



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME PETICIONES ENTIDADES  
DISTRITALES AGOSTO - 2021

Página 1 de 51

## INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES AGOSTO - 2021

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. SEPTIEMBRE 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. ....	8
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.....	21
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE .....	26
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES.....	27
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 .....	44
13.	RECOMENDACIONES .....	49

## INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES AGOSTO – 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 den inicio a 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

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

mes de agosto/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 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.

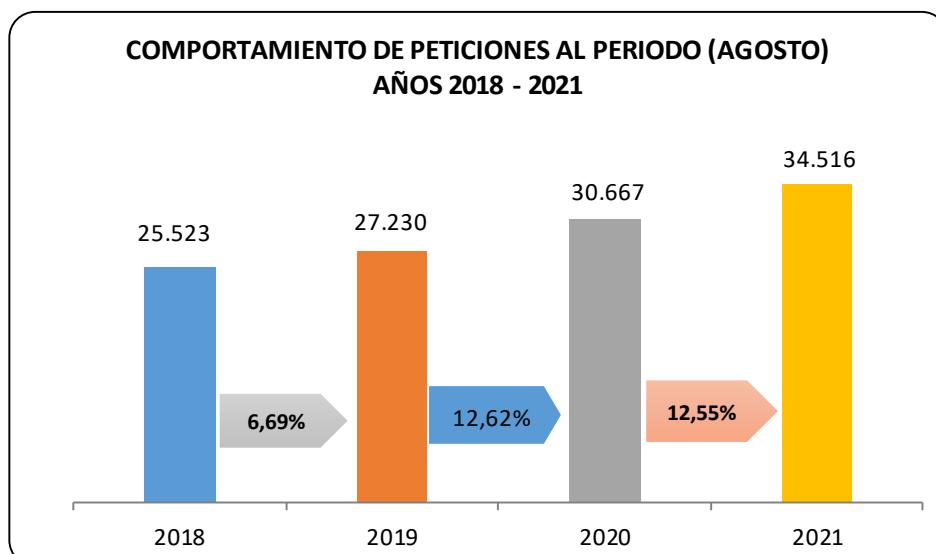
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS										
PERIODO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Diferencia 2021 - 2020		Diferencia frente al mes anterior	
							No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.039	17.643	22.381	21.033	15.829	29.617	13.788	87,11%	3.091	11,65%
Febrero	20.458	22.657	29.728	25.625	22.659	30.108	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					
Octubre	17.725	26.339	24.119	27.627	37.642					
Noviembre	20.442	26.378	24.893	20.098	32.913					
Diciembre	17.334	20.397	17.653	17.428	26.526					
<b>TOTAL</b>	<b>230.773</b>	<b>299.064</b>	<b>308.294</b>	<b>299.925</b>	<b>359.126</b>	<b>262.715</b>				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 a 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2021

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 31 de agosto), 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 agosto se registraron 34.516 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose un aumento de 1.900 peticiones (5,83%) frente a las peticiones

registradas el mes anterior (julio), y un aumento de 3.849 peticiones (12,55%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (agosto de 2020).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2021

Como complemento a la información presentada y a fin de contar con la trazabilidad del número consecutivo de peticiones registradas en Bogotá te escucha, a continuación, 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>					
<b>ENERO</b>	1/1/2020	31/1/2020	12020	164552020	15.829
<b>FEBRERO</b>	1/2/2020	29/2/2020	164562020	394122020	22.659
<b>MARZO</b>	1/3/2020	31/3/2020	394152020	648112020	24.896
<b>ABRIL</b>	1/4/2020	30/4/2020	648122020	930892020	27.791
<b>MAYO</b>	1/5/2020	31/5/2020	930902020	1216512020	31.164
<b>JUNIO</b>	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	30/06/2021	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

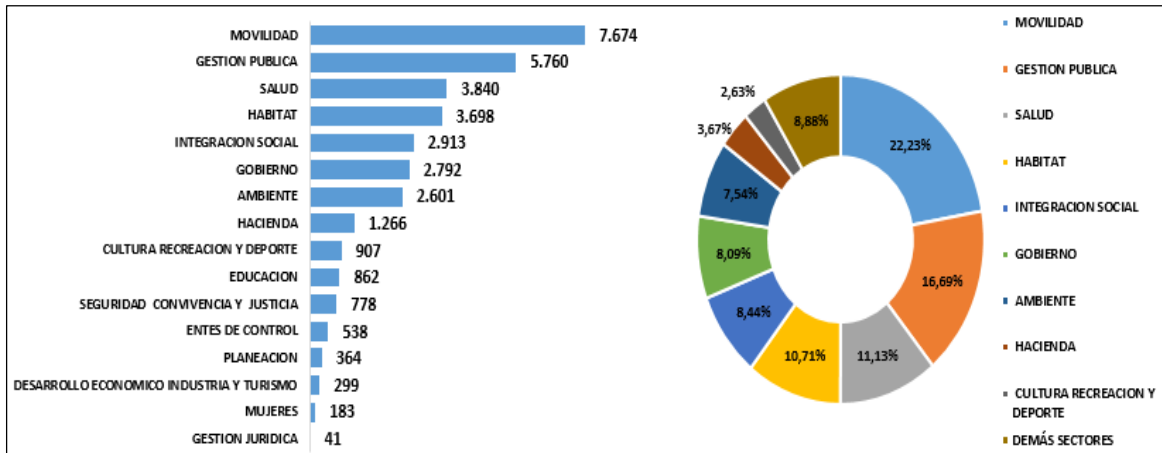
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2020- 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2021

Con respecto a las cifras registradas 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.

A continuación, en la Gráfica No 2 se muestra el registro de peticiones en el Distrito Capital en el mes de agosto/2021 por sectores:



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - agosto 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2021

La Gráfica No 2 muestra que en este mes, el TOP de 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 7.674 peticiones (22,23%), Salud con 3.840 peticiones (11,13%), Hábitat con 3.698 peticiones (10,71%), Integración Social 2.913 peticiones (8,44%), y Gobierno con 2.792 (8,09%), las cuales acumulan 20.917 peticiones y representan el 60,60% del total de las peticiones registradas en el mes de agosto en el Distrito Capital. Hay que mencionar que 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.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (julio), 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 se posicionó como el de mayor registro de peticiones en el Distrito Capital. Por otra parte, hay que mencionar que estos mismos cinco sectores (Movilidad, Salud, Hábitat Integración Social, Gobierno) también fueron los de mayor registro de peticiones en el Distrito Capital mes de julio de 2021.

### 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 agosto, 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	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	6.203	80,83%	17,97%
	TRANSMILENIO	527	6,87%	1,53%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	368	4,80%	1,07%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	238	3,10%	0,69%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	145	1,89%	0,42%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	89	1,16%	0,26%
	SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD -SIM	57	0,74%	0,17%
	GRÚAS Y PATIOS	47	0,61%	0,14%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>7.674</b>	<b>100%</b>	<b>22,23%</b>
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	5.747	99,77%	16,65%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	13	0,23%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>5.760</b>	<b>100%</b>	<b>16,69%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.649	42,94%	4,78%
	SUBRED SUR	656	17,08%	1,90%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	455	11,85%	1,32%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	368	9,58%	1,07%
	CAPITAL SALUD EPS	354	9,22%	1,03%
	SUBRED NORTE	354	9,22%	1,03%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	4	0,10%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>3.840</b>	<b>100%</b>	<b>11,13%</b>



SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2.122	57,38%	6,15%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	1.039	28,10%	3,01%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	261	7,06%	0,76%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	114	3,08%	0,33%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU	70	1,89%	0,20%
	CODENSA	44	1,19%	0,13%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ -ETB	25	0,68%	0,07%
	GAS NATURAL	23	0,62%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>3.698</b>	<b>100%</b>	<b>10,71%</b>
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2.892	99,28%	8,38%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	21	0,72%	0,06%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL</b>		<b>2.913</b>	<b>100%</b>	<b>8,44%</b>
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.344	83,95%	6,79%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	425	15,22%	1,23%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL -IDPAC	23	0,82%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>2.792</b>	<b>100,00%</b>	<b>8,09%</b>
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.475	56,71%	4,27%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	705	27,10%	2,04%
	JARDÍN BOTÁNICO -JBB	379	14,57%	1,10%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	42	1,61%	0,12%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.601</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,54%</b>
<b>HACIENDA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	736	58,14%	2,13%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CATASTRO DISTRITAL	304	24,01%	0,88%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	150	11,85%	0,43%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	76	6,00%	0,22%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>1.266</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,67%</b>
<b>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	359	39,58%	1,04%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	258	28,45%	0,75%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	102	11,25%	0,30%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	83	9,15%	0,24%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	51	5,62%	0,15%
	CANAL CAPITAL	42	4,63%	0,12%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	12	1,32%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>		<b>907</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,63%</b>
<b>EDUCACIÓN</b>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	754	87,47%	2,18%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	84	9,74%	0,24%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	24	2,78%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>862</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,50%</b>

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	541	69,54%	1,57%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	237	30,46%	0,69%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>778</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,25%</b>
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	325	60,41%	0,94%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	153	28,44%	0,44%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	60	11,15%	0,17%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>538</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,56%</b>
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	364	100,00%	1,05%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACIÓN</b>		<b>364</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,05%</b>
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	225	75,25%	0,65%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	63	21,07%	0,18%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	11	3,68%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>299</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,87%</b>
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	183	100,00%	0,53%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>183</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,53%</b>
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	41	100,00%	0,12%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>		<b>41</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,12%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>34.516</b>	<b>100%</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 01/09/2021

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 6.203 peticiones, que representan el 80,83 del total de peticiones registradas en su Sector y el 17,97% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 2.892 peticiones que representan el 99,28% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,38% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.344 peticiones que representan el 83,95% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,79% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 2.122 peticiones, que representan el 57,38% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,15% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.649 peticiones que representan el 42,94% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,78% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (julio), 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 esta posición también estuvo ocupada por la Secretaría Distrital de Movilidad. Igualmente se observa que estas mismas cinco (5) entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat, Secretaría Distrital de Salud,) también se clasificaron en el mes anterior (julio) como 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 agosto con las registradas en el mes anterior (julio), observándose una variación de 5,83% (1.900 peticiones), en donde diez (10) sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el Sector Planeación que presenta el mayor aumento (34,81%) en el porcentaje de peticiones registradas en el mes de agosto.

<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 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.

Por otra parte, cinco (5) sectores y los entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo los entes de control los que presentan la mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas (18,73%).

SECTOR	JULIO 2021	AGOSTO 2021	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	7.475	7.674	2,66%
GESTION PUBLICA	5.681	5.760	1,39%
SALUD	3.846	3.840	-0,16%
HABITAT	2.808	3.698	31,70%
INTEGRACION SOCIAL	2.988	2.913	-2,51%
GOBIERNO	2.368	2.792	17,91%
AMBIENTE	2.234	2.601	16,43%
HACIENDA	1.234	1.266	2,59%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	796	907	13,94%
EDUCACION	923	862	-6,61%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	777	778	0,13%
ENTES DE CONTROL	662	538	-18,73%
PLANEACION	270	364	34,81%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	330	299	-9,39%
MUJERES	174	183	5,17%
GESTION JURIDICA	50	41	-18,00%
<b>TOTAL</b>	<b>32.616</b>	<b>34.516</b>	<b>5,83%</b>

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2021

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

Seguidamente, en la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas<sup>3</sup> en el mes de agosto en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores:

<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 AGOSTO 2021						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS AGOSTO 2021	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS AGOSTO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	7.674	22,23%	3.639	4.793	8.432	20,95%
GOBIERNO	2.792	8,09%	1.272	4.334	5.606	13,93%
SALUD	3.840	11,13%	1.765	3.161	4.926	12,24%
HABITAT	3.698	10,71%	585	4.105	4.690	11,66%
INTEGRACION SOCIAL	2.913	8,44%	1.344	1.931	3.275	8,14%
PLANEACION	364	1,05%	85	2.960	3.045	7,57%
AMBIENTE	2.601	7,54%	557	2.039	2.596	6,45%
HACIENDA	1.266	3,67%	518	1.503	2.021	5,02%
EDUCACION	862	2,50%	473	1.165	1.638	4,07%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	778	2,25%	406	822	1.228	3,05%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	907	2,63%	470	426	896	2,23%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	299	0,87%	406	425	831	2,07%
GESTION PUBLICA	5.760	16,69%	162	299	461	1,15%
ENTES DE CONTROL	538	1,56%	293	101	394	0,98%
MUJERES	183	0,53%	28	124	152	0,38%
GESTION JURIDICA	41	0,12%	14	34	48	0,12%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>34.516</b>	<b>100%</b>	<b>12.017</b>	<b>28.222</b>	<b>40.239</b>	<b>100%</b>

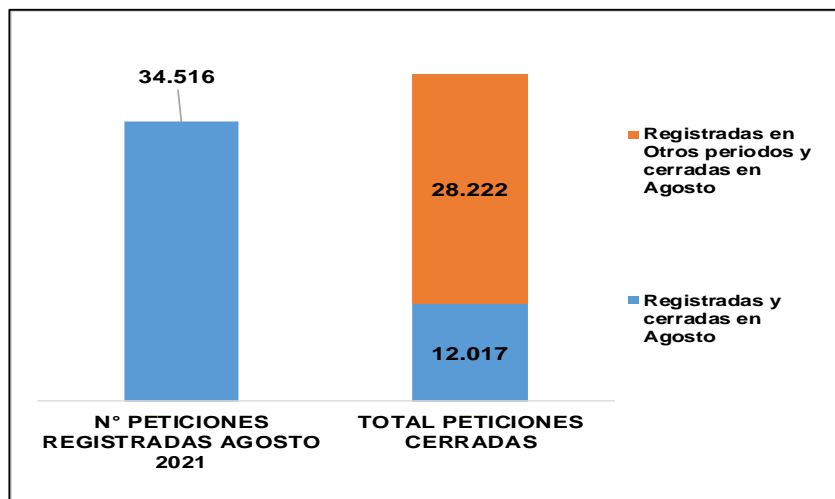
Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2021

La Tabla No 5 muestra que el sector con mayor número de cierres es Movilidad, con 8.432 que representan el 20,95% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Gobierno con 5.606 cierres que representan el 13,93% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital. Hay que mencionar que se observa variación en la posición del Sector con mayor número de cierres en Bogotá te escucha, teniendo en cuenta que el Sector Movilidad pasó de ocupar la segunda posición en julio, a ubicarse en agosto como el Sector con mayor número de cierres, pasando el Sector Gobierno a ubicarse en la segunda posición en la gestión de cierres en Bogotá te escucha.

A continuación, en la Gráfica No 3 se muestra exclusivamente la gestión realizada en el mes de agosto, observándose que de las 34.516 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 12.017 peticiones

ingresadas y registradas en este mes (agosto), quedando en trámite 22.499 peticiones, que representan el 65,18% del total registrado en el mes 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 01/09/2021

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.

A continuación, en la Tabla No 6 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de agosto:

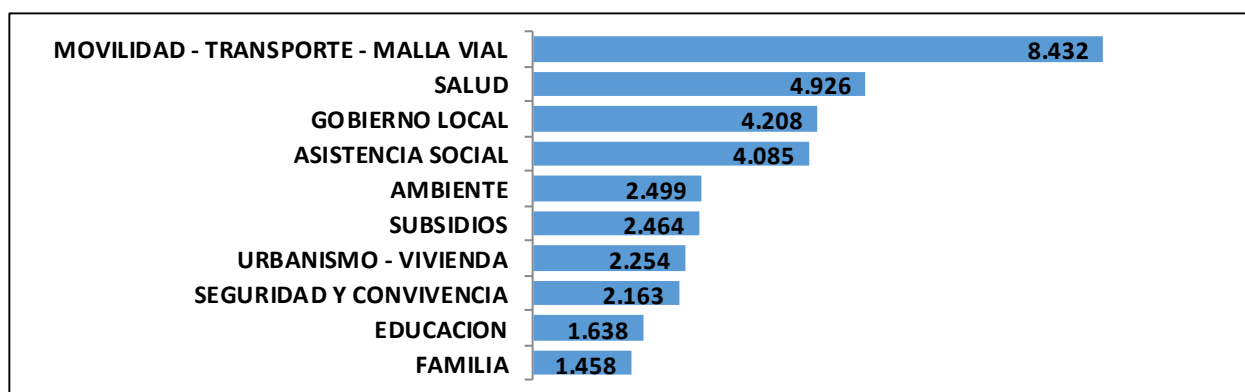
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha	5.955	0
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.221	0
	Otras Dependencias Secretaría General	668	429
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		10	32
<b>TOTAL</b>		<b>7.854</b>	<b>461</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 01/09/2021

La Tabla No 6 permite concluir que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 7.854, adelantados en un alto porcentaje (99,87%) por la Secretaría General. A su vez, se emitieron 461 respuestas, de las cuales 429 fueron emitidas por la Secretaría General y 32 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

### 3.4. Temas y subtemas más reiterados



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 01/09/2021

Tomando como base las 40.239 respuestas emitidas en el mes de agosto en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, la Gráfica No 4 muestra los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital, los cuales acumulan 34.127 peticiones (84,81%) del total de respuestas emitidas en el mes de agosto en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con 8.432 peticiones que representan el 20,95% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" que representa el 12,24% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (julio) 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, se observa que el tema "Salud" pasó de ocupar la cuarta posición como tema más reiterado, a ubicarse en la segunda posición dentro del TOP de los diez temas más reiterados en el Distrito Capital en el mes de agosto. Por otra parte, nueve (9) de estos temas (con algunas variaciones en la posición ocupada) también se encontraron en el mes anterior (julio) dentro de los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital; observándose que en agosto el tema "Familia" entró a este TOP, desplazando al tema



“Impuestos, tasas y contribuciones” que en este mes no se ubicó dentro de los 10 más reiterados en el Distrito Capital.

En la Tabla No 7 se muestran los temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de agosto, 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	75	8	801	6.571	10	392	303	198	36	38	8.432	20,95%
SALUD	60	9	151	2.191	349	254	1.674	107	89	42	4.926	12,24%
GOBIERNO LOCAL	159	22	2.335	1.063	4	333	121	125	26	20	4.208	10,46%
ASISTENCIA SOCIAL	193	1	94	3.668	4	41	55	25		4	4.085	10,15%
AMBIENTE	36	2	276	1.503	3	54	109	499	3	14	2.499	6,21%
SUBSIDIOS	20		57	2.333	2	11	25	14	1	1	2.464	6,12%
URBANISMO - VIVIENDA	113	3	109	1.791	7	13	88	55	74	1	2.254	5,60%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	170	15	641	1.079	15	32	99	90	12	10	2.163	5,38%
EDUCACIÓN	111	2	199	523	5	436	228	109	13	12	1.638	4,07%
FAMILIA	23	2	102	1.078	28	101	51	35	31	7	1.458	3,62%

OTROS TEMAS	233	61	992	3.481	34	270	286	573	154	28	6.112	15,19%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.193</b>	<b>125</b>	<b>5.757</b>	<b>25.281</b>	<b>461</b>	<b>1.937</b>	<b>3.039</b>	<b>1.830</b>	<b>439</b>	<b>177</b>	<b>40.239</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 01/09/2021

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 25.281 peticiones que representan el 62,82% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.757 peticiones que representan el 14,30% del total de respuestas emitidas en este mes en el Distrito Capital.

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

La Tabla No 7 también 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 6.571 peticiones que representan el 77,92% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Derecho de petición de interés general” con 801 peticiones que representan el 9,49% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto con este tema.

Seguidamente, se presentan los subtemas más reiterados en los sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de agosto:

### Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	1.494	17,72%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	1.145	13,58%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	983	11,66%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	822	9,75%
NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS	299	3,55%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.689	43,75%
<b>TOTAL</b>	<b>8.432</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 01/09/2021

En el Sector Movilidad, los subtemas más frecuentes en el mes de agosto son “Prescripción de comparendo” y “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados”, que representan el 17,72% y el 13,58% 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 (julio), se observa variación en la primera posición, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema “Revocatoria directa de comparendo” fue el más reiterado por la ciudadanía, pasando en el mes de agosto a ubicarse en la cuarta posición dentro del TOP de los cinco subtemas más reiterados en el Sector. Igualmente, el subtema “Prescripción de comparendos” pasó de ocupar la tercera posición en julio, a ubicarse en agosto como el más reiterado en el Sector Movilidad.

### Sector Gobierno

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 1801 DE 2016 CÓDIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	767	13,68%
INFORMACIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS	637	11,36%
MANTENIMIENTO DE VÍAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	373	6,65%
VENTAS AMBULANTES	360	6,42%
460 OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	328	5,85%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.141	56,03%
<b>TOTAL</b>	<b>5.606</b>	<b>100%</b>

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2021

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de agosto son “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” e “Información de Trámites y Servicios” que representan el 13,68% y el 11,36% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar los subtemas más reiterados en el Sector Movilidad con los del mes anterior (julio), no se observa variación en el subtema más frecuente, teniendo en cuenta que, en ese mes, este mismo subtema “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia fue el más reiterado en el Sector Gobierno; por otra parte, hay que mencionar que el subtema “Información de Trámites y Servicios” continúa siendo el segundo más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Gobierno.

### Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	633	12,85%
VACUNACIÓN COVID-19	448	9,09%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	340	6,90%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	246	4,99%
CONCEPTO SANITARIO Y REFRENDACIÓN PARA EMPRESAS APLICADORAS DE PLAGUICIDAS Y LAVADO DE TANQUES	228	4,63%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.031	61,53%
<b>TOTAL</b>	<b>4.926</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2021

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes es “Ambulatorio medicina especializada” con el 12,85% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de agosto; en segundo lugar, se ubica el subtema “Vacunación Covid” con el 9,09% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar estos subtemas más reiterados en el Sector Salud con los del mes anterior (julio) no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, este mismo subtema “Ambulatorio medicina especializada” fue el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Salud en ese mes; por otra parte, hay que mencionar que el subtema “Vacunación Covid 19” continúa siendo el segundo más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Salud.

### Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1.095	23,35%
ACCESO A VIVIENDA	545	11,62%
SOLICITUD ARRIENDO SOLIDARIO	460	9,81%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	251	5,35%
TITULACIÓN PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	215	4,58%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.124	45,29%
<b>TOTAL</b>	<b>4.690</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2021

En este Sector, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 23,35% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Acceso a vivienda” con el 11,62% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar los subtemas más reiterados en el Sector Salud con los del mes anterior (julio), no se observa variación en la primera posición, teniendo en cuenta que el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” también fue el más reiterado en el Sector Hábitat en ese mes; por otra parte, hay que mencionar que el subtema “Acceso a vivienda” continúa siendo el segundo más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Hábitat.

### Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	1.305	39,85%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	356	10,87%
COMEDORES COMUNITARIOS	220	6,72%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	156	4,76%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	154	4,70%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.084	33,10%
<b>TOTAL</b>	<b>3.275</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2021

En el Sector Integración Social, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes es “Enlace Social” con el 39,85% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de agosto; en segundo lugar, se ubica el subtema “Apoyos económicos adulto mayor” con el 10,87% del total de respuestas emitidas en el Sector. Hay que mencionar que en el anterior (julio), el Sector Integración Social no clasificó en el TOP de los cinco sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes.

### 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.

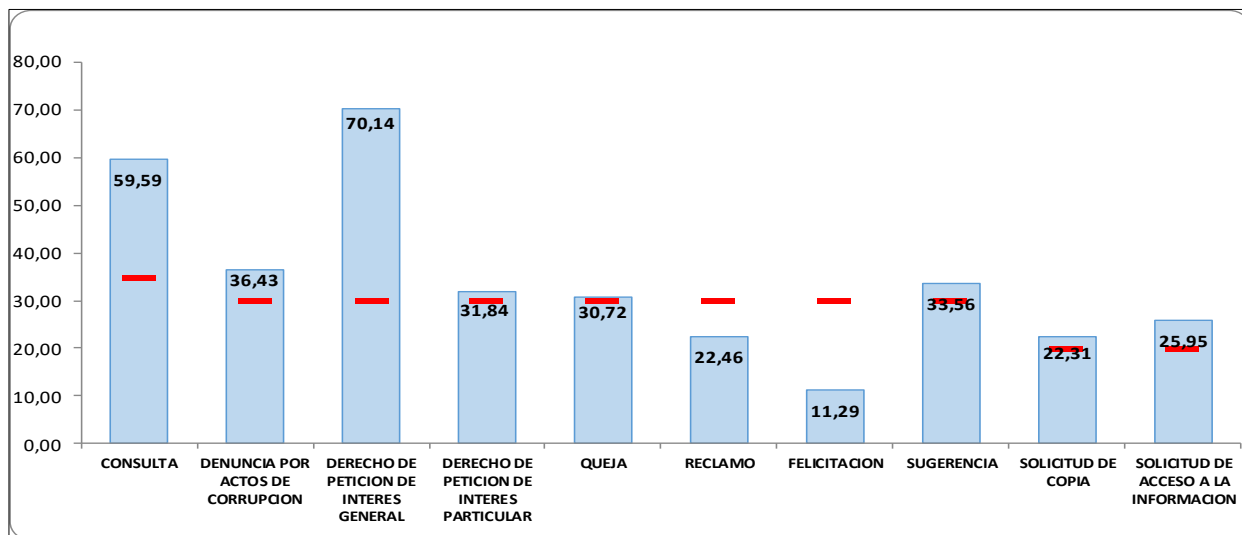
Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(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.

Seguidamente, 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 01/09/2021

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”, “Denuncia por actos de corrupción”, “Derecho de petición de interés general”, “Derecho de petición de interés particular”, “Queja”, “Sugerencia”, “Solicitud de copia” y “Solicitud de acceso a la información” son superiores al término estipulado legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020. Al respecto hay que mencionar que en el mes anterior (julio), estas tipologías (Consulta”, “Denuncia por actos de corrupción”, “Derecho de petición de interés general”, “Derecho de petición de interés particular”, “Queja”, “Sugerencia”, “Solicitud de copia” y “Solicitud de acceso a la información”) también presentaron en el Distrito Capital tiempos promedio de respuesta, superiores a lo estipulado en el Decreto 491/2020.

En cuanto al tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en agosto fue de 36,80 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (julio) se presenta una disminución importante, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 54,06 días hábiles en promedio.

A continuación, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, de acuerdo al 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	24,85	57,33	19,93	23,32	20,55	22,68	5,00	17,93	14,00	14,34
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	16,50	28,63	16,99	12,41	22,55	20,78	5,25	15,75	7,69	6,40
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	7,78	28,75	12,17	12,74	11,81	6,00	1,00	8,00	10,25	7,16
EDUCACIÓN	15,99	35,00	12,87	17,10	15,28	14,40	5,40	15,00	17,54	14,75

ENTES DE CONTROL	7,57	2,71	7,85	7,65	2,90	3,90	18,00	13,67	7,55	9,11
GESTIÓN JURÍDICA	10,86	12,00	6,00	15,42	20,00	12,00		10,00	13,67	14,75
GESTIÓN PÚBLICA	16,78	19,50	14,67	14,34	14,67	16,38	9,75	12,40	9,00	10,92
GOBIERNO	<b>143,85</b>	<b>78,20</b>	<b>128,74</b>	<b>152,66</b>	<b>93,48</b>	<b>144,48</b>	<b>123,00</b>	<b>120,39</b>	<b>102,61</b>	<b>139,25</b>
HÁBITAT	<b>38,94</b>	<b>65,25</b>	28,14	<b>42,67</b>	22,60	26,97	22,38	<b>48,50</b>	<b>23,58</b>	<b>29,39</b>
HACIENDA	34,99	13,86	<b>39,14</b>	<b>37,31</b>	10,08	<b>33,16</b>	22,60	<b>42,50</b>	<b>23,82</b>	<b>26,09</b>
INTEGRACIÓN SOCIAL	15,87	16,00	14,97	13,46	13,73	17,67	10,63	17,80	14,29	12,77
MOVILIDAD	28,57	11,75	12,38	13,78	17,20	13,97	28,40	14,18	5,31	15,84
MUJERES	33,00	2,00	15,67	21,63		24,00	8,50	29,00	13,67	16,76
PLANEACIÓN	<b>35,26</b>	26,50	<b>32,20</b>	<b>31,37</b>	<b>31,50</b>	<b>33,62</b>	<b>31,00</b>	<b>33,00</b>	<b>31,00</b>	<b>28,06</b>
SALUD	12,48	20,33	19,46	15,87	14,04	13,38	7,89	16,45	9,63	9,39
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	15,00	24,20	23,57	18,10	12,57	11,62	8,50	23,00	13,81	7,12
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>59,59</b>	<b>36,43</b>	<b>70,14</b>	<b>31,84</b>	<b>30,72</b>	<b>22,46</b>	<b>11,29</b>	<b>33,56</b>	<b>22,31</b>	<b>25,95</b>

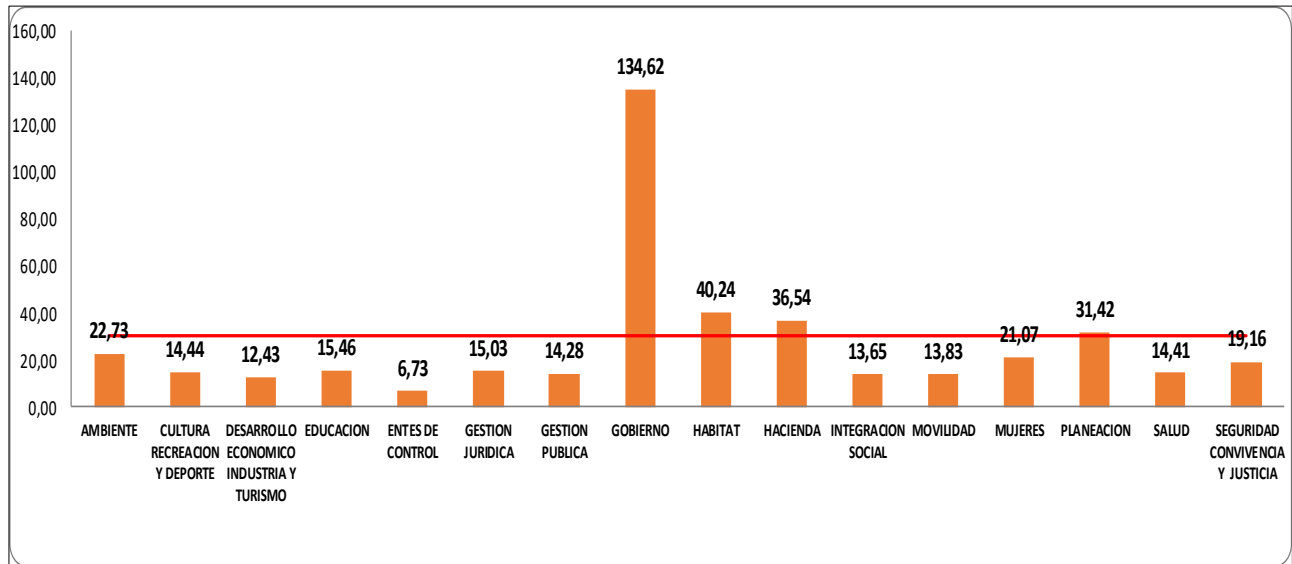
Tabla No 13. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sectores y tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2021

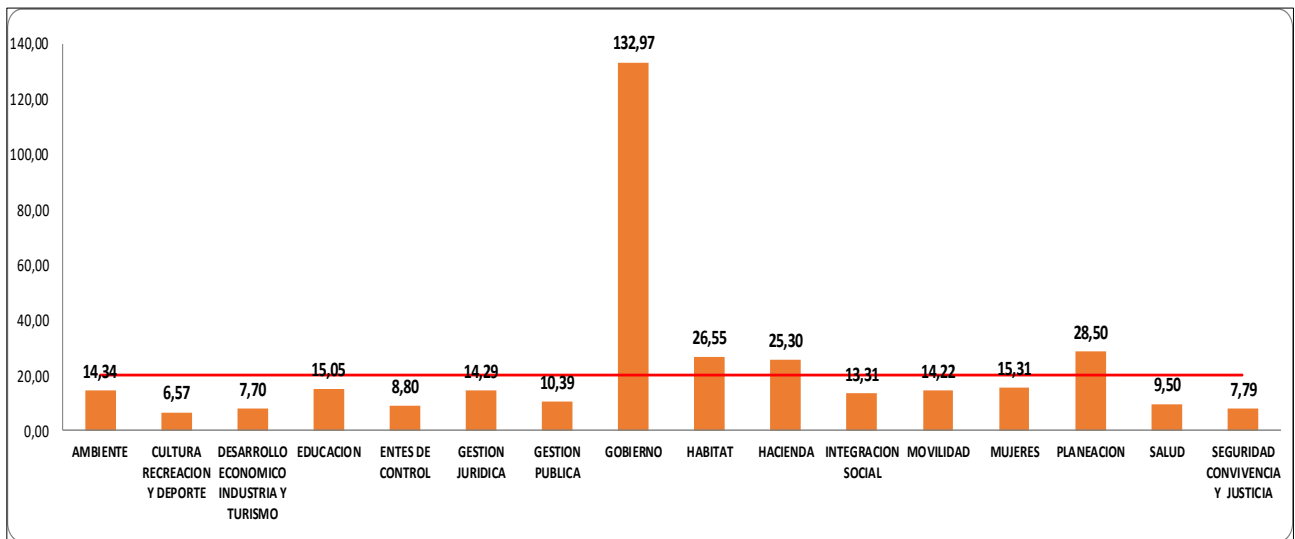
En la Tabla No 13 se observa que, en el mes de agosto, seis (6) sectores del Distrito Capital presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020: Gobierno (todas las tipologías), Planeación (9 tipologías), Hábitat y Hacienda (6 tipologías), Ambiente y Educación (1 tipología). Hay que mencionar que estos sectores (Gobierno, Hacienda, Hábitat, Planeación, Ambiente y Educación) en el mes de julio también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente de acuerdo al 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, Hábitat, Hacienda y Planeación 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 01/09/2021



**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 01/09/2021

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 al Decreto 491/2020 (Solicitudes de información y Solicitudes de copia), observándose que los sectores Gobierno, Hábitat, Hacienda y Planeación, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.

Con respecto 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 pendientes de cierre

A continuación, en la Tabla No 14, se muestra las 10 entidades con el mayor número de peticiones pendientes de cierre en Bogotá te escucha y que requieren validación, la cual muestra que la entidad que acumula el mayor número de peticiones para validación es la Secretaría Distrital de Gobierno con 6.135 peticiones, que representan el 41,71% del total de peticiones pendientes de cierre en el Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital de Hacienda, con 5.453 peticiones, que representan el 37,07% del total en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior, hay que mencionar que el Sector Gobierno continúa siendo el Sector con mayor número de peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	6.135	41,71%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	5.453	37,07%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.954	13,28%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	333	2,26%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	209	1,42%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	199	1,35%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	86	0,58%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	70	0,48%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	70	0,48%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE-IDRD	35	0,24%
OTRAS ENTIDADES	166	1,13%
<b>TOTAL</b>	<b>6135</b>	<b>41,71%</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 01/09/2021

### 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<sup>4</sup> muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE		
40.160	1.842	1.750	92	1.705	137	1.754	88	1.597	245	282	360
		95%	5%	93%	7%	95%	5%	87%	13%	15%	20%

**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 01/08/2021

La población corresponde a 40.160 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de julio; de estas, se tomó una muestra de 1.842 respuestas para la respectiva evaluación.

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

Las cifras muestran que el 95% (1.750) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia", el 93% (1.705) cumple con el criterio de "Claridad", el 95% (1.754) cumple con el criterio de "Calidez" y el 87% (1.597) cumple con el criterio de "Oportunidad"; se concluye que el 15% (282 respuestas) de respuestas evaluadas presentan incumplimiento de los criterios evaluados (Claridad, Coherencia, Calidez, Oportunidad); y el 20% (360 respuestas) no cumplen con el "Manejo del sistema".

<sup>4</sup> Evaluación de respuestas emitidas en el mes de julio/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.

Seguidamente, 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 julio de 2021, de cada una de las entidades distritales:

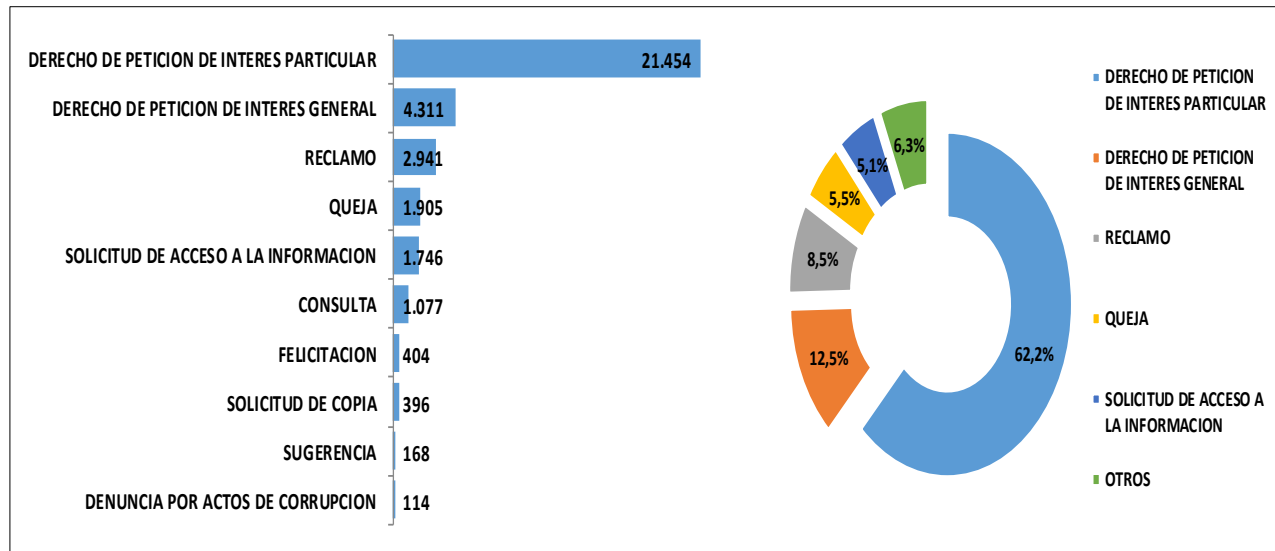
ENTIDAD	% CUMPLIMIENTO
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	48%
CANAL CAPITAL	100%
CAPITAL SALUD EPS	100%
U.A.E CATASTRO DISTRITAL	93%
CODENSA	88%
CONCEJO DE BOGOTÁ	64%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	85%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	63%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	83%
EMPRESA DE TELÉFONOS-ETB	84%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	96%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	75%
GAS NATURAL	83%
GRÚAS Y PATIOS	100%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	96%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD- IDCBS	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	56%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	86%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	91%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	73%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	96%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	42%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	88%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	56%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	92%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	71%
JARDÍN BOTÁNICO-JBB	89%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	88%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	96%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	87%

ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	42%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	96%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	55%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	95%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	76%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	15%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	45%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	81%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	96%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	76%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	72%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	34%
SECRETARÍA GENERAL	83%
SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL	88%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	87%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	100%
SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	96%
SUBRED CENTRO ORIENTE	96%
SUBRED NORTE	96%
SUBRED SUR	86%
SUBRED SUR OCCIDENTE	89%
TRANSMILENIO	86%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	69%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	70%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	83%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	25%
VEEDURÍA DISTRITAL	83%

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 julio 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 agosto, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Distrito Capital, con 21.454 peticiones, que representan el 62,2% 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 4.311 peticiones que representan el 12,5% del total registrado. Frente al mes anterior (julio) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología con mayor registro en el Distrito Capital, siendo la más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.



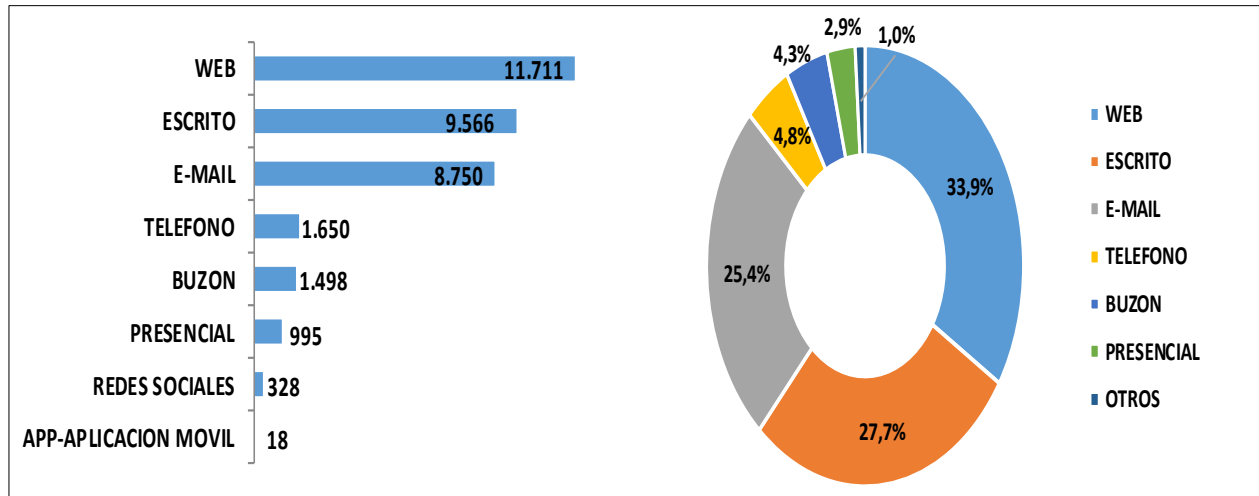
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2021

## 5. CANALES DE INTERACCIÓN

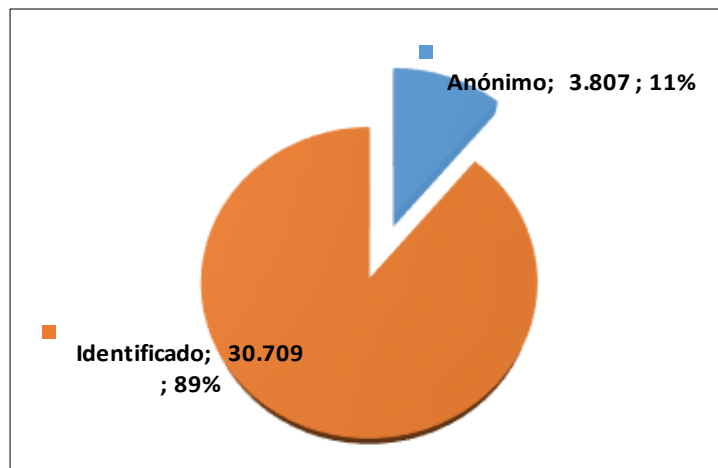
En la Gráfica No 9 se observa que en el mes de agosto el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 11.711 peticiones, que representan el 33,9% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 9.566 peticiones (27,7% del total registrado); frente al mes anterior (julio) 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) fue el más utilizado por la ciudadanía; por otra parte hay que mencionar que el

canal “Escrito” también se posicionó en el mes anterior como el segundo más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Distrito Capital.



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2021

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

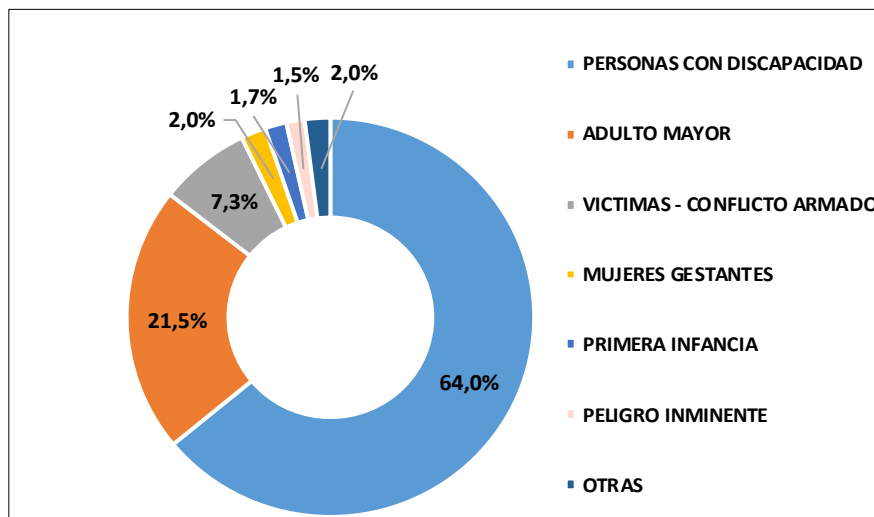


Gráfica No 10. Calidad del Requirente  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2021

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de agosto por la ciudadanía, 30.709 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 89% del total de peticiones registradas, y 3.807 peticiones (11% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (julio) 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

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de agosto en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 6.323 peticiones (18,3% 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). De éstas, la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (4.048) que representan el 64,0% del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición "Adulto mayor" con 1.362 peticiones que representan el 21,5% del total de peticiones que refieren condición especial.



Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2021

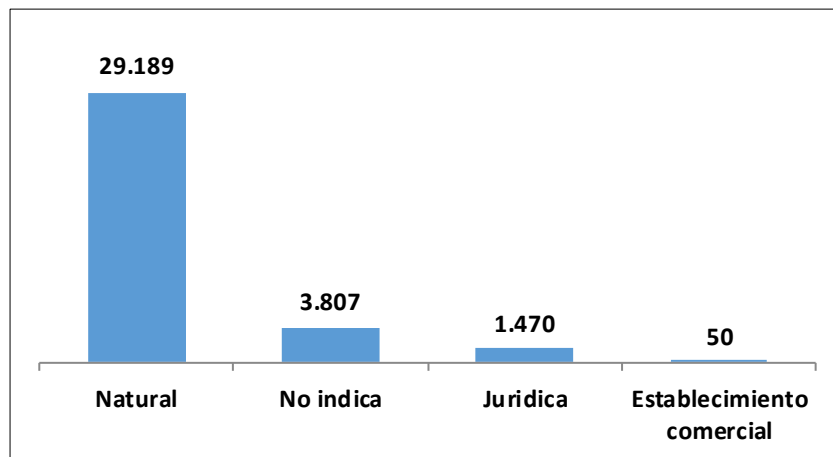
Al comparar las cifras de condición del peticionario registradas en el mes de agosto, con las del mes anterior (julio), no se observa variación en la proporción de condición del peticionario con mayor número



de registros, teniendo en cuenta que en ese mes “Personas con discapacidad” también fue 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 agosto 29.189 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 84,5% del total registrado en el Distrito; 1.470 peticiones (4,2%) registraron como personas jurídicas, 50 peticiones (0,14%) como establecimiento comercial; y en 3.807 peticiones (11,0%) no se reporta esta información. Frente al mes anterior (julio), 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.

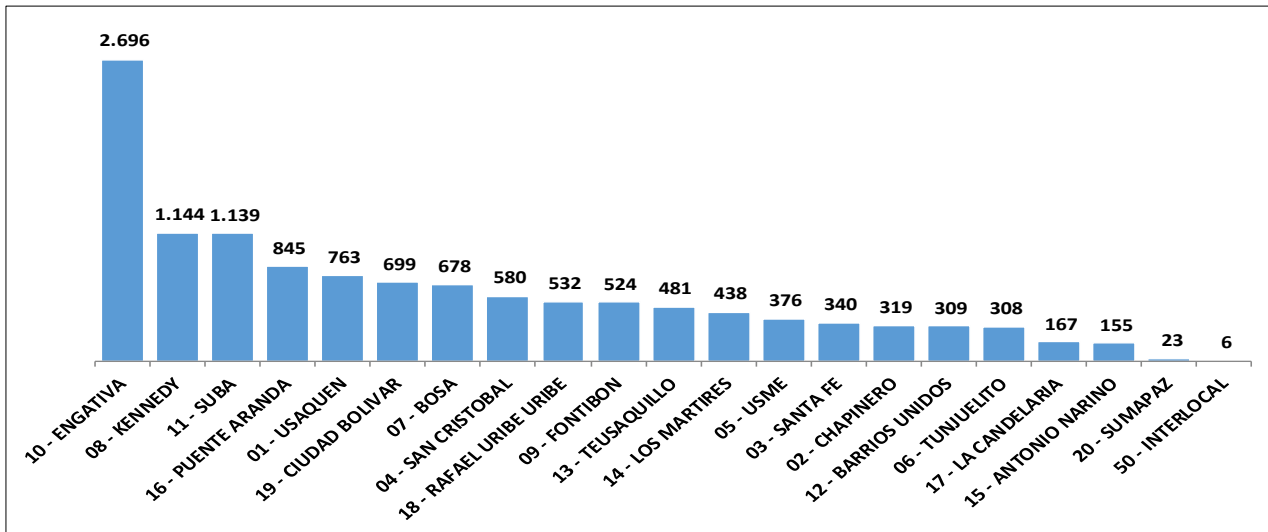


Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2021

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

A continuación, en la Gráfica No 13 se presenta la información de registros en el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas, clasificada de acuerdo a localidad donde se origina la petición, es decir la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2021

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de agosto, en 12.522 peticiones (36,3% del total registrado en el mes de agosto) 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, Kennedy y Suba son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 2.696, 1.144 y 1.139 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 39,7% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de agosto.

Frente al registro de peticiones clasificadas de acuerdo a la localidad donde se origina la petición realizado en el mes anterior (julio), se observa que las mismas tres localidades (Engativá, Kennedy Suba) 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. A su vez, las Localidades de Kennedy y Suba intercambiaron posición: la Localidad de Kennedy, pasó de la tercera posición en el mes de julio, a ubicarse en agosto 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 Suba a la tercera posición.

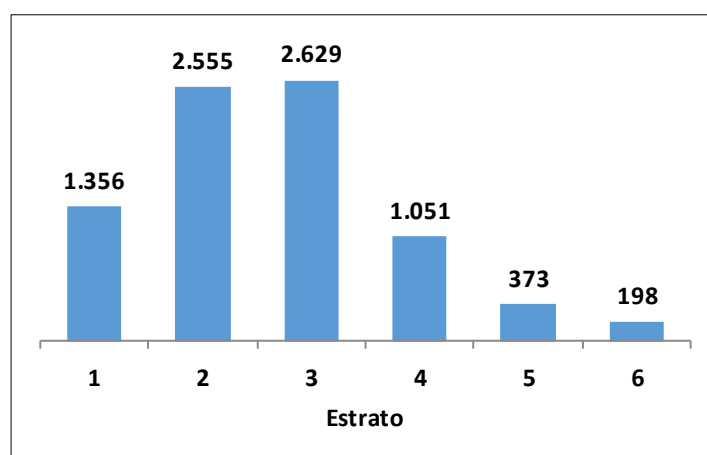
A continuación, en la Tabla 17 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Kennedy Suba):

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVÁ	COACTIVO	991
	CONTRAVENCIONES	896
	EMERGENCIA COVID-19	78
08 - KENNEDY	COACTIVO	257
	CONTRAVENCIONES	217
	EMERGENCIA COVID-19	141
11 - SUBA	CONTRAVENCIONES	238
	COACTIVO	181
	EMERGENCIA COVID-19	121

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 01/09/2021

La Tabla No 17 muestra que los temas “Coactivo”, “Contravenciones” y “Emergencia Covid” son transversales en las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Kennedy, Suba).

## 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 01/09/2021

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de agosto se registraron 8.162 peticiones que incluyeron esta variable (23,6% del total registrado en el mes). De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (2.629 peticionarios) que representan el 32,2% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de agosto; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 2” con 2.555 peticiones que representan el 31,3% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (julio) no se observa variación en cuanto al estrato con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, la primera posición también estuvo ocupada por el “Estrato 3”.

## 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 agosto en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 169 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	Solicitud de información referente a Vehículos que usan combustibles fósiles, Vehículos eléctricos y los incentivos que estimulen su uso, a nivel distrital.
	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Solicitud de información sobre el desarrollo y contratación de las acciones de comunicación por parte de la administración distrital.
		Solicitud de información y aclaración frente a temas relacionados con cultura y arte.
		Solicitud de corrección de publicación, ya que aparece imágenes de su autoría sin su permiso.
		Solicitud de apoyo y acompañamiento por posible caso de acoso en sitio donde recibe clase.
		Solicitud de información sobre curadores para obras en artes plásticas de Bogotá.
		El ciudadano presenta proyectos de emprendimiento en Bogotá, para revisión y aprobación.
		Solicitud de entrevista con Directora de la entidad para tratar temas culturales.

INTEGRACIÓN  
SOCIAL

INSTITUTO  
DISTRITAL  
PARA LA  
PROTECCIÓN  
DE LA NIÑEZ Y  
LA JUVENTUD -  
IDIPRON

Solicitud de información de beneficiario de un comedor a cargo de la entidad, con el fin de realizar acciones legales por inconveniente presentado.
Beneficiario de la entidad presenta queja por pérdida de elementos personales, solicita respuesta a este caso.
El ciudadano presenta queja por posible vulneración al derecho de igualdad en la entidad.
Beneficiario de la entidad presenta queja por pérdida de elementos personales, solicita respuesta a este caso.
Solicitud de presencia de representante de comunidad LGBTI de la entidad para solucionar posible vulneración de derechos.
La ciudadana se queja por mala atención al usuario en baños públicos a cargo de la entidad, solicita seguimiento y control frente al caso.
La ciudadana felicita a una sede de la entidad por sus buenos profesores y la tranquilidad del lugar.
Una persona sugiere fortalecer las actividades deportivas en las sedes de la entidad.
Una persona sugiere realizar más actividades de integración, prácticas de serigrafía y alimentación para los participantes.
El ciudadano felicita a la entidad por las capacitaciones y sugiere más actividades lúdicas.
Solicitud de información clínica y tratamiento médico de una beneficiaria de la entidad.
Solicitud de ayuda para solucionar tema de comparendo.
Solicitud de ayuda para el trámite de su libreta militar.
Solicitud de ayuda para solucionar temas de comparendos, trámite de libreta militar entre otros.
La ciudadana informa sobre falla en sus datos de documento de identidad, solicita ayuda con este tema.
Solicitud de ayuda para solucionar tema de comparendo.
El ciudadano felicita la entidad por su labor, agradece la oportunidad de vinculación.
El ciudadano informa sobre posibles irregularidades con su caso de psiquiatría y solicita colaboración frente a las pertenencias que desaparecieron en una sede de la entidad.
El ciudadano agradece por las atenciones recibidas por parte de la entidad.
Solicitud de ayuda para solucionar temas de comparendos, trámite de libreta militar entre otros.
El ciudadano agradece por las atenciones recibidas por parte de la entidad.
Solicitud de ayuda para solucionar tema de comparendo.
Una persona solicita información referente a contratación de un convenio interadministrativo con la entidad, pide actas de supervisión.
Una persona felicita a la entidad por su gran labor, agradece la oportunidad de cambio de vida.

INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	El ciudadano informa sobre posibles irregularidades con su caso de psiquiatría y solicita colaboración frente a las pertenencias que desaparecieron en una sede de la entidad.
		Solicitud de información referente a posibles irregularidades en supervisión, horarios y actividades de contratistas de la entidad.
		Solicitud de ayuda laboral.
		Solicitud de ayuda con empleo y educación.
		Solicitud de ayuda con empleo ya que cumplió con su rehabilitación de habitabilidad en calle.
		Una persona se queja por el trato que brinda una servidora de la entidad, solicita mejorar este aspecto.
		Respuesta a requerimiento sobre afiliación de beneficiaria a administradora de pensiones.
		Una persona presenta inconformidad por construcción ilegal en zona de alto riesgo de la ciudad.
		Solicitud de información referente a procesos y procedimientos en el distrito para evitar la emisión de contaminación en Bogotá.
		Solicitud de información referente a la implementación de la Directiva 5 de 2017 en el distrito - "Lineamientos y directrices en materia de acciones de repetición".
MOVILIDAD	METRO DE BOGOTÁ S.A.	Veeduría Consejería Metro de Bogotá, solicita visita al trazado de la primera línea.
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	Solicitud de intervención de entidades distritales por contingencia del covid 19, en un sector de la ciudad.
		Solicitud de mesa de trabajo con entidades del distrito para presentar problemáticas en la localidad y dar pronta solución a los mismos.
		Solicitud de información frente a acciones locales comunitarias para la defensa y cuidado del medio ambiente y disminución del calentamiento global.
		Solicitud de respuesta a observaciones de propuesta en temas ambientales de una localidad de la ciudad.
		Solicitud de información acerca de programas de participación voluntaria relacionadas con medio ambiente.
		Solicitud de información y asesoría para contribuir con la solución de problemas ambientales.
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	La ciudadana se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de la ciudad.
		La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
		La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
		Solicitud al colegio donde labora para realizar sus actividades como docente desde casa, por tener a cargo el cuidado de su cónyuge.
		La ciudadana ratifica la exención de responsabilidad con los niños a su cuidado y solicita valorar las actuales condiciones para el retorno a clases.

EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
		La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
		La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
		La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
		Ciudadanos manifiestan que no autorizan la presencialidad de sus hijos en clases.
		La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
		El ciudadano manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
		Solicitud de información de los protocolos de Bioseguridad de un colegio de la ciudad, referente al retorno presencial a clases.
		El ciudadano manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
		La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
		La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
		La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
		La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
		La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
		La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
		Solicitud de colaboración con credenciales de acceso a plataforma del colegio con el fin de que su hijo acceda a las clases establecidas.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud de información referente a obras pendientes por ejecutar en una localidad de la ciudad.
		Solicitud de respuesta frente a requerimiento sobre invasión de espacio público.
		El ciudadano se queja por precio de parqueadero en un sector de la ciudad.
		Solicitud de intervención de entidades distritales por brindar soluciones a problemáticas en un sector de la ciudad.
		Solicitud a Alcaldía Local realizar las acciones pertinentes para el arreglo de andén en un sector de la ciudad.
		Solicitud a Alcaldía Local información sobre administración de parque, localizado en sector de la ciudad, con el fin de aprovechar su uso.
		Junta de Acción Comunal solicita cierre temporal en vía de acceso en un sector de la ciudad, por alto flujo de personas, con el fin de cumplir con protocolos de Bioseguridad.
		Solicitud de ayuda económica y laboral.
		Administradora de edificio solicita control y seguimiento por incumplimiento en protocolos de Bioseguridad.
		Solicitud de autorización para personas de la tercera edad, con el fin de acceder a plaza de mercado de la ciudad.
		La ciudadana presenta reclamo a una entidad del distrito por cambio en uso de suelo, solicita respuesta concreta.

<b>GOBIERNO</b>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO</b>	Concejal de la ciudad solicita información a Alcaldía Local sobre vías priorizadas, estudios y diseños en ejecución que desarrolla el Fondo de Desarrollo Local.
		Junta de Acción Comunal solicita información sobre proyectos y programas de desarrollo local que benefician la localidad.
		Solicitud a Alcaldía Local respuesta y seguimiento a compromisos adquiridos de las problemáticas del sector.
		Una persona informa sobre posibles irregularidades en atención y alimentación en Fundación, solicita intervención y auditoría.
		Solicitud de información a Alcaldía Local sobre programas y proyectos enfocados en población con discapacidad cognitiva/intelectual, ingreso y accesibilidad a los mismos.
		Solicitud de documentos relacionados con orden de compra de vehículo eléctrico en una localidad de la ciudad.
		Solicitud a Alcaldía Local sobre cronograma de ejecución en proyecto productivo del sector.
		Solicitud de información relacionada con vendedores ambulantes y recuperación del espacio público, con fines académicos.
		El ciudadano informa posible peligro de incendio y contaminación ambiental.
		Veeduría ciudadana solicita información sobre fechas de renovación de licencia de intervención de espacio público, en un sector de la ciudad.
		Solicitud de intervención en establecimiento comercial de mascotas en un sector de la ciudad, por contaminación auditiva.
		Una persona denuncia irregularidades de funcionamiento en establecimiento comercial ubicado en zona residencial cerca donde reside.
		Una persona se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de la ciudad.
		Observatorio ciudadano local informa sobre situaciones que afectan la seguridad e integridad de sus miembros, solicita solución.
		El ciudadano informa de diferentes problemáticas de la ciudad, solicita intervención de las entidades competentes para dar solución a las mismas.
		El ciudadano presenta inconformidad con respuesta recibida a un requerimiento interpuesto a Alcaldía Local, solicita realizar seguimiento y solución de fondo.
		Denuncia por posibles actos de corrupción.
		Una persona informa sobre posibles irregularidades en funcionamiento de establecimiento comercial, solicita intervención.
		Una persona se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de la ciudad.
		La ciudadana se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de la ciudad.
Solicitud de instalación de reductores de velocidad en un sector de la ciudad, con el fin de minimizar riesgos en alumnos de institución educativa.		
Una persona se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de la ciudad.		
Denuncia por posibles actos de corrupción.		



<b>GOBIERNO</b>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO</b>	Una persona informa sobre posibles irregularidades en funcionamiento de establecimiento comercial, solicita intervención.
		Una persona informa sobre incumplimiento de condiciones de salubridad en establecimiento comercial, solicita intervención.
		Una persona se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de la ciudad.
		Administradora de edificio realiza consulta con referencia a domiciliarios y residentes del edificio, procedimientos y recepción de pedidos.
		Una persona informa irregularidades en establecimiento comercial ubicado en zona residencial cerca donde reside, solicita intervención
		Menor de edad informa sobre alteración de tranquilidad en la zona donde reside, solicita intervención de las autoridades competentes.
		El ciudadano presenta inconformidad con respuesta recibida a un requerimiento interpuesto, solicita realizar seguimiento y solución de fondo.
		Solicitud de ser tenido en cuenta para ayudas humanitarias del gobierno nacional, también solicita reconocimiento y participación de las Juntas de Acción Comunal.
		Una persona solicita a la Alcaldía tomar acciones frente a posible incumplimiento de medidas sanitarias en establecimiento comercial.
		Una persona se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de la ciudad.
		Solicitud de a Alcaldía Local tomar acciones para el levantamiento de vehículo automotor abandonado en el sector donde reside.
		Una persona solicita a las entidades correspondientes realizar control y seguimiento a la ventas informales en un sector de la ciudad.
		Una persona informa sobre la falta de medidas de sanidad en establecimiento comercial, solicita a la entidad que corresponda realizar visita de control.
		El ciudadano informa de posibles irregularidades de funcionamiento en establecimiento comercial en un sector de la ciudad.
		La ciudadana se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de la ciudad.
		Una persona solicita a la entidad que corresponda realizar intervención a construcción por posible incumplimiento de licencias correspondientes para esta actividad.
		El ciudadano informa de posibles irregularidades de funcionamiento en bodega de reciclaje ubicado en un sector de la ciudad, solicita intervención y control.
		Una persona solicita recolección de basura en el sector donde reside, con el fin de evitar focos de infección en la comunidad.
		Una persona informa sobre posibles irregularidades en terreno para construcción en un sector de la ciudad, solicita presencia de Alcaldía para resolver inquietudes con el mismo
		Una persona se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de la ciudad.
Solicitud de brindar solución a problema causado por falta de mantenimiento del espacio público en un sector de la ciudad.		
Una persona denuncia posible venta y expendio de bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas en un sector de la ciudad, solicita intervención urgente.		

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana se queja por daños en su vivienda ocasionados por constructora cerca al lugar donde reside, solicita a Alcaldía Local tomar medidas para solucionar el inconveniente.
		Junta de Acción Comunal convoca mesa de concertación para tratar temas referentes a la prestación de servicio público de alcantarillado y redes pluviales sanitarias en un sector de la ciudad.
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	Solicitud de información referente a resolución de conflictos, desequilibrio económico, conductas e indemnizaciones de contratistas entre otros.
		Solicitud de información sobre recursos invertidos por la administración distrital en la compra de indumentaria para los diferentes eventos en la ciudad.
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Una persona informa sobre presencia de gran cantidad de habitantes de calle en sector de la ciudad, solicita intervención.
		Solicitud de recuperación de parque, instalación de cerca eléctrica y elementos para realizar actividad física, en un sector de la ciudad.
		Solicitud de intervención de la autoridad correspondiente con referencia a la presencia de habitantes de calle en el sector donde reside.
		Solicitud de intervención de la autoridad correspondiente con referencia a la presencia de habitantes de calle en el sector donde reside.
		Una persona informa sobre la invasión del espacio público por recicladores en el sector donde reside, solicita intervención.
		Una persona informa sobre la invasión del espacio público por recicladores en el sector donde reside, solicita intervención.
		El ciudadano informa sobre la invasión del espacio público por recicladores en el sector donde reside, solicita intervención.
		Solicitud de intervención de la autoridad correspondiente con referencia a la presencia de habitantes de calle en el sector donde reside.
		Solicitud de intervención de la autoridad correspondiente con referencia a la presencia de habitantes de calle en el sector donde reside.
		El ciudadano manifiesta iniciativa de programa experimental alimentario, con el fin de implementarlo en comedores comunitarios.
		Una persona solicita acciones correspondientes que brinden solución a problemas de movilidad y presencia de habitante de calle en sector de la ciudad.
		Solicitud de copia de derechos de petición y sus respuestas correspondientes, que en su momento emitió y gestiona cuando hacia parte de una entidad distrital como responsable de las mismas.
		El ciudadano felicita a funcionaria por la excelente atención recibida en punto de servicio al cliente.
		El ciudadano presenta inconformidad con la presencia de tribu wayu en parque de su localidad, solicita intervención.
		Una persona solicita solución de fondo a diferentes problemáticas presentadas en parque cerca al lugar de su residencia, pide intervención urgente.
Solicitud de información sobre giro que no ha recibido como ayuda del distrito, se queja de la mala atención recibida en una de las sedes de la entidad.		

INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	El ciudadano informa sobre problemática de habitabilidad en calle y posible consumo y expendio de sustancias alucinógenas, pide intervención en el sector.
		El ciudadano informa sobre inconvenientes de basuras y presencia de habitantes de calle en colegio del sector, solicita solución urgente.
		La ciudadana sugiere realizar vigilancia y control a propietarios de predios que pertenecen a la tercera edad, para evitar posibles fraudes.
		Conjunto Residencial solicita recuperación del espacio público por presencia de habitantes de calle.
		Alcaldía Local solicita información referente a la articulación y ejercicio del mapa de pobreza, con organizaciones sociales y comunitarias de la localidad.
		La ciudadana informa sobre diferentes problemáticas en el sector donde reside, pide intervención urgente.
		Una persona informa sobre la invasión del espacio público por recicladores en el sector donde reside, solicita intervención.
		Una persona solicita información sobre el cobro de materiales en cursos brindados por la entidad.
		Solicitud de información referente a charlas o capacitaciones sobre violencia intrafamiliar, para que sea brindada en propiedad horizontal.
		Una persona solicita información sobre el cobro de materiales en cursos brindados por la entidad.
		Una persona solicita acciones a las entidades correspondientes para que brinden solución a problemas de inseguridad y presencia de habitante de calle en sector de la ciudad.
		Solicitud de documentos radicados del proveedor, referente a bienes que tiene a cargo, pide ubicación inicial para el descargue de los mismos en el inventario.
		Solicitud de certificado de egreso de su hijo como beneficiario de la entidad con el fin de ser incluido en otro programa fuera de la ciudad.
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Veeduría Ciudadana solicita señalización para flujo vehicular en un sector de la ciudad, también requiere personal de la entidad para que realice capacitación y seguimiento a este tema.
		Solicitud de información de mecanismos de participación ciudadana con el fin de escalar tema relacionado con movilidad en un sector de la ciudad.
SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	Solicitud de copia de estudio de suelos, planos, certificados, programación y avance de obra en un sector de la ciudad.
		Solicitud de estudios y aprobaciones técnicas, protocolos de Bioseguridad, mesa de trabajo y concepto de salud pública de obra en un sector de la ciudad.
		Solicitud de informe presupuestal y de interventoría, también avance físico y cronograma de obra en un sector de la ciudad.
		Solicitud de piezas comunicativas, forma de contratar, avance y desembolso de dinero para obra en un sector de la ciudad.
		Solicitud de licencia que otorga Procuraduría en obra civil en un sector de la ciudad.
	SUBRED SUR	Denuncia por posibles actos de corrupción.
Denuncia por posibles actos de corrupción.		
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Solicitud de información sobre denuncias por posible caso de acoso laboral en contra de servidora de la Universidad.

Tabla No. 18. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2021

El análisis del asunto de las peticiones listadas en la Tabla No 18, muestra que algunas 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.

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

<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 23 de agosto de 2021.

Sector	Entidad	Julio				
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		Porcentaje Cumplim. Decreto 371/2010
		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	5.661	5.661	N.A.	N.A.	100%
	Dpto. Administrativo del Servicio Civil Distrital	20	886	866	N.A.	2,26%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.994	1.994	N.A.	N.A.	100%
	Dpto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	357	360	3	N.A.	99,17%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	17	17	N.A.	N.A.	100%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	774	17.473	16.699	N.A.	4,43%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	249	249	N.A.	N.A.	100%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	144	144	N.A.	N.A.	100%
	Lotería de Bogotá	67	67	N.A.	N.A.	100%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	270	270	N.A.	N.A.	100%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	82	82	N.A.	N.A.	100%
	Instituto para la Economía Social - IPES	237	237	N.A.	N.A.	100%
	Instituto distrital de turismo - IDT	11	61	50	N.A.	18,03%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	812	825	13	N.A.	98,42%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	26	45	19	N.A.	57,78%
	Universidad Distrital	85	85	N.A.	N.A.	100%

Sector	Entidad	Julio				
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		Porcentaje Cumplim. Decreto 371/2010
		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	
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	1	1	N.A.	N.A.	100%
	Secretaría Distrital de Salud	1.759	1.759	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur	670	670	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur Occidente	406	406	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Centro Oriente	290	290	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Norte	364	364	N.A.	N.A.	100%
	Capital Salud	356	851	495	N.A.	41,83%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	2.938	2.938	N.A.	N.A.	100%
	IDIPRON	50	50	N.A.	N.A.	100%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	91	91	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	248	697	449	N.A.	35,58%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	6	6	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	75	75	N.A.	N.A.	100%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	44	44	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	293	580	287	N.A.	50,52%
	Canal Capital	39	39	N.A.	N.A.	100%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.265	1.582	317	N.A.	79,96%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y	25	25	N.A.	N.A.	100%

Sector	Entidad	Julio				
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		Porcentaje Cumplim. Decreto 371/2010
		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	
	cambio climático IDIGER					
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	306	306	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	638	715	77	N.A.	89,23%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	6.195	11.875	5.680	N.A.	52,17%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	125	2.151	2.026	N.A.	5,81%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	336	336	N.A.	N.A.	100%
	Transmilenio S.A.	429	36.817	36.388	N.A.	1,17%
	Terminal de Transporte S.A.	30	30	N.A.	N.A.	100%
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	57	NO REPORTA			N/A
	Metro de Bogotá S.A.	277	277	N.A.	N.A.	100%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.572	1.572	N.A.	N.A.	100%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	680	680	N.A.	N.A.	100%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	319	319	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	25	25	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	107	81.624	81.517	N.A.	0,13%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	29	NO REPORTA			N/A

Sector	Entidad	Julio				
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		Porcentaje Cumplim. Decreto 371/2010
		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	
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	174	174	N.A.	N.A.	100%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	570	871	301	N.A.	65,44%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	207	207	N.A.	N.A.	100%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	50	50	N.A.	N.A.	100%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	109	109	N.A.	N.A.	100%
	Veeduría Distrital	499	499	N.A.	N.A.	100%
<b>TOTAL</b>		<b>32.460</b>	<b>177.561</b>	<b>145.187</b>	<b>0</b>	<b>18,28%</b>

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/09/2021  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 14/09/2021

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, dos (2) entidades no presentaron informe; es decir, 53 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (julio). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 32.460 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 177.561 peticiones lo cual muestra una diferencia de 145.187 peticiones<sup>7</sup>, llegando a un cumplimiento del 18,28%; es decir, de la totalidad de peticiones registradas, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 18,28%; 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 (0,13%), Transmilenio S.A. (1,17%), Dpto. Administrativo del

<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.



Servicio Civil Distrital (2,26%), Secretaría Distrital de Hacienda (4,43%), Instituto de Desarrollo Urbano-IDU (5,81%), Instituto Distrital de Turismo (18,03%), Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD (35,58%), Capital Salud (41,83%), Instituto Distrital de las Artes- IDARTES (50,52%), Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP (57,78%), Secretaría Distrital de Movilidad (52,17%).

Por otra parte, con respecto a las dos (2) entidades (Sistema Integrado de Movilidad - SIM y 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**

- Con respecto 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).

- En cuanto a las entidades relacionadas con las temáticas/subtemas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Gobierno Local, Asistencia Social, Ambiente, Subsidios, Urbanismo-vivienda, Seguridad y convivencia, Educación y Familia) se les invita a realizar una identificación de los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las

<sup>8</sup> Julio 2021

estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.

- A los sectores (Gobierno, Planeación, Hábitat, Hacienda, Ambiente, Educación) 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 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.
  - Secretaría Distrital de Hacienda.
  - 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
- Secretaría de Educación del Distrito
- Dpto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP

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, U.A.E. Catastro Distrital, Secretaría Distrital del Hábitat, Instituto de Desarrollo Urbano-IDU, U.A.E. de Servicios Públicos- UAESP, Secretaría de Educación del Distrito, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte, Defensoría del Espacio Público-DADEP, Servicios Integrales para la Movilidad-SIM, Secretaría Distrital de Planeación, Transmilenio, Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá, Secretaría Jurídica Distrital, Secretaría Distrital de la Mujer, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de las Artes-IDARTES, Secretaría Distrital de Movilidad, Sub Red Suroccidente, Universidad Distrital, Instituto para la Economía Social- IPES, Sub Red Sur) 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: Javier Fernando Pinzón Díaz - Profesional Universitario  
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada  
Aprobó: Yaneth Moreno Romero Directora Distrital de Calidad del Servicio