



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME PETICIONES ENTIDADES  
DISTRITALES DICIEMBRE - 2021

Página 1 de 48

## INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES DICIEMBRE- 2021

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. ENERO DE 2022

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.....	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C. ....	6
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C. ....	7
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR .....	12
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES .....	13
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS .....	15
3.5.	TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS .....	20
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS- PENDIENTES DE CIERRE EN EL SISTEMA.....	25
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES .....	25
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....	29
5.	CANALES DE INTERACCIÓN .....	29
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO .....	30
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO .....	31
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO.....	32
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C .....	32
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO .....	34
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. ....	35
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 .....	41
13.	RECOMENDACIONES .....	46

## **INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES DICIEMBRE – 2021**

### **1. INTRODUCCIÓN**

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, es un *“Sistema de Información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como instrumento tecnológico gerencial, para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema; y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones deberán ser resueltas por las entidades distritales conforme a lo dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el Art 1 de la Ley 1755 de 2015”*<sup>1</sup>. En este sistema, la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o inicien una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en las Leyes 1474/2011 (Estatuto Anticorrupción), 1712/2014 y 1755 de 2015, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital. Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 3 del Decreto 371/2010 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 los Acuerdos Distritales 630/2015 y 731 de 2018 en los cuales se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha la totalidad de las peticiones que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas. A continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el mes de diciembre/2021, mostrando la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes y registradas por sector, la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y

---

<sup>1</sup> Decreto Distrital 847 de 2019

subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas/pendientes de cierre en el sistema, análisis de calidad y calidez de las respuestas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

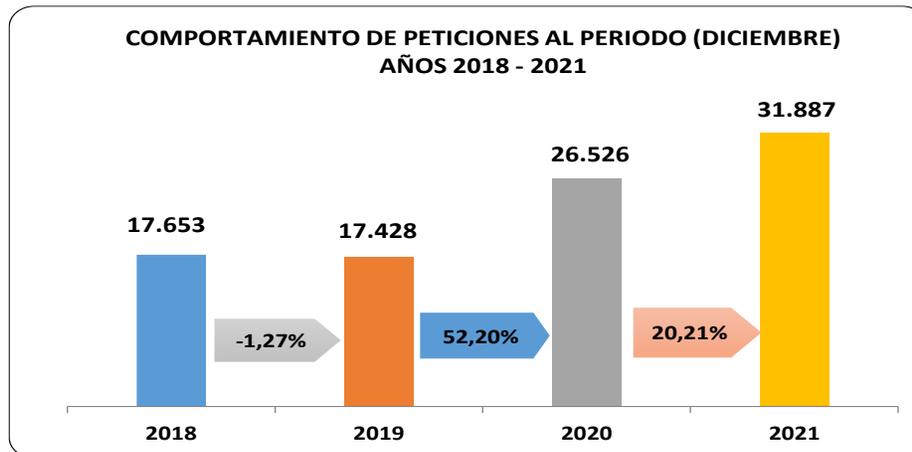
## 2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS										
PERIODO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Diferencia 2021 - 2020		Diferencia frente al mes anterior	
							No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.039	17.643	22.381	21.033	15.829	29.617	13.788	87,11%	3.091	11,65%
Febrero	20.458	22.657	29.728	25.625	22.659	30.108	7.449	32,87%	491	1,66%
Marzo	18.233	25.375	26.802	25.973	24.896	38.990	14.094	56,61%	8.882	29,50%
Abril	20.337	22.168	31.958	25.154	27.791	32.933	5.142	18,50%	-6.057	-15,53%
Mayo	21.583	30.755	34.166	31.756	31.164	32.005	841	2,70%	-928	-2,82%
Junio	21.012	27.382	20.352	24.893	32.998	31.930	-1.068	-3,24%	-75	-0,23%
Julio	17.127	25.729	26.271	28.133	37.247	32.616	-4.631	-12,43%	686	2,15%
Agosto	20.342	27.799	25.523	27.230	30.667	34.516	3.849	12,55%	1.900	5,83%
Septiembre	21.141	26.442	24.448	24.975	38.794	36.767	-2.027	-5,23%	2.251	6,52%
Octubre	17.725	26.339	24.119	27.627	37.642	35.867	-1.775	-4,72%	-900	-2,45%
Noviembre	20.442	26.378	24.893	20.098	32.913	33.263	350	1,06%	-2.604	-7,26%
Diciembre	17.334	20.397	17.653	17.428	26.526	31.887	5.361	20,21%	-1.376	-4,14%
TOTAL	230.773	299.064	308.294	299.925	359.126	400.499				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 a 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, entre el año 2016 a 2021 (corte 31 de diciembre), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; estas muestran que en el mes de diciembre se registraron 31.887 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose una disminución de 1.376 peticiones (-4,14%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (noviembre), y un aumento de 5.361 peticiones (20,21%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (diciembre de 2020).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de diciembre periodo 2018 a 2021  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

Como complemento a la información presentada y a fin de contar con la trazabilidad del número consecutivo de peticiones registradas en Bogotá te escucha, en la Tabla No 2 se muestra el seguimiento - número consecutivo de las peticiones registradas mes a mes, para el periodo 2020 a 2021:

CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
<b>AÑO 2020</b>					
ENERO	1/1/2020	31/1/2020	12020	164552020	15.829
FEBRERO	1/2/2020	29/2/2020	164562020	394122020	22.659
MARZO	1/3/2020	31/3/2020	394152020	648112020	24.896
ABRIL	1/4/2020	30/4/2020	648122020	930892020	27.791
MAYO	1/5/2020	31/5/2020	930902020	1216512020	31.164
JUNIO	1/6/2020	30/6/2020	1247782020	1541412020	32.998
JULIO	1/7/2020	31/7/2020	1585472020	1871232020	37.247
AGOSTO	1/8/2020	31/8/2020	1965502020	2252432020	30.667
SEPTIEMBRE	1/9/2020	30/9/2020	2278892020	2564512020	38.794
OCTUBRE	1/10/2020	31/10/2020	2673592020	2960492020	37.642

NOVIEMBRE	1/11/2020	30/11/2020	3057922020	3344732020	32.913
DICIEMBRE	1/12/2020	31/12/2020	3394272020	3664182020	26.526
<b>AÑO 2021</b>					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	1/1/2021	31/1/2021	12021	290342021	29.617
FEBRERO	1/2/2021	28/2/2021	306712021	627032021	30.108
MARZO	1/3/2021	31/3/2021	627042021	1040222021	38.990
ABRIL	1/4/2021	30/4/2021	1040232021	1387232021	32.933
MAYO	1/5/2021	31/5/2021	1387242021	1723992021	32.005
JUNIO	1/6/2021	30/6/2021	1724002021	2062632021	31.930
JULIO	1/07/2021	31/07/2021	2062642021	2398172021	32.616
AGOSTO	1/08/2021	31/08/2021	2405282021	2769442021	34.516
SEPTIEMBRE	1/09/2021	30/09/2021	2769452021	3157802021	36.767
OCTUBRE	1/10/2021	31/10/2021	3157812021	3536432021	35.867
NOVIEMBRE	1/11/2021	30/11/2021	3536442021	3889762021	33.263
DICIEMBRE	1/12/2021	31/12/2021	3889772021	4222512021	31.887

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2020- 2021

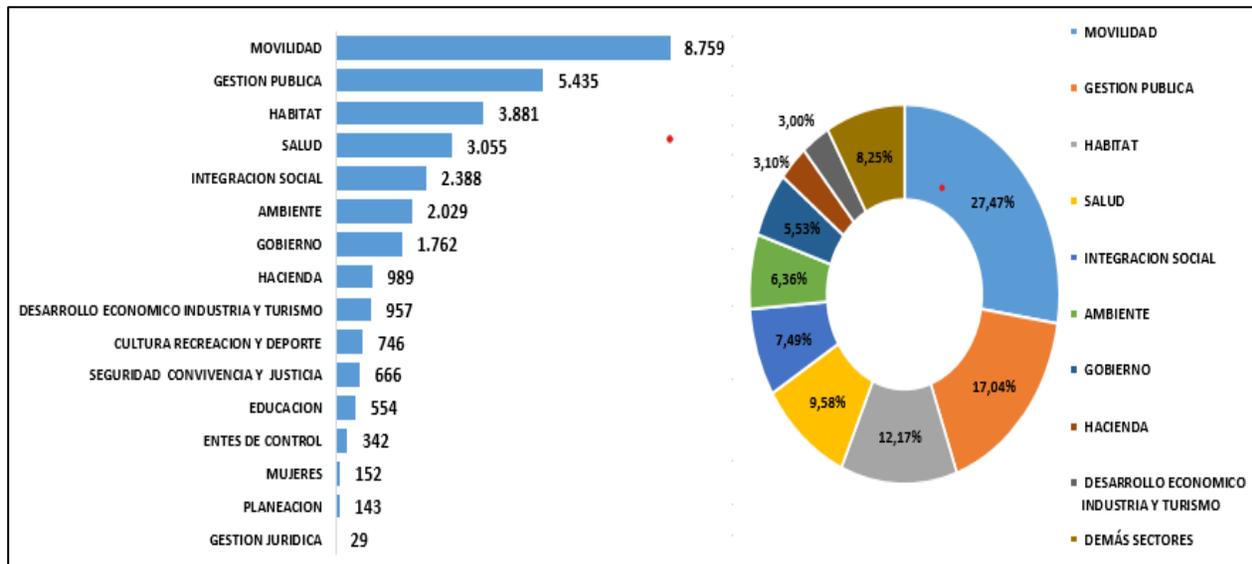
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

Con respecto a las cifras presentadas en la Tabla No 2, hay que recordar que el ingreso de peticiones en el Sistema puede darse por ingresos directos por parte del ciudadano(a), o por contacto del ciudadano(a) con cualquier entidad (por medio escrito, buzón, telefónico, presencial, correo electrónico, redes sociales) y es la entidad la que registra al ciudadano y la respectiva petición.

### 3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

En la Gráfica No 2 se muestra el registro de peticiones en el Distrito Capital en el mes de diciembre/2021 por sectores, la cual permite concluir que los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son: Movilidad con 8.759 peticiones que representan el 27,47% del total registrado en el Distrito Capital, Hábitat con 3.881 peticiones (12,17%), Salud con 3.055 peticiones (9,58%), Integración Social con 2.388 peticiones (7,49%) y Ambiente con 2.029 (6,36%), las cuales acumulan 20.112 peticiones y representan el 63,07% del total de las peticiones registradas en el mes de diciembre en el Distrito

Capital. Se excluye de este TOP al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y la Línea 195, que reciben un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual se realiza gestión de direccionamiento/traslado a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, de acuerdo a su competencia o misionalidad.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - diciembre 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (noviembre), no se observa variación en la posición del sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, el Sector Movilidad también fue el de mayor registro de peticiones en el Distrito Capital. Por otra parte, se observa que estos mismos sectores (Movilidad, Salud, Hábitat, Integración Social, Ambiente) se clasificaron en el TOP de los cinco sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital en el mes de noviembre, con algunas variaciones en las posiciones ocupadas.

### 3.1. Registro de peticiones por sectores y por entidades del D.C.

Seguidamente, en la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de diciembre, el porcentaje que estas representan frente a su sector y frente al total de peticiones registradas en el Distrito Capital:

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	6.244	71,29%	19,58%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1.033	11,79%	3,24%
	TRANSMILENIO	893	10,20%	2,80%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	246	2,81%	0,77%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	140	1,60%	0,44%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	97	1,11%	0,30%
	GRÚAS Y PATIOS	56	0,64%	0,18%
	SIM - SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD	50	0,57%	0,16%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>8.759</b>	<b>100%</b>	<b>27,47%</b>
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	5.025	92,46%	15,76%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	410	7,54%	1,29%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>5.435</b>	<b>100%</b>	<b>17,04%</b>
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2.278	58,70%	7,14%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	677	17,44%	2,12%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	505	13,01%	1,58%
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	220	5,67%	0,69%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	117	3,01%	0,37%
	CODENSA	54	1,39%	0,17%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	25	0,64%	0,08%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	GAS NATURAL	5	0,13%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>3.881</b>	<b>100%</b>	<b>12,17%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.430	46,81%	4,48%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	442	14,47%	1,39%
	SUBRED SUR	387	12,67%	1,21%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	333	10,90%	1,04%
	SUBRED NORTE	331	10,83%	1,04%
	CAPITAL SALUD EPS	132	4,32%	0,41%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>3.055</b>	<b>100%</b>	<b>9,58%</b>
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2.373	99,37%	7,44%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	15	0,63%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL</b>		<b>2.388</b>	<b>100%</b>	<b>7,49%</b>
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.151	56,73%	3,61%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	587	28,93%	1,84%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ	264	13,01%	0,83%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	27	1,33%	0,08%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.029</b>	<b>100%</b>	<b>6,36%</b>
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.418	80,48%	4,45%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	302	17,14%	0,95%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	42	2,38%	0,13%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>1.762</b>	<b>100%</b>	<b>5,53%</b>

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	616	62,29%	1,93%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	139	14,05%	0,44%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	123	12,44%	0,39%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	111	11,22%	0,35%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>989</b>	<b>100%</b>	<b>3,10%</b>
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	839	87,67%	2,63%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	110	11,49%	0,34%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	5	0,52%	0,02%
	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	3	0,31%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>957</b>	<b>100%</b>	<b>3,00%</b>
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	266	35,66%	0,83%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	232	31,10%	0,73%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	118	15,82%	0,37%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	58	7,77%	0,18%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	43	5,76%	0,13%
	CANAL CAPITAL	23	3,08%	0,07%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	6	0,80%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>746</b>	<b>100%</b>	<b>2,34%</b>
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	486	72,97%	1,52%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	180	27,03%	0,56%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>666</b>	<b>100%</b>	<b>2,09%</b>
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	481	86,82%	1,51%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	53	9,57%	0,17%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	20	3,61%	0,06%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>554</b>	<b>100%</b>	<b>1,74%</b>
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	188	54,97%	0,59%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	110	32,16%	0,34%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	44	12,87%	0,14%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>342</b>	<b>100%</b>	<b>1,07%</b>
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	152	100%	0,48%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>152</b>	<b>100%</b>	<b>0,48%</b>
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	143	100%	0,45%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>		<b>143</b>	<b>100%</b>	<b>0,45%</b>
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	29	100%	0,09%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN JURIDICA</b>		<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>0,09%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>31.887</b>		<b>100,00%</b>

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2021

La Tabla No 3 muestra que, en el mes de diciembre, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital<sup>2</sup> son:

<sup>2</sup> Se excluyen de este TOP las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha y la Línea 195, un gran número de peticiones que en su gran mayoría

- Secretaría Distrital de Movilidad con 6.244 peticiones, que representan el 71,29 del total de peticiones registradas en su Sector y el 19,58% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 2.373 peticiones que representan el 99,37 del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,44% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 2.278 peticiones, que representan el 58,70% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,14% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.430 peticiones que representan el 46,81% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,48% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 1.418 peticiones que representan el 80,48% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,45% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (noviembre), no se observa variación en la posición de la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes el Sector Movilidad también se posicionó como la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital. Así mismo se observa que estas mismas cinco (5) entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Hábitat, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Gobierno,) también se clasificaron en el mes anterior (noviembre) en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

### **3.2. Variación en el registro de peticiones por sector**

En la Tabla No 4 se muestra la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de diciembre con las registradas en el mes anterior (noviembre), observándose una variación de -4,14% (-1.376 peticiones), en donde doce (12) sectores y los Entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el Sector Planeación que presenta la mayor disminución (-49,29%) en el porcentaje de peticiones registradas.

Por otra parte, sólo tres (3) sectores (Desarrollo Económico, Movilidad, Hábitat) presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Desarrollo Económico el que presenta el mayor aumento en el porcentaje de peticiones registradas (45,00%).

---

no son de su competencia; por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

SECTOR	NOVIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2021	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	6.430	8.759	36,22%
GESTION PUBLICA	6.369	5.435	-14,66%
HABITAT	3.259	3.881	19,09%
SALUD	3.536	3.055	-13,60%
INTEGRACION SOCIAL	2.868	2.388	-16,74%
AMBIENTE	2.466	2.029	-17,72%
GOBIERNO	2.153	1.762	-18,16%
HACIENDA	1.838	989	-46,19%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	660	957	45,00%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	869	746	-14,15%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	777	666	-14,29%
EDUCACION	975	554	-43,18%
ENTES DE CONTROL	525	342	-34,86%
MUJERES	223	152	-31,84%
PLANEACION	282	143	-49,29%
GESTION JURIDICA	33	29	-12,12%
<b>TOTAL</b>	<b>33.263</b>	<b>31.887</b>	<b>-4,14%</b>

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

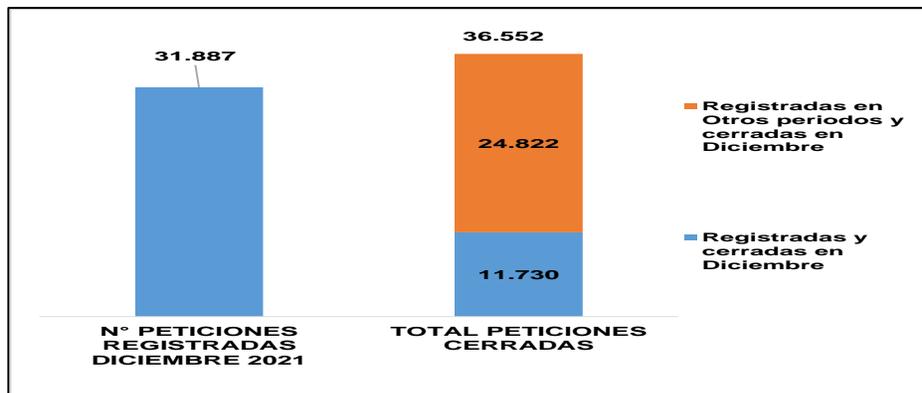
En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas<sup>3</sup> en el mes de diciembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual permite concluir que el sector con mayor número de cierres es Movilidad, con 6.026 que representan el 16,49% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital; en segundo lugar se ubica el Sector Salud con 4.576 cierres que representan el 12,52% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital. Con respecto al mes anterior (noviembre) Movilidad continúa siendo el Sector con mayor número de cierres en Bogotá te escucha.

<sup>3</sup> Para el análisis es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias, por lo cual el número de peticiones gestionadas puede superar el de peticiones recibidas, dado que en algunos casos debe ser resuelta por más de una dependencia y/o entidad.

PETICIONES DICIEMBRE 2021						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS DICIEMBRE 2021	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS DICIEMBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	8.759	27,47%	2.348	3.678	6.026	16,49%
SALUD	3.055	9,58%	1.733	2.843	4.576	12,52%
HABITAT	3.881	12,17%	1.262	3.124	4.386	12,00%
GOBIERNO	1.762	5,53%	1.385	2.864	4.249	11,62%
INTEGRACION SOCIAL	2.388	7,49%	1.480	1.837	3.317	9,07%
HACIENDA	989	3,10%	405	2.895	3.300	9,03%
AMBIENTE	2.029	6,36%	426	2.384	2.810	7,69%
PLANEACION	143	0,45%	53	1.399	1.452	3,97%
EDUCACION	554	1,74%	377	1.036	1.413	3,87%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	957	3,00%	636	687	1.323	3,62%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	666	2,09%	394	776	1.170	3,20%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	746	2,34%	425	596	1.021	2,79%
GESTION PUBLICA	5.435	17,04%	511	291	802	2,19%
ENTES DE CONTROL	342	1,07%	244	224	468	1,28%
MUJERES	152	0,48%	42	172	214	0,59%
GESTION JURIDICA	29	0,09%	9	16	25	0,07%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>31.887</b>	<b>100%</b>	<b>11.730</b>	<b>24.822</b>	<b>36.552</b>	<b>100%</b>

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

En la Gráfica No 3 se muestra exclusivamente la gestión realizada en el mes de diciembre, observándose que de las 31.887 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 11.730 peticiones

ingresadas y registradas en este mes (diciembre), quedando en trámite 20.157 peticiones, que representan el 63,21% del total registrado en el mes de diciembre en Bogotá te escucha.

Con respecto a la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública, hay que recordar que en la Secretaría General a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te escucha y la Línea 195, ingresa un gran número de peticiones, las cuales en su mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución. Seguidamente, en la Tabla No 6 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de diciembre:

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha	3.699	0
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	752	0
	Otras Dependencias Secretaría General	577	300
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		12	502
<b>TOTAL</b>		<b>5.040</b>	<b>802</b>

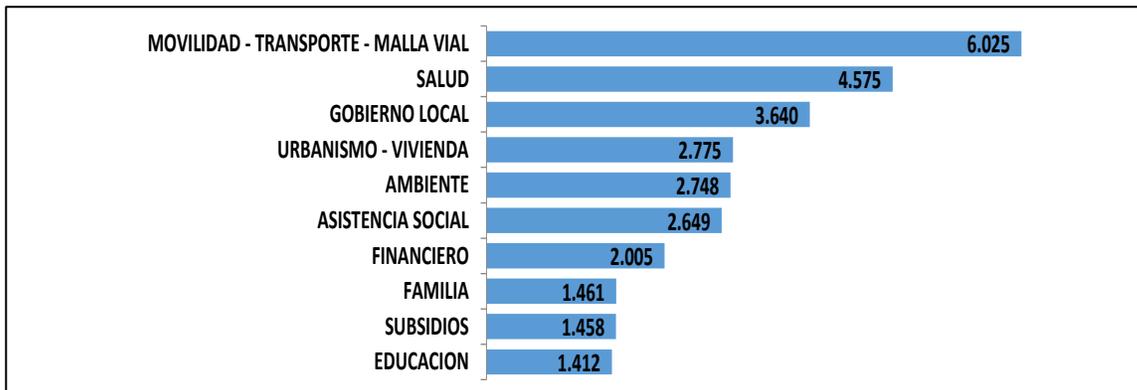
Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

La Tabla No 6 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 5.040, adelantados en un alto porcentaje (99,76%) por la Secretaría General. A su vez, se emitieron 802 respuestas, de las cuales 300 fueron emitidas por la Secretaría General y 502 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

### 3.4. Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 36.552 respuestas emitidas en el mes de diciembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital, los cuales acumulan 28.748 peticiones (81,0% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con 6.025 peticiones que representan el 16,48% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" con 4.575 peticiones que representan el 12,52% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre en el Distrito Capital.



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

Frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en la posición del tema más reiterado por la ciudadanía ante el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes esta posición también estuvo ocupada por el tema "Movilidad, transporte y malla vial" (Sector Movilidad). Por otra parte, nueve de estos diez (10) temas también se ubicaron en el mes anterior (noviembre) dentro del TOP de los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que ingresó el tema "Financiero" desplazando fuera del TOP al tema "Seguridad y convivencia".

A continuación, en la Tabla No 7 se detallan los temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de diciembre, discriminados por tipología de registro:

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	79	12	1.229	2.438	4	498	878	807	28	52	6.025	16,48%
SALUD	36	10	122	1.769	246	311	1.795	133	133	20	4.575	12,52%
GOBIERNO LOCAL	74	34	2.145	869	1	294	88	99	25	11	3.640	9,96%

URBANISMO - VIVIENDA	67	3	155	2.303	3	30	80	86	46	2	2.775	7,59%
AMBIENTE	58	3	370	1.724	3	67	111	400	4	8	2.748	7,52%
ASISTENCIA SOCIAL	132		94	2.290	1	50	51	17	11	3	2.649	7,25%
FINANCIERO	25	3	36	1.786	8	5	49	64	26	3	2.005	5,49%
FAMILIA	32	8	86	1.068	64	86	68	25	17	7	1.461	4,00%
SUBSIDIOS	13		24	1.370	1	4	7	34	5		1.458	3,99%
EDUCACION	114	1	123	505	5	363	200	70	22	9	1.412	3,86%
OTROS TEMAS	384	87	1.896	3.122	52	408	469	1.223	130	33	7.804	21,35%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.014</b>	<b>161</b>	<b>6.280</b>	<b>19.244</b>	<b>388</b>	<b>2.116</b>	<b>3.796</b>	<b>2.958</b>	<b>447</b>	<b>148</b>	<b>36.552</b>	<b>100%</b>

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

La Tabla No 7 muestra que las dos tipologías con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 19.244 peticiones que representan el 52,64% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 6.280 peticiones que representan el 17,18% del total de respuestas emitidas en este mes en el Distrito Capital.

Estas cifras, comparadas con las del mes anterior (noviembre) muestran que el Derecho de Petición de Interés Particular continúa siendo la tipología de mayor registro en los diez temas más reiterados por la ciudadanía ante el Distrito Capital.

Igualmente, la Tabla No 7 permite observar que la tipología de mayor registro en el tema más frecuente en el Distrito Capital (Movilidad, transporte y malla vial) es el Derecho de Petición de Interés Particular, con 2.438 peticiones que representan el 40,46% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Derecho de petición de interés general” con 1.229 peticiones que representan el 20,39% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre con este tema.

A continuación, se presentan los subtemas más reiterados en los sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de diciembre:

### Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
DESCARGUE DE COMPARENDOS	361	5,99%
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	345	5,73%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRANSPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	249	4,13%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	221	3,67%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	203	3,37%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	4.647	77,12%
<b>TOTAL</b>	<b>6.026</b>	<b>100%</b>

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

En el Sector Movilidad, los subtemas más frecuentes en el mes de diciembre son “Descargue de comparendos”, y “Descargue de comparendos en SIMIT”, que representan el 5,99% y el 5,73% respectivamente del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes. Al comparar los subtemas más reiterados en el Sector Movilidad con los del mes anterior (noviembre), no se observa variación en la primera posición, teniendo en cuenta que el subtema “Descargue de Comparendos” también se ubicó como el más reiterado en este Sector en el mes de diciembre.

## Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	686	14,99%
VACUNACION COVID-19	250	5,46%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	236	5,16%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	220	4,81%
CONCEPTO SANITARIO Y REFRENDACION PARA EMPRESAS APLICADORAS DE PLAGUICIDAS Y LAVADO DE TANQUES	175	3,82%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.009	65,76%
<b>TOTAL</b>	<b>4.576</b>	<b>100%</b>

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 14,99% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de diciembre; en segundo lugar, se ubica el subtema “vacunación Covid” con el 5,46% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en la posición del subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que “Ambulatorio medicina especializada” continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Salud.

### Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	594	13,54%
PERMISO PARA VENDER CON DERECHO DE PREFERENCIA EXPROPIACIÓN Y ENAJENACIÓN VOLUNTARIA TERCEROS INTERESADOS NOTIFICACIONES OFERTA DE COMPRA	474	10,81%
ACCESO A VIVIENDA	380	8,66%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	297	6,77%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	246	5,61%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.395	54,61%
<b>TOTAL</b>	<b>4.386</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

En este Sector, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 13,54% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Permiso para vender con derecho de preferencia expropiación y enajenación voluntaria terceros interesados notificaciones oferta de compra” con el 10,81% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar estos subtemas más reiterados en el Sector Hábitat con los del mes anterior (noviembre), se observa que el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” pasó de la segunda posición a ubicarse en diciembre como el más reiterado del Sector; por otra parte, el subtema “Acceso a vivienda” que en el mes anterior fue el más reiterado en el Sector, pasó a ubicarse en la tercera posición como subtema más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Hábitat.

### Sector Gobierno

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de diciembre son “Información de Trámites y Servicios” y “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” que representan el 19,51% y el 13,84% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar los subtemas más reiterados en diciembre, con los del mes anterior (noviembre), se observa

que estos mismos dos subtemas, continúan siendo los más reiterados por la ciudadanía ante el Sector Gobierno.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INFORMACION DE TRÁMITES Y SERVICIOS	829	19,51%
LEY 1801 DE 2016 CÓDIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	588	13,84%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	489	11,51%
VENTAS AMBULANTES	439	10,33%
ESPACIO PÚBLICO INVASIÓN OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	233	5,48%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.671	39,33%
<b>TOTAL</b>	<b>4.249</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

## Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	1.062	32,02%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	398	12,00%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	215	6,48%
JARDIN INFANTIL DIURNO	173	5,22%
COMISARIAS DE FAMILIA	158	4,76%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.311	39,52%
<b>TOTAL</b>	<b>3.317</b>	<b>100%</b>

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

En el Sector Integración Social, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes es “Enlace Social” con el 32,02% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de diciembre; en segundo lugar, se ubica el subtema “Apoyos económicos adulto mayor” con el 12,00% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar estos subtemas más reiterados en el Sector Integración Social con los del mes anterior (noviembre) se observa que estos mismo dos subtemas continúan siendo los más reiterados por la ciudadanía ante el Sector.

### **3.5. Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías**

En el marco de la emergencia de salud ocasionada por el COVID 19, el Gobierno Nacional emitió el Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, el cual en su Art. 5 indica:

**“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.*

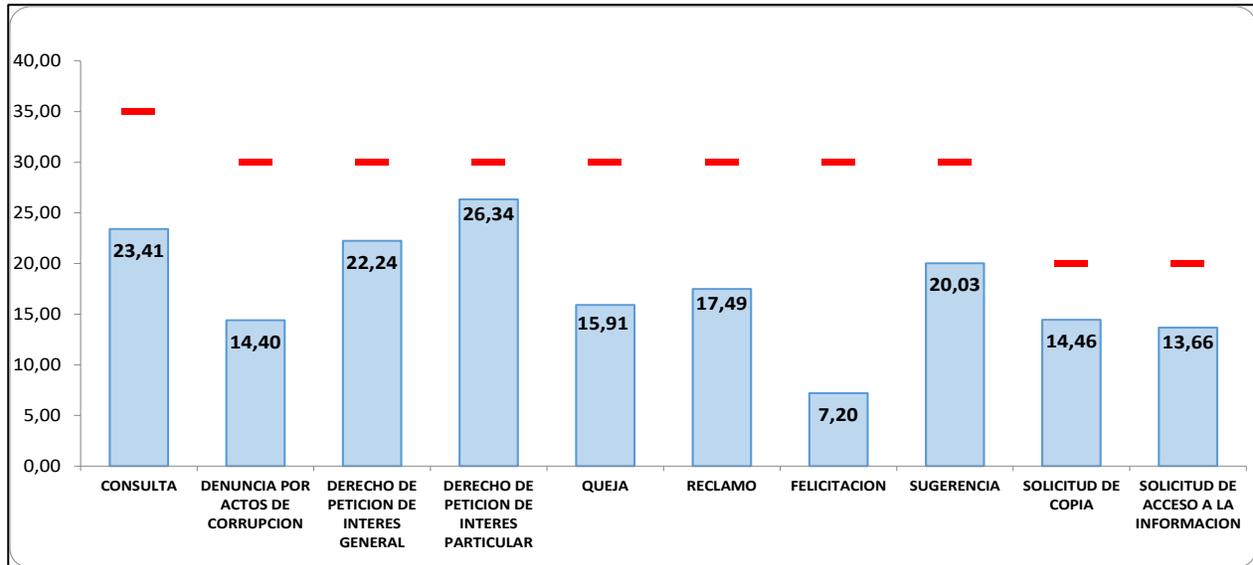
*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*(I) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

*(II) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. (...)*

Por lo anterior, el análisis que se presenta a continuación considera dicha ampliación de términos, de conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020.

En la Gráfica No 5 se presenta el tiempo promedio de cierre en el Distrito Capital, según la tipología:



Gráfica No 5. Tiempos promedio días hábiles de respuesta por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

La Gráfica No 5 muestra que en el Distrito Capital los tiempos promedio de cierre de peticiones en Bogotá te escucha, para todas las tipologías se encuentran dentro de los términos estipulados legalmente de acuerdo con el Decreto 491/2020.

En cuanto al tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en diciembre fue de 22,58 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (noviembre) se presenta una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 27,63 días hábiles en promedio.

Seguidamente, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, de acuerdo con el Decreto 491/2020:

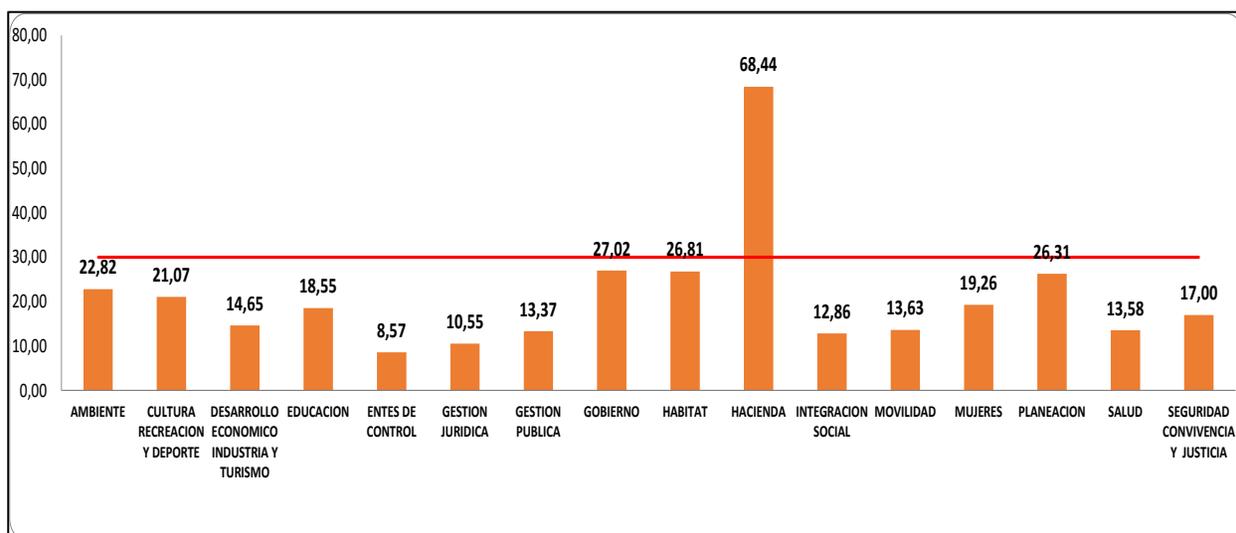
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)
AMBIENTE	19,78	26,33	21,23	23,33	21,22	22,07	19,00	10,00	12,25	13,83
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	17,08	32,17	19,66	21,03	25,26	21,03	14,00	27,00	12,21	10,60
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	9,10	12,50	16,73	11,13	9,08	7,29	6,00	5,20		13,31
EDUCACIÓN	18,49	22,00	18,40	19,74	17,72	17,21	10,80	20,67	13,77	10,97
ENTES DE CONTROL	7,75	2,19	10,76	8,52	4,28	1,00	14,00		11,00	10,80
GESTIÓN JURÍDICA	3,00	16,00	3,50	13,92	2,00	1,67			21,00	20,00
GESTIÓN PÚBLICA	16,44	1,50	15,27	14,00	9,75	13,71	8,40	12,00	6,50	3,69
GOBIERNO	55,48	11,66	30,51	24,32	12,44	32,13	37,00	32,69	62,17	60,48
HÁBITAT	25,36	34,56	21,60	27,94	19,65	19,48	31,40	103,40	14,94	25,93
HACIENDA	30,85	7,83	55,05	74,88	25,08	33,88	18,00	23,88	13,07	11,15
INTEGRACIÓN SOCIAL	11,18	5,00	13,86	12,93	11,71	16,44	4,77	13,45	12,21	12,13
MOVILIDAD	11,97	17,42	13,15	12,34	15,54	16,77	20,75	12,94	8,75	14,14
MUJERES	27,50		29,00	19,77	2,33	20,43	13,43	9,00	14,09	15,63
PLANEACIÓN	31,32	5,00	23,67	26,46	25,36	27,73	28,00	29,50	2,67	13,35
SALUD	14,58	16,00	16,55	13,83	14,02	14,10	5,73	15,70	8,00	8,89
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	18,92	23,92	21,56	15,43	21,19	12,52	5,67	32,33	11,35	10,29
<b>TIEMPO PROMEDIO</b>	19,78	26,33	21,23	23,33	21,22	22,07	19,00	10,00	12,25	13,83

Tabla No 13. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sectores y tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

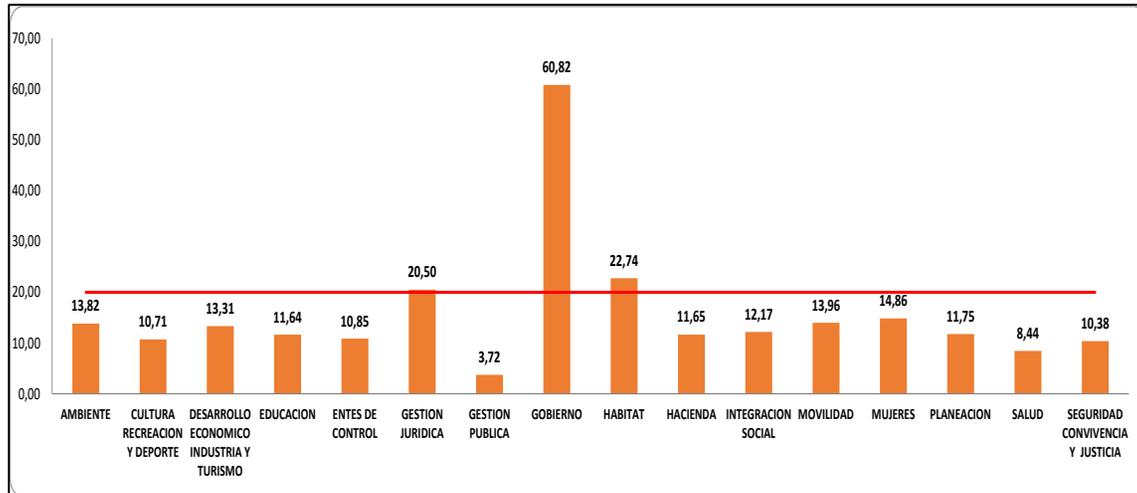
En la Tabla No 13 se observa que, en el mes de diciembre, seis (6) sectores del Distrito Capital, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con el Decreto 491/2020: Gobierno (7 tipologías), Hábitat (4 tipologías), Hacienda (3 tipologías), y los sectores Cultura recreación y Deporte, Gestión Jurídica y Seguridad Convivencia y Justicia (1 tipología). Hay que mencionar que los sectores Gobierno, Hábitat, Hacienda, en el mes de noviembre también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con el Decreto 491/2020.

A continuación, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de cierre por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 30 días, de acuerdo al Decreto 491/2020: (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), la cual muestra que el Sector Gobierno presenta un tiempo promedio de cierre en el Sistema Bogotá Te Escucha superior al tiempo legalmente establecido, de acuerdo al Decreto 491/2020.



**Gráfica No 6. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sector, en tipologías con tiempo legal de 30 días**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

En la Gráfica No 7 se muestra el tiempo promedio de cierre por sector a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 20 días de acuerdo con el Decreto 491/2020 (Solicitudes de información y Solicitudes de copia), observándose que los sectores Gobierno, Hábitat y Gestión Jurídica, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.



**Gráfica No 7. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sector, en tipologías con tiempo legal de 20 días**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

En cuanto a la tipología "Consulta", con tiempo de respuesta de 35 días según lo establecido en el Decreto 491/2020, la Tabla No 13 muestra que el Sector Gobierno presenta un tiempo promedio de cierre superior al legalmente establecido.

### 3.6. Seguimiento a peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	6.171	65,18%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.422	15,02%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	477	5,04%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	472	4,99%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	331	3,50%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	183	1,93%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE-IDRD	130	1,37%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	73	0,77%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	51	0,54%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	45	0,48%
OTRAS ENTIDADES	113	1,19%
<b>TOTAL</b>	<b>9.468</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones pendientes de cierre**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

La Tabla No 14 muestra las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas-pendientes de cierre en Bogotá te escucha, la cual permite observar que la entidad que acumula el mayor número de peticiones es la Secretaría Distrital de Hacienda con 6.171 peticiones, que representan el 65,18% del total de peticiones vencidas - pendientes de cierre en el Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital de Hábitat con 1.422 peticiones, que representan el 15,02% del total en el Distrito Capital.

### 3.7. Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas emitidas por las entidades Distritales

La evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas comprende la evaluación del cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, para el mes evaluado (noviembre)<sup>4</sup> muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA	TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE			
36.827	1.364	1336	28	1317	47	1335	29	1253	111	126	173	189
		98%	2%	97%	3%	98%	2%	92%	8%	9%	13%	14%

Tabla No 15. Evaluación en cuanto a calidad y calidez de las respuestas emitidas por entidades  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

La población corresponde a 36.827 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de noviembre; de estas, se tomó una muestra de 1.364 respuestas para la respectiva evaluación.

#### Cumplimiento de criterios<sup>5</sup>:

Las cifras muestran que el 98% (1.336) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia" y "Calidez"; el 97% (1.317) cumple con el criterio de "Claridad", y el 92% (1.253) cumple con el criterio de "Oportunidad"; concluyéndose que el 9% (126) de respuestas evaluadas presentan

<sup>4</sup> Evaluación de respuestas emitidas en el mes de noviembre/2021, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

<sup>5</sup> **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.

**Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana

**Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.

**Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

**Manejo del Sistema:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

incumplimiento de los criterios evaluados (Claridad, Coherencia, Calidez, Oportunidad); y el 13% (173 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

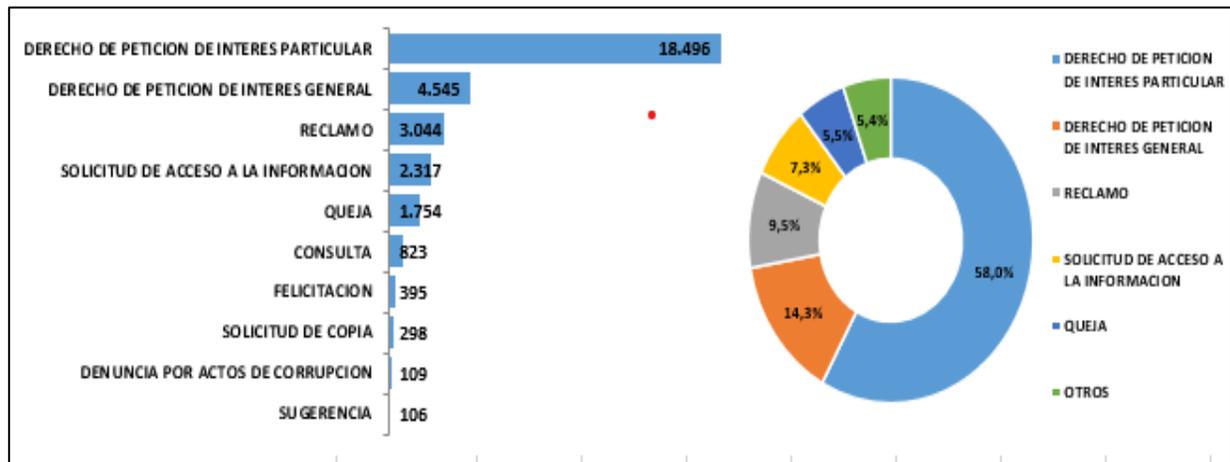
A continuación, se relaciona el porcentaje de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 31 de diciembre de 2021, de cada una de las entidades distritales:

ENTIDAD	% CUMPLIMIENTO
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	50%
CANAL CAPITAL	92%
CAPITAL SALUD EPS	100%
U.A.E CATASTRO DISTRITAL	100%
CODENSA	89%
CONCEJO DE BOGOTÁ	89%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	90%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	79%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	100%
EMPRESA DE TELÉFONOS-ETB	86%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	94%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	93%
GAS NATURAL	82%
GRÚAS Y PATIOS	100%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	95%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD- IDCBIS	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	67%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	56%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	86%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	63%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	100%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	67%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO- IDEP	100%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	35%
JARDÍN BOTÁNICO-JBB	100%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	89%

ENTIDAD	% CUMPLIMIENTO
LOTERÍA DE BOGOTÁ	94%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	100%
ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	100%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	52%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	94%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	76%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	81%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	32%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	43%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	89%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	90%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	95%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	90%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	48%
SECRETARÍA GENERAL	92%
SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL	100%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	95%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	83%
SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	100%
SUBRED CENTRO ORIENTE	100%
SUBRED NORTE	100%
SUBRED SUR	95%
SUBRED SUR OCCIDENTE	90%
TRANSMILENIO	90%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	86%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	80%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	100%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	78%
VEEDURÍA DISTRITAL	82%

Tabla No 16. Cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 31 de diciembre de 2021 por entidad.

#### 4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

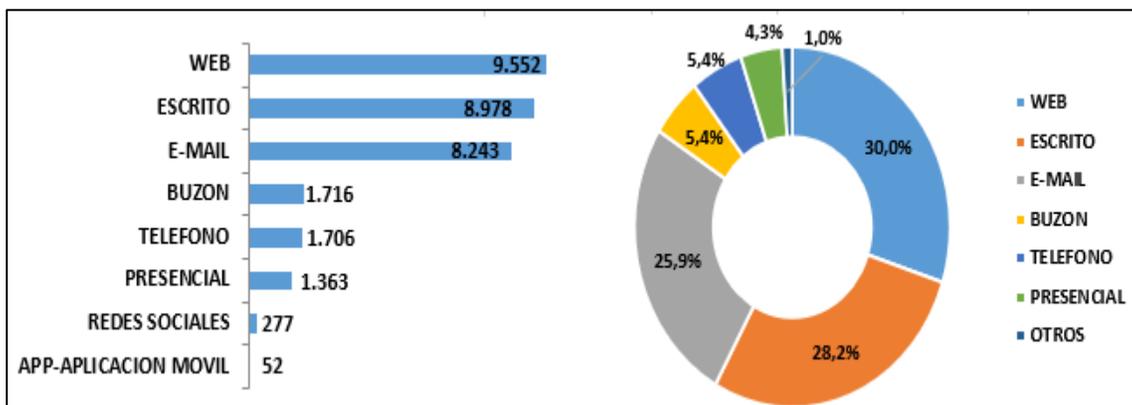
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

En la Gráfica No 8 se muestra la clasificación de peticiones por tipología, observándose que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de diciembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 18.496 peticiones, que representan el 58,0% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.545 peticiones que representan el 14,3% del total registrado. Frente al mes anterior (noviembre) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología con más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; igualmente la tipología “Derecho de petición de interés general” continúa siendo la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía.

#### 5. CANALES DE INTERACCIÓN

La Gráfica No 9 muestra el registro de peticiones ciudadanas clasificadas por canales de interacción, en la cual se observa que en el mes de diciembre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Web” con 9.552 peticiones, que representan el 30,0% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 8.978 peticiones (28,2% del total registrado); frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que este mismo canal (Web) se ubicó en esta 1ª posición como canal más utilizado por la ciudadanía; por otra

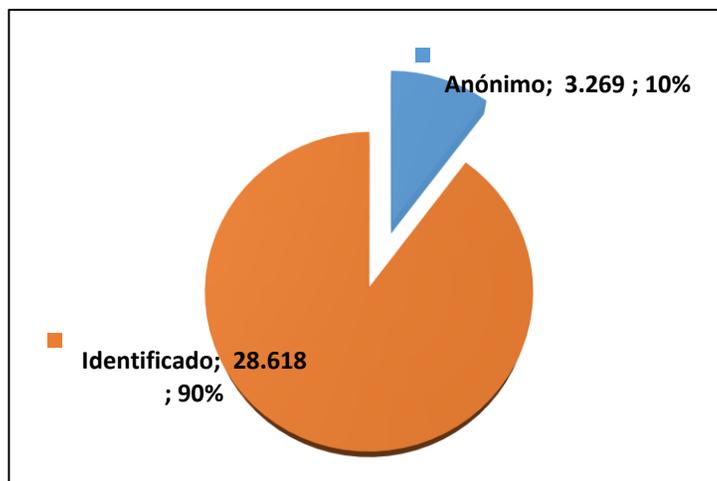
parte, el canal “Escrito” pasó de la tercera posición a ubicarse en diciembre como el segundo canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Distrito Capital, desplazando al canal “E-mail” a la tercera posición en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía.



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO



Gráfica No 10. Calidad del peticionario

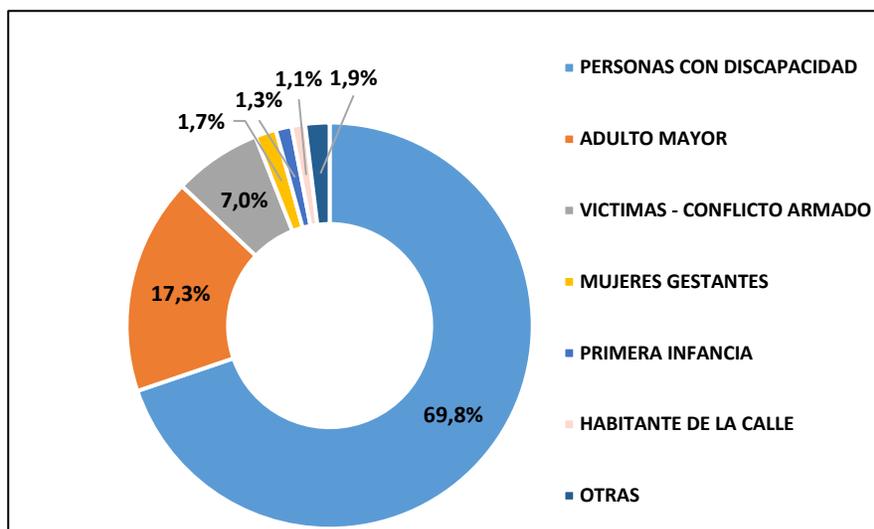
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de diciembre por la ciudadanía, 28.618 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales

representan el 90% del total de peticiones registradas, y 3.269 peticiones (10% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (90%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

## 7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

En el mes de diciembre, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 5.808 peticiones (18,21% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas con discapacidad, adulto mayor, víctimas de conflicto armado, mujeres gestantes, primera infancia, habitante de calle, entre otras). En la Gráfica No 11 muestra que la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (69,8% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Adulto mayor" con el 17,3% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.



Gráfica No 11. Condición del peticionario

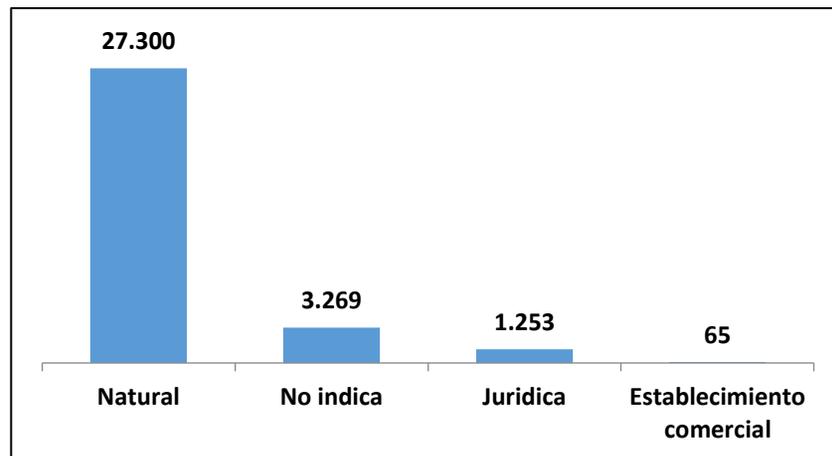
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

Al comparar las cifras de condición del peticionario registradas en el mes de diciembre, con las del mes anterior (noviembre), no se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que "Personas con discapacidad" también se ubicó en el mes de noviembre como la condición con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones -

Bogotá te escucha. Hay que mencionar que esta condición presenta un aumento significativo, pasando del 40,4% en noviembre, a representar en diciembre el 69,8% del total de peticiones que refieren condición especial; a su vez la condición “Adulto mayor” presenta una disminución pasando del 35,3% en noviembre a representar el 17,3% del total de peticiones que refieren condición especial en el mes de diciembre.

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

A continuación, la Gráfica No 12 muestra el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial); observándose que en el mes de diciembre 27.300 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 85,61% del total registrado en el Distrito; 1.253 peticiones (3,93%) registraron como personas jurídicas, 65 peticiones (0,20%) como establecimiento comercial; y en 3.269 peticiones (10,25%) no se reporta esta información. Frente al mes anterior (noviembre), no se observa variación en la proporción de tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que los peticionarios identificados como “Personas naturales” continúan siendo los de mayor registro en el Sistema Bogotá te escucha.

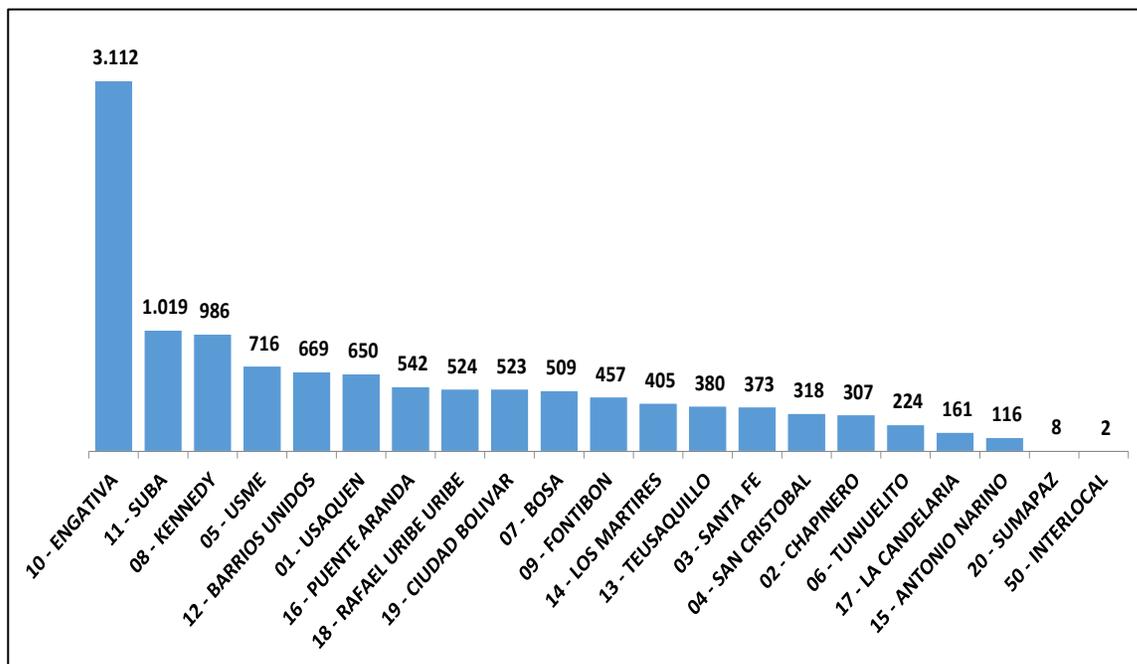


Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de diciembre, en 12.001 peticiones (37,6% del total registrado en el mes de diciembre) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (localidad donde se origina la petición - zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), observándose que las localidades de Engativá, Suba y Kennedy son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 3.112, 1.019 y 986 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 42,64% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de diciembre. Frente al mes anterior (noviembre), se observa que las mismas tres localidades (Engativá, Suba, Kennedy) continúan siendo las más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante el Distrito Capital; se destaca que la Localidad de Engativá continúa siendo la más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante el Distrito Capital.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

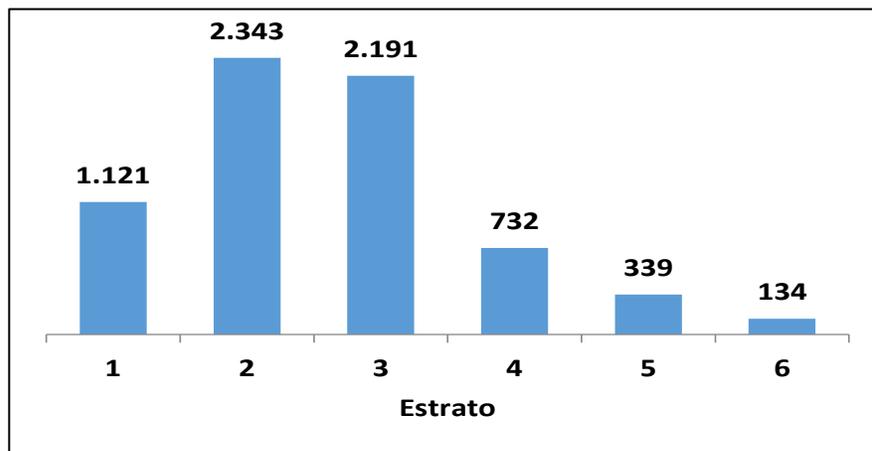
A continuación, en la Tabla No 17 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Suba y Kennedy):

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVÁ	CONTRAVENCIONES	225
	COACTIVO	79
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	68
08 - KENNEDY	EMERGENCIA COVID-19	94
	SALUD PUBLICA	55
	CONTRAVENCIONES	53
11 – SUBA	EMERGENCIA COVID-19	91
	IMPUESTOS DISTRITALES	57
	CONTRAVENCIONES	52

Tabla No. 17. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2022

La Tabla No 17 muestra que el tema “Contravenciones” es transversal en las tres Localidades (Engativá, Kennedy, Suba) más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía

## 10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2022

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de diciembre se registraron 6.860 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 21,5% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (2.343 peticionarios) que representan el 34,2% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de diciembre; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 3” con 2.191 peticiones que representan el 31,9% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (noviembre) se observa variación en cuanto al estrato con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que, en noviembre, la primera posición estuvo ocupada por el “Estrato 3” que en diciembre pasó a ubicarse en la segunda posición.

## 11. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.

En el marco de lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 *“Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”*. A continuación, en la Tabla No 18 se muestran las peticiones que en el mes de diciembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 122 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	Veeduría Ciudadana solicita revisión y análisis de convenios en una localidad de la ciudad
		Veeduría Ciudadana solicita revisión y análisis de convenios en una localidad de la ciudad
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	El ciudadano solicita ser tenido en cuenta para las convocatorias que realiza la entidad
		El ciudadano solicita: informe detallado de un proyecto, informe detallado de incentivos de la entidad, información de la participación de un grupo cultural e información del presupuesto dado a cada integrante de un grupo cultural.
		El ciudadano solicita: conocer y participar de la propuesta de desarrollo urbano de un sector de la ciudad,
		Una persona hace un el reclamo para que le informen los motivos para la decisión de solicitar la renuncia de una servidora

CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	El ciudadano solicita información sobre un contrato de una entidad
		Una persona requiere se conceptúe en relación con temas de seguridad en un sector de la ciudad
		Una persona manifiesta felicitaciones a la entidad
		Una persona se queja de unas presuntas irregularidades de unos servidores
		El ciudadano solicita una entrevista con un funcionario y/o servidor de la entidad
		El ciudadano solicita le confirmen si la entidad está realizando encuestas puerta a puerta
		El ciudadano solicita información relacionada con el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de una entidad
		El ciudadano solicita información relacionada con el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de una entidad
		El ciudadano solicita información relacionada con el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de una entidad
		El ciudadano solicita información relacionada con el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de una entidad
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Una persona solicita el restablecimiento de derechos para un menor de edad
		Una persona requiere se conceptúe en relación con temas de seguridad en un sector de la ciudad
		La ciudadana se queja de la presunta retención de una menor de edad en una organización
		La ciudadana se queja del presunto estado de ebriedad de un servidor
		La ciudadana se queja de la presunta mala atención en una sede de la entidad
		El ciudadano se queja del accidente que tuvo a causa de un presunto funcionario de la entidad
		La ciudadana solicita información de los silencios administrativos positivos en la entidad
		La ciudadana solicita un certificado laboral del tiempo en que estuvo vinculada en la entidad
		El ciudadano solicita información sobre un contrato de una entidad
		El ciudadano solicita información para laborar en la entidad
		La ciudadana solicita a la entidad ayuda para el pago de comparendos a su nombre
		El ciudadano manifiesta presuntamente malos procedimientos por parte de un funcionario en una sede de la entidad
		Una persona solicita información de las planeaciones de algunas clases que se brindan en una sede de la entidad
		La ciudadana solicita información de la asistencia de una adolescente a una de las sedes de la entidad

<b>AMBIENTE</b>	JBB - JARDIN BOTANICO	Denuncia por posibles actos de corrupción
<b>MOVILIDAD</b>	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	La ciudadana sugiere un trato a las plantas que están a cargo de la entidad
	METRO DE BOGOTA S.A.	El ciudadano solicita información relacionada con estudios geológicos, hallazgos arqueológicos y acciones frente los escombros o rellenos
		La ciudadana reclama por presuntas irregularidades en la convocatoria de la entidad para socializar el proyecto con un sector de la ciudad
<b>EDUCACIÓN</b>	SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	Una persona solicita información de la cantidad de personas contratadas para un proyecto de la entidad
		La ciudadana manifiesta inconformidad por requisito de vacunación de un integrante de la familia para participar en el evento de un establecimiento educativo
		Denuncia por posibles actos de corrupción
		La ciudadana se queja de un establecimiento educativo privado
		Integrantes de posible PL de una localidad de la ciudad presentan pliego de peticiones
		Veedores solicitan información de los distintos ejes que maneja la entidad
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana solicita información administrativa de un ciudadano en específico
		El ciudadano solicita información de la zona naranja y alto riesgo de un sector de la ciudad
		La ciudadana solicita el seguimiento a los compromisos establecidos por el alcalde local de una localidad de la ciudad
		El ciudadano solicita la legalización de servicios públicos en un sector de la ciudad
		El ciudadano envía recordatorio a varias entidades para la participación de una mesa de trabajo de una localidad
		Una organización solicita tener en cuenta las organizaciones sociales, las fundaciones, líderes y lideresas, medios alternativos de comunicación social de los sectores LGBTIQ+ que no reconocen el espacio de la Mesa Local LGBTIQ+ de una localidad de la ciudad
		Una persona solicita la investigación y congelamiento de pagos de una escuela artística
		La ciudadana solicita información relacionada con las votaciones de concejos locales
		La ciudadana solicitud verificación y confirmación de segmentos priorizados en un sector de la ciudad
		El ciudadano solicita información del dinero que presuntamente recibió la entidad de parte de un seguro

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano solicita reunión con la veeduría distrital y denuncia presuntas amenazas
		Una persona se queja de unas presuntas irregularidades de higiene y manipulación de alimentos en un puesto de ventas ambulante
		Una persona manifiesta presunta perturbación a la tranquilidad, seguridad y salud en un sector de la ciudad
		Una persona manifiesta presunto mal manejo de aguas residuales de una fábrica ubicada en el sector de la ciudad
		Una persona se queja de unas presuntas irregularidades de higiene y manipulación de alimentos en un restaurante ubicado en un sector de la ciudad
		Una persona se queja de unas presuntas irregularidades en las medidas de bioseguridad en una empresa ubicada en un sector de la ciudad
		El ciudadano se queja de unas presuntas irregularidades en las medidas de bioseguridad en una empresa ubicada en un sector de la ciudad
		Una persona se queja de unas presuntas irregularidades en las medidas de bioseguridad en una empresa ubicada en un sector de la ciudad
		La ciudadana manifiesta inconformidad por el cobro adicional en una empresa que le prestó un servicio
		Una persona se queja de unas presuntas irregularidades en las medidas de bioseguridad en una empresa ubicada en un sector de la ciudad
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	La ciudadana manifiesta presunta invasión en el espacio público de un sector de la ciudad
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	El ciudadano solicita una reunión con un funcionario de la entidad
		El ciudadano solicita una reunión con un funcionario de la entidad
		La ciudadana solicita información sobre la situación socioeconómica y capacidad de autoprotección y protección de un grupo específico de personas de otra nacionalidad
		Una persona manifiesta presunta inseguridad e irregularidades en un sector de la ciudad
		La ciudadana felicita a la entidad por los beneficios recibidos
		El ciudadano felicita a la entidad por la información y el buen trato que le brindó la entidad
		Una persona manifiesta inconvenientes para desplazarse por la entidad
		Una persona eleva su consulta del pago de materiales para la participación de cursos que proporciona una sede de la entidad

INTEGRACIÓN SOCIAL

SECRETARÍA DISTRITAL DE  
INTEGRACIÓN SOCIAL

Una persona eleva su consulta de la posibilidad de hacer una carrera tecnológica en una sede de la entidad
Una persona eleva su consulta del pago de materiales para la participación de cursos que proporciona una sede de la entidad
Una persona eleva su consulta de la posibilidad de hacer una carrera técnica en una sede de la entidad
Una persona eleva su consulta de la posibilidad de hacer una carrera tecnológica en una sede de la entidad
Una persona eleva su consulta del pago de materiales para la participación de cursos que proporciona una sede de la entidad
Una persona eleva su consulta de la posibilidad de hacer una carrera técnica en una sede de la entidad
Una persona eleva su consulta de la posibilidad de hacer una carrera tecnológica en una sede de la entidad
Una persona eleva su consulta de la posibilidad de dormir en una sede de la entidad
Una persona se disculpa ante los funcionarios de la entidad por las reiteradas consultas que realiza por el sistema
Una persona eleva su consulta para solicitar en una sede un certificado de un idioma
Una persona eleva su consulta para solicitar en alguna sede un certificado de un idioma
Una persona eleva una serie de compromisos a la entidad por las reiteradas consultas que realiza por el sistema
Una persona eleva su consulta de la posibilidad de tomar fotos en una sede de la entidad
Una persona eleva su consulta de la posibilidad de comer en una sede de la entidad
Una persona eleva su consulta para que le entidad responda a las anteriores peticiones y también comparte las razones por las cuales no participó de la reunión a la cual lo citó la entidad
Una persona eleva su consulta del por qué le llega la respuesta al domicilio y nombre propio cuando presuntamente la ha registrado de manera anónima
Una persona eleva su consulta relacionada con actividades puntuales que se pueden hacer en una sede de la entidad
Una persona solicita que no lo envíen respuestas de peticiones a su domicilio cuando las coloca de manera anónima
Una persona desiste de una petición realizada anteriormente
Una persona desiste de una petición realizada anteriormente
Una ciudadana solicita información de la participación de un o una menor de edad en la entidad

INTEGRACIÓN SOCIAL

SECRETARÍA DISTRITAL DE  
INTEGRACIÓN SOCIAL

- Una ciudadana requiere se conceptúe en relación con temas de seguridad en un sector de la ciudad
- Una persona se queja de la presunta falta de disponibilidad de un funcionario para atenderlo
- Una persona solicita atención a ciudadanía habitante de calle en un sector de la ciudad
- Una persona sugiere la atención de presuntamente ciudadanía habitante de calle en un sector de la ciudad
- Una entidad solicita recursos para actividades recreativas para un sector de la ciudad
- Un ciudadano solicita la atención de recolección de basuras en una propiedad privada
- Un ciudadano requiere un espacio con la entidad para dar a conocer el trabajo social que realiza
- Una persona manifiesta la invasión de andenes lo que imposibilita caminar por el espacio público del andén
- Una persona manifiesta invasión del espacio público en un sector de la ciudad por ciudadanos migrantes recicladores
- Una persona manifiesta invasión del espacio público en un sector de la ciudad por ciudadanos migrantes recicladores
- Una persona manifiesta invasión del espacio público en un sector de la ciudad por ciudadanos migrantes recicladores
- Una persona manifiesta invasión del espacio público en un sector de la ciudad por ciudadanos migrantes recicladores
- Una persona manifiesta invasión del espacio público por recicladores en un sector de la ciudad
- Una persona manifiesta invasión del espacio público en un sector de la ciudad por ciudadanos migrantes recicladores
- Una persona se queja que hay una calle en un sector de la ciudad que se encuentra en mal estado y también indica la invasión del espacio público por presuntamente habitantes de calle que se encuentran consumiendo sustancias psicoactivas
- Una persona solicita la reubicación de una familia habitantes de la calle
- Una persona solicita la reubicación de un habitante de calle
- La Junta de Acción Comunal de un sector de la ciudad solicita la intervención de los entes correspondientes para la atención de un punto de reciclaje que presuntamente a generado problemas de seguridad y de salud
- Una persona manifiesta que un o una habitante de calle se encuentra en un sector de la ciudad intimidando a la comunidad

INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Una persona manifiesta que un grupo de personas presuntamente migrantes están invadiendo un sector de la ciudad
		Un ciudadano manifiesta la invasión de un sector de la ciudad por habitantes de la calle
		Un ciudadano manifiesta la invasión de un sector de la ciudad por habitantes de la calle
		Un ciudadano solicita la intervención de entidades para la atención de las problemáticas de presuntamente un pueblo indígena que se encuentra en un sector de la ciudad
		Una persona manifiesta invasión del espacio público por recicladores y habitantes de calle en un sector de la ciudad
		Una persona desiste de una petición realizada anteriormente
		Una persona desiste de una petición realizada anteriormente
		Una persona desiste de una petición realizada anteriormente
		Una ciudadana solicita que sea contactada por la entidad por aplicar a un beneficio ofrecido por la misma
		Un ciudadano manifiesta presuntamente la vulneración de sus derechos por parte de una entidad en lo relacionado con unas votaciones
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Una ciudadana solicita la cesión de un contrato
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	Una ciudadana manifiesta presuntas inconsistencias en cobro de un comparendo
SALUD	SUBRED SUR	Denuncia por posibles actos de corrupción

**Tabla No. 18. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2022

La Tabla No 18 permite observar que el asunto de algunas peticiones no corresponden al subtema “Veedurías ciudadanas”, lo cual evidencia dificultades en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades; por lo cual se hace un llamado a las Entidades para que, en caso que se requiera capacitación a los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, lo soliciten de manera inmediata la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.

## **12. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010**

Atendiendo el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, viene consolidando el reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación, en la Tabla No 19 se presenta dicho consolidado para el mes de noviembre/2021<sup>6</sup>:

Sector	Entidad	Noviembre				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	6.014	6.014	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. del Servicio Civil	355	355	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.657	1.657	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público - DADEP	440	440	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	56	56	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.460	1.460	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	197	197	N.A.	N.A.	100,00%

<sup>6</sup> Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 22 de diciembre de 2021.

Sector	Entidad	Noviembre				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	96	96	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	85	85	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	282	282	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	154	154	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	491	491	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto distrital de turismo – IDT	12	65	53	N.A.	18,46%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	852	873	21	N.A.	97,59%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	55	73	18	N.A.	75,34%
	Universidad Distrital	68	68	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	1	1	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	1.598	1.598	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	532	532	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	439	440	1	N.A.	99,77%
	Sub Red Centro Oriente	348	348	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	331	331	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	287	525	238	N.A.	54,67%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	2.853	2.853	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud -IDIPRON	15	15	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	114	114	N.A.	N.A.	100,00%

Sector	Entidad	Noviembre				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	308	702	394	N.A.	43,87%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	9	9	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	49	49	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	48	48	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	314	322	8	N.A.	97,52%
	Canal Capital	27	27	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.362	1.705	343	N.A.	79,88%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER	28	28	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	364	365	1	N.A.	99,73%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	712	798	86	N.A.	89,22%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	3.208	14.627	11.419	N.A.	21,93%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	1.360	1.360	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	317	317	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	1.085	50.484	49.399	N.A.	2,15%
	Terminal de Transporte S.A.	98	98	N.A.	N.A.	100,00%
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	83	<b>NO REPORTA</b>		N/A	
	Metro de Bogotá S.A.	223	223	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.934	1.934	N.A.	N.A.	100,00%

Sector	Entidad	Noviembre				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
	Caja de Vivienda Popular - CVP	832	832	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	214	214	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	45	45	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	169	87.384	87.215	N.A.	0,19%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	19	<b>NO REPORTA</b>			N/A
MUJER	Secretaria de la Mujer	223	223	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	536	869	333	N.A.	61,68%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	241	241	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	33	33	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	249	249	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	219	219	N.A.	N.A.	100,00%
<b>TOTAL</b>		<b>33.101</b>	<b>182.528</b>	<b>149.529</b>	<b>0</b>	<b>18,13%</b>

Tabla No. 19. Cumplimiento Decreto 371/2010 noviembre 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/01/2022  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 27/01/2022

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se observa que de las 55 entidades que deben reportar la información, dos (2) entidades no presentaron informe; es decir, 53 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (noviembre).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 33.101 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 180.528 peticiones lo cual muestra una

diferencia de 149.529 peticiones <sup>7</sup>, llegando a un cumplimiento del 18,13%; es decir, de la totalidad de peticiones registradas, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 18,13% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB (0,19%), Transmilenio S.A. (2,15%), Instituto distrital de turismo – IDT (18,43), Secretaría Distrital de Movilidad (21,93%), Instituto Distrital de Recreación y Deporte (43,87%), Capital Salud (54,67%).

Por otra parte, con respecto a las dos (2) entidades (Sistema Integrado de Movilidad – SIM, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP) que no efectuaron reporte en el periodo evaluado<sup>8</sup>, no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, por lo que se les hace un llamado a estas entidades a presentar los reportes respectivos, al igual que se invita a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de mantener el seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

### **13. RECOMENDACIONES**

- A las entidades del Distrito Capital que presentaron un número importante de peticiones en trámite en Bogotá te escucha, nos permitimos recordar la responsabilidad que tienen las entidades distritales de proceder con el cierre de las peticiones en el Sistema “Bogotá Te Escucha” de conformidad con lo establecido en el numeral 5.2. del manual para la gestión de peticiones ciudadanas Versión 03 el cual establece: “*Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta*”.

De conformidad con lo anterior, se solicita se realice de manera oportuna el cierre de la petición, cualquier duda que la entidad tenga en relación con el trámite de las peticiones que se tramitan a través del Sistema de Gestión de Peticiones “Bogotá Te Escucha”, podrá ser enviada al correo [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co).

- A las entidades relacionadas con las temáticas/subtemas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Gobierno Local, Urbanismo vivienda, Ambiente,

<sup>7</sup> Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el “Informe mensual de PQR” frente al reporte generado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha se excluyen las cifras de las entidades que no presentaron el informe, así como las peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQR.

<sup>8</sup> Noviembre 2021

Asistencia Social, Financiero, Familia, Subsidios, Educación) se les invita a realizar una identificación de los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.

- A los sectores (Gobierno, Hábitat, Hacienda, Cultura Recreación y Deporte, Seguridad, Convivencia y Justicia), que presentaron tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente (Decreto 491 de 2020) de acuerdo con las tipologías, se les invita a propiciar las mejoras pertinentes (validación de capacidad de respuesta, mejoramiento en procedimientos, entre otros) con el fin de dar cumplimiento a los términos de ley vigentes.
- A las entidades que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado de Calidad y Oportunidad en las respuestas, enviado mensualmente a cada entidad.
- Hacer un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación a los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, los soliciten de manera inmediata la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas.
- Se recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de realizar de manera oportuna el Reporte de seguimiento 371 en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010.
- A las entidades que no registraron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, la totalidad de peticiones recibidas:
  - Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAB
  - Transmilenio S.A.
  - Instituto Distrital de Turismo-IDT
  - Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
  - Capital Salud.
  - Instituto Distrital de las Artes- IDARTES
  - Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP

- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Subred Suroccidente
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA
- Jardín Botánico-JJB

Registrar la totalidad de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 y al Manual para la gestión de peticiones ciudadanas Versión 03.

- Se solicita a las entidades (Defensoría del Espacio Público-DADEP, Instituto de Desarrollo Urbano-IDU, Jardín Botánico Secretaría de Educación del Distrito, Secretaría General Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Hábitat, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de la Mujer, Secretaría Distrital del Movilidad, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, Sub Red Norte, Sub Red Sur, Sur Red Centro Oriente, Transmilenio, U.A.E. Catastro Distrital, U.A.E. de Servicios Públicos- UAESP, Veeduría Distrital, U.A.E Cuerpo Oficial de Bomberos.), que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades distritales”, subsanar la falencia de clasificación de la petición en el cierre, toda vez que se recuerda que el traslado de la petición no se considera una respuesta de fondo.

Cifras: Dany Fernando Agudelo - Profesional Universitario  
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada  
Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio