencias de dicha Entidad. A continuación, se presentan gráficamente los promedios de días de gestión para el período de evaluación de las Alcaldías Locales:

Figura 8. Tiempos promedio días gestión Alcaldías Locales



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".

2. Análisis 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 período, se realizó un análisis en el que se evidencia la oportunidad y calidad de los informes de PQRS publicados en la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos por cada una de las entidades, durante el primer semestre del año 2021.

2.1 Oportunidad en la presentación de los informes

Para describir el factor de oportunidad, se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

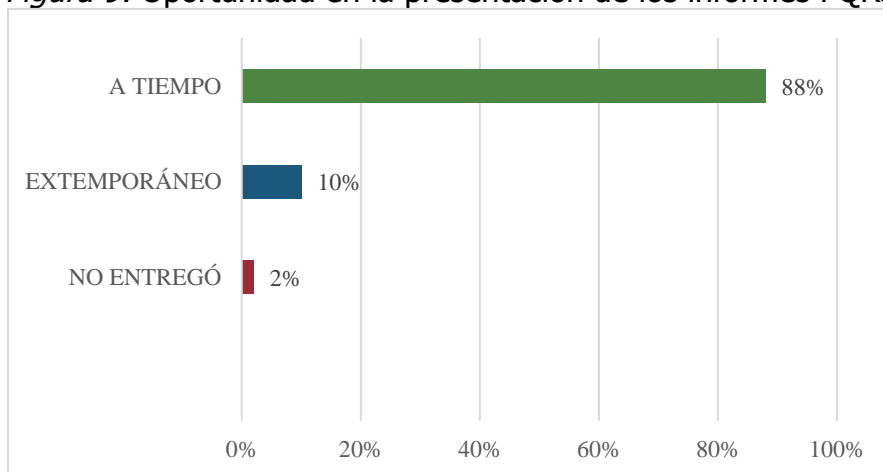
- A tiempo, cuando se realiza el cargue del informe en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos durante los 15 primeros días hábiles de cada mes,
- Extemporáneo, cuando el cargue del informe en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos se realiza fuera del plazo establecido 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 88% de un total de 324 informes que debieron ser cargados en la página web de la Red durante el período de evaluación, se publicaron con la oportunidad requerida y acorde a los tiempos establecidos en la normatividad vigente. Por su parte, el 10% se publicó de manera extemporánea y el 2% no fue publicado.

Es importante resaltar la necesidad de seguir fomentando el buen uso de esta herramienta de gestión para mejorar los tiempos de presentación de la información y que esto a su vez, trascienda en contar con un panorama mucho más claro sobre la gestión de peticiones en Bogotá.

Figura 9. Oportunidad en la presentación de los informes PQRS



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

Tabla 2. Seguimiento oportunidad presentación de los informes PQRS

Sector	Entidad	Oportunidad I semestre 2021		
		A tiempo	Extemporáneo	No Entregado
Gestión Pública	Secretaría General	6	0	0
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	5	1	0
Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	6	0	0
	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP	6	0	0

Sector	Entidad	Oportunidad I semestre 2021		
		A tiempo	Extemporáneo	No Entregado
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC	6	0	0
Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda	6	0	0
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP	5	1	0
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	6	0	0
	Lotería de Bogotá	6	0	0
Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	6	0	0
Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	5	1	0
	Instituto para la Economía Social IPES	5	0	1
	Instituto Distrital de Turismo IDT	6	0	0
Educación	Secretaría de Educación del Distrito	3	3	0
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP	6	0	0
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	3	3	0
Salud	Secretaría Distrital de Salud	6	0	0
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.: Tunal, Tunjuelo, Meissen, Nazareth, Usme y Vista hermosa.	6	0	0
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.: Occidente de Kennedy, Bosa, Fontibón, Hospital del Sur y Pablo VI Bosa.	5	1	0
	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.: Simón Bolívar, Engativá, Suba, Chapinero y Usaquén.	5	1	0
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.: Santa Clara, la Victoria, Centro Oriente, San Blas, San Cristóbal y Rafael Uribe.	6	0	0
	Capital Salud EPS-S SAS	6	0	0
	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS	6	0	0
Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social	5	1	0

Sector	Entidad	Oportunidad I semestre 2021		
		A tiempo	Extemporáneo	No Entregado
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON	6	0	0
Cultura, Recreación y Deporte	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	5	1	0
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR	6	0	0
	Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB	3	1	2
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC	5	1	0
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA	5	1	0
	Instituto Distrital de las Artes – IDARTES	6	0	0
	Canal Capital	6	0	0
Ambiente	Secretaría Distrital de Ambiente	6	0	0
	Jardín Botánico José Celestino Mutis	6	0	0
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER	6	0	0
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA	6	0	0
Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad	4	2	0
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV	6	0	0
	Instituto de Desarrollo Urbano – IDU	6	0	0
	Empresa de Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio S.A.	2	4	0
	Terminal de Transportes S.A.	5	1	0
	Empresa Metro de Bogotá S.A.	6	0	0
Hábitat	Secretaría Distrital del Hábitat	5	1	0
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP	5	1	0
	Caja de la Vivienda Popular – CVP	5	1	0
	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano – ERU	6	0	0
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB – ESP	3	3	0
	Vanti – Gas Natural	0	1	5
Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer	6	0	0
	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	5	1	0

Sector	Entidad	Oportunidad I semestre 2021		
		A tiempo	Extemporáneo	No Entregado
Seguridad, Convivencia y Justicia	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	6	0	0
Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital	6	0	0
Entidades de Control	Veeduría Distrital	6	0	0
	Concejo de Bogotá	6	0	0

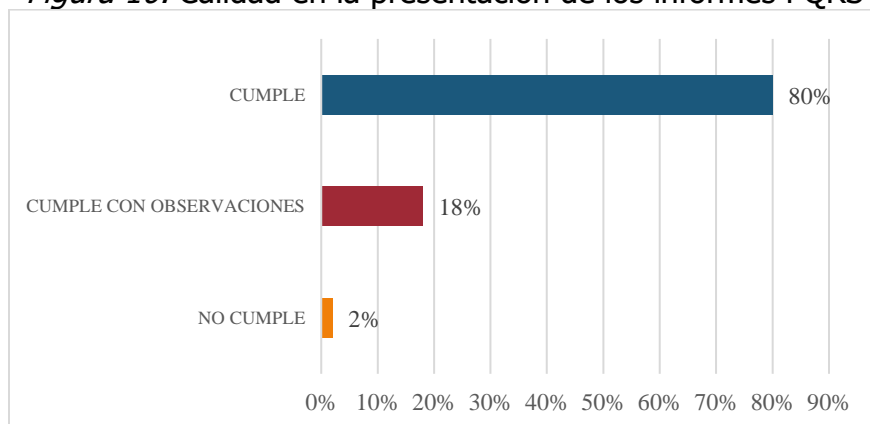
Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de PQRS mensuales, presentados por las entidades.

2.2 Calidad en la presentación de los informes

En cuanto a la calidad de los informes, también se establecieron tres (3) indicadores de evaluación:

- Cumplimiento de los criterios establecidos en la circular No. 006 de 2017; que obedecen a los parámetros de presentación del informe que se encuentran en el instructivo para el cargue de los informes mensuales de PQRS, remitido a las entidades mediante alerta preventiva de seguimiento al cumplimiento del Decreto Distrital No. 371 de 2010.
- Presentación de la información de manera coherente y de conformidad con lo que arrojan las gráficas y/o estadísticas que genera el módulo de informes de la página de la Red.
- Presentación a través de la herramienta dispuesta.

Figura 10. Calidad en la presentación de los informes PQRS



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

Dentro de la categoría *cumple*, del total de 324 informes a presentar, el 80% dio cumplimiento a los criterios establecidos en la norma; por otra parte, la categoría *cumple con observaciones*, alcanzó el 18% de informes que dieron 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, del total de informes a presentar en el primer semestre 2021, el 2% no dio cumplimiento con la calidad requerida, especialmente en el análisis de la información reportada.

La siguiente tabla detalla el cumplimiento en términos de calidad del informe mensual de PQRS que elaboran las entidades distritales y que se reportan a través del sitio web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Tabla 3. Seguimiento calidad en la presentación de los informes PQRS

Sector	Entidad	Calidad 2021		
		Cumple	Cumple con observaciones	No Cumple
Gestión Pública	Secretaría General	3	3	0
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	5	1	0
Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	3	3	0
	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP	6	0	0
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	5	1	0
Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda	4	2	0
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP	6	0	0
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	6	0	0
	Lotería de Bogotá	6	0	0
Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	3	3	0
Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	5	1	0
	Instituto para la Economía Social IPES	4	2	0
	Instituto Distrital de Turismo IDT	5	1	0
Educación	Secretaría de Educación del Distrito	3	3	0
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico- IDEP	5	1	0
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	4	2	0
Salud	Secretaría Distrital de Salud	6	0	0

Sector	Entidad	Calidad 2021		
		Cumple	Cumple con observaciones	No Cumple
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.: Tunal, Tunjuelo, Meissen, Nazareth, Usme y Vista hermosa.	6	0	0
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.: Occidente de Kennedy, Bosa, Fontibón, Hospital del Sur y Pablo VI Bosa.	5	1	0
	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.: Simón Bolívar, Engativá, Suba, Chapinero y Usaquén.	5	1	0
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.: Santa Clara, la Victoria, Centro Oriente, San Blas, San Cristóbal y Rafael Uribe.	6	0	0
	Capital Salud EPS-S SAS	6	0	0
	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCIBIS	6	0	0
	Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social	5	1
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON		5	1	0
Cultura, Recreación y Deporte	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	6	0	0
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR D	3	3	0
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	5	0	1
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	5	1	0
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	6	0	0
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	6	0	0
	Canal Capital	6	0	0
Ambiente	Secretaría Distrital de Ambiente	4	2	0
	Jardín Botánico José Celestino Mutis	5	1	0
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	5	1	0
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	5	1	0
Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad	6	0	0
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV	4	2	0
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	6	0	0
	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	5	1	0
	Terminal de Transportes S.A.	5	1	0

Sector	Entidad	Calidad 2021		
		Cumple	Cumple con observaciones	No Cumple
	Empresa Metro de Bogotá S.A.	4	2	0
	Secretaría Distrital del Hábitat	4	2	0
Hábitat	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	4	2	0
	Caja de la Vivienda Popular - CVP	5	1	0
	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano - ERU	6	0	0
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB - ESP	3	3	0
	Vanti – Gas Natural	0	1	5
	Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer	6	0
Seguridad, Convivencia y Justicia	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	5	1	0
	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	5	1	0
Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital	4	2	0
Entidades de Control	Veeduría Distrital	6	0	0
	Concejo de Bogotá	3	3	0

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

Es necesario referenciar que durante el primer semestre de 2021, de un total de 53 entidades, solo 18 cumplieron con los estándares de calidad requeridos en la presentación de sus 6 informes. Por lo anterior, se ha requerido a las demás entidades a que den cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

3. Recomendaciones

1. Es importante que todas las entidades del Distrito realicen esfuerzos para que en la vigencia 2021 se encuentren integrados en su totalidad los sistemas de gestión documental y de correspondencia con el de "Bogotá Te Escucha", esto para que el subregistro de peticiones disminuya.
2. Se recomienda a todas las entidades distritales dar cumplimiento a los términos establecidos en la normatividad para emitir respuesta de manera oportuna, con calidad y calidez a las peticiones ciudadanas.

3. Siendo la Secretaría Distrital de Gobierno una de las entidades que tiene el mayor número de peticiones en el Distrito y a su vez una de las que tiene los tiempos de respuesta más altos, es necesario que se continúen con los trabajos de depuración de las peticiones que aún se encuentran sin respuesta y que corresponden a las vigencias 2018, 2019 y 2020.
4. El rezago que presenta la Secretaría Distrital de Gobierno por peticiones no gestionadas en vigencias anteriores, también se siguen presentando tiempos de respuesta muy altos por peticiones ingresadas durante el primer semestre del año 2021. Por lo tanto, se hace un llamado para que se continúen con las labores de depuración, pero también que se cumplan los tiempos de respuesta en las peticiones que se siguen registrando por parte de la ciudadanía en la presente vigencia.
5. Las Secretarías Distritales de: Hacienda, Planeación y Hábitat representan un porcentaje importante de las peticiones registradas por la ciudadanía en el sistema "Bogotá Te Escucha" y también presentan tiempos de respuesta muy altos. Se recomienda que por parte de estas entidades se realice seguimiento y planes de mejora con las dependencias que estén incumpliendo con los tiempos de respuesta contemplados en la Ley para la resolución de las PQRS.
6. Los canales de atención de *redes sociales* y *app-aplicación móvil* han tenido un incremento exponencial, se recomienda que todas las entidades trabajen en el fortalecimiento de estos canales y se implemente la Directiva 004 de 2021 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá "*Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales*".
7. Ante el incremento de las peticiones registradas en el Bogotá Te Escucha en los subtemas *Atención y servicio a la ciudadanía* y *460 oficina de atención a la ciudadanía*, que pertenecen a varias entidades del Distrito, se recomienda revisar la pertinencia de la existencia de estos subtemas que pueden resultar generales y generar una clasificación inadecuada de las peticiones en el Bogotá Te Escucha.
8. Es necesario mantener actualizadas y depuradas las categorías, temas y subtemas creados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".
9. 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, las alertas preventivas y los instructivos enviados, así como realizar un mayor análisis de la información reportada. Lo anterior, con el 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.