

COMUNICACIÓN INTERNA

Para: Juan Guillermo Jiménez Gómez
Gerente General

De: Janeth Villalba Mahecha
Jefe de Oficina Control Interno

Asunto: **Informe de Análisis de la Veeduría Distrital a los Requerimientos Ciudadanos en el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” enero a diciembre de 2022, Radicado Renobo- E2023004272.**

La Veeduría Distrital elaboró un informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas y reclamos en el Distrito durante la vigencia 2022. En dicho informe se analiza el comportamiento de las peticiones por sector, por entidad, por tipología y por tiempo de respuesta. Así mismo, la Veeduría realiza un análisis del cumplimiento de las disposiciones del Decreto 371 de 2010 en lo referente a la presentación mensual por parte de las entidades del Distrito del informe sobre la gestión de las PQRS que se reciben a través del sistema “Bogotá Te Escucha”.

En el documento anexo se encuentra el texto del mencionado informe. Respecto a la gestión de la Empresa en la atención de las PQRS vale la pena resaltar los siguientes aspectos, los cuales están descritos con mayor detalle en el contenido del citado informe.

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

El total de PQRS registradas en el Sistema para el Distrito Capital en la vigencia 2022 fue de 448.385 peticiones, ubicando al sector del Hábitat en el tercer (3°) lugar del ranking con 45.032 solicitudes. Se observa que la Empresa está dentro de las Entidades que cumplen con la atención oportuna de las PQRS con un tiempo promedio de 14 días (página 15 del informe) y Renobo con un promedio de nueve (9) días. (ver página 18).

2. Análisis de los informes mensuales de PQRS establecidos por el Decreto 371 de 2010

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá presentó los doce (12) informes establecidos por el Decreto 371 en lo corrido de la vigencia 2022. De acuerdo con el análisis realizado por la Veeduría, la Empresa entregó todos los informes de manera oportuna y su contenido cumple con las condiciones exigidas por la norma en mención (ver página 24)

De acuerdo con lo evidenciado en el documento, la Empresa ha venido ejecutando una apropiada gestión de atención de los requerimientos ciudadanos y cumpliendo con la entrega oportuna y completa de los informes requeridos por el Decreto 371 de 2010.



Calidad y Presentación de los Informes

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

- a) 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.
- b) Presentación de la información de manera coherente.
- c) Presentación a través de la herramienta dispuesta.

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano- Renobo, presenta doce (12) informes e incumple en un (1) informe en cuanto a la calidad de la respuesta. (Ver página 27).

Se evidencia que en el mes de noviembre 2022: Radicado 3848142022- Dirección Comercial: *“El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.*

Se observó que la Dirección Comercial respondió de manera correcta, esta deficiencia se presentó cuando la titular encargada de administrar las PQRS salió a disfrutar de un período de vacaciones y su reemplazo no adjuntó la evidencia, por lo que en la retroalimentación se hizo la observación verbal a la administradora del sistema para enfatizar en el momento de efectuar reemplazos, se debe dar una efectiva inducción sobre los procesos y procedimientos aplicables.

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. Debido a que el canal de atención de redes sociales en general ha tenido un incremento significativo del 39,45%, se recomienda que todas las entidades Análisis de requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” (2022) 29 Código: CI-FO-06 Versión: 006 Fecha Vigencia: 2020-08-20 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”.
3. En relación con el incremento de las peticiones registradas en el Bogotá Te Escucha en el subtema Atención y servicio a la ciudadanía que pertenece a varias entidades del

Distrito, se sugiere revisar la pertinencia de la existencia de este subtema que puede generar una clasificación inadecuada de las peticiones en el Bogotá Te Escucha.

4. 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".
5. 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, 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.

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha
Jefe Oficina de Control Interno.

Copia: Subgerencias y Oficinas Asesoras.

Anexo: **Informe de Análisis de la Veeduría Distrital a los Requerimientos Ciudadanos en el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha" enero a diciembre de 2022, Radicado Renobo- E2023004272.**

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Firma |
|--|-------------------------------|-----------------|----------------------------|-------|
| Elaboró: | Edgar Efrén Mogollón Montañez | Contratista | Oficina de Control Interno | |
| Revisó: | Janeth Villalba Mahecha | Jefe de Oficina | Oficina de Control Interno | |
| Aprobó: | Janeth Villalba Mahecha | Jefe de Oficina | Oficina de Control Interno | |
| Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma. | | | | |



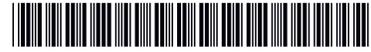
REGISTRO DE FIRMAS DIGITALES

Fecha: 2023-06-16T21:51:07-05:00
JANETH VILLALBA MAHECHA
51803975
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
OFICINA DE CONTROL INTERNO
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO



Al contestar cite estos datos:

Radicado No.: 20235000053281



Fecha: 01/06/2023

500

Bogotá D.C.

Doctor

JUAN GUILLERMO JIMÉNEZ GÓMEZ

Gerente General

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - ERU

atencionalciudadano@eru.gov.co

Bogotá D.C.

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.



RAD:E2023004272

Fecha: 2023-06-05 16:06:34



Remitente: VEEDURIA DISTRITAL

Fol: 31 Anexos: 0

Asunto: Envío Informe de Análisis de los Requerimientos Ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" enero a diciembre 2022.

Respetado doctor Jiménez:

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" vigencia 2022. 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 Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos

Anexos: Un (1) informe

Elaboró: Daissy Rodríguez Urrea, Profesional Especializado VDAQyR
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”
(Enero – diciembre 2022)**

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., abril de 2023



Análisis de requerimientos
ciudadanos en el Sistema Distrital
para la Gestión de Peticiones
Ciudadanas "Bogotá Te Escucha"
(2022)

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

Daissy Johanna Rodríguez Urrea
Nancy Beatriz Montañez Gómez



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 | 10 |
| 1.5 Principales subtemas registrados | 11 |
| 1.6 Oportunidad en la respuesta a las peticiones ciudadanas..... | 14 |
| 2. Análisis de los informes mensuales de PQRS | 21 |
| 2.1 Oportunidad en la presentación de los informes | 21 |
| Calidad en la presentación de los informes | 25 |
| 3. Recomendaciones | 28 |

Lista de tablas

| | |
|--|----|
| <i>Tabla 1.</i> Comparativo peticiones redes sociales y app vigencia 2020, 2021 y 2022 | 11 |
| <i>Tabla 2.</i> Seguimiento oportunidad presentación de los informes PQRS | 22 |
| <i>Tabla 3.</i> Seguimiento calidad en la presentación de los informes PQRS..... | 26 |

Lista de figuras

| | |
|--|--------------------------------------|
| <i>Figura 1.</i> Clasificación de PQRS por sectores | ¡Error! Marcador no definido. |
| <i>Figura 2.</i> Requerimientos distritales por Entidad | 8 |
| <i>Figura 3.</i> Requerimientos distritales por tipologías | 9 |
| <i>Figura 4.</i> Canales de interacción del Distrito Capital | 10 |
| <i>Figura 5.</i> Principales subtemas registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” | 12 |
| <i>Figura 6.</i> Entidades que cumplen con los tiempos de respuesta (Decreto 491 de 2020)..... | 14 |
| <i>Figura 7.</i> Entidades que no cumplen con los tiempos de respuesta (Decreto 491 de 2020) | 16 |
| <i>Figura 8.</i> Entidades que cumplen con los tiempos de respuesta..... | 17 |
| <i>Figura 9.</i> Entidades que no cumplen con los tiempos de respuesta..... | 19 |
| <i>Figura 10.</i> Tiempos promedio días gestión Alcaldías Locales | 22 |
| <i>Figura 11.</i> Oportunidad en la presentación de los informes PQRS | 22 |
| <i>Figura 12.</i> Calidad en la presentación de los informes PQRS..... | 25 |



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 la vigencia 2022.

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.

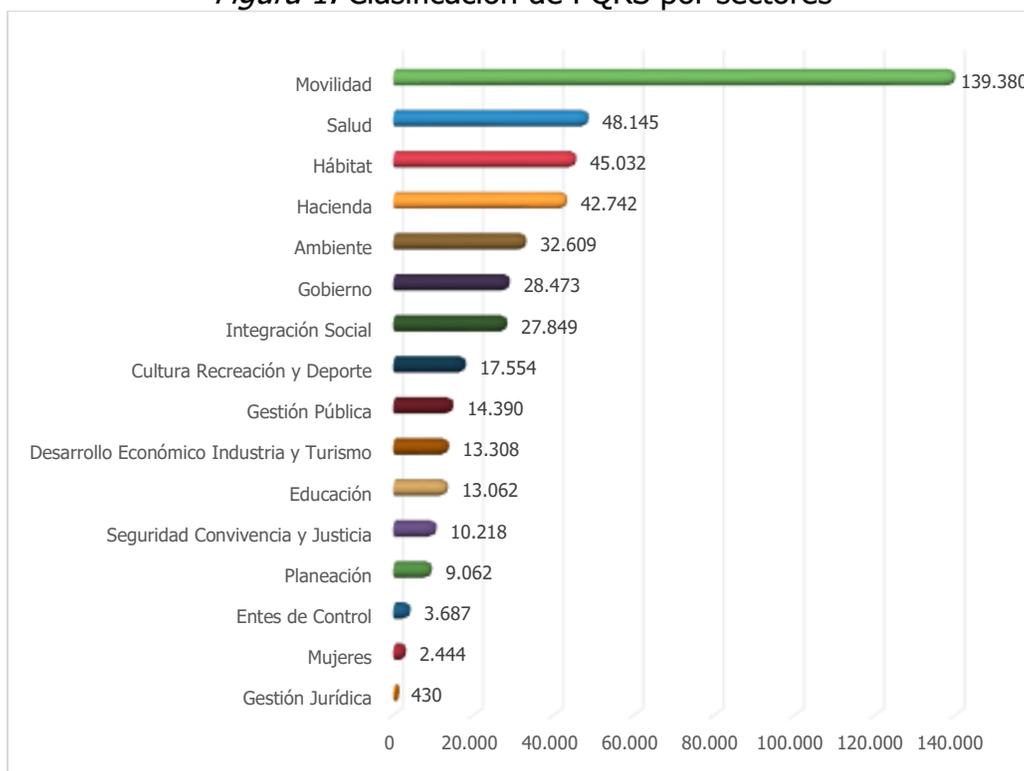
1. Peticiones ciudadanas presentadas ante entidades del Distrito Capital a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha"

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., reportó durante la vigencia 2022, el Distrito Capital a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" recibió un total de 448.385 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 la vigencia 2022:

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" en 2022.



El sector Movilidad, continúa ocupando el primer lugar en recibir el mayor número de peticiones. Esto debido a que se reportaron 139.380 peticiones para la vigencia 2022 y que corresponden a un incremento del 92,46% en comparación con las peticiones recibidas en la vigencia 2021, esto principalmente debido al ejercicio de integración entre el Bogotá Te Escucha y su Sistema de Gestión Documental. De estas, 74.559 están relacionadas con actuaciones relativas a movilidad ciudadana en el marco del Código Nacional de Tránsito, tramitadas por la Secretaría Distrital de Movilidad, por lo que se hace necesario que la entidad encargada de estos temas revise este aspecto y se tomen las acciones necesarias para determinar las razones del incremento y la mitigación de este.

El sector Hacienda pasó de la posición 7 en la vigencia 2021 a la posición 4 con 42.742 peticiones, presentando así un incremento del 51.81% en comparación con el año anterior.

Las temáticas principales son: *Impuestos, tasas y contribuciones* con 13.063 peticiones, que representan el 30.56% del total de peticiones del sector y el tema *Financiero* relacionado con el subtema *Bogotá Solidaria en Casa – Transferencias Monetarias*, que registra 12.588 peticiones con un porcentaje del 29.45%. Por lo tanto, se requiere la implementación de los planes de mejora y mesas de trabajo para lograr la descongestión.

Un sector que presentó un cambio importante fue el sector Planeación, que pasó a la posición 13 en relación con el año anterior que se encontraba en la posición 5 disminuyendo así en un 67% el número de peticiones al pasar de 27.387 en la vigencia 2021 a 9.062.

De otra parte, el sector de Gobierno presentó un cambio significativo, al pasar a la posición 6 en relación con el año anterior, que se encontraba en la posición 2, ello debido a la reorganización interna que ha realizado la entidad al establecer e implementar planes de mejoramiento para la descongestión de los requerimientos. Sin embargo, se hace un llamado a la Secretaría Distrital de Gobierno para que se cumplan los tiempos de respuesta de las peticiones ciudadanas por parte de las Alcaldías Locales, dado que tan solo 1 alcaldía cumple con los 15 días hábiles legales de respuesta (Figura 10).

El sector Cultura pasó de la posición 12 que tenía en la vigencia 2021 a la posición 8 con 17.554 peticiones, presentando un incremento considerable en las peticiones del 70,26% en comparación con el año anterior. Se evidencia que la temática de arte, cultura y patrimonio tuvo un incremento del 31.02% al pasar de 6.795 a peticiones a 8.903 y la



temática de deporte tuvo incrementó significativamente alto al pasar de 3.455 a 7.734 peticiones lo que equivale a un porcentaje del 123,85%.

El sector Gestión Pública, pasó de la posición 13 que tenía en la vigencia 2021 a la posición 9 con 14.390 peticiones, presentando un incremento considerable en las peticiones del 124,95% en comparación con el año anterior (6.397).

Los sectores que presentan una disminución de peticiones frente a la vigencia anterior son Integración Social con (36.01%) menos, Gestión Jurídica con (30%) menos, Seguridad, Convivencia y Justicia con (29.22%) menos, Educación con (26.32%) menos y Hábitat con (12.54%) menos.

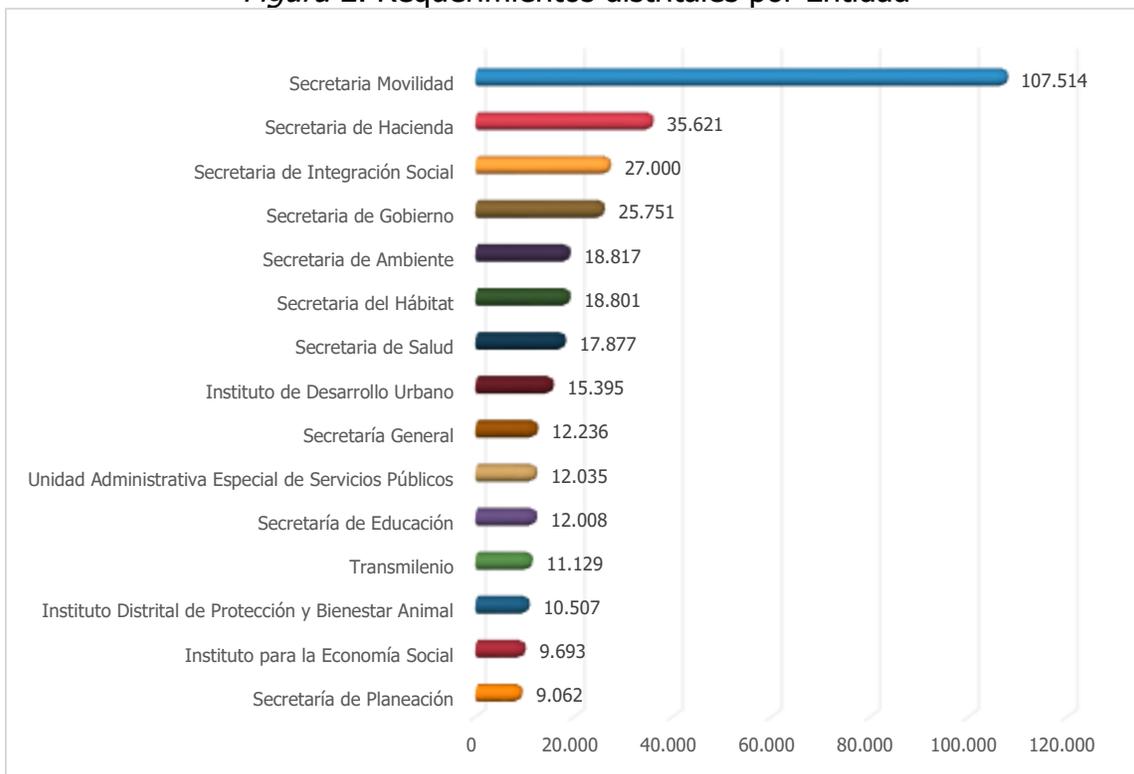
Los sectores como Salud, Ambiente, Desarrollo Económico y Mujeres presentan comportamientos similares a los de la vigencia 2021, aunque también presentaron incrementos en comparación con esa vigencia.

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, Hábitat, Hacienda, Integración Social, Ambiente y Gobierno, como las entidades más representativas de los sectores que lideran la medición. Se presenta variación con las siguientes entidades, el Instituto de Desarrollo Urbano, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, Transmilenio e Instituto Distrital de Bienestar y Protección Animal que suben de posición respectivamente.

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 2022.

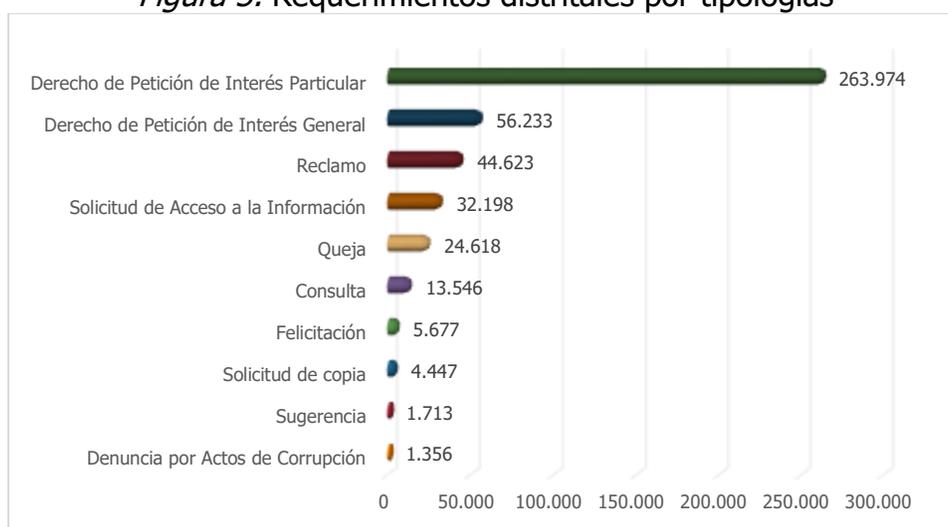
La Secretaría Distrital de Movilidad obtuvo un total de 107.514 peticiones registradas, correspondientes al 23,98% del total del Distrito. Por su parte, la Secretaría Distrital de Hacienda sumó 35.621 registros que equivalen al 7,94% del total del Distrito; la Secretaría Distrital de Integración Social gestionó 27.000 equivalentes al 6,02% y las entidades subsiguientes reportaron porcentajes inferiores al 6% de las peticiones en Bogotá durante el período de evaluación.

La clasificación por entidades para la vigencia 2022 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 2022:

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 2022".

Según lo anterior, en primer lugar, están los *derechos de petición de interés particular* que suman 263.974 (58,87%); seguido por los *derechos de petición de interés general* con 56.233 (12,54%) requerimientos; luego, se encuentran los *reclamos* con 44.623 (9,95%) peticiones; en el cuarto lugar, aparecen las *solicitudes de acceso a la información* con 32.198 (7,18%) peticiones; seguidas por las *quejas* con 24.618 (5,49%) peticiones, las *consultas* con 13.546 (3,02%). Finalmente, están las *solicitudes de copia*, *felicitaciones*, *sugerencias* y *denuncias por actos de corrupción* con porcentajes inferiores al 2%. Con relación a la vigencia 2021, los porcentajes de participación respecto del total de peticiones del Distrito no varían significativamente; solo se presenta variación en cuanto a las *felicitaciones* que pasan de estar en el octavo lugar al séptimo y las *solicitudes de copia* que pasan del séptimo al octavo lugar.

De otra parte, la tipología de *Reclamos* muestra un registro de 44.623 peticiones que comparado con la vigencia 2021, evidencia un incremento de 10.866 peticiones que

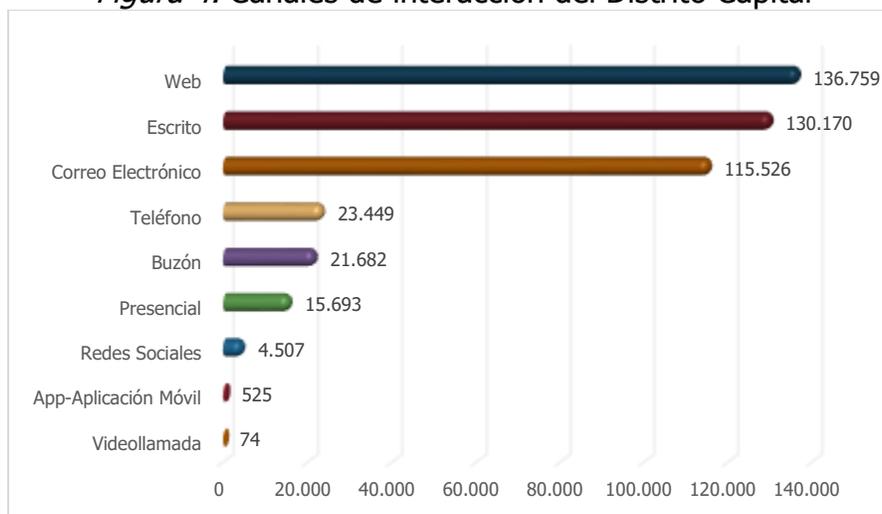
corresponden a un porcentaje del 32.19%. Igualmente, del total de reclamos de la vigencia 2022, se infiere que la mayoría de esta tipología están asociados al sector de salud con 17.963 (40.26%) y de estas 5.868 están asociadas al subtema d. ambulatorio medicina especializada.

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 a la ciudadanía.

1.4 Canales

Durante la vigencia 2022, el comportamiento de los canales de atención presentó una leve variación con respecto a lo evidenciado en 2021, el canal *Web* sigue liderando la clasificación distrital *y el canal escrito* que se encontraba en la posición 3 pasó al segundo lugar. El canal *Web* registró un total de 136.759 (30,50%) requerimientos, seguido del canal *escrito* con 130.170 (29,03%) peticiones, continúa el *correo electrónico* con 115.526 (25,76%) requerimientos. El canal *telefónico* se ubica con 23.499 (5,23%), el *buzón* con 21.682 (4,84%) peticiones y posteriormente, el canal *presencial* con 15.693 (3,50%) solicitudes. En los últimos tres lugares, se encuentran canales con porcentajes que no superan el 1% como las *redes sociales* con 4.507 peticiones; la *app-aplicación móvil* con 525 requerimientos y las *videollamadas* con 74. 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 2022".

El comportamiento de los canales de atención fue muy similar en las vigencias 2020, 2021 y 2022. Se destaca que, las peticiones presentadas por las *redes sociales* registraron un incremento del 39,45% en comparación con el año 2021; el canal *app-aplicación móvil* disminuyó en un 11.62% como se ve en la tabla a continuación:

Tabla 1. Comparativo peticiones redes sociales y app vigencia 2020, 2021 y 2022

| <i>Vigencia</i> | <i>Canal de interacción</i> | <i>No. Peticiones</i> |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------|
| 2020 | Redes sociales | 1.869 |
| | App-aplicación móvil | 391 |
| 2021 | Redes sociales | 3.232 |
| | App-aplicación móvil | 594 |
| 2022 | Redes sociales | 4.507 |
| | App-aplicación móvil | 525 |

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 2022".

Se evidencia el incremento que han venido presentando el canal *redes sociales*, 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 11.62% 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 2022, los 10 subtemas que lideran la clasificación de los más reiterados suman 97.044 peticiones, equivalentes al 21.64% del total de las peticiones 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 2022".

El subtema *Atención y servicio a la ciudadanía* referencia 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 (2022), 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, Secretaría Distrital de Hacienda y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, entre otras entidades.

Lo anterior, evidencia la necesidad de una revisión estricta sobre las peticiones que se están clasificando dentro de *Atención y servicio a la ciudadanía*, sobre todo para entidades como la Secretaría Distrital de Hábitat que de las 18.801 peticiones que registra en la vigencia, el 30,16% (5.672) peticiones corresponden a este subtema. Asimismo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado-EAAB-ESP, que de las 4.000 peticiones que registra el 85,72% (3.429) se clasifican allí y la Secretaría Distrital de Hacienda, que de las 35.621 peticiones que registra, el 7,89% (2.812) se encuentran en este subtema.



El subtema, *corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados, prescripción de comparendos y revocatoria de comparendos*, liderado por la Secretaría Distrital del Movilidad, suma 15.088 peticiones, correspondientes al 14,03% del total de las registradas (107.514) por esta entidad en la vigencia 2022.

El subtema, *revocatoria directa de comparendos*, liderado por la Secretaría Distrital del Movilidad, que suma 14.105 peticiones, correspondientes al 13,11% del total de las registradas (107.514) por esta entidad en la vigencia 2022.

El subtema *Bogotá solidaria en casa – transferencias monetarias*, a través del Ingreso Mínimo Garantizado (IMG) a cargo de la Secretaría Distrital de Hacienda, es una estrategia que consiste en entregar ayudas en dinero a los hogares pobres y vulnerables de la ciudad; las cuales contribuyen con el aumento de ingresos de las familias y la disminución de la pobreza en la capital. Este subtema pasa del primer lugar al cuarto puesto, que pasó de representar el 5% de las peticiones registradas en todo el año 2021 al 2,80% de las mismas para la vigencia 2022.

El subtema *Impugnación de comparendos*, corresponde a los recursos que tienen los ciudadanos para defenderse de una presunta actuación arbitraria de la administración; se registran 7.211 peticiones equivalentes al 6.70% del total de las registradas (107.514) por la Secretaría Distrital de Movilidad en la vigencia 2022.

El subtema *Ambulatorio Medicina Especializada* liderado por la Secretaría Distrital de Salud, es común al sector salud y registra 6.922 peticiones correspondientes al 14,37% del total de las registradas (48.145) por el sector en la vigencia 2022. Se encuentran distribuidas en las entidades pertenecientes al sector así:

Secretaría Distrital de Salud, 1.777 (25,67%), Subred Integrada de Servicios Suroccidente, 1.193 (17,23%), Subred Integrada de Servicios Centro Oriente, 1.149 (16,60%), Capital Salud Eps, 1.131 (16,34%), Subred Integrada de Servicios Sur, 927 (13,39%) y Subred Integrada de Servicios de Capital Norte, 745 (10,76%).

El subtema *Forestal (Poda tala manejo maderas)* liderado por la Secretaría Distrital de Ambiente registra 6.856 peticiones correspondiente al 36,43% del total de las registradas por la entidad (18.817) y se encuentra en la posición siete.

Finalmente, se encuentran tres subtemas nuevos para la vigencia 2022, *Inscripción vendedor informal - RIVI* (6.621), *Traslado a entidades distritales* (6.449) y *Embargos y*



desembargos (5.724). Estos tres subtemas suman 18.794 peticiones, aproximadamente el 4,19% del total de requerimientos registrados en la vigencia 2022 en el Distrito.

1.6 Oportunidad en la respuesta a las peticiones ciudadanas

Para el análisis de información del 2022 se hace necesario revisar las normas aplicables en materia de gestión de peticiones, así:

- Decreto nacional 491 de 2020, por medio del cual se ampliaron transitoriamente los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 para las respuestas de peticiones y que en razón a la emergencia sanitaria, económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19, estuvo vigente hasta el 17 de mayo de 2022.

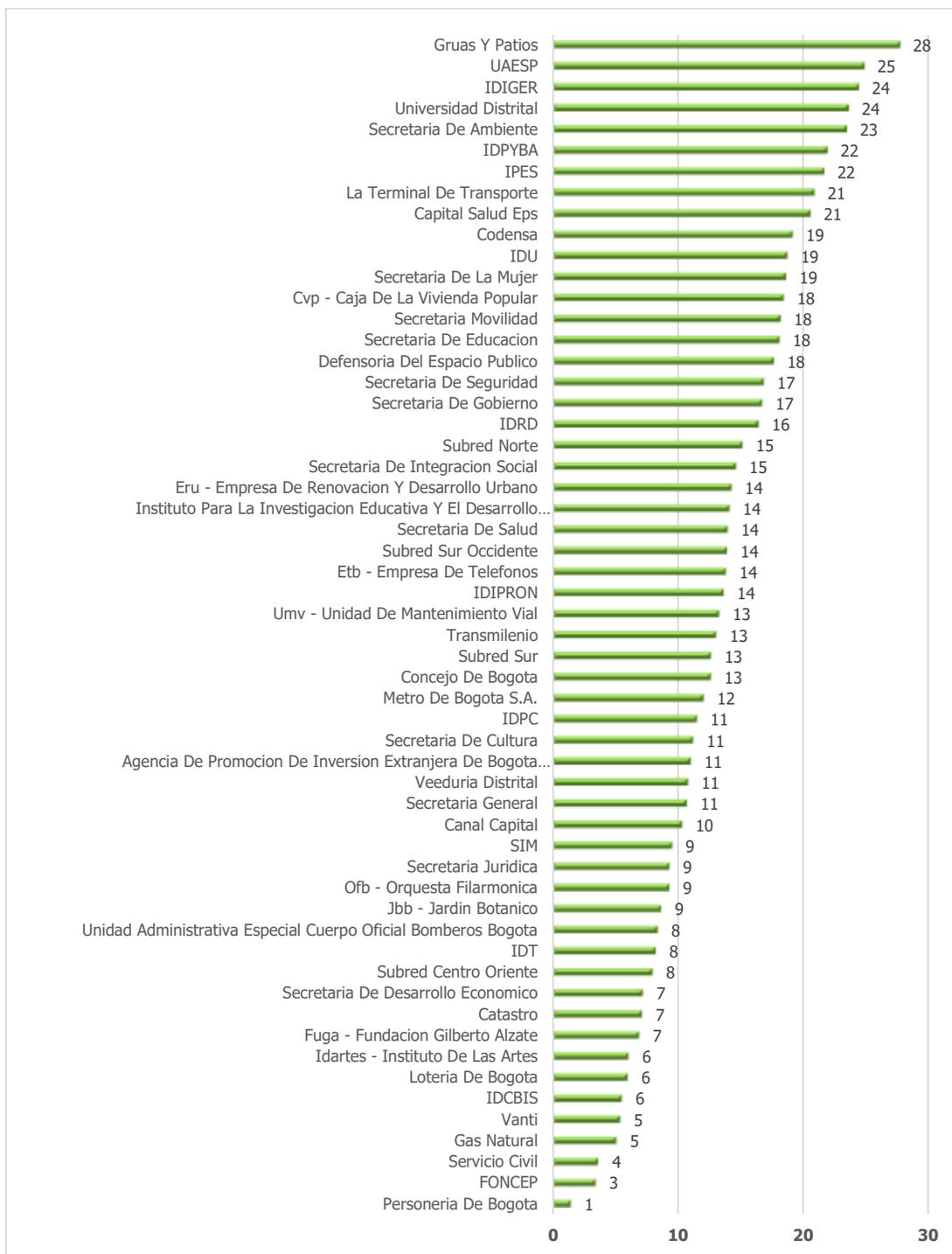
"Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".

- Ley 2207 de 2022 por medio de la cual se derogó el artículo 5 del Decreto legislativo 491 de 2020 (amplía los términos con que cuentan las autoridades para resolver las peticiones que se eleven ante ellas).

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, los datos se muestran en dos bloques:

- a. Tiempos promedio de respuesta del 1 de enero hasta el 17 de mayo 2022, en vigencia del Decreto 491 de 2020 (amplía los términos con que cuentan las autoridades para resolver las peticiones que se eleven ante ellas).

Figura 6. Entidades con tiempos promedio de respuesta menores a 30 días



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 2022".

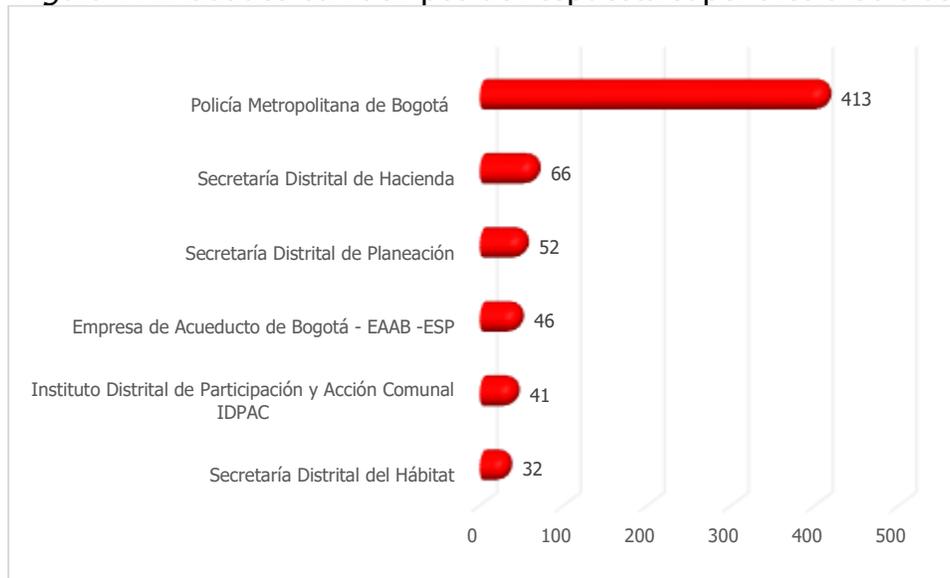
Nota: Grúas y patios hace parte de la Secretaría Distrital de Movilidad, sin embargo, aquí se muestra de manera desagregada, ya que esta creada de manera independiente en el Bogotá Te Escucha, por la relevancia y el volumen de peticiones que tramita.

Frente a los promedios de días de gestión dados a las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, se resalta positivamente que estas se encuentran dentro de la clasificación de aquellas que dan respuesta dentro de los 30 días hábiles.

De la misma manera, se señala que en esta clasificación se encuentran las entidades que reciben el mayor número de peticiones en el Distrito, como la Secretaría Distrital de Movilidad y Secretaría Distrital de Salud. A pesar de presentar actualmente un aumento considerable en el registro de sus peticiones, estas entidades siguen respondiendo dentro de los 30 días.

Por otra parte, aquellas entidades que tienen tiempos superiores a los estipulados en la normatividad son las siguientes:

Figura 7. Entidades con tiempos de respuesta superiores a 30 días



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 2022".

La Policía Metropolitana de Bogotá lidera la clasificación con un promedio de 413 días de gestión.



Sigue la Secretaría Distrital de Hacienda con un promedio de 66 días de gestión en el total de requerimientos registrados en el primer semestre 2022; sin embargo, con relación al 2021, sus tiempos han bajado.

La Secretaría Distrital de Planeación es la tercera entidad en la clasificación mostrando un incremento considerable en los días promedio de respuesta, ya que pasó de tener 31 días (vigencia 2021) a 52 en la vigencia actual.

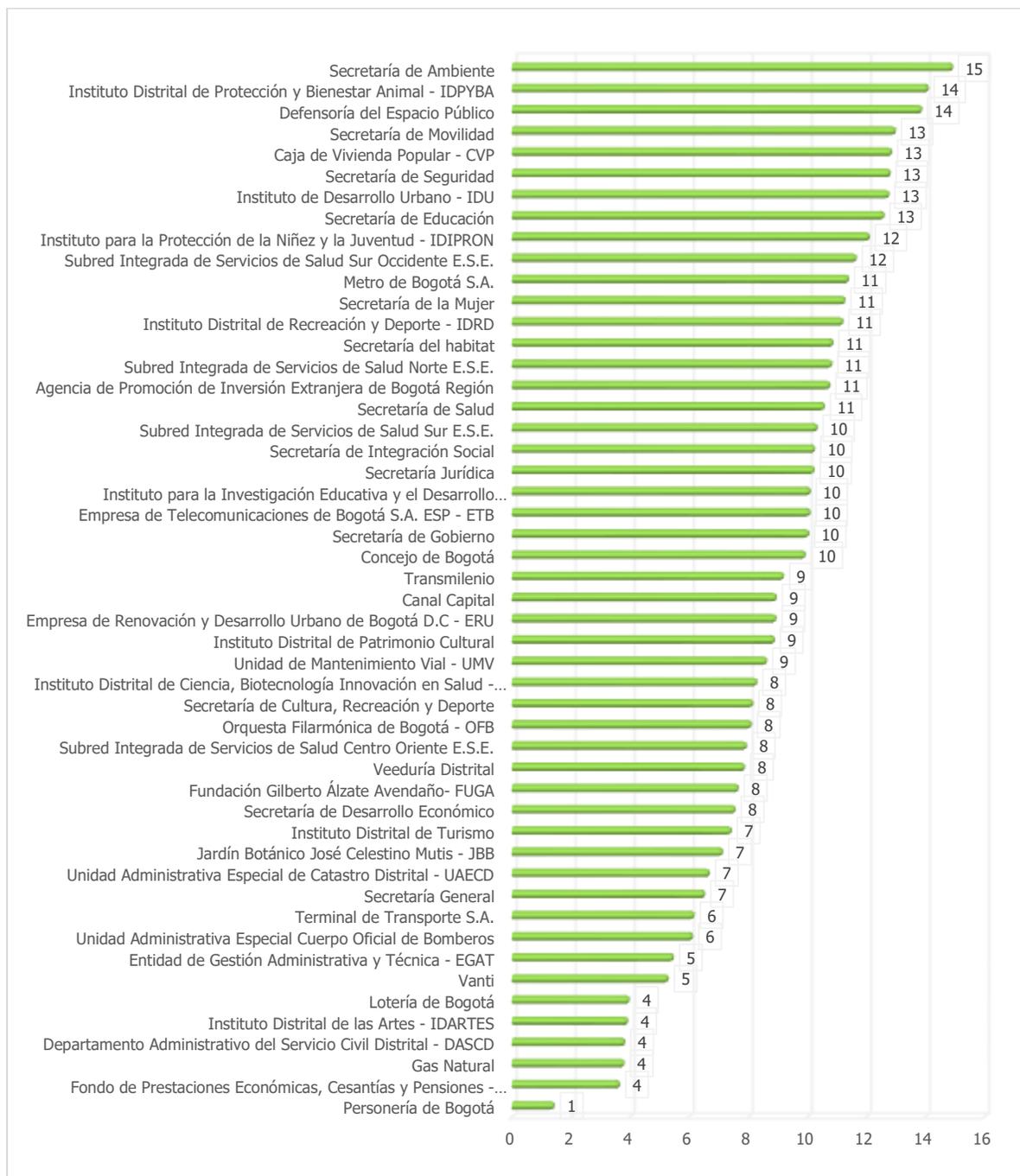
Continúa en cuarto lugar, la Empresa de Acueducto de Bogotá EAAB – ESP con 46 días promedio de respuesta. En 2021 tenía 49 días en la gestión de las respuestas, por lo que se mantiene en las entidades que no cumplen con los términos de Ley para la respuesta de las peticiones ciudadanas.

En el quinto lugar, se encuentra el Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal-IDPAC con 41 días. La Entidad tiene un incremento importante de los días de promedio de respuesta, ya que, para la vigencia anterior, se encontraban dentro de los 15 días promedio.

Finalmente, en el sexto lugar está la Secretaría Distrital del Hábitat con 32 días promedio de respuesta y quienes presentan una mejora con relación al 2021, donde tenían 52 días en promedio de gestión.

b.) Tiempos promedio de respuesta del 18 de mayo al 31 de diciembre de 2022, en vigencia de la Ley 1755 de 2015.

Figura 8. Entidades con tiempos de respuesta inferiores a 15 días



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 2022".

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 respuesta dentro de los 15 días hábiles.

Figura 9. Entidades con tiempos de respuesta superiores a los 15 días



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 2022.

Es importante resaltar que, para 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.

En este grupo se ubica nuevamente la Secretaría Distrital de Hacienda que en comparación con los tiempos señalados en el numeral anterior, a partir del 18 de mayo tiene unos tiempos muy superiores, con un promedio de 99 días.

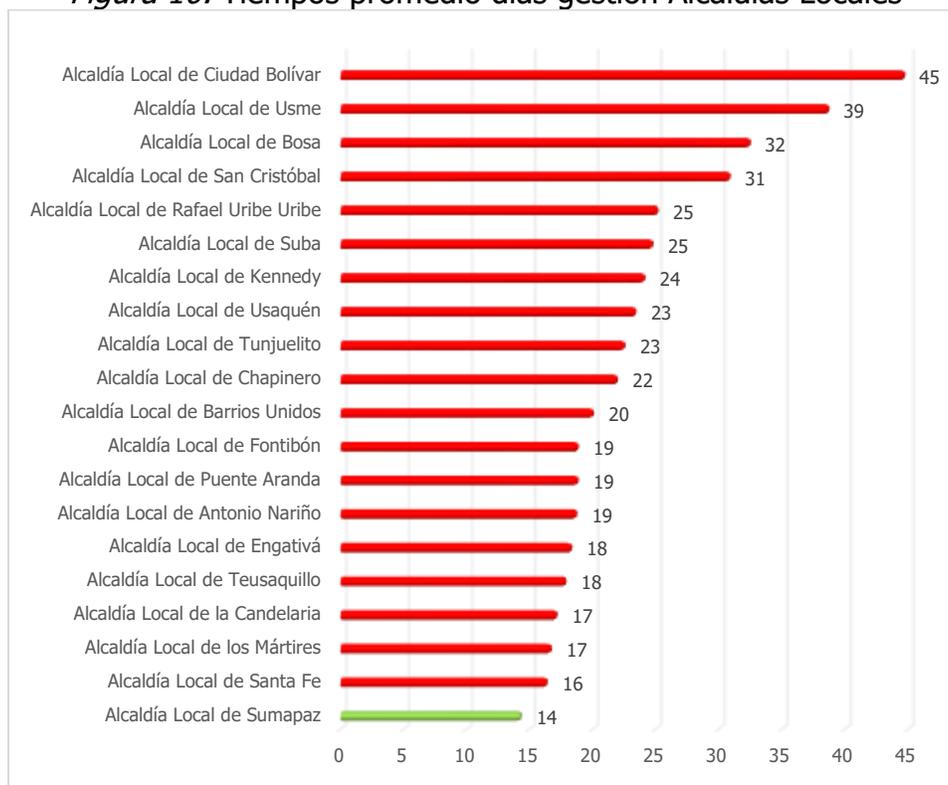
Igualmente, la Secretaría Distrital de Planeación sigue superando los tiempos promedio de respuesta legales, con 50 días.

De la misma manera, encontramos a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (28) Condensa (27), Universidad Distrital (23) días de tiempo de respuesta. Le siguen el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER (22) Capital Salud – EPS (18) Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, Instituto para la Economía Social, Empresa de Acueducto de Bogotá EAAB – ESP; Grúas y Patios

con 17 y 16 días respectivamente. Términos superiores a los establecidos por la Ley 1755 de 2015, que retomó vigencia el 18 de mayo de 2022.

Por otra parte, es importante evidenciar los tiempos promedio de respuesta con relación a las Alcaldías Locales, ya que nuevamente se presenta incremento en los días promedio de gestión de peticiones para la vigencia 2022, así:

Figura 10. 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 2022.

En el análisis para las Alcaldías Locales en la vigencia 2022, se evidencia que solo la Alcaldía Local de Sumapaz tiene tiempos promedio de respuesta de las peticiones ciudadanas inferiores a 15 días hábiles de respuesta.

El 95% de las Alcaldías Locales tienen tiempos promedio de respuesta de las peticiones ciudadanas superiores a los 15 días hábiles legales de respuesta.



En este grupo encontramos a las 19 Alcaldías Locales de: Ciudad Bolívar, Usme, Bosa, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe, Suba, Kennedy, Usaquén, Tunjuelito, Chapinero, Barrios Unidos, Fontibón, Puente Aranda, Antonio Nariño, Engativá, Teusaquillo, Candelaria, Mártires y Santa fe; quienes superan los tiempos promedio de respuesta legales en un rango de 45 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 realicen las gestiones necesarias para que se cumplan los tiempos de respuesta de las peticiones ciudadanas por parte de las Alcaldías Locales. Asimismo, se recomienda capacitar a todo el personal de las Alcaldías Locales a cargo del tratamiento de PQRS, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta.

2. Análisis de los informes mensuales de PQRS

Teniendo en cuenta que el Decreto Distrital 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 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 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 la vigencia 2022.

2.1 Oportunidad en la presentación de los informes

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

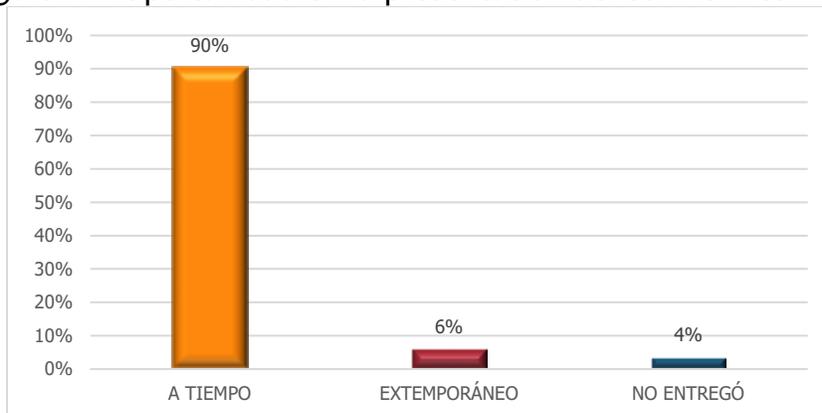
- **A tiempo**, cuando se realiza el cargue del informe en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos durante los 15 primeros días hábiles de cada mes.
- **Extemporáneo**, cuando el cargue del informe en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos se realiza fuera del plazo establecido.
- **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, el 90% de un total de 648 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 6% se publicó de manera extemporánea y el 4% no fue publicado.

Es importante resaltar que en comparación con la vigencia 2021, se redujo el porcentaje de informes presentados oportunamente, por lo que se hace necesario seguir fomentando el buen uso de esta herramienta de gestión para mejorar los tiempos de presentación de la información y un panorama mucho más claro sobre la gestión de peticiones en Bogotá.

Figura 11. 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. de informes presentados | Oportunidad | | |
|-----------------|--|-----------------------------|-------------|--------------|------------|
| | | | A Tiempo | Extemporáneo | No Entregó |
| Gestión Pública | Secretaría General | 12 | 10 | 2 | 0 |
| | Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital | 11 | 9 | 2 | 1 |
| Gobierno | Secretaría Distrital de Gobierno | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP | 12 | 11 | 1 | 0 |
| | Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal | 12 | 9 | 3 | 0 |
| Hacienda | Secretaría Distrital de Hacienda | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Lotería de Bogotá | 12 | 12 | 0 | 0 |
| Planeación | Secretaría Distrital de Planeación | 12 | 12 | 0 | 0 |

| Sector | Entidad | No. de informes presentados | Oportunidad | | |
|--|--|-----------------------------------|-------------|--------------|---------------|
| | | | A Tiempo | Extemporáneo | No Entregó |
| Desarrollo Económico, Industria y Turismo | Secretaría Distrital de Desarrollo Económico | 12 | 9 | 3 | 0 |
| | Instituto para la Economía Social - IPES | 12 | 11 | 1 | 0 |
| | Instituto Distrital de Turismo - IDT | 12 | 12 | 0 | 0 |
| Educación | Secretaría de Educación del Distrito | 11 | 8 | 3 | 1 |
| | Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Universidad Distrital Francisco José de Caldas | 8 | 6 | 2 | 4 |
| Salud | Secretaría Distrital de Salud | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.: Tunal, Tunjuelo, Meissen, Nazareth, Usme y Vista hermosa. | 12 | 12 | 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. | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.: Simón Bolívar, Engativá, Suba, Chapinero y Usaquén. | 12 | 11 | 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. | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Capital Salud EPS-S SAS | 10 | 10 | 0 | 2 |
| | Instituto Distrital De Ciencia, Biotecnología e Innovación En Salud – IDCBIS | 12 | 11 | 1 | 0 |
| Integración Social | Secretaría Distrital de Integración Social | 12 | 10 | 2 | 0 |
| | Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON | 12 | 12 | 0 | 0 |
| Cultura, Recreación y Deporte | Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte | 12 | 11 | 1 | 0 |
| | Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRDR | 12 | 11 | 1 | 0 |
| | Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB | 11 | 10 | 1 | 1 |
| | Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA | 10 | 9 | 1 | 2 |
| | Instituto Distrital de las Artes - IDARTES | 12 | 12 | 0 | 0 |
| Ambiente | Canal Capital | 12 | 12 | 0 | 0 |
| Ambiente | Secretaría Distrital de Ambiente | 12 | 12 | 0 | 0 |

| Sector | Entidad | No. de informes presentados | Oportunidad | | |
|-----------------------------------|--|-----------------------------|-------------|--------------|------------|
| | | | A Tiempo | Extemporáneo | No Entregó |
| | Jardín Botánico José Celestino Mutis | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA | 12 | 11 | 1 | 0 |
| Movilidad | Secretaría Distrital de Movilidad | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Instituto de Desarrollo Urbano - IDU | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A. | 12 | 3 | 9 | 0 |
| | Terminal de Transportes S.A. | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Empresa Metro de Bogotá S.A. | 12 | 11 | 1 | 0 |
| Hábitat | Secretaría Distrital del Hábitat | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP | 12 | 11 | 1 | 0 |
| | Caja de la Vivienda Popular - CVP | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano - ERU | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB - ESP | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Vanti - Gas Natural | 0 | 0 | 0 | 12 |
| Mujeres | Secretaría Distrital de la Mujer | 12 | 12 | 0 | 0 |
| Seguridad, Convivencia y Justicia | Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos | 12 | 10 | 2 | 0 |
| Gestión Jurídica | Secretaría Jurídica Distrital | 12 | 12 | 0 | 0 |
| Entidades de Control | Veeduría Distrital | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Concejo de Bogotá | 12 | 12 | 0 | 0 |
| Totales | | 625 | 586 | 39 | 23 |

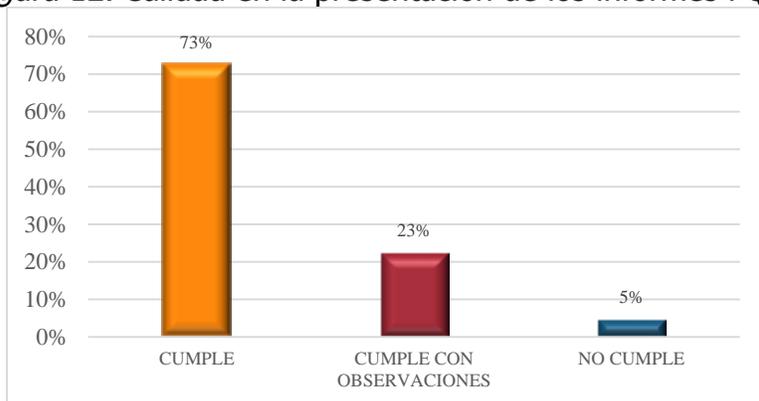
Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de PQRS mensuales, presentados por las entidades en 2022.

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. Este instructivo fue 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 12. 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.

Dentro de la categoría *cumple*, del total de 648 informes presentados, el 73% dio cumplimiento a los criterios establecidos en la norma; por otra parte, la categoría *cumple con observaciones*, alcanzó el 23% 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 la vigencia 2022, el 5% 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 | No. de informes presentados | Calidad | | |
|---|---|-----------------------------|---------|---------------|-----------|
| | | | Cumple | Observaciones | No cumple |
| Gestión Pública | Secretaría General | 12 | 10 | 2 | 0 |
| | Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital | 11 | 6 | 3 | 3* |
| Gobierno | Secretaría Distrital de Gobierno | 12 | 4 | 8 | 0 |
| | Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP | 12 | 9 | 3 | 0 |
| | Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal | 12 | 7 | 4 | 1 |
| Hacienda | Secretaría Distrital de Hacienda | 12 | 4 | 8 | 0 |
| | Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital | 12 | 11 | 1 | 0 |
| | Lotería de Bogotá | 12 | 11 | 1 | 0 |
| Planeación | Secretaría Distrital de Planeación | 12 | 3 | 9 | 0 |
| Desarrollo Económico, Industria y Turismo | Secretaría Distrital de Desarrollo Económico | 12 | 9 | 3 | 0 |
| | Instituto para la Economía Social - IPES | 12 | 8 | 4 | 0 |
| | Instituto Distrital de Turismo - IDT | 12 | 10 | 1 | 1 |
| Educación | Secretaría de Educación del Distrito | 11 | 7 | 3 | 2* |
| | Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Universidad Distrital Francisco José de Caldas | 8 | 5 | 3 | 4* |
| Salud | Secretaría Distrital de Salud | 12 | 10 | 2 | 0 |
| | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. | 12 | 10 | 2 | 0 |
| | Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. | 12 | 10 | 2 | 0 |
| | Capital Salud EPS-S SAS | 10 | 6 | 3 | 3* |

| Sector | Entidad | No. de informes presentados | Calidad | | |
|-------------------------------|--|-----------------------------|---------|---------------|-----------|
| | | | Cumple | Observaciones | No cumple |
| | Instituto Distrital De Ciencia, Biotecnología e Innovación En Salud - IDC BIS | 12 | 12 | 0 | 0 |
| Integración Social | Secretaría Distrital de Integración Social | 12 | 7 | 5 | 0 |
| | Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON | 12 | 11 | 1 | 0 |
| Cultura, Recreación y Deporte | Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte | 12 | 10 | 2 | 0 |
| | Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR D | 12 | 5 | 7 | 0 |
| | Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB | 11 | 6 | 5 | 1* |
| | Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC | 12 | 12 | 0 | 0 |
| | Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA | 10 | 10 | 0 | 2* |
| | Instituto Distrital de las Artes - IDARTES | 12 | 10 | 2 | 0 |
| | Canal Capital | 12 | 12 | 0 | 0 |
| Ambiente | Secretaría Distrital de Ambiente | 12 | 7 | 5 | 0 |
| | Jardín Botánico José Celestino Mutis | 12 | 11 | 1 | 0 |
| | Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER | 12 | 9 | 3 | 0 |
| | Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA | 12 | 10 | 2 | 0 |
| Movilidad | Secretaría Distrital de Movilidad | 12 | 8 | 4 | 0 |
| | Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV | 12 | 10 | 2 | 0 |
| | Instituto de Desarrollo Urbano - IDU | 12 | 6 | 6 | 0 |
| | Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A. | 12 | 11 | 1 | 0 |
| | Terminal de Transportes S.A. | 12 | 9 | 2 | 1 |
| | Empresa Metro de Bogotá S.A. | 12 | 11 | 1 | 0 |
| Hábitat | Secretaría Distrital del Hábitat | 12 | 6 | 6 | 0 |
| | Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP | 12 | 6 | 6 | 0 |
| | Caja de la Vivienda Popular - CVP | 12 | 11 | 1 | 0 |
| | Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano - ERU | 12 | 11 | 1 | 0 |
| | Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB - ESP | 12 | 6 | 6 | 0 |
| | Vanti - Gas Natural | 0 | 0 | 0 | 12* |

| Sector | Entidad | No. de informes presentados | Calidad | | |
|-----------------------------------|---|-----------------------------|------------|---------------|-----------|
| | | | Cumple | Observaciones | No cumple |
| Mujeres | Secretaría Distrital de la Mujer | 12 | 11 | 1 | 0 |
| Seguridad, Convivencia y Justicia | Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia | 12 | 7 | 5 | 0 |
| | Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos | 12 | 10 | 2 | 0 |
| Gestión Jurídica | Secretaría Jurídica Distrital | 12 | 11 | 1 | 0 |
| Entidades de Control | Veeduría Distrital | 12 | 11 | 1 | 0 |
| | Concejo de Bogotá | 12 | 6 | 5 | 1 |
| | TOTALES | 625 | 471 | 146 | 31 |

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

* Cuando no se presenta el informe, en temas de calidad queda calificado como "no cumple"

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 77,14% del total de peticiones del sector) revise este aspecto y tome las acciones necesarias para determinar las razones del incremento e implementar 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 establecer planes de mejora con las dependencias que estén incumpliendo.
4. Debido a que el canal de atención de *redes sociales* en general ha tenido un incremento significativo del 39,45%, 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 con el incremento de las peticiones registradas en el Bogotá Te Escucha en el subtema *Atención y servicio a la ciudadanía* que pertenece a varias entidades del Distrito, se sugiere revisar 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.
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, 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.