



Al contestar cite estos datos:

Radicado No.: **20225000055671**



Fecha: 11/07/2022

500

Bogotá D.C.

Doctor  
ALEJANDRO RIVERA CAMERO  
Director General  
Instituto para la Economía Social - IPES  
gestiondocumental@ipes.gov.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" 2021.

Respetado doctor Rivera Camero:

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" 2021. Invitamos a las entidades a usar este informe como insumo para tomar decisiones y elaborar sus planes de acción y de fortalecimiento. Estamos seguros 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,

DAISSY JOHANNA RODRÍGUEZ

Veedora Distrital Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos (e)

Anexos: informe de Análisis de los requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas "Bogotá te escucha" 2021.

Elaboró:	Andrea Malagón Arias, Contratista.	
Revisó:	Daissy Johanna Rodríguez, Profesional Especializada Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos.	



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

De conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, Acuerdo 24 de 1993 y el Decreto Distrital 371 de 2010.

**Bogotá D.C., abril de 2022**



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

**Veedor Distrital (e)**  
Ramón Villamizar

**Viceveedora Distrital**  
Diana Mendieta Durán

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

**Veedor Delegado para la Contratación**  
Byron Adolfo Valdivieso

**Veedora Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal**  
Laura Oliveros Amaya

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

**Jefe Oficina Asesora de Planeación**  
Rino Acero Camacho

**Jefe Oficina Asesora Jurídica**  
Steffi Acevedo Sánchez

### **Equipo de Trabajo**

Daissy Johanna Rodríguez Urrea  
Luis Orlando Montoya



## Tabla de contenido

Introducción.....	4
1. Peticiones ciudadanas presentadas ante entidades del Distrito Capital, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”.....	4
1.1 Requerimientos distritales por sectores.....	5
1.2 Requerimientos distritales por Entidades .....	6
1.3 Requerimientos distritales por tipologías.....	8
1.4 Canales .....	9
1.5 Principales subtemas registrados .....	10
1.6 Oportunidad en la respuesta a las peticiones ciudadanas.....	12
2. Análisis de los informes mensuales de PQRS .....	16
2.1 Oportunidad en la presentación de los informes .....	16
2.2 Calidad en la presentación de los informes .....	19
3. Recomendaciones .....	23

## Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Comparativo peticiones redes sociales y app vigencia 2020 y 2021.....	10
<i>Tabla 2.</i> Seguimiento oportunidad presentación de los informes PQRS .....	17
<i>Tabla 3.</i> Seguimiento calidad en la presentación de los informes PQRS .....	20

## Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Clasificación de PQRS por sectores .....	5
<i>Figura 2.</i> Requerimientos distritales por Entidad .....	6
<i>Figura 3.</i> Requerimientos distritales por tipologías .....	8
<i>Figura 4.</i> Canales de interacción del Distrito Capital.....	9
<i>Figura 5.</i> Principales subtemas registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” .....	10
<i>Figura 6.</i> Entidades que cumplen con los tiempos de respuesta .....	13
<i>Figura 7.</i> Entidades que no cumplen con los tiempos de respuesta.....	14
<i>Figura 8.</i> Tiempos promedio días gestión Alcaldías Locales .....	15
<i>Figura 9.</i> Oportunidad en la presentación de los informes PQRS .....	17
<i>Figura 10.</i> Calidad en la presentación de los informes PQRS .....	20



## Introducción

La Veeduría Distrital, en ejercicio de sus funciones como entidad de control preventivo y con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública, realiza acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente. Por lo anterior, con base en los registros del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" y la información reportada por las entidades distritales, elabora informes de análisis sobre el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS del Distrito que sirven como herramientas de gestión a la Administración Distrital.

En el presente documento se analizan las peticiones ciudadanas que se registraron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" y que se asignaron a las diferentes entidades durante la vigencia 2021. 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 la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia en materia de servicio al ciudadano, que se traducen en el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

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

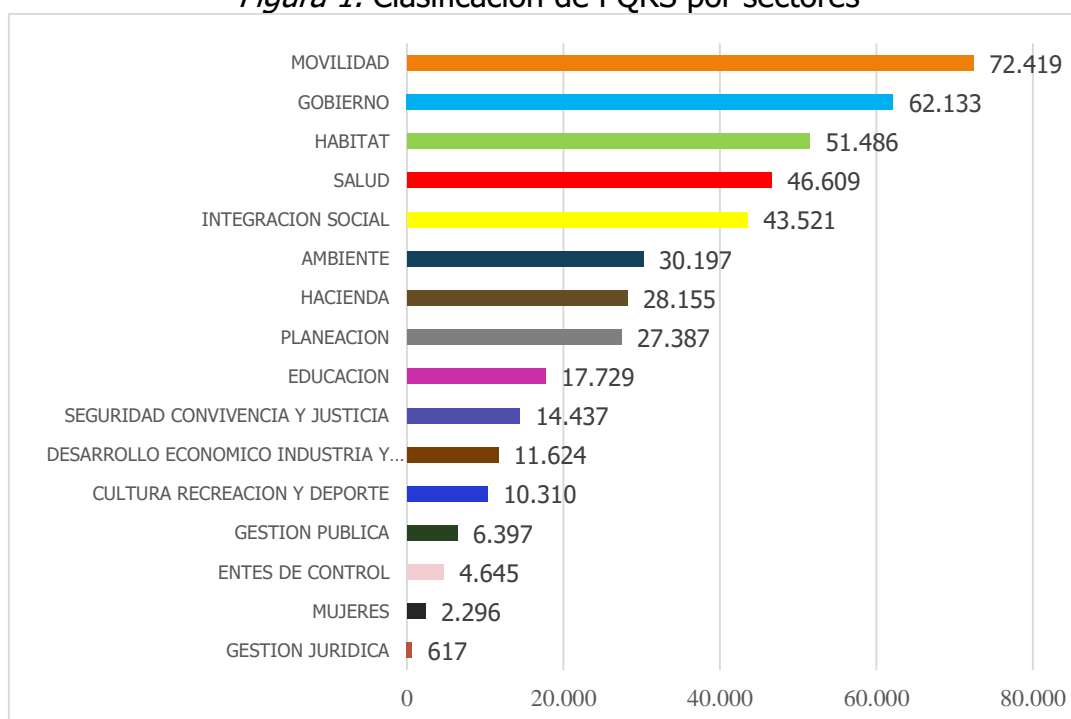
De acuerdo con lo reportado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., durante 2021, el Distrito Capital a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" recibió un total de 387.949 peticiones únicas. En comparación con el año 2020, hubo un incremento de aproximadamente un 18% que está relacionado tanto con la emergencia sanitaria en la que nos encontramos desde el año 2020 como con la integración que se ha realizado por parte de varias entidades entre

sus sistemas de gestión documental y el sistema "Bogotá Te Escucha". A continuación, se presenta la clasificación de la gestión realizada con las peticiones ciudadanas:

## 1.1 Requerimientos distritales por sectores

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

*Figura 1. Clasificación de PQRS por sectores*



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

El sector Movilidad, al igual que en la vigencia 2020, sigue ocupando el primer lugar. Esto debido particularmente a que se reportaron alrededor de 39.000 peticiones relacionadas con la gestión de comparendos y los cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito tramitadas por la Secretaría Distrital de Movilidad. Este número de peticiones se ha ido incrementando anualmente, 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 del mismo.



Un sector que presentó un cambio importante fue el sector Gobierno, que pasó de la posición 4 a la 2 en relación con el año anterior, con un incremento aproximado del 30% de las peticiones, las cuales se refieren principalmente a trámites, Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia y a Oficina de Atención a la Ciudadanía. Sin embargo, se hace un llamado a la Secretaría Distrital de Gobierno para que la clasificación de las peticiones en el Bogotá Te Escucha sea lo más detallada posible. Lo anterior, teniendo en cuenta que son más de 5.000 peticiones ciudadanas clasificadas en este subtema que no permiten evidenciar con claridad a que temáticas pertenecen.

En los demás sectores, no hubo cambios significativos en relación con lo reportado en la vigencia 2020, en donde se vieron incrementadas las peticiones en temas que fueron consecuencia de la pandemia, como el programa Bogotá Solidaria y programas de vivienda.

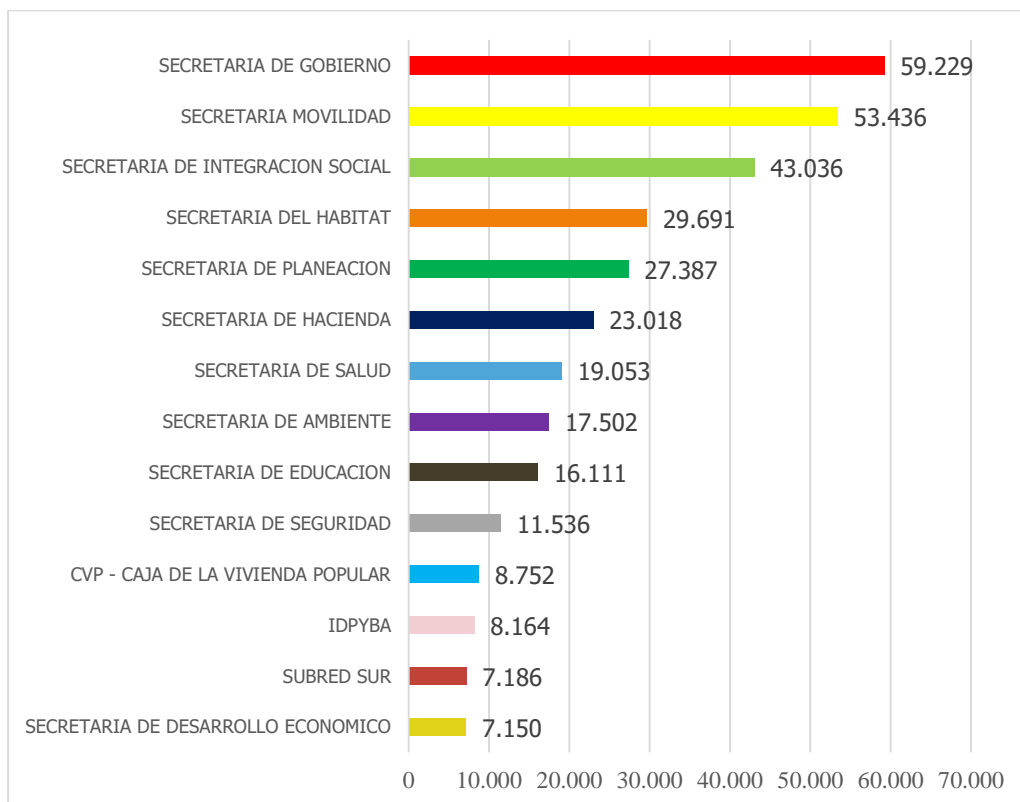
Los sectores como Ambiente, Hacienda, Seguridad, Convivencia y Justicia y Educación presentan comportamientos similares a los de la vigencia 2020, aunque también presentaron incrementos en comparación con esa vigencia.

## **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 Gobierno, Movilidad, Integración Social, Hábitat y Planeación como las representativas de los sectores que lideran la medición anterior.

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

*Figura 2. Requerimientos distritales por Entidad*



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

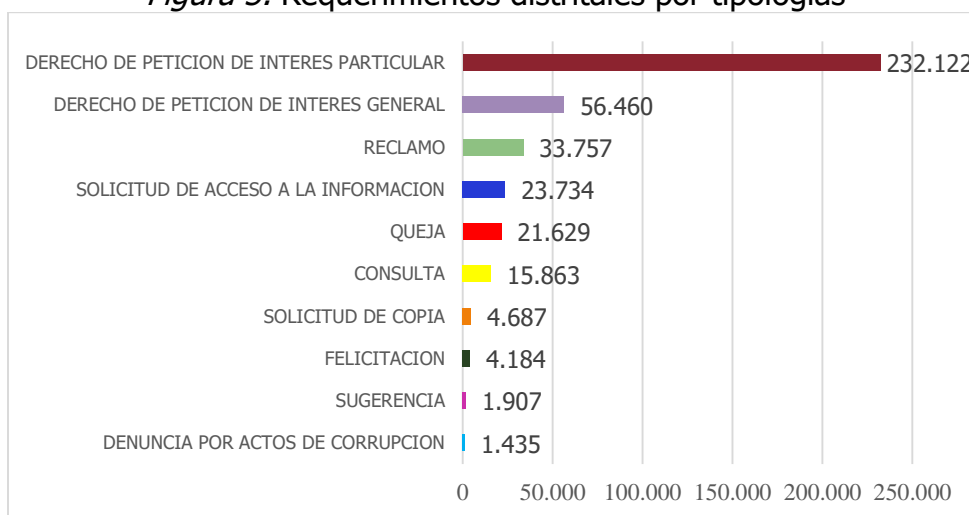
La Secretaría Distrital de Gobierno obtuvo un total de 59.229 peticiones registradas, correspondientes al 13% del total del Distrito. Por su parte, la Secretaría Distrital Movilidad sumó 53.436 registros que equivalen al 12% del total del Distrito; la Secretaría Distrital de Integración Social gestionó 43.036 (10%) peticiones y las entidades subsiguientes reportaron porcentajes inferiores al 7% de las peticiones en Bogotá durante el período de evaluación.

En atención a la situación de emergencia que actualmente se vive por el Covid-19 y que aún sigue afectando a la ciudad, la clasificación por entidades para el año 2021 muestra que la gestión de los diferentes requerimientos ciudadanos lo lideraron las Secretarías Distritales como cabezas de los sectores competentes frente al manejo de las diferentes temáticas relacionadas con la pandemia. A estas le siguen algunas entidades adscritas que también se encuentran directamente relacionadas con la atención de estos temas.

### 1.3 Requerimientos distritales por tipologías

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

Figura 3. Requerimientos distritales por tipologías



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

Según lo anterior, en primer lugar están los *derechos de petición de interés particular* que suman 232.122 (59%) ; seguido por los *derechos de petición de interés general* con 56.460 (14%) requerimientos. Luego se encuentran los *reclamos* con 33.757 (9%) peticiones. En el cuarto lugar, aparecen las *solicitudes de acceso a la información* con 23.734 (6%) peticiones, seguidas por las *quejas* con 21.629 (5%) peticiones, las *consultas* con 15.863 (4%). Finalmente, están las *solicitudes de copia, felicitaciones, sugerencias y denuncias por actos de corrupción* con porcentajes inferiores al 1%. Con respecto a 2020, los porcentajes de participación respecto del total de peticiones del Distrito no varían significativamente; solo se presenta variación en cuanto a las sugerencias que pasan de estar en el séptimo lugar al noveno y las felicitaciones que pasan del noveno al octavo lugar.

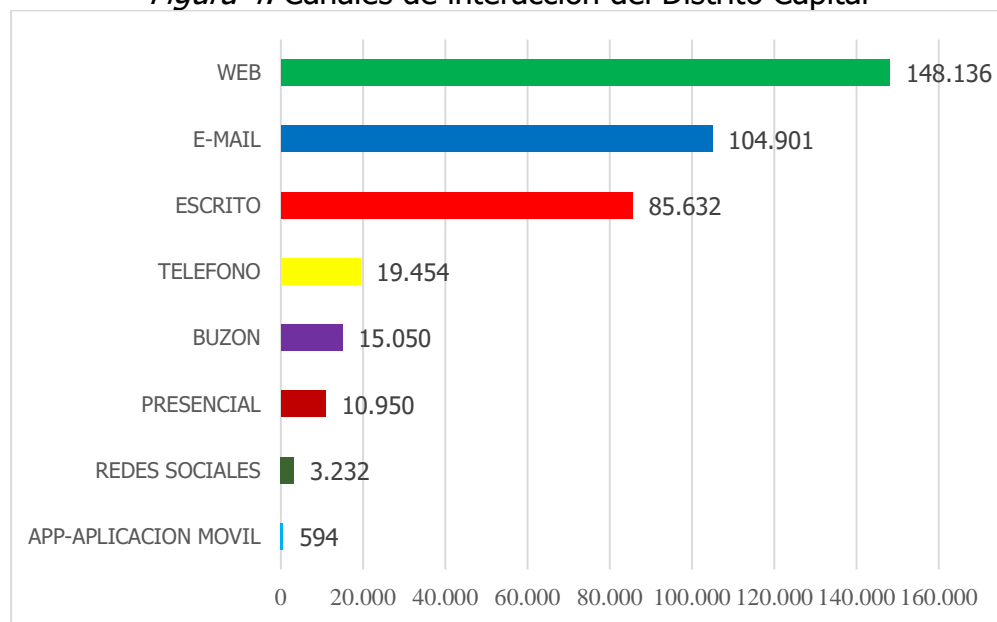
Con el fin de lograr disminuir la cifra que registran los derechos de petición de interés particular es necesario que las entidades distritales implementen planes de fortalecimiento

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

Figura 4. Canales de interacción del Distrito Capital



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

El comportamiento de los canales de atención fue muy similar en la vigencia 2020 y en 2021. Es de resaltar que, en este último, las peticiones presentadas por *redes sociales* y *app-aplicación móvil* registraron un importante incremento en comparación con el año 2020, como se ve en la tabla a continuación:

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

Vigencia	Canal de interacción	No. Peticiones
2020	redes sociales	1.869
	app-aplicación móvil	391
2021	redes sociales	3.232
	app-aplicación móvil	594

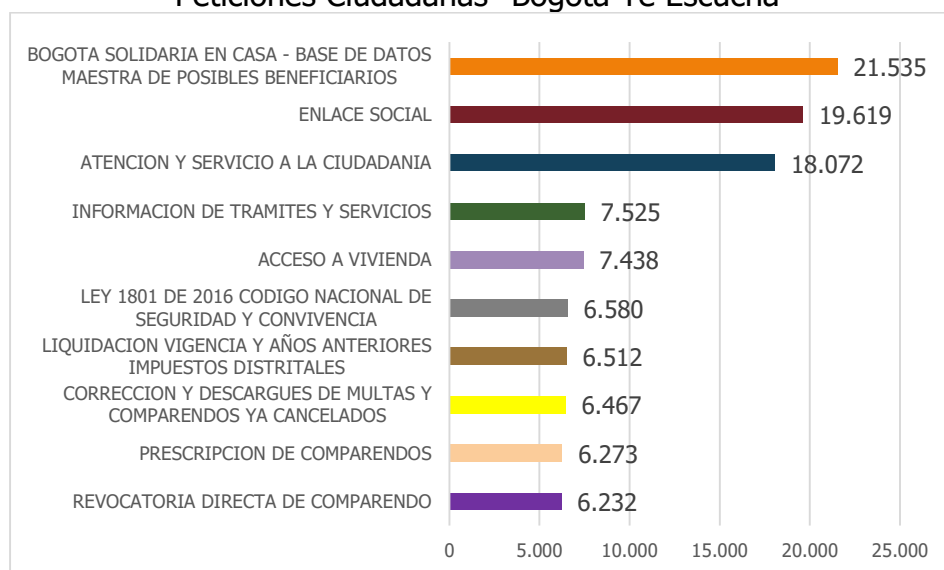
*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".

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

### 1.5 Principales subtemas registrados

En el año 2021, los 10 subtemas que lideran el ranking de los más reiterados suman 106.253 peticiones, equivalentes al 27% del total de las registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha", las cuales se describen en la siguiente gráfica:

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



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



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

El subtema denominado *Enlace Social* con 19.619 registros es una temática nueva generada en la vigencia 2020 que se encuentra a cargo de la Secretaría Distrital de Integración Social y sus Subdirección Locales y que en comparación con el año 2020, pasó al segundo lugar. Encierra actividades como jornadas de información, orientación y referenciación a los servicios sociales, entregas de ayuda humanitaria, entre otras, que van dirigidas a personas en emergencia social junto con su grupo familiar. Durante la vigencia 2021, esta temática representa el 5% del total de peticiones del Distrito.

*Atención y servicio a la ciudadanía* corresponde al subtema que referencia aquellas peticiones relacionadas con solicitudes ciudadanas sobre temas de calidad y oportunidad en la prestación del servicio. Este es un subtema transversal 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, algunas de las entidades que reportaron mayor número de registros asociados a este subtema son la Secretaría Distrital del Hábitat, Secretaría Distrital de Hacienda, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, entre otras entidades. Con relación a 2020, este subtema sigue presentando un aumento, ya que para 2021 registró 18.195 peticiones, frente a lo registrado en todo el año 2020 en donde presentaron 12.526 requerimientos.

Lo anterior, evidencia la necesidad de realizar nuevamente en las entidades relacionadas, 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 quien de las 29.691 peticiones que registra en la vigencia, el 32% (9.462 peticiones) corresponden a este subtema; así mismo, la Secretaría Distrital de Hacienda, que de las 23.018 peticiones que registra, el 15% (3.453) se clasifican allí.

En el total de peticiones registradas en el Distrito para la vigencia 2021 aparecen dos nuevos subtemas en la lista de los 10 principales, *Información De Trámites Y Servicios* y *Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*. Estos corresponden a la



Secretaría Distrital de Gobierno y a la reorganización que se ha realizado al interior de esta entidad para llevar a cabo la depuración de las peticiones pendientes de respuesta, correspondientes a vigencias anteriores y que obedecían principalmente a temas relacionados con los procesos policivos que se adelantan desde las Inspecciones de Policía de las diferentes localidades. Entre estos dos subtemas suman 14.105 peticiones, aproximadamente el 3% del total de requerimientos registrados en la vigencia en el Distrito.

El subtema *Acceso a vivienda* liderado por la Secretaría Distrital del Hábitat con 7.438 peticiones obedece también a la situación que vive la ciudad por la emergencia sanitaria y las consecuencias económicas de la misma.

Para el primer semestre del año 2021, el subtema *Liquidación vigencia y años anteriores impuestos distritales* pasa del noveno al séptimo lugar con un total de 6.512 peticiones registradas. Sin embargo, a pesar de estar en el top 10 de los subtemas más requeridos por la ciudadanía, el mismo presenta tiempos de respuesta que sobrepasan los 64 días de gestión. Por lo tanto, se recomienda que la Secretaría Distrital de Hacienda realice las acciones necesarias para dar respuesta con oportunidad, calidad y calidez a la ciudadanía interesada en este subtema.

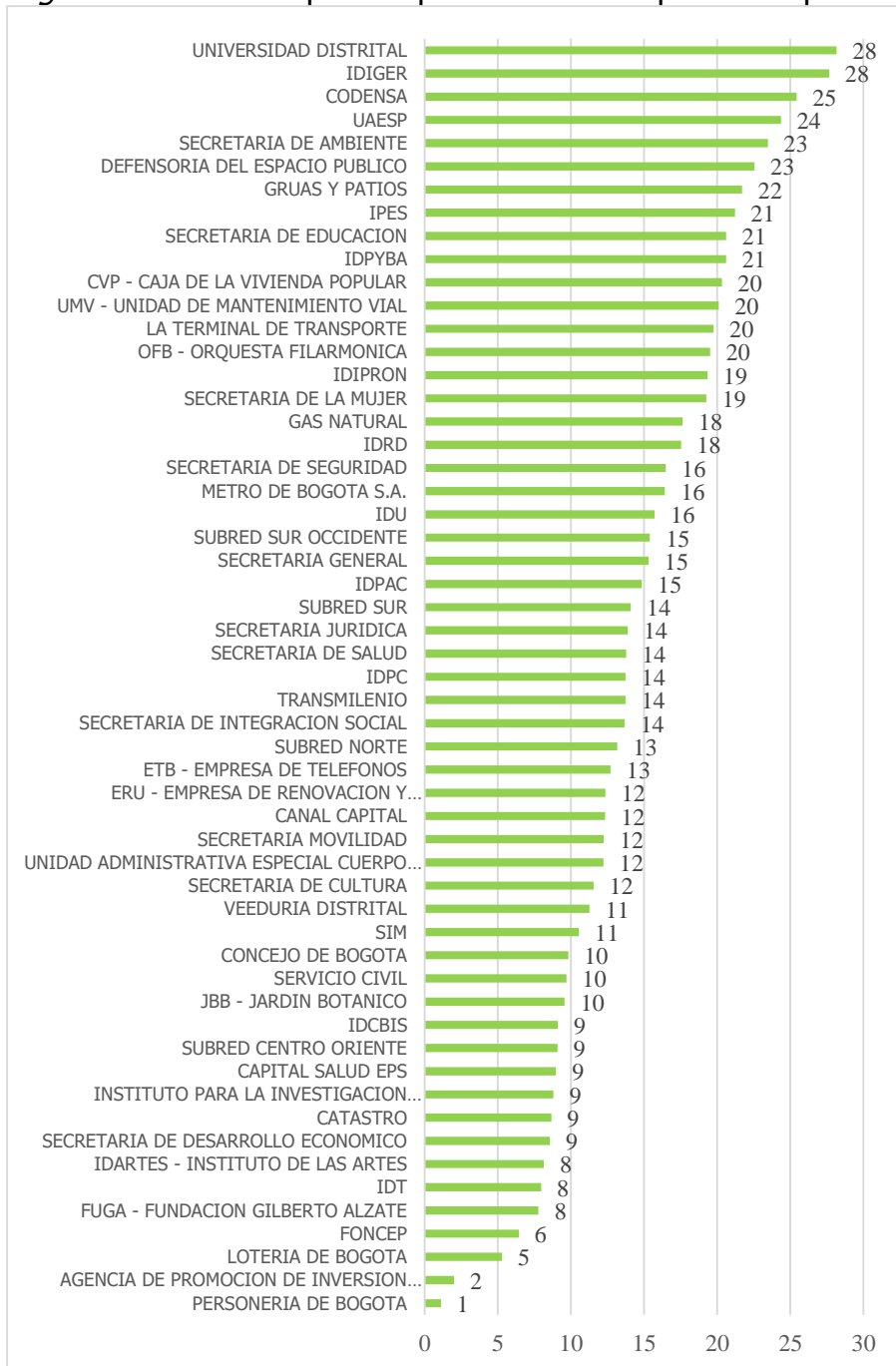
Finalmente, se encuentran tres subtemas nuevos para la vigencia 2021, *Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados, Prescripción de comparendos y Revocatoria de comparendos*, liderado por la Secretaría Distrital del Movilidad, que suman 18.972 peticiones, aproximadamente el 4% del total de las registradas en 2021.

## **1.6 Oportunidad en la respuesta a las peticiones ciudadanas**

De acuerdo con el proceso de evaluación realizado para la vigencia 2021, 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 encuentran distribuidos en:

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

**Figura 6. Entidades que cumplen con los tiempos de respuesta**

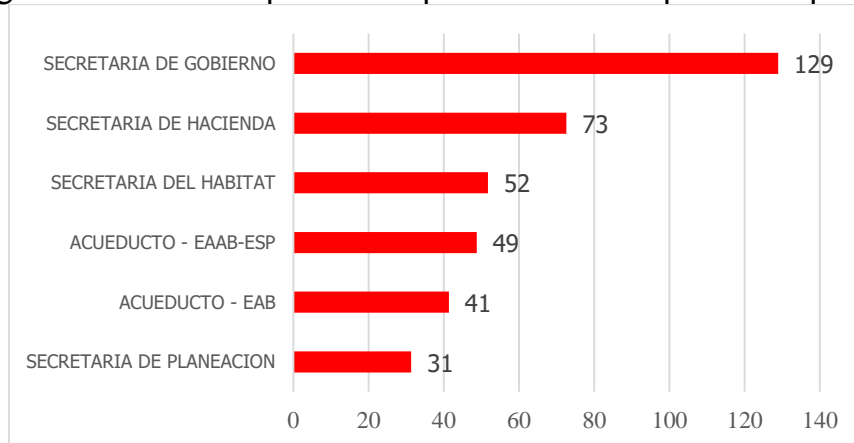


**Fuente:** elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de las peticiones gestionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".

Frente a los promedios de días de gestión dados a las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, se resalta positivamente que un alto porcentaje de las entidades distritales se encuentra dentro de la clasificación de aquellas que dan cumplimiento con los tiempos estipulados y definidos en la normatividad. Así mismo, se resalta que en esta clasificación se encuentran entidades que reciben el mayor número de peticiones en el Distrito, como la Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social y Secretaría Distrital de Salud. A pesar de presentar actualmente un aumento considerable en el registro de sus peticiones, estas entidades siguen dando cumplimiento con los tiempos de repuesta a la ciudadanía.

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

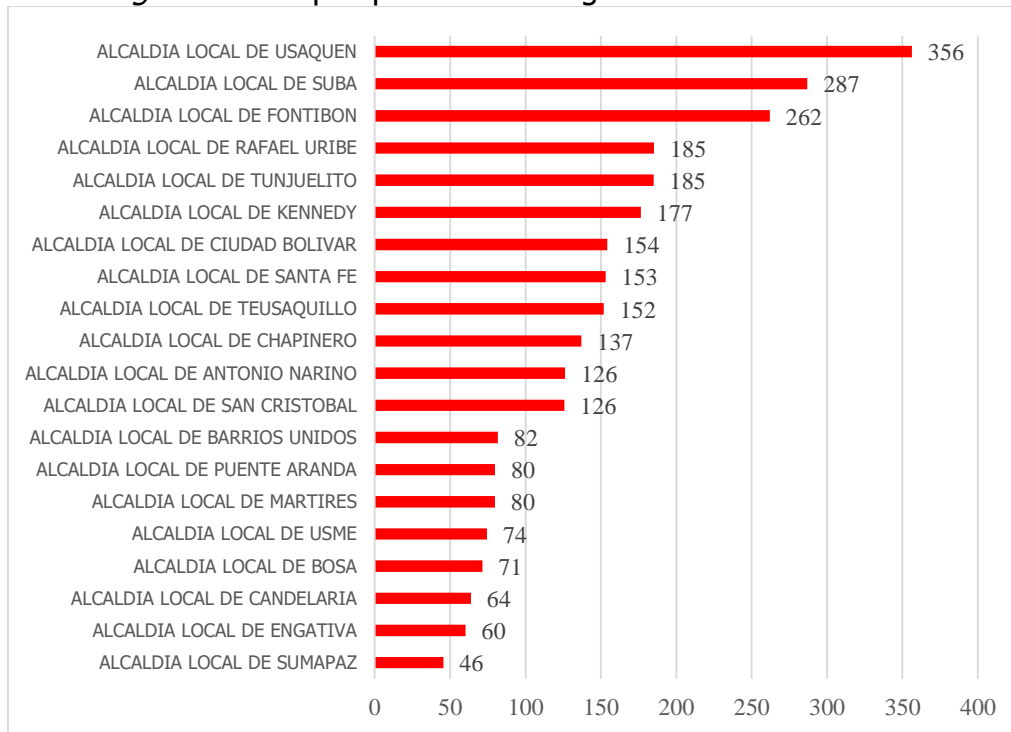
*Figura 7.* Entidades que no cumplen con los tiempos de respuesta



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

La Secretaría Distrital de Gobierno lidera la clasificación con un promedio de 129 días de gestión y reporta 108 días promedio de vencimiento. Sin embargo, en relación con el año 2020, los tiempos han bajado. Las temáticas descritas anteriormente son principalmente gestionadas por las Alcaldías Locales lo que evidencia que estos tiempos afectan directamente la gestión de peticiones de la Secretaría Distrital de Gobierno debido a que estas Alcaldías se encuentran parametrizadas en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" como dependencias de dicha Entidad. A continuación, se presentan gráficamente los promedios de días de gestión para el período de evaluación de las Alcaldías Locales:

**Figura 8. Tiempos promedio días gestión Alcaldías Locales**



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

No obstante, las cifras que se presentan siguen siendo altas en comparación con la vigencia 2020. Es importante resaltar que para 2021 la Veeduría Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos emitió alerta preventiva a la Secretaría Distrital de Gobierno en la que se solicitó la suscripción de planes de mejoramiento tanto para depurar en su totalidad las peticiones asignadas a las Alcaldías Locales y que cuentan con tiempos de respuesta superiores a los establecidos por las normas vigentes, así como para mejorar dichos tiempos y capacitar a todo el personal de las Alcaldías Locales a cargo del tratamiento de PQRS.

En respuesta a la solicitud, esa entidad informó que han implementado planes de mejora relacionados con descongestión en esos requerimientos y que se vienen aplicando desde el mes de agosto. Igualmente, han realizado mesas de trabajo mensuales con la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General y la Veeduría Distrital, con el fin de presentar los respectivos avances.

Para diciembre de 2021, en el Nivel Central y en las dependencias del Nivel Local (Alcaldías Locales) de la Secretaría Distrital de Gobierno se cerraron 22.372 peticiones; es decir, se



registró un avance en el proceso de descongestión de los requerimientos pendientes de respuesta y/o cierre en el Bogotá Te Escucha de aproximadamente el 97% de vigencias anteriores (2017-2021).<sup>1</sup>

## 2. Análisis de los informes mensuales de PQRS

Teniendo en cuenta que el Decreto Distrital 371 de 2010 y la Circular Conjunta No. 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y 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 el año 2021.

### 2.1 Oportunidad en la presentación de los informes

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

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

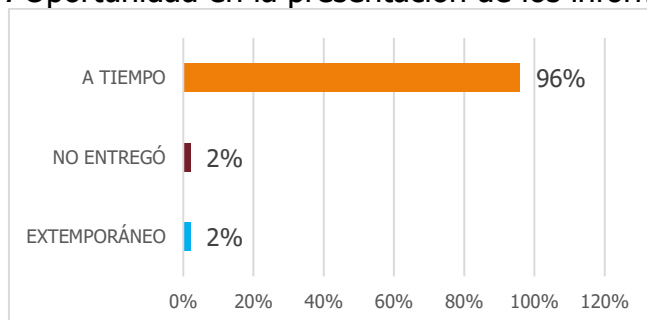
Como se aprecia en la siguiente gráfica, el 94% de un total de 621 informes que debieron ser cargados en la página web de la Red durante el período de evaluación, se publicaron con la oportunidad requerida y acorde a los tiempos establecidos en la normatividad vigente. Por su parte, el 4% se publicó de manera extemporánea y el 2% no fue publicado.

Es importante resaltar que en comparación con la vigencia 2020, se ha incrementado 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 que esto a su vez, trascienda en contar con un panorama mucho más claro sobre la gestión de peticiones en Bogotá.

---

<sup>1</sup> Presentación realizada por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General, en mesa de trabajo de fecha 28 de enero de 2022.

**Figura 9. Oportunidad en la presentación de los informes PQRS**



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

**Tabla 2. Seguimiento oportunidad presentación de los informes PQRS**

Sector	Entidad	Oportunidad 2021		
		A Tiempo	Extemporáneo	No Entregó
Gestión Pública	Secretaría General	12	0	0
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	10	2	0
Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	12	0	0
	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	11	1	0
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	11	1	0
Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda	12	0	0
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	11	1	0
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	12	0	0
	Lotería de Bogotá	11	1	0
Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	12	0	0
Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	11	1	0
	Instituto para la Economía Social - IPES	12	0	0
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	12	0	0
Educación	Secretaría de Educación del Distrito	7	4	1
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	12	0	0
Salud	Secretaría Distrital de Salud	12	0	0

	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.: Tunal, Tunjuelo, Meissen, Nazareth, Usme y Vista hermosa.	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.	11	1	0
	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.: Simón Bolívar, Engativá, Suba, Chapinero y Usaquén.	10	2	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	0	0
	Capital Salud EPS-S SAS	12	0	0
Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social	10	2	0
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	12	0	0
Cultura, Recreación y Deporte	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	7	5	0
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	12	0	0
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	6	5	1
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	11	1	0
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	11	1	0
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	12	0	0
	Canal Capital	12	0	0
Ambiente	Secretaría Distrital de Ambiente	12	0	0
	Jardín Botánico José Celestino Mutis	12	0	0
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	12	0	0
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	12	0	0
Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad	10	2	0
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV	12	0	0
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	12	0	0
	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	3	9	0
	Terminal de Transportes S.A.	11	1	0
	Empresa Metro de Bogotá S.A.	11	1	0
Hábitat	Secretaría Distrital del Hábitat	11	1	0

	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	11	1	0
	Caja de la Vivienda Popular - CVP	10	2	0
	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano - ERU	12	0	0
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB - ESP	9	3	0
	Vanti - Gas Natural	0	1	11
Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer	12	0	0
Seguridad, Convivencia y Justicia	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	11	1	0
	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	9	3	0
Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital	11	1	0
Entidades de Control	Veeduría Distrital	11	1	0
	Concejo de Bogotá	11	0	1

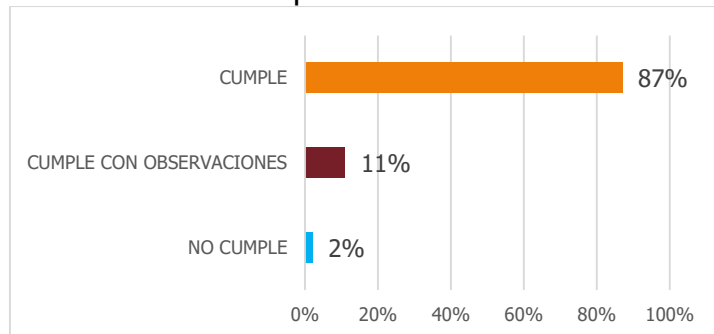
*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de PQRS mensuales, presentados por las entidades.

## 2.2 Calidad en la presentación de los informes

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

- 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. Este instructivo fue remitido a las entidades mediante alerta preventiva de seguimiento al cumplimiento del Decreto Distrital No. 371 de 2010.
- b) 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.
- c) Presentación a través de la herramienta dispuesta.

*Figura 10. Calidad en la presentación de los informes PQRS*



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

Dentro de la categoría *cumple*, del total de 621 informes a presentar, el 87% dio cumplimiento a los criterios establecidos en la norma; por otra parte, la categoría *cumple con observaciones*, alcanzó el 11% de informes que dieron cumplimiento a la aplicación del formato, pero el contenido tiene observaciones o no es claro para el análisis. Finalmente, se encuentra la categoría *no cumple*, en la que, del total de informes a presentar en el primer semestre 2021, el 2% no dio cumplimiento con la calidad requerida, especialmente en el análisis de la información reportada.

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

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

Sector	Entidad	Calidad 2021		
		Cumple	Observaciones	No cumple
Gestión Pública	Secretaría General	7	5	0
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	8	3	1
Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	4	8	0
	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	11	1	0
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	11	1	0
Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda	5	7	0

	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	12	0	0
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	12	0	0
	Lotería de Bogotá	12	0	0
Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	3	9	0
Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	11	1	0
	Instituto para la Economía Social - IPES	10	2	0
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	10	2	0
Educación	Secretaría de Educación del Distrito	6	3	3
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	9	3	0
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	8	2	2
Salud	Secretaría Distrital de Salud	12	0	0
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.: Tunal, Tunjuelo, Meissen, Nazareth, Usme y Vista hermosa.	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.	10	2	0
	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.: Simón Bolívar, Engativá, Suba, Chapinero y Usaquén.	12	0	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	0	0
	Capital Salud EPS-S SAS	11	1	0
Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social	7	5	0
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	10	2	0
Cultura, Recreación y Deporte	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	10	2	0
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	3	9	0
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	9	1	2
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	11	1	0
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	11	1	0
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	9	3	0
	Canal Capital	12	0	0
Ambiente	Secretaría Distrital de Ambiente	6	6	0

	Jardín Botánico José Celestino Mutis	12	0	0
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	9	3	0
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	9	3	0
Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad	12	0	0
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV	8	4	0
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	11	1	0
	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	12	0	0
	Terminal de Transportes S.A.	8	4	0
	Empresa Metro de Bogotá S.A.	11	1	0
Hábitat	Secretaría Distrital del Hábitat	6	6	0
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	7	5	0
	Caja de la Vivienda Popular - CVP	9	3	0
	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano - ERU	11	1	0
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB - ESP	3	9	0
	Vanti - Gas Natural	0	0	12
Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer	12	0	0
Seguridad, Convivencia y Justicia	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	9	3	0
	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	12	0	0
Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital	10	2	0
Entidades de Control	Veeduría Distrital	12	0	0
	Concejo de Bogotá	4	6	2

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

Es necesario referenciar que durante 2021, de un total de 53 entidades, subió a 46 el número de entidades que cumplieron con los estándares de calidad requeridos en la presentación de sus informes.



### 3. Recomendaciones

- 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.
- Siendo la Secretaría Distrital de Gobierno una de las entidades que tiene el mayor número de peticiones en el Distrito y a su vez una de las que tiene los tiempos de respuesta más altos, es necesario que se continúe con labores de depuración de las peticiones que aún se encuentran sin respuesta.
- Las Secretarías Distritales de Hacienda, Planeación y Hábitat representan un porcentaje importante de las peticiones registradas por la ciudadanía en el sistema "Bogotá Te Escucha" y también presentan tiempos de respuesta muy altos. Se recomienda que por parte de estas entidades se realice seguimiento y planes de mejora con las dependencias que estén incumpliendo con los tiempos de respuesta contemplados en la Ley para la resolución de las PQRS.
- Los canales de atención de *redes sociales* y *app-aplicación móvil* han tenido un incremento exponencial; por lo tanto, se recomienda que todas las entidades trabajen en el fortalecimiento de estos canales y se implemente la Directiva 004 de 2021 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá "*Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales*".
- Ante 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 pueden resultar general y generar una clasificación inadecuada de las peticiones en el Bogotá Te Escucha.
- En vista del incremento de las peticiones por subtemas como *gestión de comparendos* y *los cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito* tramitadas por la Secretaría Distrital de Movilidad, se hace necesario que se revisen estos temas y se tomen las acciones necesarias para determinar las razones del incremento y la mitigación del mismo.
- Es necesario mantener actualizadas y depuradas las categorías, temas y subtemas creados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".
- Se reitera a las entidades, la necesidad de elaborar y presentar el informe mensual de PQRS en el tiempo y forma establecidos en la Circular 006 de 2017, las alertas preventivas y los instructivos enviados, así como realizar un mayor análisis de la información reportada. Lo anterior, con el fin de identificar la situación real de las acciones que las entidades realizan en torno a la mejora de la gestión de las peticiones y del servicio al ciudadano.