

Al contestar cite estos datos:

Radicado No.: **20235000118281**



Fecha: 11/23/2023

Bogotá D.C.

Doctora
LADY JOHANNA OSPINA CORSO
Gerente General (e)
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ (EAAB)
lsalinas@acueducto.com.co
Bogotá D.C.

Asunto: Envío de informe de Análisis de los requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas "Bogotá te escucha" (Primer semestre 2023).

Cordial saludo:

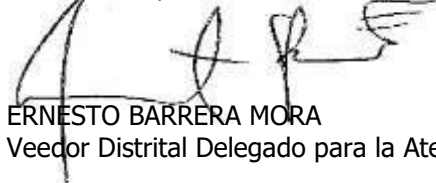
En ejercicio de las funciones de control preventivo consagradas en el Decreto Ley 1421 de 1993, la Veeduría Distrital acompaña a las entidades distritales para que fortalezcan su capacidad de gestión y presten a la ciudadanía servicios con oportunidad, calidad y excelencia.

Es por lo anterior que, con base en los registros del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" y en la información reportada por las entidades distritales, esta Veeduría elabora informes de análisis sobre el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS del Distrito.

Como documento anexo a esta comunicación, se entrega el informe de análisis de los requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas "Bogotá te escucha" I semestre 2023. Invitamos a las entidades a usar este informe como insumo para tomar decisiones y elaborar sus planes de acción y de fortalecimiento. Estamos seguros de que esta información les permitirá mejorar la gestión, prevenir la corrupción y promover oportunidades de integridad y transparencia en la prestación de su servicio a la ciudadanía.

Seguimos comprometidos con el acompañamiento permanente a las áreas de servicio a la ciudadanía de las diferentes entidades.

Atentamente,



ERNESTO BARRERA MORA
Veedor Distrital Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos

Anexos: Un (1) informe en formato PDF

Revisó: Claudia M. Zambrano Sánchez, Profesional Universitario VDAQyR
Elaboró: Nancy Beatriz Montañez Gómez, Profesional Contratista VDAQyR





ANÁLISIS DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS "BOGOTÁ TE ESCUCHA" (Primer semestre 2023)

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., septiembre de 2023



Análisis de requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" (I-2023).

Veedora Distrital

Viviana Barberena Nisimblat

Viceveedor Distrital

César Augusto Intriago Bogota

Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos

Ernesto Barrera Mora

Veedora Delegada para la Contratación

Claudia Andrea Sagra Torres

Veedora Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal

Laura Oliveros Amaya

Veedora Delegado para la Participación y los Programas Especiales

Magda Katherine Ayala de la Rosa

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Fredy Gabriel Hernández Gutiérrez

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Alexander Potdevin Gutiérrez

Equipo de Trabajo

Nancy Beatriz Montañez Gómez
Claudia Zambrano Sánchez



Análisis de requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” (I-2023).

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”..... | 5 |
| 1.1 Requerimientos distritales por sectores..... | 5 |
| 1.2 Requerimientos distritales por Entidades | 7 |
| 1.3 Requerimientos distritales por tipologías..... | 9 |
| 1.4 Canales | 11 |
| 1.5 Principales subtemas registrados | 13 |
| 1.6 Oportunidad en la respuesta a las peticiones ciudadanas..... | 16 |
| 2. Análisis de los informes mensuales de PQRS | 22 |
| 2.1 Oportunidad en la presentación de los informes | 22 |
| 2.2. Calidad en la presentación de los informes | 26 |
| 3. Recomendaciones | 30 |

Lista de tablas

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <i>Tabla 1.</i> Comparativo peticiones redes sociales y app vigencia 2021, 2022 y 2023 | 12 |
| <i>Tabla 2.</i> Seguimiento oportunidad presentación de los informes PQRS | 23 |
| <i>Tabla 3.</i> Seguimiento calidad en la presentación de los informes PQRS | 27 |

Lista de figuras

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Clasificación de PQRS por sectores | 5 |
| Figura 2. Requerimientos distritales por Entidad | 8 |
| Figura 3. Requerimientos distritales por tipologías | 10 |
| Figura 4. Canales de interacción del Distrito Capital | 12 |
| Figura 5. Principales subtemas registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” | 14 |
| Figura 6. Entidades que cumplen con los tiempos de respuesta..... | 17 |
| Figura 7. Entidades que no cumplen con los tiempos de respuesta | 18 |
| Figura 8. Tiempos promedio días gestión Alcaldías Locales | 20 |
| Figura 9. Oportunidad en la presentación de los informes PQRS..... | 23 |
| Figura 10. Calidad en la presentación de los informes PQRS..... | 26 |



Análisis de requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" (I-2023).

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 2023.

Dicho análisis se realiza desde las diferentes clasificaciones (sector, tipologías, canales, tiempos promedio de respuesta, entre otros) y se evidencian las peticiones únicas. 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 identificar y promover las oportunidades de integridad y transparencia en materia de servicio a la ciudadanía, que se traducen en el mejoramiento de la calidad de vida de la población bogotana.

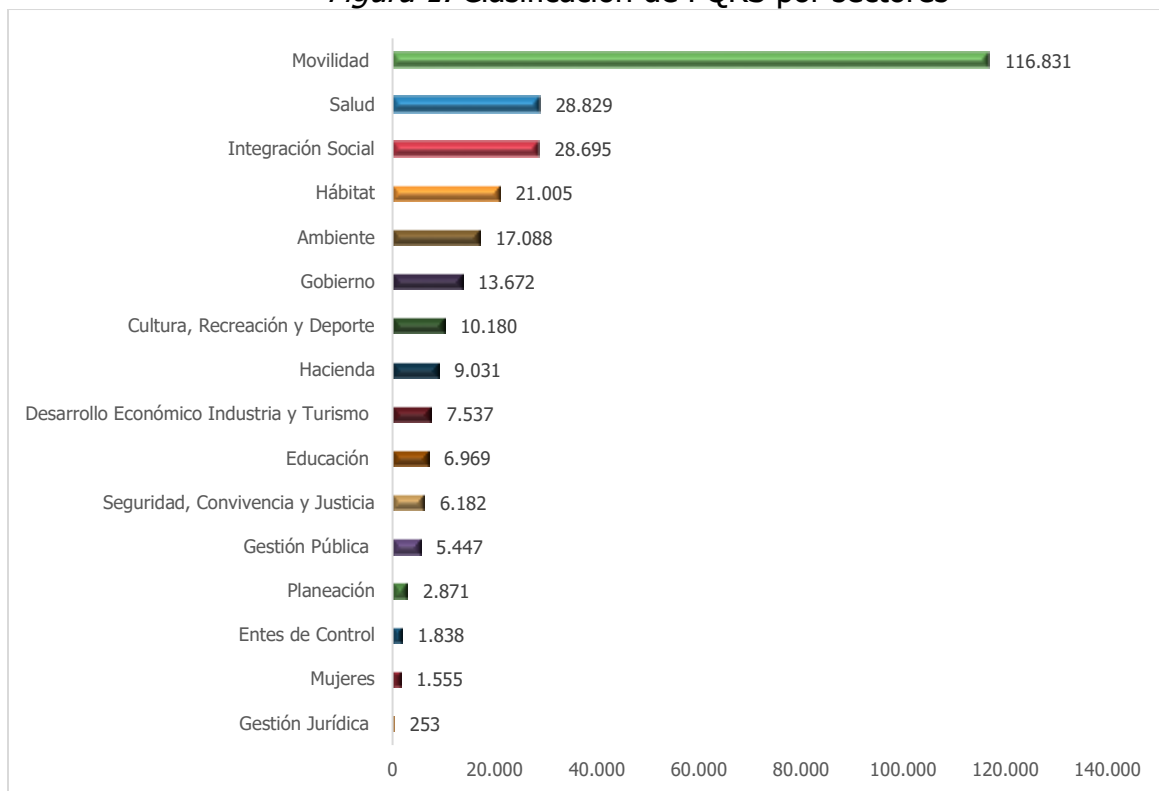
1. Peticiones ciudadanas presentadas ante entidades del Distrito Capital a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha"

De acuerdo con lo reportado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., durante el primer semestre de la vigencia 2023, el Distrito Capital a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" recibió un total de 271.996 peticiones únicas. 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 la vigencia 2023:

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" 2023.



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital a partir del Tablero de Control Ciudadano con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" 2023.

El sector Movilidad continúa ocupando el primer lugar en recibir el mayor número de peticiones. Esto debido a que se reportaron 116.831 peticiones para el primer semestre de la vigencia 2023 y que corresponden a un incremento del 164,02% en comparación con las peticiones recibidas en el primer semestre de la vigencia 2022; lo anterior, principalmente debido al ejercicio de integración entre el Bogotá Te Escucha y su Sistema de Gestión Documental. De estas 85.290 están relacionadas con actuaciones relativas a movilidad ciudadana en el marco del Código Nacional de Tránsito y tramitadas por la Secretaría Distrital de Movilidad. Por tanto, se hace necesario que la entidad revise este aspecto y se tomen las acciones necesarias para determinar las razones del incremento y la mitigación de este.

El sector salud, se clasifica en el segundo lugar con mayor registro de peticiones que llegan a una cantidad de 28.828. Frente al primer semestre 2022, se evidencia un incremento del 28.66%.



El sector Hacienda pasó de la posición 7 con 9.448 peticiones, a la posición 8 con 9.031 peticiones en primer semestre 2023, presentando así una disminución del 4.41% en comparación con el primer semestre del año anterior.

Las temáticas principales son: *Impuestos, tasas y contribuciones* con 4.194 peticiones, que representan el 46.40% del total de peticiones del sector, el tema *Urbanismo y Vivienda*, que registra 2.039 peticiones con un porcentaje del 22.57% y el tema *Financiero*, que registra 1.245 peticiones con un porcentaje del 13.78%. Se recomienda continuar con las estrategias de descongestión.

El sector Integración Social pasó de la posición 7 en el primer semestre de la vigencia 2022 con 14.468 peticiones, a la posición 3 con 28.695 peticiones, presentando así un incremento del 98.33% en comparación con el año anterior.

Las temáticas principales son: *Familia* con 22.750 peticiones que representan el 79.28% del total de peticiones, el tema *Asistencia Social*, que registra 3.423 peticiones con un porcentaje del 11.90% y el tema *Subsidios* que registra 1.683 peticiones con un porcentaje del 5.86%.

El sector Cultura pasó de la posición 8 con 8.129 peticiones que tenía en el primer semestre de la vigencia 2022 a la posición 7 con 10.180 peticiones, presentando un incremento en las peticiones del 25.23% en comparación con primer semestre del año anterior.

Los sectores como Ambiente y Educación presentan comportamientos similares a los de la vigencia 2022, aunque también presentaron incrementos en comparación con esa vigencia.

De otra parte, los sectores Hábitat, Gobierno, Mujer y Jurídica presentan comportamientos similares a los de la vigencia 2022, aunque también presentaron disminución en comparación con esa vigencia.

1.2 Requerimientos distritales por Entidades

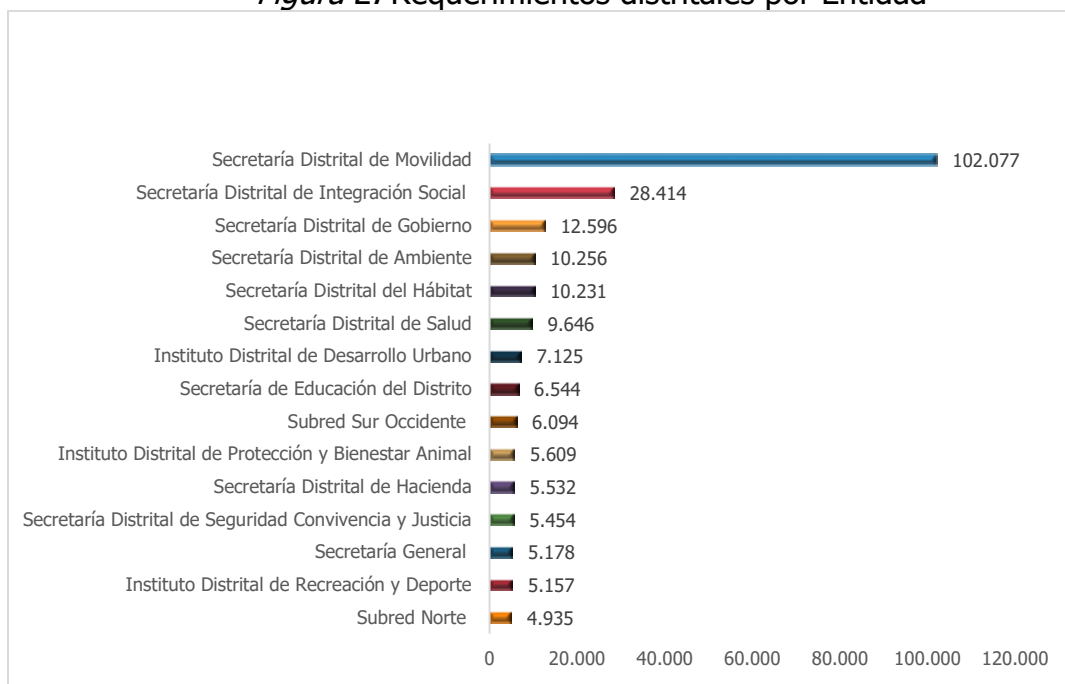
En las estadísticas de las peticiones ciudadanas dadas a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha", la clasificación presentada por entidad arroja resultados similares a la realizada por sectores dejando a las Secretarías Distritales de Movilidad, Salud, Integración Social, Hábitat, Ambiente y Gobierno como las entidades más representativas de los sectores que lideran la medición. Se presenta



variación con las entidades de Subred Sur Occidente que llega a la posición 15, Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia (posición 17) e Instituto Distrital de Recreación y Deporte (posición 19).

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" 2023.



Análisis de requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" (I-2023).



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital Tablero de Control Ciudadano con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" 2023.

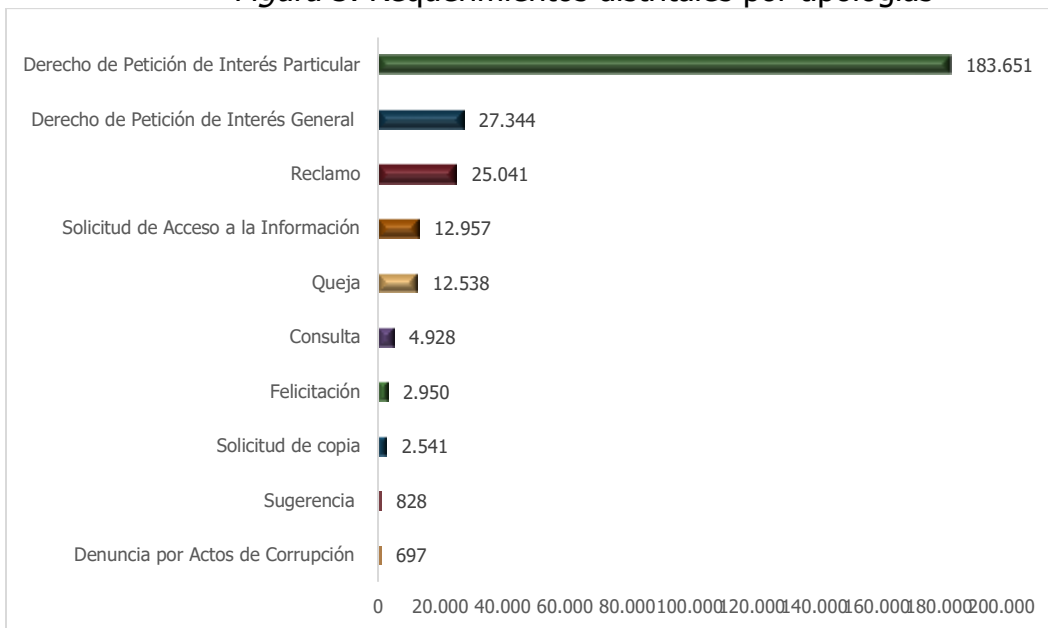
La Secretaría Distrital de Movilidad obtuvo un total de 102.077 peticiones registradas, correspondientes al 37,53% del total del Distrito. Por su parte, la Secretaría Distrital de Integración Social sumó 28.414 registros que equivalen al 10,45% y las entidades subsiguientes reportaron porcentajes inferiores al 5% de las peticiones en Bogotá durante el período de evaluación.

La clasificación por entidades para la vigencia 2023 muestra que la gestión de los diferentes requerimientos ciudadanos lo lideraron las Secretarías Distritales como cabezas de los sectores, a estas le siguen algunas entidades adscritas.

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 muestran las tipologías que obtuvieron una mayor representación durante la vigencia 2023:

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" 2023.



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital Tablero de Control Ciudadano con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" 2023.

Según lo anterior, en primer lugar, están los *derechos de petición de interés particular* que suman 183.651 (67,52%); seguido por los *derechos de petición de interés general*



con 27.344 (10,05%) requerimientos; luego, se encuentran los *reclamos* con 25.041 (9,21%) peticiones; en el cuarto lugar, aparecen las *solicitudes de acceso a la información* con 12.957 (4,76%) peticiones; seguidas por las *quejas* con 12.538 (4,61%).

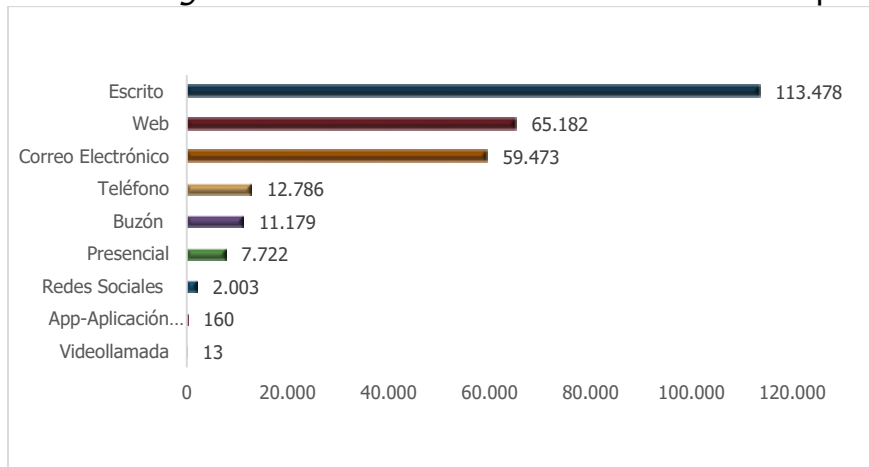
Finalmente, están las *solicitudes de consultas, copia, felicitaciones, sugerencias y denuncias por actos de corrupción* con porcentajes inferiores al 2% con relación a la vigencia 2023. Los porcentajes de participación respecto del total de peticiones del Distrito no varían significativamente.

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, sus procesos y procedimientos, haciendo más simple, transparente y efectiva la atención que se brinda a la ciudadanía.

1.4 Canales

Durante la vigencia 2023, el comportamiento de los canales de atención presentó variación con relación al primer semestre 2022 en cuanto a que el canal *escrito* lidera la clasificación distrital, seguido de los canales *web* y *correo electrónico*. El canal escrito registró un total de 113.478 requerimientos, que corresponden a un 41,72%. El canal *web* registró un total de 65.182 (23,96%) requerimientos, seguido del canal *correo electrónico* con 59.473 (21,87%) peticiones. El canal *telefónico* se ubica con 12.786 (4,70%), el *buzón* con 11.179 (4,11%) peticiones y posteriormente, el canal *presencial* con 7.722 (2,84%) solicitudes. En los últimos tres lugares, se encuentran canales con porcentajes inferiores al 1% como las *redes sociales* con 2.003 peticiones; la *app-aplicación móvil* con 160 requerimientos y las *videollamadas* con 13. 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" 2023.



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital Tablero de Control Ciudadano con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha 2023".

El comportamiento de los canales de atención fue muy similar en las vigencias 2021, 2022 y 2023. Se destaca que, las peticiones presentadas por las *redes sociales* registraron una disminución del 59% en comparación con el año 2022; el canal *app-aplicación móvil* disminuyó en un 34% como se ve en la tabla a continuación:

Tabla 1. Comparativo peticiones redes sociales y app vigencia 2021, 2022 y 2023



Análisis de requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" (I-2023).

| <i>Vigencia</i> | <i>Canal de interacción</i> | <i>No. Peticiones</i> |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------|
| 2021 | Redes sociales | 3.232 |
| | App-aplicación móvil | 594 |
| 2022 | Redes sociales | 4.183 |
| | App-aplicación móvil | 458 |
| 2023 | Redes sociales | 2.003 |
| | App-aplicación móvil | 160 |

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" 2023.

Se evidencia la disminución que presenta el canal *redes sociales*, en comparación con la vigencia 2022 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*".

De otra parte, se muestra una disminución del 34% en el canal de interacción de la App-aplicación móvil, lo que evidencia una preferencia de interacción de los usuarios por otros canales de comunicación de la Entidad. Se recomienda a las Entidades el fortalecimiento de los canales con mayor tráfico.

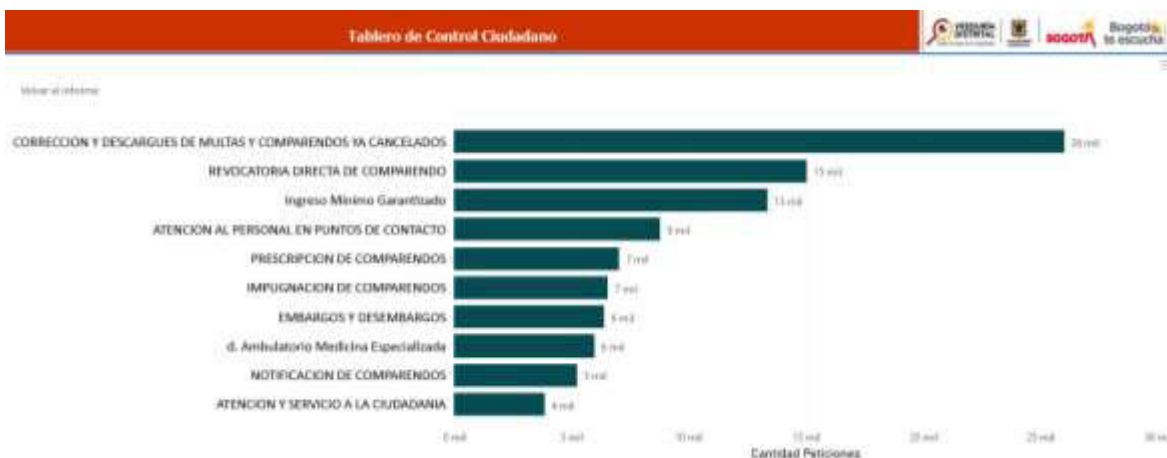
1.5 Principales subtemas registrados

En el año 2023, los 10 subtemas que lideran la clasificación de los más reiterados suman 97.751 peticiones, equivalentes al 35.93% 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 peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” 2023.



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital Tablero de Control Ciudadano con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” 2023.

Los subtemas *corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados*, *revocatoria directa de comparendos*, *atención al personal en punto de contacto*, *prescripción de comparendos*, *impugnación de comparendos*, *embargos y desembargos*



Análisis de requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" (I-2023).

y *notificación de comparendos* liderados por la Secretaría Distrital del Movilidad, suman 73.703 peticiones, que corresponden al 27,09% del total de las registradas en el primer semestre de 2023.

El subtema *Ingreso Mínimo Garantizado – IMG* a cargo de la Secretaría Distrital, pasó del séptimo lugar al tercero. Durante el primer semestre 2023, sumó 13.345 peticiones; esta temática representa el 5,39% del total de peticiones del Distrito.

El subtema *Ambulatorio medicina especializada* liderado por la Secretaría Distrital de Salud cuenta con 5.449 peticiones que equivalen al 2% del total de las peticiones registradas en el sistema y se encuentra en la posición octava.

Finalmente, el subtema *Atención Servicio a la ciudadanía* hace referencia a aquellas peticiones relacionadas con solicitudes ciudadanas sobre temas de calidad y oportunidad en la prestación del servicio. Este es un subtema transversal dado que la mayoría de las entidades de la Administración Distrital lo tienen parametrizado en el Sistema "Bogotá Te Escucha". Para el período de análisis 2023, algunas de las entidades que reportaron mayor número de registros asociados a este subtema son la Secretaría Distrital del Hábitat, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado - EAAB-ESP y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, entre otras entidades.

Lo anterior, evidencia la necesidad de una revisión estricta de las peticiones que se están clasificando dentro del subtema *Atención Servicio a la ciudadanía*, sobre todo para entidades como la Secretaría Distrital del Hábitat, que de las 10.231 peticiones que registra en la actual vigencia, el 11.86% (1.214) corresponden a este subtema. Así mismo, se muestra que de las 2.454 peticiones que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P registra en la vigencia, el 40,42% (992) corresponden a este subtema. Con relación a la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, de las 2.155 peticiones que reporta, 2.805 (2.5%) están relacionadas con la atención y servicio a la ciudadanía.

El subtema *No oportunidad servicios* es común al sector salud y se encuentra repartido en las entidades pertenecientes al sector así: 2.093 (21%) de la Secretaría Distrital de Salud, 2.079 (21%) a la Subred Integrada de Servicios Suroccidente, 1.965 (20%) a la Subred Integrada de Servicios Sur, 1.551 (15%) a la Subred Integrada de Servicios Centro Oriente, 1.251 (12%) de Capital Salud EPS y 1.087 (11%) a la Subred Integrada de Servicios Norte.



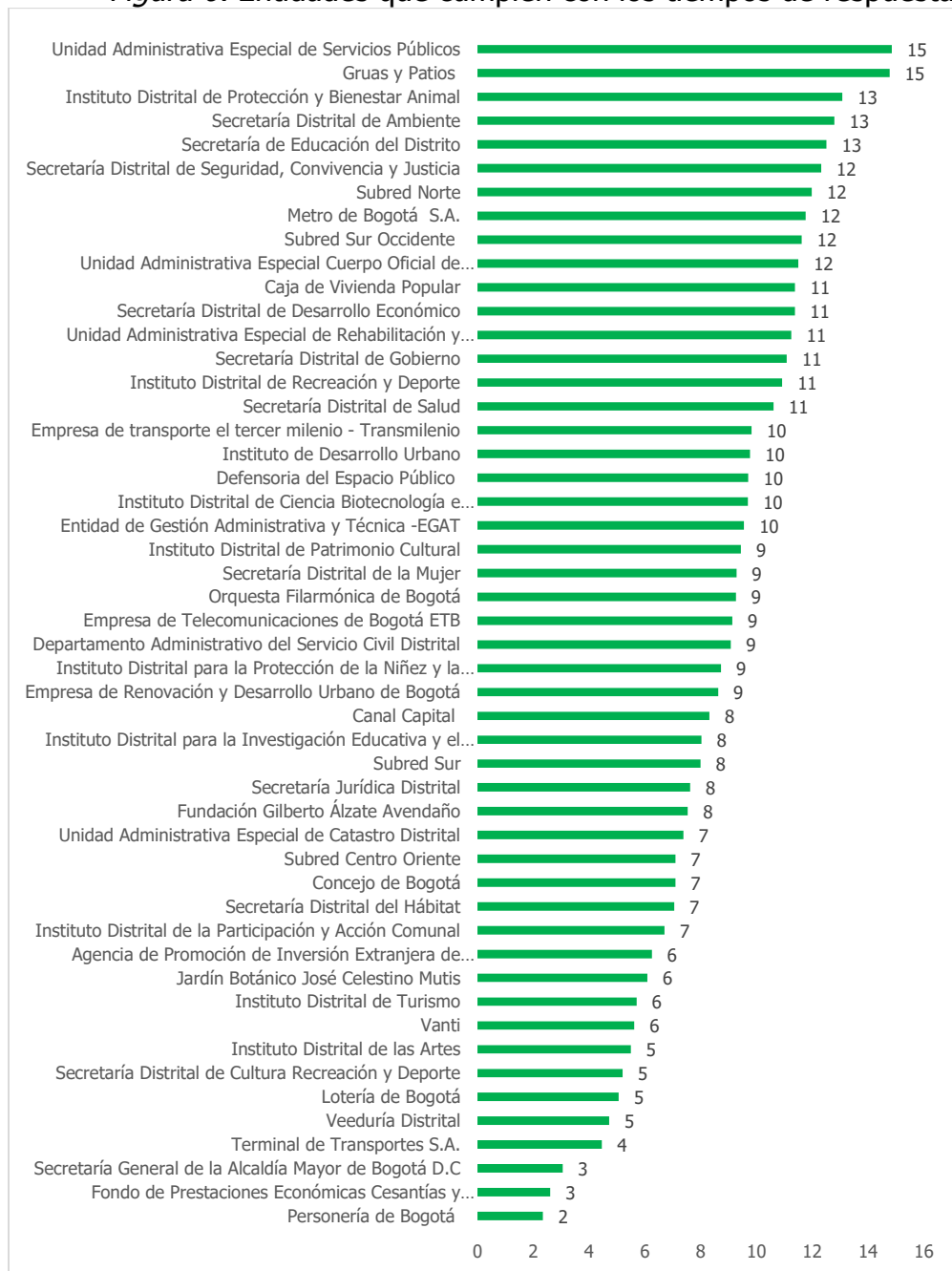
Análisis de requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" (I-2023).

1.6 Oportunidad en la respuesta a las peticiones ciudadanas

Para el análisis de información del primer semestre de la vigencia 2023 se tienen en cuenta los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Para reportar los promedios de días de gestión de las respuestas dadas a las diferentes peticiones ciudadanas registradas en el Sistema "Bogotá Te Escucha" por parte de las entidades distritales, se muestran en la gráfica los tiempos promedio de respuesta del 01 de enero al 30 de junio de 2023.

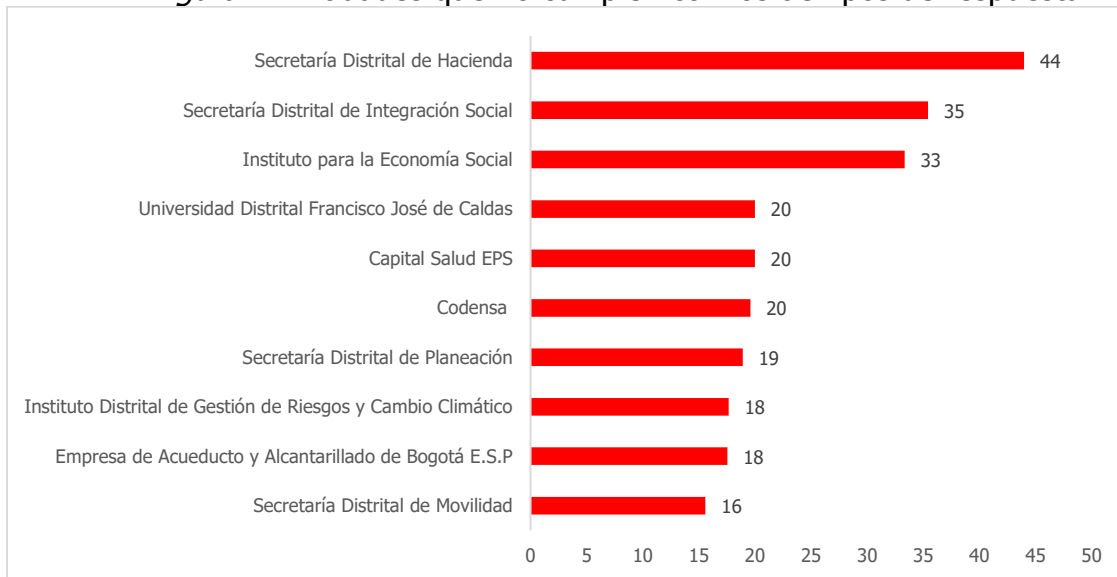
Figura 6. Entidades que cumplen con los tiempos de respuesta



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital Tablero de Control Ciudadano con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" 2023.

Con relación a los promedios de días de gestión dados a las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, se destaca positivamente que 50 entidades distritales se encuentran dentro de la clasificación de aquellas que dan cumplimiento con los tiempos estipulados y definidos en la normatividad.

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



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital Tablero de Control Ciudadano con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" 2023.



Análisis de requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" (I-2023).

Es importante resaltar que, desde el 18 de mayo 2022 se restablecieron los términos de respuesta a las peticiones ciudadanas que se habían extendido durante la emergencia sanitaria causada por el COVID-19.

Por lo anterior, se considera que las entidades que no cumplen con los tiempos promedio de respuesta de peticiones ciudadanas son las que superan los 15 días hábiles de respuesta.

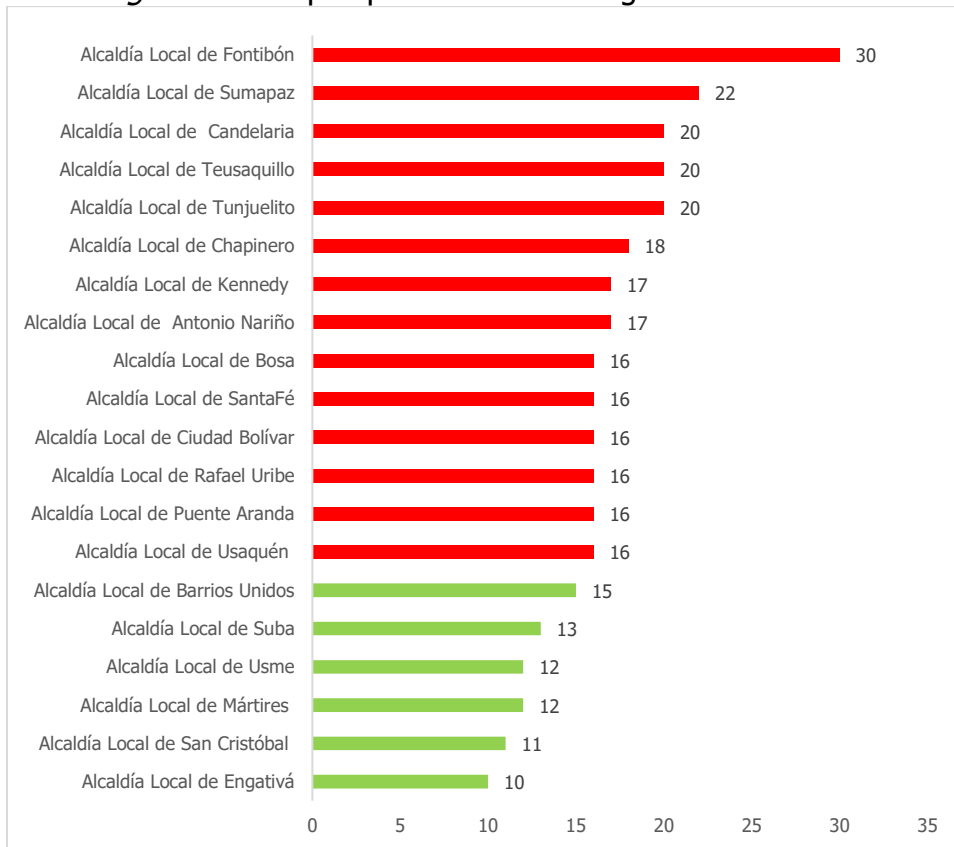
En este grupo, se ubica nuevamente la Secretaría Distrital de Hacienda que sigue superando los tiempos de respuesta legales, con 44 días.

De la misma manera, encontramos a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Capital Salud y Codensa con tiempo de respuesta de 20 días. Igualmente, a la Secretaría Distrital de Planeación con tiempo promedio de respuesta de 19 días.

Le siguen el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P, con 18 días y la Secretaría Distrital de Movilidad con 16 días, tiempos superiores a los establecidos por la Ley 1755 de 2015.

Por otra parte, es importante evidenciar los tiempos promedio de respuesta con relación a las Alcaldías Locales, ya que presentan incremento en los días de gestión de peticiones para la vigencia 2023, así:

Figura 8. Tiempos promedio días de gestión Alcaldías Locales



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" 2023.



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital Tablero de Control Ciudadano con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" 2023.

En el análisis para las Alcaldías Locales en la vigencia 2023, se evidencia que solo 6 Alcaldías Locales: Barrios Unidos, Suba, Usme, Mártires, San Cristóbal y Engativá cumplen con los tiempos promedio de respuesta de las peticiones ciudadanas, puesto que no superan los 15 días hábiles según normativa.

Se evidencia que el 70% de las Alcaldías Locales no cumplen con los tiempos promedio de respuesta de las peticiones ciudadanas, ya que superan los 15 días hábiles legales de acuerdo a la norma.

En este grupo encontramos a las 14 Alcaldías Locales de: Fontibón, Sumapaz, Candelaria, Teusaquillo, Tunjuelito, Chapinero, Kennedy, Antonio Nariño, Bosa, Santa Fe, Ciudad Bolívar, Rafael Uribe, Puente Aranda y Usaquén, quienes superan los tiempos promedio de respuesta legales en un rango de 30 y 16 días, tiempos superiores a los establecidos por la Ley 1755 de 2015, que retomó vigencia el 18 de mayo de 2022. Se hace un llamado a la Secretaría Distrital de Gobierno para que se cumplan los tiempos de respuesta de las



Análisis de requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" (I-2023).

peticiones ciudadanas por parte de las Alcaldías Locales, dado que tan solo 6 alcaldías cumplen con los 15 días hábiles legales de respuesta.

2. Análisis de los informes mensuales de PQRS

Teniendo en cuenta que en el Decreto Distrital 371 de 2010 la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. establece los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital y la Circular Conjunta No. 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y de 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 evidenció 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 2023.

2.1 Oportunidad en la presentación de los informes

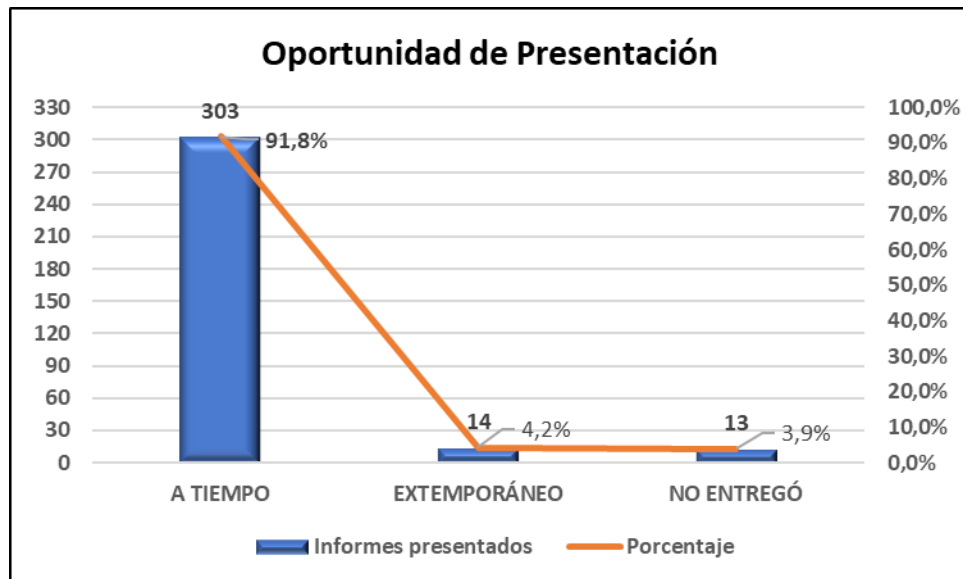
Para describir el factor de oportunidad, se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

- **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.
- **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, de 330 informes que debieron ser cargados en la página web de la Red durante el período del 1 de enero al 30 de junio de 2023, 303 se publicaron con la oportunidad requerida y acorde a los tiempos establecidos y en términos de porcentaje corresponden al 91,8%. Por otro lado, el 4,2% se cargó de manera extemporánea y el 3,9% no fueron entregados.

Es importante resaltar que, en comparación con la misma vigencia en el año 2022, aumentó el porcentaje de informes presentados oportunamente y se redujo la presentación de informes de forma extemporánea. Lo anterior indica los buenos resultados de las estrategias implementadas para mejorar los tiempos de presentación de esta información. De la misma manera, se debe continuar implementando el buen uso de esta herramienta para mejorar en la gestión de las peticiones en el Distrito.

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 en 2022.

Tabla 2. Seguimiento oportunidad presentación de los informes PQRS

| sector | entidad | no. informes presentados | oportunidad | | |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|--------------|------------|
| | | | a tiempo | extemporáneo | no entregó |
| Gestión Pública | Secretaría General | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital | 6 | 4 | 2 | 0 |
| Gobierno | Secretaría Distrital de Gobierno | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC | 6 | 6 | 0 | 0 |
| Hacienda | Secretaría Distrital de Hacienda | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Lotería de Bogotá | 6 | 6 | 0 | 0 |
| Planeación | Secretaría Distrital de Planeación | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Secretaría Distrital de Desarrollo Económico | 6 | 6 | 0 | 0 |

| sector | entidad | no. informes presentados | oportunidad | | |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|--------------|------------|
| | | | a tiempo | extemporáneo | no entregó |
| Desarrollo Económico, Industria y Turismo | Instituto para la Economía Social - IPES | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Instituto Distrital de Turismo - IDT | 6 | 6 | 0 | 0 |
| Educación | Secretaría de Educación del Distrito | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Universidad Distrital Francisco José de Caldas | 6 | 5 | 0 | 1 |
| Salud | Secretaría Distrital de Salud | 6 | 5 | 1 | 0 |
| | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.: Tunal, Tunjuelo, Meissen, Nazareth, Usme y Vista hermosa. | 6 | 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. | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.: Simón Bolívar, Engativá, Suba, Chapinero y Usaquén. | 6 | 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 | 6 | 0 | 0 |
| | Capital Salud EPS-S SAS | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Entidad de Gestión Administrativa y Técnica -EGAT | 6 | 0 | 0 | 6 |
| | Instituto Distrital De Ciencia, Biotecnología e Innovación En Salud - IDCBIS | 6 | 6 | 0 | 0 |
| Integración Social | Secretaría Distrital de Integración Social | 6 | 4 | 2 | 0 |
| | Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON | 6 | 6 | 0 | 0 |
| Cultura, Recreación y Deporte | Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte | 6 | 5 | 1 | 0 |
| | Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC | 6 | 5 | 1 | 0 |
| | Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Instituto Distrital de las Artes - IDARTES | 6 | 6 | 0 | 0 |

| sector | entidad | no. informes presentados | oportunidad | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|--------------|------------|
| | | | a tiempo | extemporáneo | no entregó |
| | Canal Capital | 6 | 6 | 0 | 0 |
| Ambiente | Secretaría Distrital de Ambiente | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Jardín Botánico José Celestino Mutis | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA | 6 | 6 | 0 | 0 |
| Movilidad | Secretaría Distrital de Movilidad | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Instituto de Desarrollo Urbano - IDU | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A. | 6 | 0 | 6 | 0 |
| | Terminal de Transportes S.A. | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Empresa Metro de Bogotá S.A. | 6 | 6 | 0 | 0 |
| Hábitat | Secretaría Distrital del Hábitat | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Caja de la Vivienda Popular - CVP | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano - ERU | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB - ESP | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Vanti - Gas Natural | 6 | 0 | 0 | 6 |
| Mujeres | Secretaría Distrital de la Mujer | 6 | 6 | 0 | 0 |
| Seguridad, Convivencia y Justicia | Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos | 6 | 6 | 0 | 0 |
| Gestión Jurídica | Secretaría Jurídica Distrital | 6 | 6 | 0 | 0 |
| Entidades de Control | Veeduría Distrital | 6 | 6 | 0 | 0 |
| | Concejo de Bogotá | 6 | 6 | 0 | 0 |
| TOTALES | | 330 | 303 | 14 | 13 |

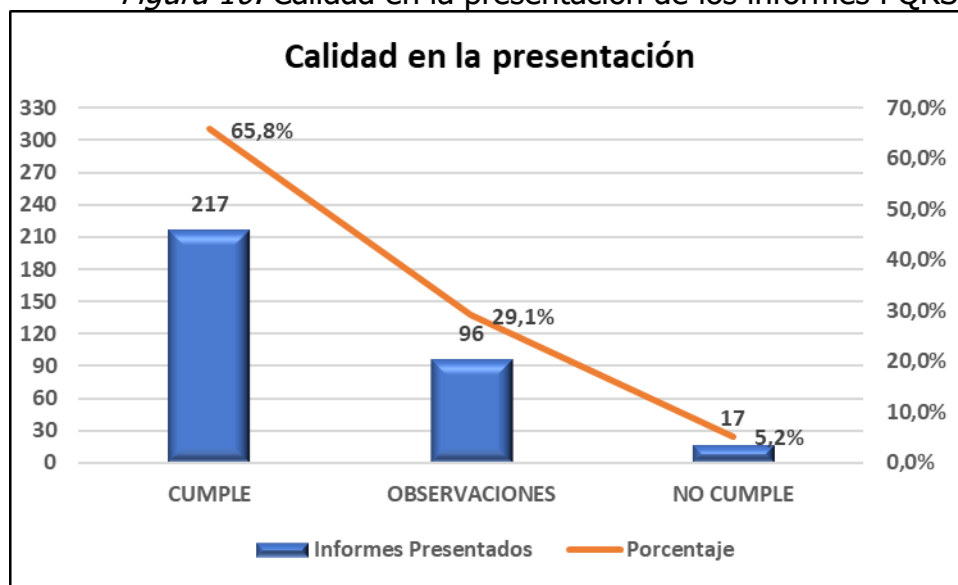
Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de PQRS mensuales, presentados por las entidades en 2022.

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 y que se encuentran en el instructivo para el cargue de los informes mensuales de PQRS.
- 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 en 2022.

Analizando la calidad de los informes presentados en la vigencia comprendida entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023, del total de 330 informes a presentar, el 65,8% cumplió con los criterios establecidos en la norma; el 29,1% cumplió con observaciones y el 17% no cumplió.

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. Adicionalmente, se resalta la importancia de continuar

con las acciones que implementan desde servicio al ciudadano para mejorar los tiempos promedio de respuesta en dependencias que tienen más de 30 días de gestión superando los términos, ya que en muchos casos no se evidencia mejora.

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

| sector | entidad | cumple | observaciones | no cumple |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------|-----------|
| Gestión Pública | Secretaría General | 4 | 2 | 0 |
| | Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital | 5 | 0 | 1 |
| Gobierno | Secretaría Distrital de Gobierno | 2 | 4 | 0 |
| | Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP | 4 | 2 | 0 |
| | Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC | 5 | 1 | 0 |
| Hacienda | Secretaría Distrital de Hacienda | 2 | 4 | 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 | 1 | 5 | 0 |
| Desarrollo Económico, Industria y Turismo | Secretaría Distrital de Desarrollo Económico | 4 | 2 | 0 |
| | Instituto para la Economía Social - IPES | 1 | 5 | 0 |
| | Instituto Distrital de Turismo - IDT | 4 | 2 | 0 |
| Educación | Secretaría de Educación del Distrito | 1 | 5 | 0 |
| | Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP | 5 | 1 | 0 |
| | Universidad Distrital Francisco José de Caldas | 2 | 4 | 0 |
| Salud | Secretaría Distrital de Salud | 3 | 3 | 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 | 1 | 3 | 2 |
| | Entidad de Gestión Administrativa y Técnica -EGAT | 0 | 0 | 6 |
| | Instituto Distrital De Ciencia, Biotecnología e Innovación En Salud - IDC BIS | 5 | 1 | 0 |



Análisis de requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" (I-2023).

| sector | entidad | cumple | observaciones | no cumple |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|-----------|
| Integración Social | Secretaría Distrital de Integración Social | 2 | 4 | 0 |
| | 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 | 6 | 0 | 0 |
| | Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR | 1 | 5 | 0 |
| | Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB | 4 | 1 | 1 |
| | Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC | 6 | 0 | 0 |
| | Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA | 4 | 2 | 0 |
| | Instituto Distrital de las Artes - IDARTES | 6 | 0 | 0 |
| | Canal Capital | 6 | 0 | 0 |
| Ambiente | Secretaría Distrital de Ambiente | 2 | 4 | 0 |
| | Jardín Botánico José Celestino Mutis | 6 | 0 | 0 |
| | Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER | 5 | 1 | 0 |
| | Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA | 6 | 0 | 0 |
| Movilidad | Secretaría Distrital de Movilidad | 1 | 5 | 0 |
| | Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV | 6 | 0 | 0 |
| | Instituto de Desarrollo Urbano - IDU | 2 | 4 | 0 |
| | Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A. | 4 | 2 | 0 |
| | Terminal de Transportes S.A. | 6 | 0 | 0 |
| | Empresa Metro de Bogotá S.A. | 4 | 2 | 0 |
| Hábitat | Secretaría Distrital del Hábitat | 3 | 3 | 0 |
| | Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP | 2 | 4 | 0 |
| | Caja de la Vivienda Popular - CVP | 5 | 1 | 0 |
| | Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano - ERU | 5 | 1 | 0 |
| | Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB - ESP | 2 | 4 | 0 |
| | Vanti - Gas Natural | 0 | 0 | 6 |
| Mujeres | Secretaría Distrital de la Mujer | 5 | 0 | 1 |
| Seguridad, Convivencia y Justicia | Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia | 5 | 1 | 0 |
| | Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos | 4 | 2 | 0 |
| Gestión Jurídica | Secretaría Jurídica Distrital | 5 | 1 | 0 |
| Entidades de Control | Veeduría Distrital | 5 | 1 | 0 |
| | Concejo de Bogotá | 4 | 2 | 0 |
| Totales | | 217 | 96 | 17 |

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de PQRS mensuales, presentados por las entidades en 2022.



Análisis de requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" (I-2023).



3. Recomendaciones

1. 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. Lo anterior, según lo establecido en la ley 1755 de 2012 y relacionado con el restablecimiento de los términos de respuesta a las peticiones ciudadanas mediante la entrada en vigencia de la Ley 2207 de 2022.
2. Teniendo en cuenta que el sector Movilidad sigue ocupando el primer lugar con respecto al mayor número de peticiones registradas en el sistema Bogotá Te Escucha, se hace necesario que las entidades que conforman este sector y en particular la Secretaría Distrital de Movilidad (responsable del 73% del total de este sector) revisen este aspecto, tomen las acciones necesarias para determinar las razones del incremento e implementen estrategias de mitigación.
3. Por ser la segunda entidad con el mayor número de peticiones en el Distrito y a su vez tener el tiempo de respuesta más alto, se recomienda a la Secretaría Distrital de Hacienda continuar con las labores de depuración de las peticiones que aún se encuentran sin respuesta. Asimismo, realizar seguimiento y continuar con la ejecución de los planes de mejora con las dependencias que estén incumpliendo.
4. Debido a que el canal de atención de *redes sociales* en general ha tenido una disminución en 47.8%, se recomienda que todas las entidades trabajen en el fortalecimiento de este canal y se implemente la Directiva 004 de 2021 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá sobre "*Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales*".
5. En relación a las peticiones registradas en el Bogotá Te Escucha en el subtema *Servicio a la ciudadanía* que pertenece a varias entidades del Distrito, aunque disminuyó respecto a la vigencia anterior, se sugiere a las entidades ver la pertinencia de la existencia de este subtema que puede generar una clasificación inadecuada de las peticiones en el Bogotá Te Escucha.
6. Dado el incremento de las peticiones por subtemas como *Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados y revocatoria directa de comparendos* tramitados por la Secretaría Distrital de Movilidad, se hace necesario que se revisen y se tomen las acciones necesarias para determinar las razones del incremento y la mitigación del mismo.



Análisis de requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" (I-2023).

7. Se recomienda a todas las Entidades actualizar y depurar las categorías, temas y subtemas creados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".
8. Todas las entidades del Distrito deben 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. Esto para 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.