



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME PETICIONES ENTIDADES
DISTRITALES NOVIEMBRE - 2021

Página 1 de 49

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES NOVIEMBRE- 2021

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. DICIEMBRE DE 2021

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
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	16
3.5.	TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS	20
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS- PENDIENTES DE CIERRE EN EL SISTEMA.....	26
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES	26
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	29
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	30
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	31
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO	32
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO.....	33
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C	33
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	35
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	36
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	43
13.	RECOMENDACIONES	47

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES NOVIEMBRE – 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”*¹. 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 noviembre/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

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, 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.

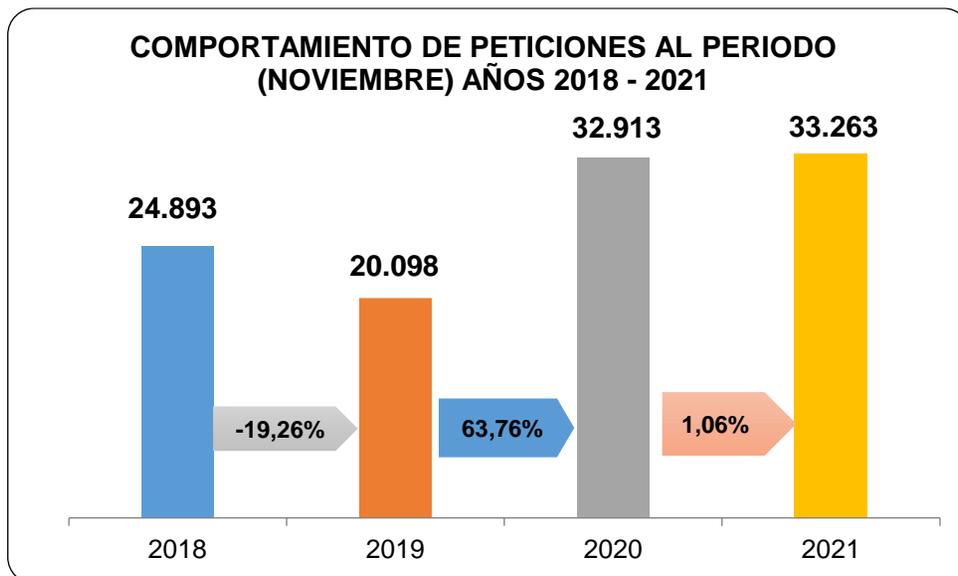
2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

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					
TOTAL	230.773	299.064	308.294	299.925	359.126	368.612				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 a 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

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 30 de noviembre), 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 noviembre se registraron 33.263 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose una disminución de 2.604 peticiones (-7,26%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (octubre), y un aumento de 350 peticiones (1,06%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (noviembre de 2020).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de noviembre periodo 2018 a 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

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
AÑO 2020					
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
AÑO 2021					
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

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2020- 2021

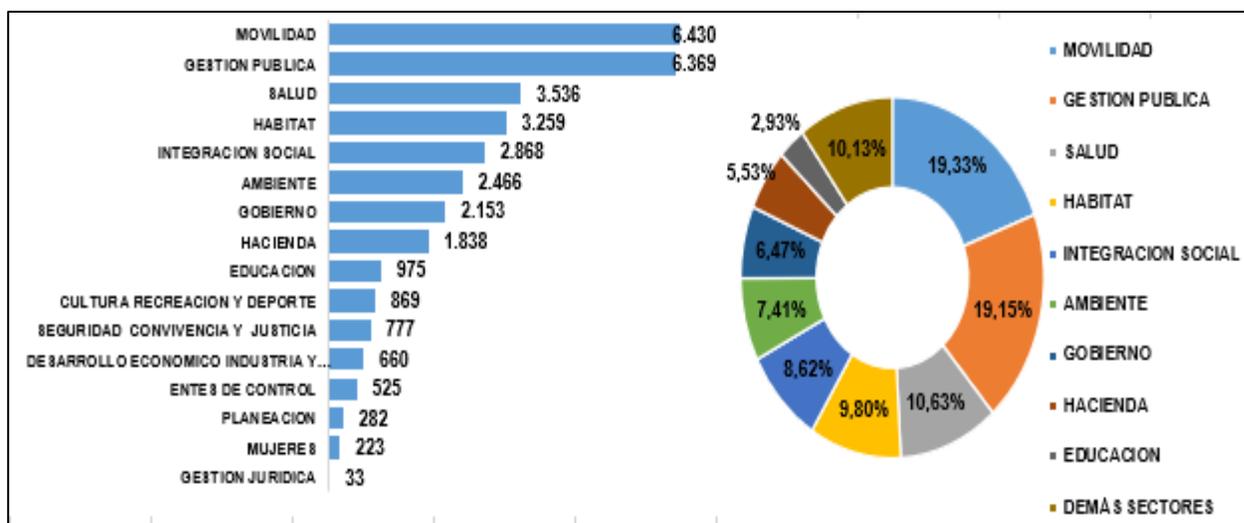
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

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 noviembre/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 6.430 peticiones (19,33%), Salud con 3.536 peticiones (10,63%), Hábitat con 3.259 peticiones (9,80%), Integración Social 2.868 peticiones (8,62%) y Ambiente con 2.466

(7,41%), las cuales acumulan 18.559 peticiones y representan el 55,79% del total de las peticiones registradas en el mes de noviembre 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 - noviembre 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (octubre), 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 octubre, con alguna variación en las posiciones ocupadas.

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

A continuación, en la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de noviembre, 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 MOVILIDAD	3.208	49,89%	9,64%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	1.360	21,15%	4,09%
	TRANSMILENIO	1.085	16,87%	3,26%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	317	4,93%	0,95%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	223	3,47%	0,67%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	98	1,52%	0,29%
	SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	83	1,29%	0,25%
	GRÚAS Y PATIOS	56	0,87%	0,17%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		6.430	100%	19,33%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	6.014	94,43%	18,08%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	355	5,57%	1,07%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		6.369	100%	19,15%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.598	45,19%	4,80%
	SUBRED SUR	532	15,05%	1,60%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	439	12,42%	1,32%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	348	9,84%	1,05%
	SUBRED NORTE	331	9,36%	1,00%
	CAPITAL SALUD EPS	287	8,12%	0,86%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	1	0,03%	0,00%

TOTAL SECTOR SALUD		3.536	100%	10,63%
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.934	59,34%	5,81%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	832	25,53%	2,50%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- U.A.E.S.P	214	6,57%	0,64%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	169	5,19%	0,51%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO - ERU	45	1,38%	0,14%
	CODENSA	35	1,07%	0,11%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ -ETB	19	0,58%	0,06%
	GAS NATURAL	11	0,34%	0,03%
TOTAL SECTOR HABITAT		3.259	100%	9,80%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2.853	99,48%	8,58%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	15	0,52%	0,05%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		2.868	100%	8,62%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.362	55,23%	4,09%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	712	28,87%	2,14%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ	364	14,76%	1,09%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	28	1,14%	0,08%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.466	100%	7,41%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.657	76,96%	4,98%

	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	440	20,44%	1,32%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	56	2,60%	0,17%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		2.153	100%	6,47%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.460	79,43%	4,39%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	197	10,72%	0,59%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	96	5,22%	0,29%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	85	4,62%	0,26%
TOTALSECTOR HACIENDA		1.838	100%	5,53%
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	852	87,38%	2,56%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	68	6,97%	0,20%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	55	5,64%	0,17%
TOTALSECTOR EDUCACION		975	100%	2,93%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	314	36,13%	0,94%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	308	35,44%	0,93%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	114	13,12%	0,34%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	49	5,64%	0,15%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE - FUGA	48	5,52%	0,14%
	CANAL CAPITAL	27	3,11%	0,08%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ -OFB	9	1,04%	0,03%

TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		869	100%	2,61%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	536	68,98%	1,61%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	241	31,02%	0,72%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		777	100%	2,34%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	491	74,39%	1,48%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	154	23,33%	0,46%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	12	1,82%	0,04%
	CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	3	0,45%	0,01%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		660	100%	1,98%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	249	47,43%	0,75%
	VEEDURÍA DISTRITAL	219	41,71%	0,66%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	57	10,86%	0,17%
TOTAL ENTES DE CONTROL		525	100%	1,58%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	282	100%	0,85%
TOTAL SECTOR PLANEACION		282	100%	0,85%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	223	100%	0,67%
TOTAL SCETOR MUJERES		223	100%	0,67%
GESTION JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	33	100%	0,10%
TOTAL GESTION JURIDICA		33	100%	0,10%
TOTAL GENERAL		33.263	100%	100%

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 01/12/2021

La Tabla No 3 muestra que, en el mes de noviembre, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital² son:

- Secretaría Distrital de Movilidad con 3.208 peticiones, que representan el 49,89 del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,64% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 2.853 peticiones que representan el 99,48 del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,58% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.934 peticiones, que representan el 59,34% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,81% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 1.657 peticiones que representan el 76,96% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,98% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.598 peticiones que representan el 45,19% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,80% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (octubre), 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 cuatro (4) de estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat) también se clasificaron en el mes anterior (octubre) dentro del 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 noviembre con las registradas en el mes anterior (octubre), observándose una variación de -7,26% (-2.604 peticiones), en donde nueve (9) sectores y los Entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el Sector Cultura Recreación y Deporte que presenta la mayor disminución (-36,62%) en el porcentaje de peticiones registradas.

² 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 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	OCTUBRE 2021	NOVIEMBRE 2021	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	9.248	6.430	-30,47%
GESTION PUBLICA	5.396	6.369	18,03%
SALUD	3.357	3.536	5,33%
HABITAT	3.406	3.259	-4,32%
INTEGRACION SOCIAL	2.680	2.868	7,01%
AMBIENTE	2.701	2.466	-8,70%
GOBIERNO	2.607	2.153	-17,41%
HACIENDA	1.596	1.838	15,16%
EDUCACION	1.070	975	-8,88%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.371	869	-36,62%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	884	777	-12,10%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	555	660	18,92%
ENTES DE CONTROL	566	525	-7,24%
PLANEACION	224	282	25,89%
MUJERES	172	223	29,65%
GESTION JURIDICA	34	33	-2,94%
TOTAL	35.867	33.263	-7,26%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

Por otra parte, siete (7) sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Mujeres el que presenta el mayor aumento en el porcentaje de peticiones registradas (29,65%).

3.3. Gestión de respuesta por sectores

A continuación, en la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas³ en el mes de noviembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores:

³ 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.

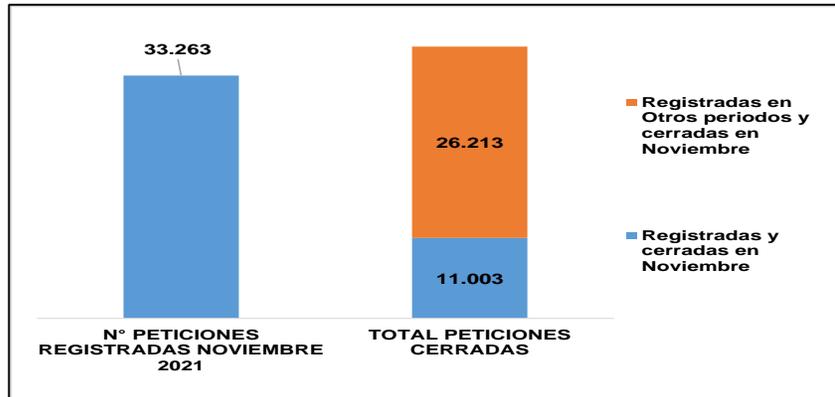
PETICIONES NOVIEMBRE 2021

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS NOVIEMBRE 2021	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS NOVIEMBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	6.430	19,33%	2.810	3.561	6.371	17,12%
GOBIERNO	2.153	6,47%	1.286	4.451	5.737	15,42%
HABITAT	3.259	9,80%	752	4.939	5.691	15,29%
SALUD	3.536	10,63%	1.426	2.638	4.064	10,92%
INTEGRACION SOCIAL	2.868	8,62%	1.370	1.808	3.178	8,54%
AMBIENTE	2.466	7,41%	540	2.096	2.636	7,08%
HACIENDA	1.838	5,53%	377	1.867	2.244	6,03%
EDUCACION	975	2,93%	513	1.053	1.566	4,21%
PLANEACION	282	0,85%	80	1.198	1.278	3,43%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	777	2,34%	331	834	1.165	3,13%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	869	2,61%	444	673	1.117	3,00%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	660	1,98%	311	523	834	2,24%
GESTION PUBLICA	6.369	19,15%	375	214	589	1,58%
ENTES DE CONTROL	525	1,58%	329	201	530	1,42%
MUJERES	223	0,67%	52	147	199	0,53%
GESTION JURIDICA	33	0,10%	7	10	17	0,05%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	33.263	100%	11.003	26.213	37.216	100%

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 01/12/2021

La Tabla No 5 permite concluir que el sector con mayor número de cierres es Movilidad, con 6.371 que representan el 17,12% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Gobierno con 5.737 cierres que representan el 15,42% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital. Con respecto al mes anterior (octubre) Movilidad continúa siendo el Sector con mayor número de cierres en Bogotá te escucha.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

En la Gráfica No 3 se muestra exclusivamente la gestión realizada en el mes de noviembre, observándose que de las 33.263 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 11.003 peticiones ingresadas y registradas en este mes (noviembre), quedando en trámite 22.260 peticiones, que representan el 66,92% del total registrado en el mes de noviembre 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 noviembre:

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	5.913	0
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.189	0
	Otras Dependencias Secretaría General	828	338
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		10	251
TOTAL		7.940	589

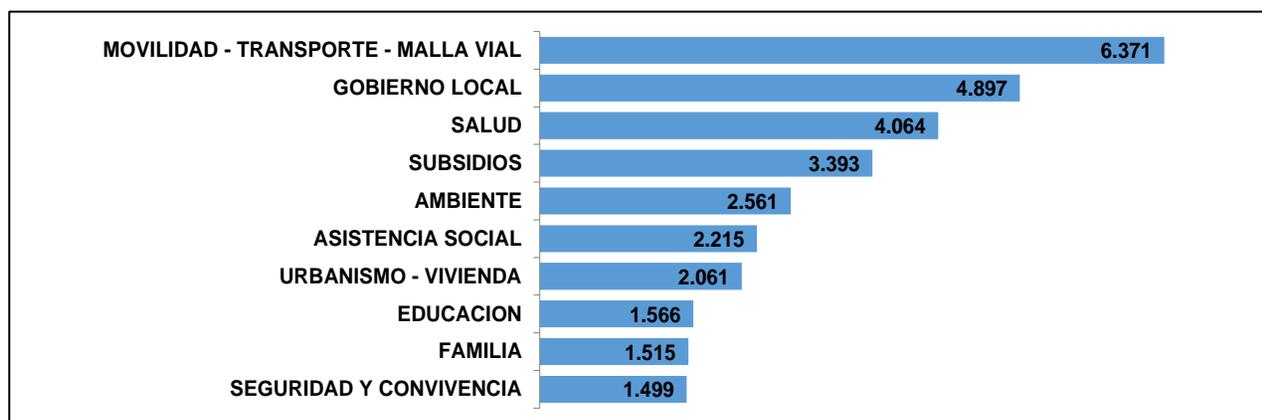
Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

La Tabla No 6 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 7.940, adelantados en un alto porcentaje (99,87%) por la Secretaría General. A su vez, se emitieron 589 respuestas, de las cuales 338 fueron emitidas por la Secretaría General y 251 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

3.4. Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 37.216 respuestas emitidas en el mes de noviembre 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 30.142 peticiones (81,0%) del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con 6.371 peticiones que representan el 17,1% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre; en segundo lugar, se ubica el tema "Gobierno Local" que representa el 13,2% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre 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 01/12/2021

Frente al mes anterior (octubre) 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 (octubre) dentro del TOP de los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que ingresó el tema "Subsidios" desplazando fuera del TOP al tema "Financiero".

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

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	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	90	11	1.232	3.006	7	429	764	746	28	58	6.371	17,12%
GOBIERNO LOCAL	154	26	2.941	1.072	5	331	134	186	34	14	4.897	13,16%
SALUD	23	11	141	1.500	318	275	1.526	146	91	33	4.064	10,92%
SUBSIDIOS	16	2	31	3.271	3	10	25	34		1	3.393	9,12%
AMBIENTE	64	3	374	1.587	4	45	88	381	1	14	2.561	6,88%
ASISTENCIA SOCIAL	72		95	1.927	8	30	44	31	3	5	2.215	5,95%
URBANISMO - VIVIENDA	67	3	161	1.608		18	88	65	49	2	2.061	5,54%
EDUCACION	120	1	130	569	8	380	246	77	27	8	1.566	4,21%
FAMILIA	28	4	91	1.118	54	70	85	25	21	19	1.515	4,07%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	53	39	362	752	14	80	88	94	9	8	1.499	4,03%
OTROS TEMAS	292	45	1.308	3.641	45	314	323	925	153	28	7.074	19,01%
TOTAL GENERAL	979	145	6.866	20.051	466	1.982	3.411	2.710	416	190	37.216	100,00%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

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 20.051 peticiones que representan el 53,87% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 6.866 peticiones que representan el 18,44% del total de respuestas emitidas en este mes en el Distrito Capital.

Estas cifras, comparadas con las del mes anterior (octubre) 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.

La Tabla No 7 también muestra que el Derecho de Petición de Interés Particular también es la tipología de mayor registro en el tema más frecuente en el Distrito Capital (Movilidad, transporte y malla vial), con 3.006 peticiones que representan el 47,18% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Derecho de petición de interés general” con 1.232 peticiones que representan el 19,33% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre con este tema.

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

Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
DESCARGUE DE COMPARENDOS	538	8,44%
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	469	7,36%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRANSPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	240	3,77%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	233	3,66%
CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	205	3,22%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	4.686	73,55%
TOTAL	6.371	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

En el Sector Movilidad, los subtemas más frecuentes en el mes de noviembre son “Descargue de comparendos”, y “Descargue de comparendos en SIMIT”, que representan el 8,44% y el 7,36% 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 (octubre), se observa variación en la primera posición, teniendo en cuenta que el subtema “Descargue de Comparendos” pasó de la quinta posición en octubre a ubicarse en noviembre como el subtema más reiterado en este Sector. Por otra parte, se observa que el subtema más frecuente en el mes de octubre “Revocatoria directa de comparendo”, no se ubicó en el mes de noviembre dentro de los cinco subtemas más reiterados en el Sector Movilidad.

Sector Gobierno

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1.196	20,85%
LEY 1801 DE 2016 CODIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	731	12,74%
VENTAS AMBULANTES	638	11,12%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	617	10,75%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	312	5,44%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.243	39,10%
TOTAL	5.737	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de noviembre son “Información de Trámites y Servicios” y “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” que representan el 20,85% y el 12,74% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar los subtemas más reiterados en noviembre, con los del mes anterior (octubre), se observa que el subtema “Información de Trámites y Servicios” pasó de la segunda posición a ubicarse en noviembre como el más reiterado del Sector; por otra parte, el subtema “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” pasó a ubicarse como el segundo más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Gobierno.

Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	1.112	19,54%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1.015	17,84%
SOLICITUD ARRIENDO SOLIDARIO	615	10,81%
SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	301	5,29%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	246	4,32%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.402	42,21%
TOTAL	5.691	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

En este Sector, el subtema más reiterado es “Acceso a Vivienda” con el 19,54% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Atención y servicio a la

ciudadanía” con el 17,84% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar estos subtemas más reiterados en el Sector Hábitat con los del mes anterior (octubre), se observa que el subtema “Acceso a vivienda” pasó de la segunda posición a ubicarse en noviembre como el más reiterado del Sector; por otra parte, el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” pasó a ubicarse como el segundo más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Hábitat.

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	558	13,73%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	304	7,48%
CONCEPTO SANITARIO Y REFRENDACION PARA EMPRESAS APLICADORAS DE PLAGUICIDAS Y LAVADO DE TANQUES	221	5,44%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	216	5,31%
VACUNACION COVID-19	150	3,69%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.615	64,35%
TOTAL	4.064	100%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 13,73% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de noviembre; en segundo lugar, se ubica el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” con el 7,48% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar los subtemas más reiterados en el Sector con los del mes anterior (octubre) no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, el subtema “Ambulatorio medicina especializada” continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Salud; igualmente, se observa que el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” continúa en la segunda posición como subtema más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Salud.

Sector Integración Social

En el Sector Integración Social, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes es “Enlace Social” con el 33,54% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de noviembre; en segundo lugar, se ubica el subtema “Apoyos económicos adulto mayor” con el 11,74% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar estos subtemas más reiterados en el Sector Integración Social con los del mes anterior (octubre) no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, este mismo subtema “Enlace Social” fue el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector

Integración Social; igualmente, el subtema “Apoyos económicos adulto mayor” continúa siendo el segundo más reiterado por la ciudadanía ante el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	1.066	33,54%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	373	11,74%
COMEDORES COMUNITARIOS	218	6,86%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	207	6,51%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	178	5,60%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.136	35,75%
TOTAL	3.178	100%

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

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.

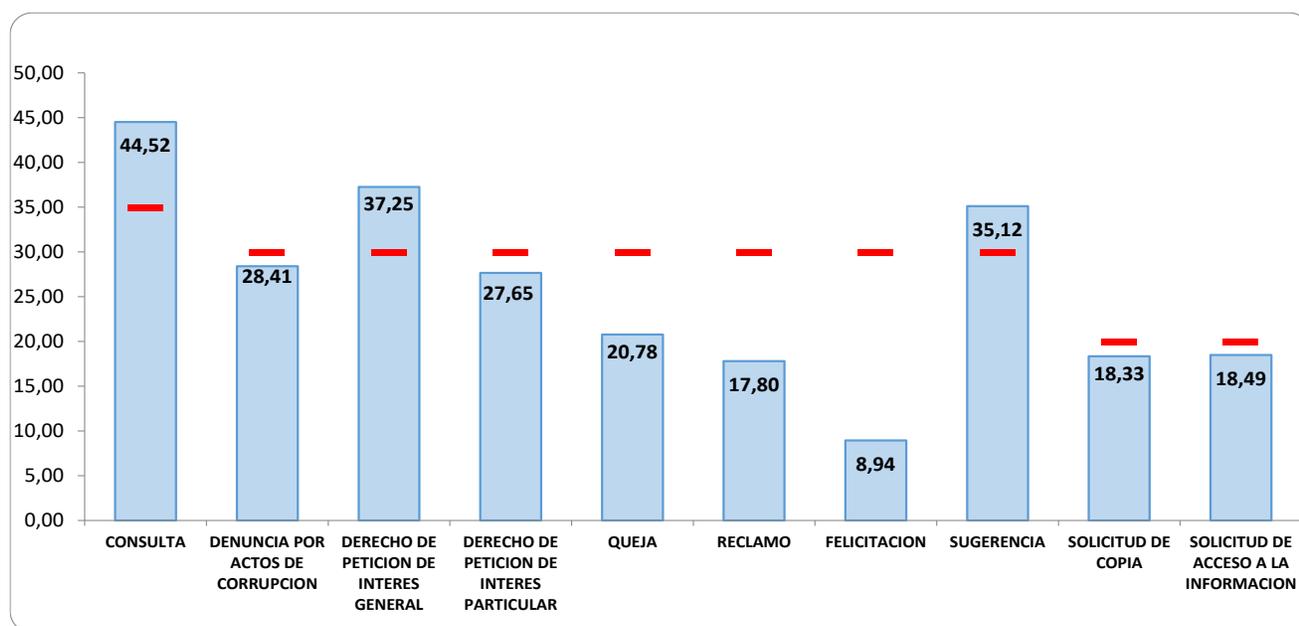
Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(l) 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 01/12/2021

La Gráfica No 5 muestra que en el Distrito Capital los tiempos promedio de cierre de peticiones en Bogotá te escucha, para las tipologías "Consulta", "Derecho de petición de interés general" y "Sugerencia" son superiores al término estipulado 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 noviembre fue de 27,63 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (octubre) se presenta una disminución significativa, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 50,86 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	16,02	33,33	18,75	20,13	16,95	18,50	15,25	10,21	10,00	13,59
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	17,16	12,33	17,19	17,03	23,91	18,52	14,43	18,22	8,39	7,79
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	7,06	18,60	16,26	11,66	13,13	6,50		11,20		9,44
EDUCACIÓN	20,78	27,00	19,57	16,94	15,89	17,47	7,50	14,38	14,22	12,65
ENTES DE CONTROL	2,86	1,90	7,93	7,82	2,45	1,06	8,00	11,00	19,33	9,50
GESTIÓN JURÍDICA	12,00		4,00	14,50	28,00					11,00
GESTIÓN PÚBLICA	10,45	8,63	14,04	10,60	14,73	7,00	9,77		11,00	1,98
GOBIERNO	125,35	51,12	61,26	83,11	42,44	67,03	60,67	230,67	89,95	99,77
HÁBITAT	54,92	12,00	25,00	29,85	23,01	19,11	23,80	39,00	16,34	19,51
HACIENDA	28,55	7,80	36,68	67,99	20,87	34,81	27,29	12,67	10,45	9,94
INTEGRACIÓN SOCIAL	13,61	2,25	14,57	12,02	12,93	13,05	7,55	12,09	10,70	11,12

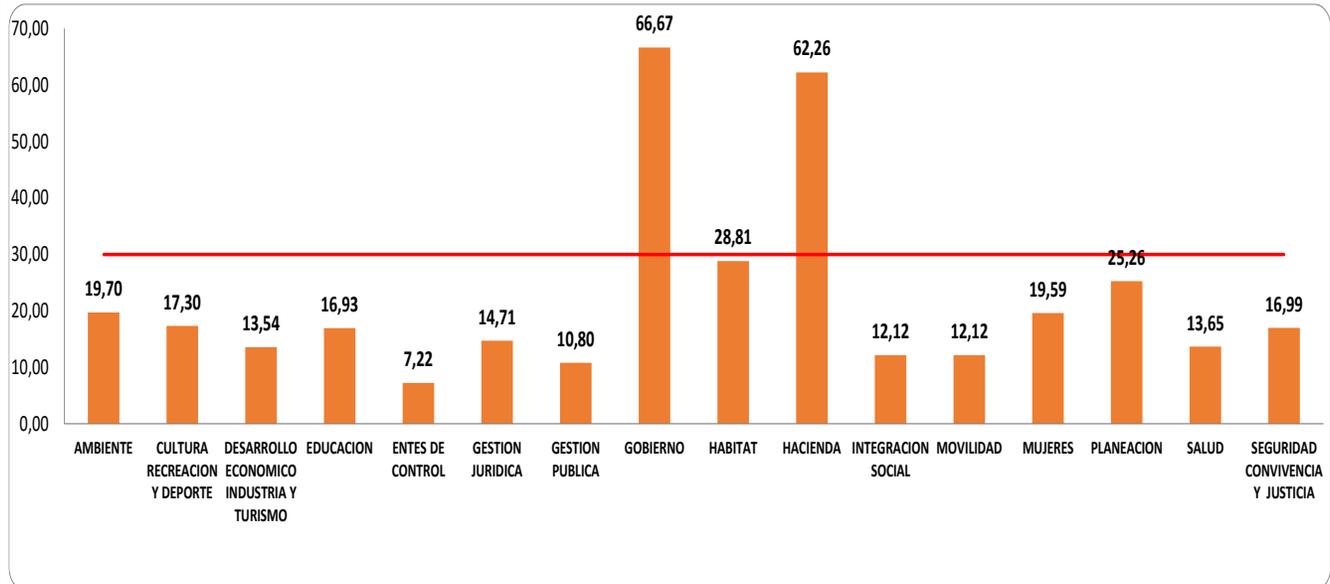
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)
MOVILIDAD	9,21	17,91	12,18	11,48	12,78	14,11	10,14	11,81	6,79	12,78
MUJERES	21,75	1,00	25,40	19,53	11,00	26,00	23,80	15,00	11,69	16,63
PLANEACIÓN	35,29	30,00	23,22	25,52	24,57	22,46		24,25	22,00	20,89
SALUD	10,39	14,64	17,07	14,91	13,50	13,57	6,69	13,76	7,59	9,43
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	18,91	23,75	23,46	15,20	17,79	13,15	9,81	28,75	6,76	12,29
TOTAL GENERAL	44,52	28,41	37,25	27,65	20,78	17,80	8,94	35,12	18,33	18,49

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

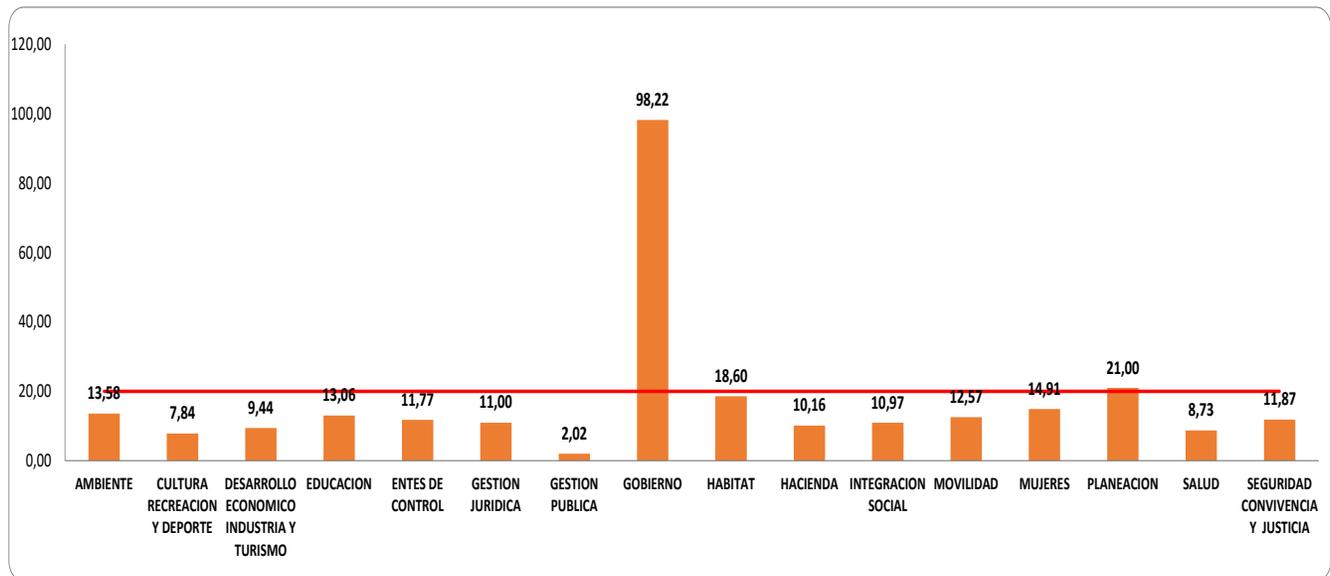
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

En la Tabla No 13 se observa que, en el mes de noviembre, cinco (5) sectores del Distrito Capital, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con el Decreto 491/2020: Gobierno (todas las tipologías), Hacienda (3 tipologías), Hábitat (2 tipologías), Planeación (3 tipologías) y Ambiente (1 tipología). Hay que mencionar que los sectores Gobierno, Hábitat, Hacienda y Planeación, en el mes de octubre 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 los sectores Gobierno y Hacienda presentan un tiempo promedio de cierre en el Sistema 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 01/12/2021



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 01/12/2021

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

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 los sectores Gobierno, Hábitat y Planeación, presentan un tiempo promedio de cierre superior al legalmente establecido.

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

A continuación, en la Tabla No 14, se muestra las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas-pendientes de cierre en Bogotá te escucha, la cual muestra que la entidad que acumula el mayor número de peticiones es la Secretaría Distrital de Hacienda con 6.502 peticiones, que representan el 67,99% del total de peticiones vencidas - pendientes de cierre en el Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital de Gobierno, con 1.126 peticiones, que representan el 11,77% del total en el Distrito Capital.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	6.502	67,99%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.126	11,77%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT	980	10,25%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	268	2,80%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	160	1,67%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE-IDRD	124	1,30%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	118	1,23%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	82	0,86%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	38	0,40%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	32	0,33%
OTRAS ENTIDADES	133	1,39%
TOTAL	9.563	100%

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 01/12/2021

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 (octubre)⁴ 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			
38.477	1377	1.335	42	1.315	62	1.337	40	1.209	168	182	218	262
		97%	3%	95%	5%	97%	3%	88%	12%	13%	16%	19%

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 01/11/2021

La población corresponde a 38.477 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de octubre; de estas, se tomó una muestra de 1.377 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁵:

Las cifras muestran que el 97% (1.335) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia" y "Calidez"; el 95% (1.315) cumple con el criterio de "Claridad", y el 89% (1.209) cumple con el criterio de "Oportunidad"; concluyéndose que el 13% (182) de respuestas evaluadas presentan incumplimiento de los criterios evaluados (Claridad, Coherencia, Calidez, Oportunidad); y el 16% (218 respuestas) no cumplen con el "Manejo del sistema".

⁴ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de octubre/2021, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

⁵ **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.

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 octubre de 2021, de cada una de las entidades distritales:

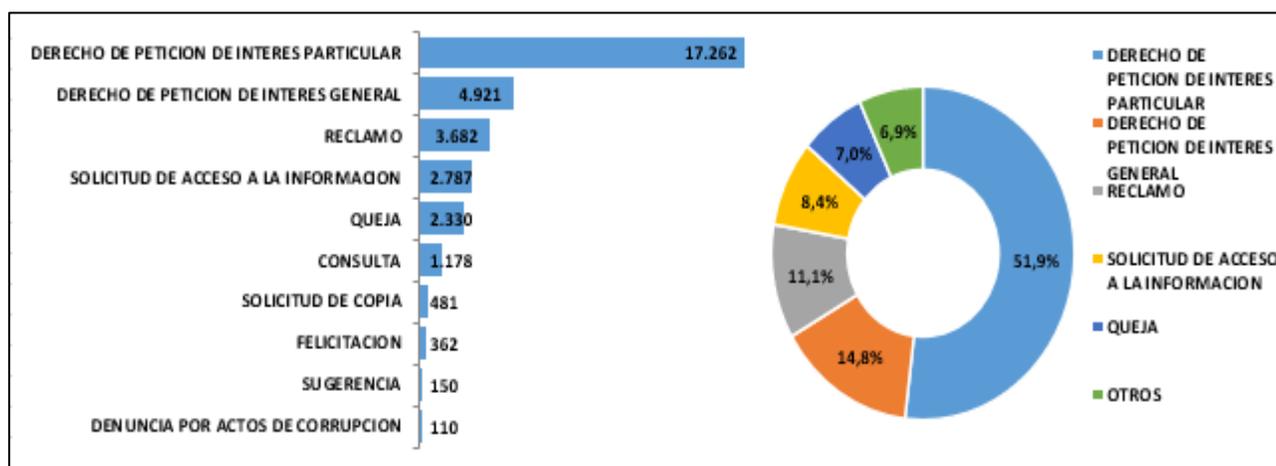
ENTIDAD	% CUMPLIMIENTO
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	60%
CANAL CAPITAL	92%
CAPITAL SALUD EPS	68%
U.A.E CATASTRO DISTRITAL	90%
CODENSA	100%
CONCEJO DE BOGOTÁ	63%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	50%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	89%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	69%
EMPRESA DE TELÉFONOS-ETB	71%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	88%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	93%
GAS NATURAL	94%
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	58%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	81%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	88%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	94%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	71%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	32%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	100%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	72%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO- IDEP	100%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	35%
JARDÍN BOTÁNICO-JBB	95%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	67%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	100%

ENTIDAD	% CUMPLIMIENTO
METRO DE BOGOTÁ S.A.	88%
ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	100%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	62%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	81%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	95%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	81%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	32%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	29%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	82%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	79%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	81%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	91%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	86%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	23%
SECRETARÍA GENERAL	87%
SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL	80%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	83%
SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	89%
SUBRED CENTRO ORIENTE	100%
SUBRED NORTE	86%
SUBRED SUR	100%
SUBRED SUR OCCIDENTE	90%
TRANSMILENIO	90%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	71%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	87%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	89%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	61%
VEEDURÍA DISTRITAL	94%

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 octubre de 2021 por entidad.

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

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 noviembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 17.262 peticiones, que representan el 51,9% 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 4.921 peticiones que representan el 14,8% del total registrado. Frente al mes anterior (octubre) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología con más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

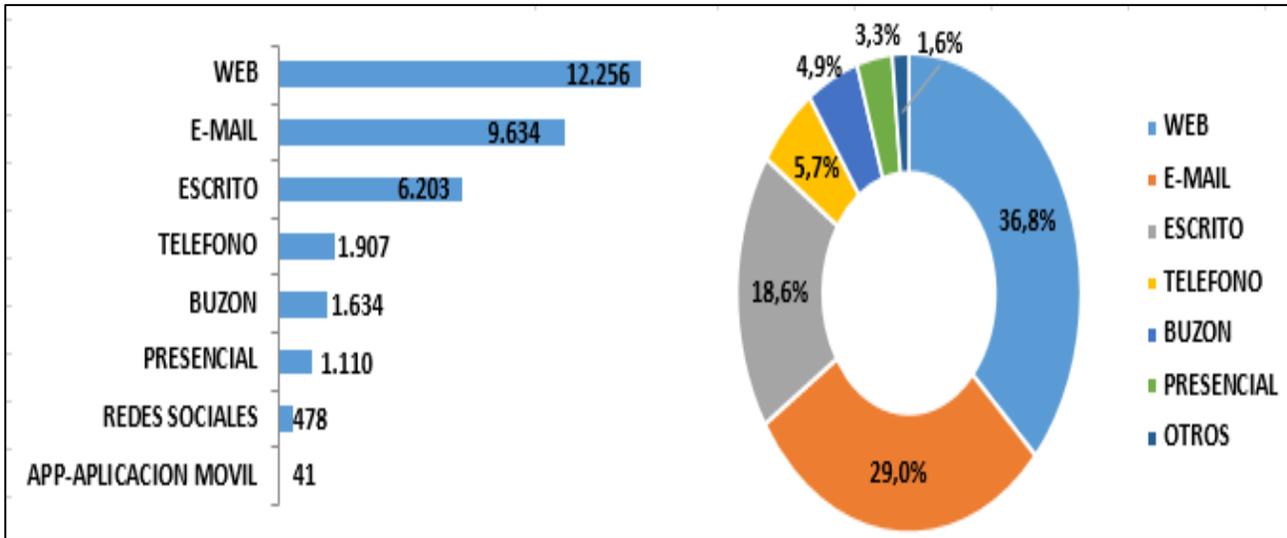


Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

5. CANALES DE INTERACCIÓN

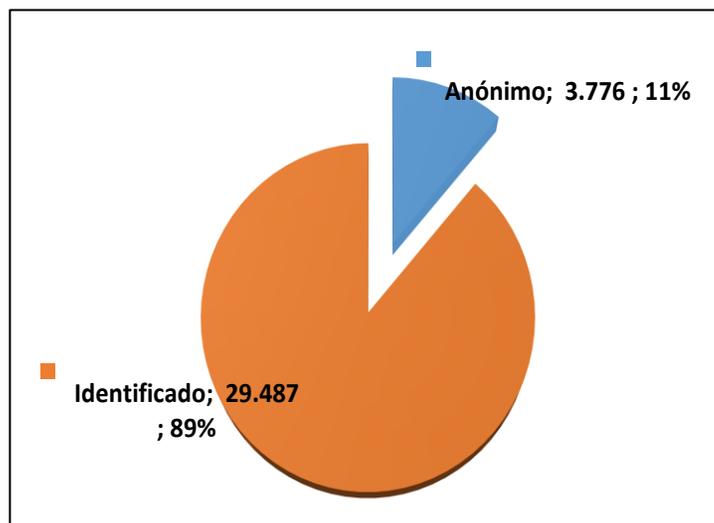
La Gráfica No 9 muestra el registro de peticiones ciudadanas clasificadas por canales de interacción, en la cual se observa que en el mes de noviembre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Web” con 12.256 peticiones, que representan el 36,8% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “E-mail” con 9.634 peticiones (29,0% del total registrado); frente al mes anterior (octubre) 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 “E-mail” pasó de la tercera posición a ubicarse en noviembre como el segundo canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Distrito Capital, desplazando al canal “Escrito” 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 01/12/2021

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO



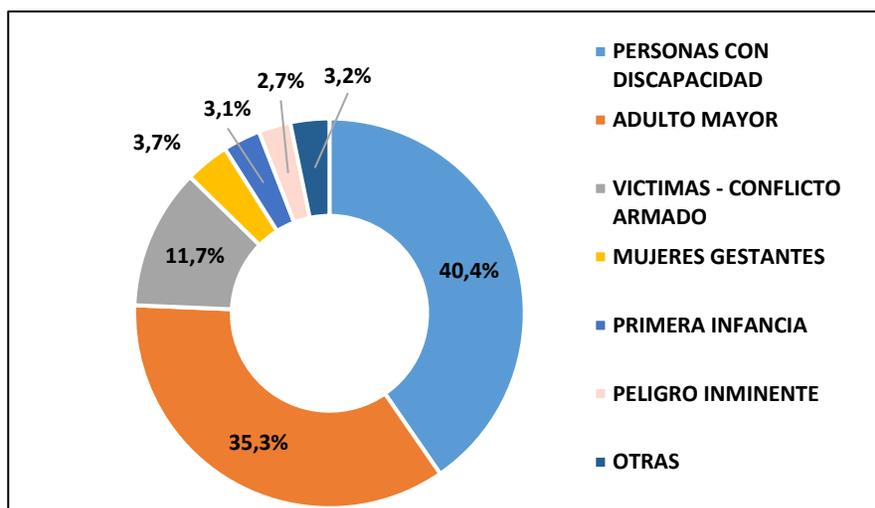
Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de noviembre por la ciudadanía, 29.487 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales representan el 89% del total de peticiones registradas, y 3.776 peticiones (11% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (89%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

En el mes de noviembre, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 3.381 peticiones (10,16% 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, peligro inminente, entre otras). En la Gráfica No 11 muestra que la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (40,4% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Adulto mayor" con el 35,3% 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

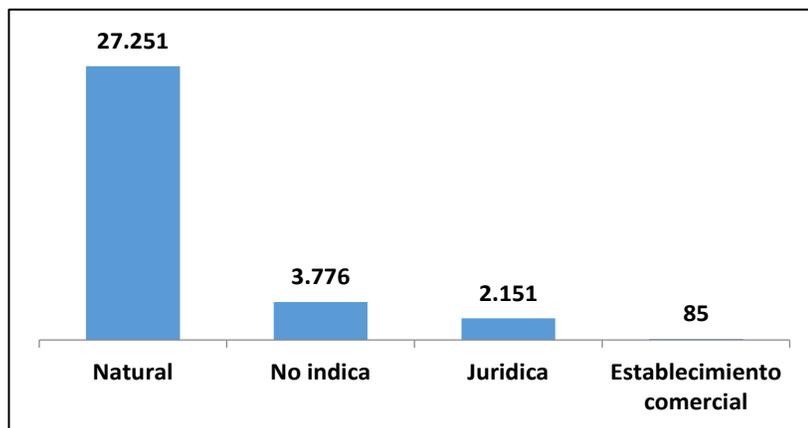
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

Al comparar las cifras de condición del peticionario registradas en el mes de noviembre, con las del mes anterior (octubre), 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 octubre

como la condición con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones -Bogotá te escucha.

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

En la Gráfica No 12 se 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 noviembre 27.251 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 81,93% del total registrado en el Distrito; 2.151 peticiones (6,47%) registraron como personas jurídicas, 85 peticiones (0,26%) como establecimiento comercial; y en 3.776 peticiones (11,35%) no se reporta esta información. Frente al mes anterior (octubre), 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.



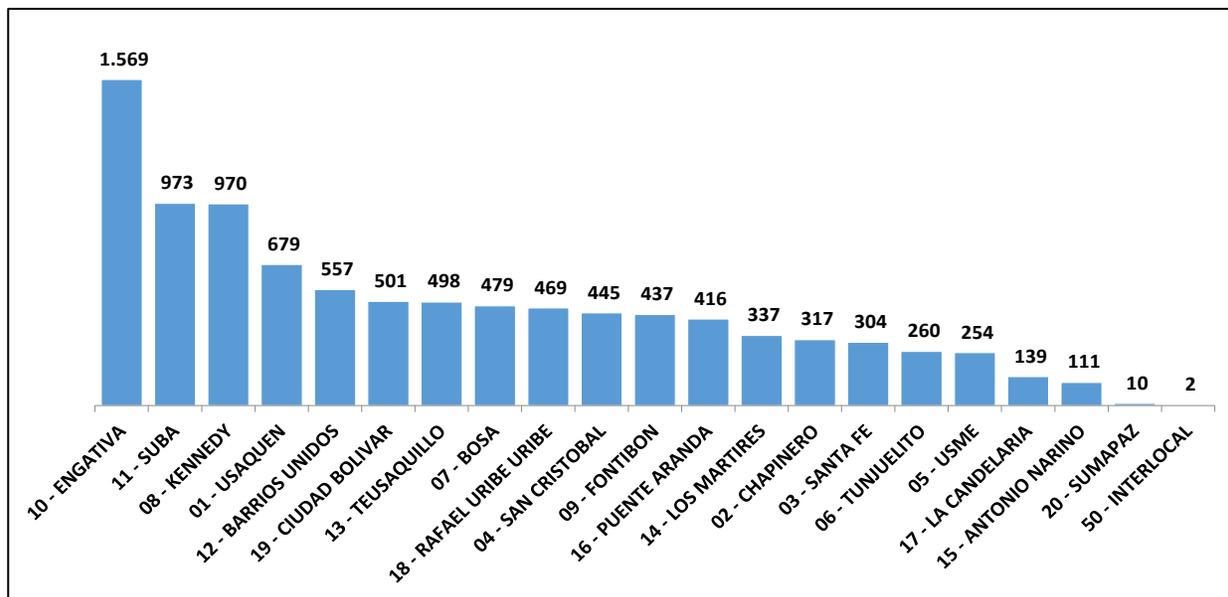
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de noviembre, en 9.727 peticiones (29,2% del total registrado en el mes de noviembre) 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 1.569, 973 y 970 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 36,11% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de noviembre. Frente al mes anterior (octubre), 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. En cuanto a las Localidades de Suba y Kennedy intercambiaron posición: la Localidad de Suba pasó de la tercera posición en el mes de octubre, a ubicarse en noviembre como la segunda localidad más relacionada con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones, desplazando a la Localidad de Kennedy a la tercera posición.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

Seguidamente, 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	221
	COACTIVO	123
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	40
11 – SUBA	CONTRAVENCIONES	111
	EMERGENCIA COVID-19	71
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	63
08 - KENNEDY	COACTIVO	71
	MATRICULAS	64
	EMERGENCIA COVID-19	57

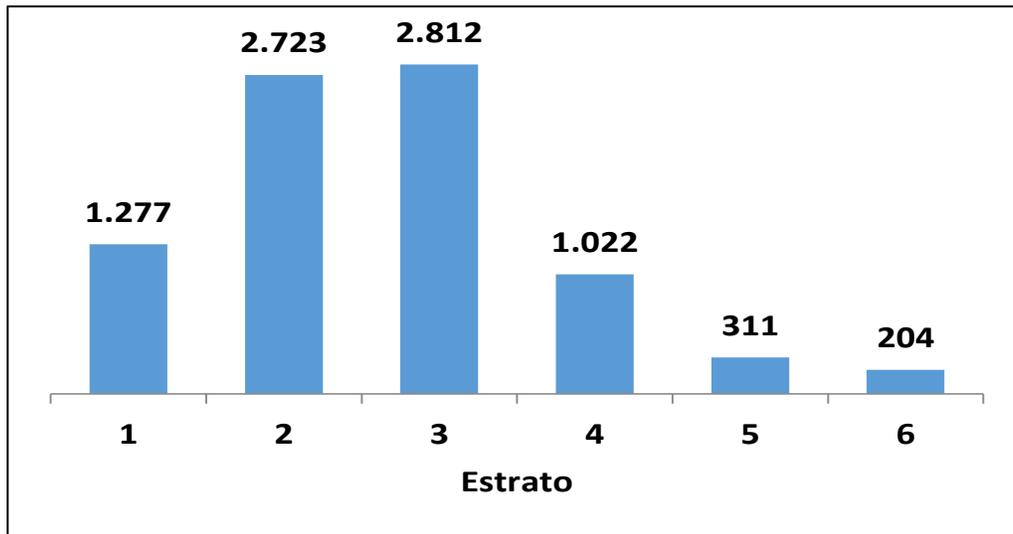
Tabla No. 17. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2021

La Tabla No 17 muestra que los temas “Contravenciones” y “Servicio a la Ciudadanía” son transversales en las Localidades de Engativá y Suba; a su vez el tema “Coactivo” es transversal en las localidades de Engativá y Kennedy.

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de noviembre se registraron 8.349 peticiones que incluyeron esta variable las cuales representan el 25,1% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (2.812 peticionarios) que representan el 33,7% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de noviembre; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 2” con 2.723 peticiones que representan el 32,6% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (octubre) se observa variación en cuanto al estrato con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que, en octubre, la primera posición estuvo ocupada por el “Estrato 2” que en noviembre pasó a ubicarse en la segunda posición.



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2021

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 noviembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 138 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
AMBIENTE	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	Consejo Local de Propiedad Horizontal en un sector de la ciudad presenta inquietudes en materia de participación ciudadana.
		Junta administradora local presenta inquietudes frente al proyecto Corredor Ambiental Río Arzobispo
		Solicitud de información respecto a comisiones ambientales locales
		Solicitud de información frente a labores de voluntariado
		Entidad sin ánimo de lucro solicita acompañamiento en iniciativa ambiental
		Solicitud de información frente a labores de voluntariado
		Solicitud de participación de la entidad en documental del río Bogotá
		Invitación a dialogo sobre cambio climático
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	Denuncia sobre incumplimiento de protocolos de bioseguridad en teatro la castellana
		Solicitud para retomar actividades culturales
		Ciudadano(a) felicita a la entidad por su labor
		Ciudadano(a) felicita a la entidad por su labor
		Ciudadano(a) felicita a la entidad por su labor
		Solicitud de información sobre sección de transparencia en página web.
		Ciudadano(a) felicita a la entidad por su labor
		Ciudadano(a) felicita a la entidad por su labor
		Ciudadano(a) felicita a la entidad por su labor
		Ofrecimiento obra de teatro musical
		Ciudadano(a) felicita a la entidad por su labor
		Solicitud de información sobre publicaciones de distrito grafiti y del comité para la práctica responsable del grafiti.
		Solicitud para participación como autor en libro al viento.
Ciudadano(a) felicita a funcionario por su labor		
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	Manifestación de inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
		Manifestación de inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
		Manifestación de inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
		Denuncia sobre baja calidad de tapabocas para docentes y estudiantes en colegios públicos
		Manifestación de inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
		Manifestación de inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
		Manifestación de inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.

EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	Manifestación de inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
		Observaciones a proceso de convocatoria Régimen especial de un Colegio de la ciudad.
		Observaciones a proceso de convocatoria Régimen especial de un Colegio de la ciudad.
		Asociación de docentes presenta inquietudes frente temas administrativos y académicos de colegio de la ciudad.
		Observaciones a proceso cubrimiento de vacante temporal de docente en colegio de la ciudad.
		Manifestación de inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
		Consulta sobre afectaciones a las instituciones educativas públicas y privadas a raíz del Paro Nacional 2021.
		Solicitud para implementar cátedra técnica y tecnológica en instituciones educativas
		Manifestación de inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
		Solicitud de información sobre el cierre de la jornada nocturna en colegio de la ciudad.
		Observaciones a proceso de convocatoria Régimen especial de un Colegio de la ciudad.
		UNIVERSIDAD DISTRITAL
		Denuncia por posibles actos de corrupción.
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	Solicitud de información sobre conflictos de intereses, impedimentos y unidades de trabajo de concejales
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Constructora presenta inquietudes frente a adjudicación de proceso licitatorio
		Denuncia sobre adecuaciones a inmueble sin licencia de construcción
		Denuncia por irregularidades en junta de acción comunal.
		Solicitud relacionada con método de pago a ediles en los fondos de desarrollo local.
		Denuncia sobre presuntas irregularidades e inobservancia al debido proceso
		Denuncia sobre condiciones de bioseguridad en un edificio de oficinas de la ciudad
		Denuncia por irregularidades en junta de acción comunal.
		Denuncia sobre posibles irregularidades en expendio de licor, solicita intervención.
		Solicitud de información sobre obra de cambio de redes sanitarias y alcantarillado
		Denuncia sobre posibles irregularidades en zona comercial de la ciudad, solicita intervención.
		Denuncia sobre expendio de bebidas alcohólicas que genera incomodidad en la comunidad, solicita intervención.

GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Denuncia sobre posibles irregularidades en programa de asistencia social
		Denuncia por posible incumplimiento de medidas de salubridad de un expendio de bebidas lácteas
		Denuncia por presuntas irregularidades en ventas de predios
		Inconformidad con obra de conservación de la malla vial
		Queja por funcionamiento ilícito de cocinas en un sector de la ciudad.
		Veeduría ciudadana presenta inconformidad con respuesta recibida
		Reiteración de denuncia sobre posibles irregularidades con medidas sanitarias y de bioseguridad en establecimiento de un sector de la ciudad, solicita intervención.
		Veeduría ciudadana solicita información sobre el presupuesto participativo de una localidad de la ciudad
		Queja por inseguridad en un sector de la ciudad
		Denuncia por maltrato animal
		Denuncia sobre condiciones de bioseguridad en un salón de belleza
		Denuncia sobre posibles irregularidades en clínica veterinaria
		Solicitud de información sobre permiso otorgado para instalar cerca eléctrica en un conjunto residencial
		Denuncia sobre condiciones de bioseguridad en un gimnasio
		Inconformidad por no respuesta a petición
		Denuncia sobre posibles irregularidades en clínica odontológica
		Denuncia por posible incumplimiento de medidas de salubridad y bioseguridad en un expendio de alimentos
		Queja sobre elementos de seguridad en establecimiento recreativo infantil
		Queja por inseguridad en un sector de la ciudad
		Denuncia de problemática de ruido en sector aledaño a centro comercial
		Queja por falta de vías peatonales en el Aeropuerto el Dorado
		Denuncia por posible incumplimiento de medidas de salubridad y bioseguridad en un expendio de alimentos
		Denuncia sobre posibles irregularidades en locales comerciales
		Denuncia por posible incumplimiento de medidas de salubridad en local comercial
Denuncia sobre condiciones de bioseguridad en un edificio de oficinas de la ciudad		
Denuncia por posibles actos de corrupción y funcionamiento ilícito de establecimiento de pelea de gallos		
Denuncia por invasión del espacio público por parte de taller automotriz		
Manifestación de inconformidad en elección de consejo local		
Denuncia por presuntas irregularidades en el funcionamiento de un montallantas		

		Solicitud de información con respecto a una obra publica
HABITAT	ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	Solicitud de copias de radicados relacionados con contrato suscrito por la entidad
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Solicitud de información frente a las funciones de la entidad
		Queja por invasión de espacio público por parte de recicladores
		Solicitud de vinculación a programas de capacitación técnico laboral
		Consulta sobre procesos y procedimientos utilizados para evitar la emisión de contaminación en Bogotá
		Queja en relación con el trato de los guías de cultura ciudadana
		Consultorio jurídico
		Sugerencia de un ciudadano frente al cuidado de las instalaciones
		Solicitud de información actualizada sobre la base de datos de organizaciones juveniles por localidades de Bogotá
		Solicitud de información de los contratos suscritos por la entidad
		Ciudadana solicita información relacionada con los procesos de reparación directa
		Solicitud de información sobre un registro civil o documento de identidad de un ciudadano desaparecido
		Solicitud de ayudas económicas por parte de víctimas de desplazamiento forzado
		Solicitud de información sobre vacante definitivas en la entidad
		Solicitud de cupo para institución educativa
		Felicitación a la entidad por su gestión
		Solicitud de información sobre ayudas brindadas por la entidad
		Solicitud de información sobre ayudas brindadas por la entidad
	Solicitud de información sobre sección de transparencia en página web.	
	Felicitación a la entidad por su gestión	
	Solicitud de mejoras en sede de la entidad	
	Solicitud de apoyo laboral	
	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle
		Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle
Consulta sobre programa de educación tecnológica		
Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle		
Solicitud de información sobre gestión documental de la entidad con fines académicos		
Solicitud de articulación para realizar actividades con población de adultos mayores		

INTEGRACION
SOCIAL

SECRETARIA DISTRITAL
DE INTEGRACION
SOCIAL

Remisión de documentos de pólizas de contrato
Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad
Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad
Solicitud de intervención por ruido de planta eléctrica de centro educativo
Solicitud de intervención ante problemática con recicladores
Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad
Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad
Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad
Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle
Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle
Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle
Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad
Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad
Queja por funcionamiento de línea telefónica de la entidad
Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad
Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad
Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad
Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad
Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle
Solicitud de intervención por abandono de menores de edad
Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad
Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle
Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle
Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle
Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle
Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad
Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad
Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad
Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle
Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle
Inconformidad con procedimiento en comisaria de familia
Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle
Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle
Solicitud de información sobre atención de mujeres víctimas de violencia

INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle
		Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle
		Inconformidad ante respuesta de la entidad
		Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle
		Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle
		Solicitud respecto a Elecciones Consejos Locales de Sabios y Sabias
		Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle
		Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad
		Inconformidad ante respuesta de la entidad
		Solicitud de cupo para institución educativa
		Queja por maltrato de adulto mayor en sede de caja de compensación
		Solicitud de apoyo para realizar evento para niños
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	Solicitud de planos viales
		Solicitud de socialización previo al inicio de la obra
		Solicitud de inscripción a comité de participación
		Solicitud para la creación de Mesa de Dialogo Reconciliación y Concertación
		Solicitud de información sobre medidas de mitigación por atraso en las obras
		Solicitud de actas y grabación de comités IDU
		solicitud de información sobre los espacios de participación para la comunidad
		solicitud de inscripción en Comité de Participación IDU
	solicitud de inscripción en Comité de Participación IDU	
	METRO DE BOGOTA S.A.	Solicitud de inclusión social de la Veeduría ciudadana en los eventos con participación de la ciudadanía
SECRETARIA MOVILIDAD	Solicitud de extensión de medida de excepción de pico y placa a personal de IPS	
SALUD	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	Veeduría ciudadana denuncia múltiples problemáticas
	SUBRED SUR	Solicitud de información sobre obra del Hospital de Usme
		Denuncia por irregularidades en contratación de un hospital de la ciudad
SUBRED SUR OCCIDENTE	solicitud de información sobre la gestión de la unidad de atención y reparación a las víctimas	

Tabla No. 18. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2021

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.veedurriadistrital.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 octubre/2021⁶:

⁶ 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 23 de noviembre de 2021.

Sector	Entidad	Octubre				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	5.380	5.380	N.A.	N.A.	100%
	Dpto. Administrativo. del Servicio Civil	16	188	172	N.A.	8,51%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	2.129	2.129	N.A.	N.A.	100%
	Dpto. Administrativo. Defensoría del Espacio Público - DADEP	418	425	7	N.A.	98,35%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	60	60	N.A.	N.A.	100%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.246	1.246	N.A.	N.A.	100%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	181	181	N.A.	N.A.	100%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	119	119	N.A.	N.A.	100%
	Lotería de Bogotá	50	50	N.A.	N.A.	100%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	224	224	N.A.	N.A.	100%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	87	87	N.A.	N.A.	100%
	Instituto para la Economía Social - IPES	448	448	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	17	69	52	N.A.	24,64%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	960	960	N.A.	N.A.	100%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP	29	46	17	N.A.	63,04%
	Universidad Distrital	81	NO REPORTA		N/A	
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBS	0	0	N.A.	N.A.	N/A
	Secretaría Distrital de Salud	1.331	1.331	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur	535	535	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur Occidente	490	490	N.A.	N.A.	100%

Sector	Entidad	Octubre				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	
	Sub Red Centro Oriente	421	421	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Norte	361	361	N.A.	N.A.	100%
	Capital Salud	219	555	336	N.A.	39,46%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	2.668	2.668	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud -IDIPRON	12	12	N.A.	N.A.	100%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	116	116	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRDR	780	1.075	295	N.A.	72,56%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	4	4	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	75	75	N.A.	N.A.	100%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	79	79	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	274	281	7	N.A.	97,51%
	Canal Capital	43	43	N.A.	N.A.	100%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.683	1.931	248	N.A.	87,16%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER	33	33	N.A.	N.A.	100%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	334	335	1	N.A.	99,70%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	651	773	122	N.A.	84,22%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	6.767	13.249	6.482	N.A.	51,08%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	1.056	2.148	1.092	N.A.	49,16%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	260	260	N.A.	N.A.	100,00%

Sector	Entidad	Octubre				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	
	Transmilenio S.A.	671	46.005	45.334	N.A.	1,46%
	Terminal de Transporte S.A.	119	119	N.A.	N.A.	100,00%
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	69	NO REPORTA			N/A
	Metro de Bogotá S.A.	262	262	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	2.128	2.128	N.A.	N.A.	100,00%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	889	889	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	186	186	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	41	41	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	90	90.638	90.548	N.A.	0,10%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	23	NO REPORTA			N/A
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	172	172	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	608	1.517	909	N.A.	40,08%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	276	276	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	34	34	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	242	NO REPORTA			N/A
	Veeduría Distrital	266	266	N.A.	N.A.	100,00%
TOTAL		35.713	180.920	145.622	0	19,74%

Tabla No. 19. Cumplimiento Decreto 371/2010 octubre 2021
**Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/12/2021
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 07/12/2021**

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, cuatro (4) entidades no presentaron informe; es decir, 51 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (octubre).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 35.713 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 180.920 peticiones lo cual muestra una diferencia de 145.622 peticiones⁷, llegando a un cumplimiento del 19,74%; es decir, de la totalidad de peticiones registradas, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 19,74% 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 (0,10%), Transmilenio S.A. (1,46%), Dpto. Administrativo del Servicio Civil Distrital (8,51%), Instituto Distrital de Turismo (24,64%), Capital Salud (39,46%), Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (40,08%), Instituto de Desarrollo Urbano-IDU (49,16%) y Secretaría Distrital de Movilidad (51,08%).

Por otra parte, con respecto a las cuatro (4) entidades (Universidad Distrital, Sistema Integrado de Movilidad – SIM, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, Concejo de Bogotá) que no efectuaron reporte en el periodo evaluado⁸, 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

⁷ 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.

⁸ Octubre 2021

a través del Sistema de Gestión de Peticiones “Bogotá Te Escucha”, podrá ser enviada al correo soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co.

- A las entidades relacionadas con las temáticas/subtemas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Gobierno Local, Salud, Subsidios, Ambiente, Asistencia Social, Urbanismo-vivienda, Educación, Familia y Seguridad y convivencia) 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, Hacienda, Hábitat, Planeación, Ambiente), 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, 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.
 - Dpto. Administrativo del Servicio Civil Distrital.

- Dpto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de Turismo
- 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 Distrital de Movilidad
- Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Secretaría Distrital de Ambiente
- 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 (Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría General, Secretaría Distrital de Planeación, U.A.E. Catastro Distrital, Secretaría Distrital del Movilidad, Instituto de Desarrollo Urbano-IDU, Secretaría de Educación del Distrito, U.A.E. de Servicios Públicos- UAESP, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Hábitat, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, Defensoría del Espacio Público-DADEP, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Secretaría Distrital de la Mujer, Sub Red Suroccidente, Caja de la Vivienda Popular, Veeduría Distrital, Canal Capital, Lotería de Bogotá), 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: Claudia Ruíz Marín - Directora Distrital de Calidad del Servicio (E)