



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME PETICIONES ENTIDADES
DISTRITALES ABRIL- 2022

Página 1 de 54

**INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES
ABRIL - 2022**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. MAYO DE 2022

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.	6
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C.	7
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR	12
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	13
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS	15
3.5.	TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS	19
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS- PENDIENTES DE CIERRE EN EL SISTEMA.....	24
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES	24
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	28
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	28
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	29
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	30
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	30
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	31
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	33
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	33
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	47
13.	RECOMENDACIONES	51

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES ABRIL – 2022

1. INTRODUCCIÓN

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

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en las Leyes 1474/2011 (Estatuto Anticorrupción), 1712/2014 y 1755 de 2015, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital. Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 3 del Decreto 371/2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, y los Acuerdos Distritales 630/2015 y 731 de 2018 en los cuales se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha la totalidad de las peticiones que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas. A continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha durante el mes de abril/2022, incluyendo la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes, peticiones por sector, la variación en el registro de

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas en el sistema, análisis de la calidad 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.

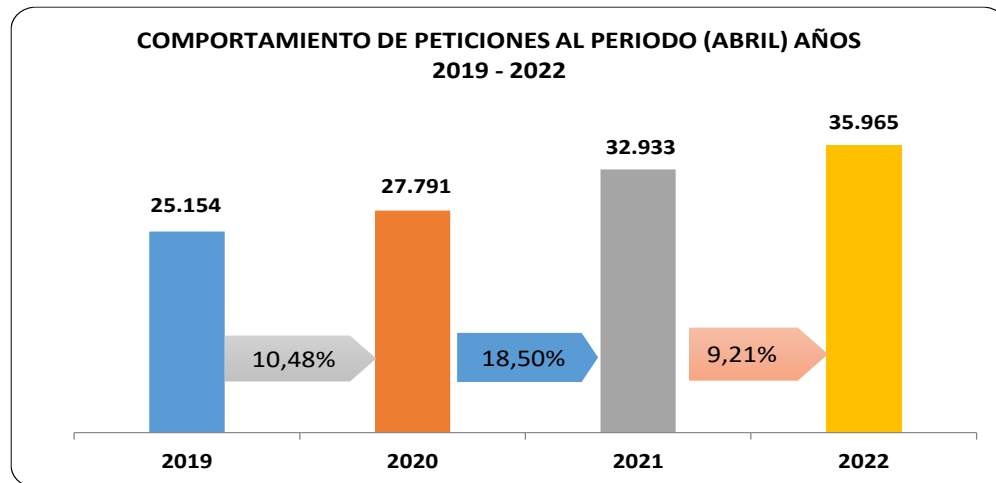
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS								
PERIODO	2019	2020	2021	2022	Diferencia 2022 - 2021		Diferencia frente al mes anterior	
					No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	21.033	15.829	29.617	32.083	2.466	8,33%	196	0,61%
Febrero	25.625	22.659	30.108	39.485	9.377	31,14%	7.402	23,07%
Marzo	25.973	24.896	38.990	50.868	11.878	30,46%	11.383	28,83%
Abril	25.154	27.791	32.933	35.965	3.032	9,21%	-14.903	-29,30%
Mayo	31.756	31.164	32.005					
Junio	24.893	32.998	31.930					
Julio	28.133	37.247	32.616					
Agosto	27.230	30.667	34.516					
Septiembre	24.975	38.794	36.767					
Octubre	27.627	37.642	35.867					
Noviembre	20.098	32.913	33.263					
Diciembre	17.428	26.526	31.887					
TOTAL	299.925	359.126	400.499	158.401				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2019 a 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, año 2019 a 2022 (corte 30 de abril), 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 abril de 2022 se registraron 35.965 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, presentándose una disminución de 14.903 peticiones (-29,30%) frente a las peticiones

registradas el mes anterior (marzo), y un aumento de 3.032 peticiones (9,21%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (abril de 2021).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de abril periodo 2019 a 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

Como complemento a la información presentada y a fin de contar con la trazabilidad del número consecutivo de peticiones registradas en Bogotá te escucha, en la Tabla No 2 se muestra el seguimiento - número consecutivo de las peticiones registradas mes a mes, para el periodo 2021 a 2022:

CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS					
AÑO 2021					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	1/1/2022	31/1/2022	12022	290342022	29.617
FEBRERO	1/2/2022	28/2/2022	306712022	627032022	30.108
MARZO	1/3/2022	31/3/2022	627042022	1040222022	38.990
ABRIL	1/4/2022	30/4/2022	1040232022	1387232022	32.933
MAYO	1/5/2022	31/5/2022	1387242022	1723992022	32.005
JUNIO	1/6/2022	30/06/2022	1724002022	2062632022	31.930
JULIO	1/07/2022	31/07/2022	2062642022	2398172022	32.616

AGOSTO	1/08/2022	31/08/2022	2405282022	2769442022	34.516
SEPTIEMBRE	1/09/2022	30/09/2022	2769452022	3157802022	36.767
OCTUBRE	1/10/2022	31/10/2022	3157812022	3536432022	35.867
NOVIEMBRE	1/11/2022	30/11/2022	3536442022	3889762022	33.263
DICIEMBRE	1/12/2022	31/12/2022	3889772022	4222512022	31.887
AÑO 2022					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	1/01/2022	31/01/2022	12022	344432022	32.083
FEBRERO	1/02/2022	28/02/2022	344442022	763322022	39.485
MARZO	1/03/2022	31/03/2022	763332022	1308422022	50.868
ABRIL	1/04/2022	30/04/2022	1308432022	1689712022	35.965

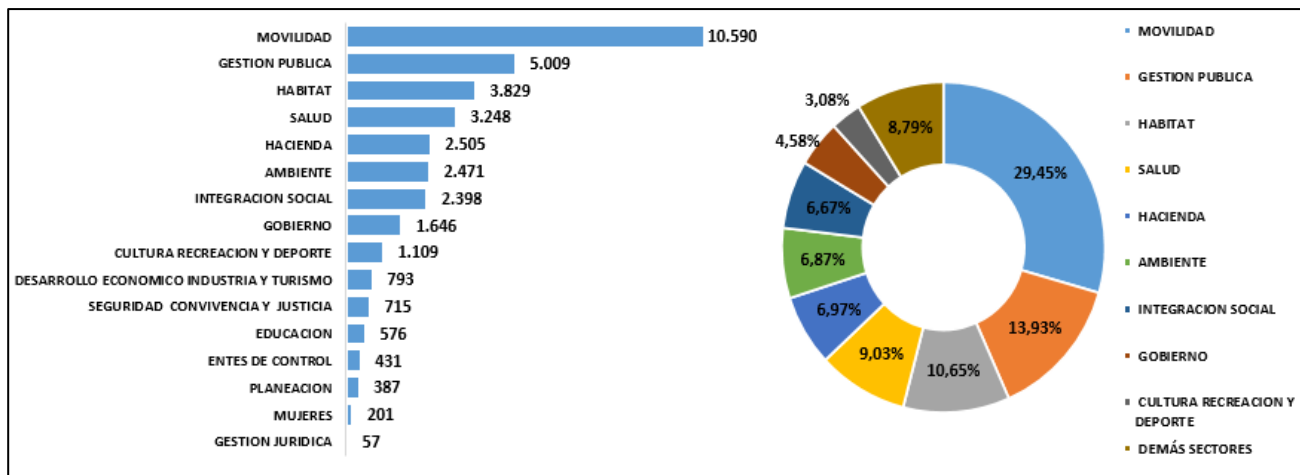
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2021- 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

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

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

En la Gráfica No 2 se muestra el registro de peticiones por sectores del Distrito Capital, en el mes de abril/2022, la cual muestra que los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son: Movilidad con 10.590 peticiones que representan el 29,45% del total registrado en el Distrito Capital, Hábitat con 3.829 peticiones (10,65%), Salud con 3.248 peticiones (9,03%), Hacienda con 2.505 (6,97%), y Ambiente con 2.471 peticiones (6,87%), las cuales acumulan 22.643 peticiones y representan el 62,97% del total de las peticiones registradas en el mes de abril 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 (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, entre otros) y Telefónico (Línea 195) como centrales para la recepción de peticiones, que reciben un número alto de peticiones las cuales 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 gestión y respuesta de las mismas, de acuerdo a su competencia y misionalidad.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - abril 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

Frente al mes anterior (marzo), se destaca que el Sector Movilidad continúa siendo el sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en el mes anterior, también se ubicó en esta primera posición como Sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; hay que mencionar que Movilidad presenta un aumento en el porcentaje de representación de peticiones registradas, frente al total registrado en el Distrito Capital, pasando del 24,85% en el mes de marzo al 29,45% en abril.

Por otra parte, frente al mes anterior, la Grafica No 2 muestra que cuatro (4) de estos sectores (Movilidad, Hábitat, Salud, Ambiente) en ese mes también se clasificaron en el TOP de los cinco sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; observándose que ingresó al TOP el Sector Ambiente desplazando al Sector Integración Social que en marzo no se ubicó dentro de los sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

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 abril, 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	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	8.615	81,35%	23,95%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	768	7,25%	2,14%
	TRANSMILENIO	681	6,43%	1,89%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	223	2,11%	0,62%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	161	1,52%	0,45%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100	0,94%	0,28%
	GRÚAS Y PATIOS	42	0,40%	0,12%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		10.590	100%	29,45%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.926	98,34%	13,70%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	83	1,66%	0,23%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		5.009	100%	13,93%
HÁBITAT	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	1.491	38,94%	4,15%
	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.435	37,48%	3,99%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	686	17,92%	1,91%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	128	3,34%	0,36%
	CODENSA	44	1,15%	0,12%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	24	0,63%	0,07%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB	14	0,37%	0,04%
	GAS NATURAL	7	0,18%	0,02%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		3.829	100%	10,65%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.444	44,46%	4,02%
	SUBRED SUR	599	18,44%	1,67%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	502	15,46%	1,40%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	326	10,04%	0,91%
	SUBRED NORTE	268	8,25%	0,75%

	CAPITAL SALUD EPS	109	3,36%	0,30%
TOTAL SECTOR SALUD		3.248	100%	9,03%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	2.075	82,83%	5,77%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	259	10,34%	0,72%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	102	4,07%	0,28%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	69	2,75%	0,19%
TOTAL SECTOR HACIENDA		2.505	100%	6,97%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.499	60,66%	4,17%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	693	28,05%	1,93%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	259	10,48%	0,72%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	20	0,81%	0,06%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.471	100%	6,87%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2.243	93,54%	6,24%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	155	6,46%	0,43%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		2.398	100%	6,67%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.154	70,11%	3,21%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	429	26,06%	1,19%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	63	3,83%	0,18%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		1.646	100%	4,58%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	419	37,78%	1,17%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	304	27,41%	0,85%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	195	17,58%	0,54%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	94	8,48%	0,26%

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	45	4,06%	0,13%
	CANAL CAPITAL	39	3,52%	0,11%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	13	1,17%	0,04%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		1.109	100%	3,08%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	644	81,21%	1,79%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	135	17,02%	0,38%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	12	1,51%	0,03%
	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA BOGOTÁ REGIÓN	2	0,25%	0,01%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		793	100%	2,20%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	565	79,02%	1,57%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	150	20,98%	0,42%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		715	100%	1,99%
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	505	87,67%	1,40%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	53	9,20%	0,15%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	18	3,13%	0,05%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		576	100%	1,60%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	239	55,45%	0,66%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	149	34,57%	0,41%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	43	9,98%	0,12%
TOTAL ENTES DE CONTROL		431	100%	1,20%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	387	100,00%	1,08%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		387	100%	1,08%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	201	100,00%	0,56%

TOTAL SECTOR MUJERES		201	100%	0,56%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	57	100,00%	0,16%
TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA		57	100%	0,16%
TOTAL GENERAL		35.965		100%

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 8.615 peticiones, que representan el 81,35 del total de peticiones registradas en su Sector y el 23,95% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 2.243 peticiones que representan el 93,54% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,24% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hacienda con 2.075 peticiones que representan el 82,83% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,77% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.499 peticiones que representan el 60,66% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,17% del total registrado en el Distrito Capital.
- U.A.E. de Servicios Públicos- UAESP con 1.491 peticiones, que representan el 38,94% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,15% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (marzo), 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 la Secretaría Distrital de Movilidad también se posicionó como la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; así mismo, se observa que cuatro (4) entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Ambiente) continúan en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital.

A su vez, se observa que una (1) entidad ingresó al TOP de entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, la U.A.E. de Servicios Públicos- UAESP que desplazó a la Secretaría Distrital de

² Se excluyen de este TOP las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha y la Línea 195, un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia; por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

Gobierno, que en marzo no se ubicó dentro del TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

3.2. Variación en el registro de peticiones por sector

SECTOR	MARZO 2022	ABRIL 2022	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	12.642	10.590	-16,23%
GESTION PUBLICA	9.865	5.009	-49,22%
HABITAT	5.282	3.829	-27,51%
SALUD	4.023	3.248	-19,26%
HACIENDA	3.391	2.505	-26,13%
AMBIENTE	3.031	2.471	-18,48%
INTEGRACION SOCIAL	3.271	2.398	-26,69%
GOBIERNO	3.018	1.646	-45,46%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	2.191	1.109	-49,38%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	739	793	7,31%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	900	715	-20,56%
EDUCACION	1.077	576	-46,52%
ENTES DE CONTROL	444	431	-2,93%
PLANEACION	672	387	-42,41%
MUJERES	246	201	-18,29%
GESTION JURIDICA	76	57	-25,00%
TOTAL	50.868	35.965	-29,30%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

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 abril con las registradas en el mes anterior (marzo), en la cual se observa una variación de -29,30% (14.903 peticiones) frente al registro de peticiones en el mes anterior (marzo). Se observa que catorce (14) sectores y los Entes de Control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose los sectores Cultura Recreación y Deporte, y Gestión Pública que presentan la mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas (49,38%% y 49,22% respectivamente).

Por otra parte, el Sector Desarrollo Económico Industria y Turismo es el único sector que presenta aumento en el porcentaje de peticiones registradas (7,31%).

3.3. Gestión de respuesta por sectores

PETICIONES ABRIL 2022						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS ABRIL 2022	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS ABRIL	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	10.590	29,45%	1.621	5.662	7.283	21,34%
HABITAT	3.829	10,65%	802	5.505	6.307	18,48%
SALUD	3.248	9,03%	1.086	2.637	3.723	10,91%
GOBIERNO	1.646	4,58%	1.021	2.395	3.416	10,01%
AMBIENTE	2.471	6,87%	510	2.560	3.070	8,99%
INTEGRACION SOCIAL	2.398	6,67%	965	2.059	3.024	8,86%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.109	3,08%	590	810	1.400	4,10%
EDUCACION	576	1,60%	261	1.092	1.353	3,96%
HACIENDA	2.505	6,97%	290	886	1.176	3,45%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	715	1,99%	290	749	1.039	3,04%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	793	2,20%	279	606	885	2,59%
PLANEACION	387	1,08%	69	423	492	1,44%
GESTION PUBLICA	5.009	13,93%	232	199	431	1,26%
ENTES DE CONTROL	431	1,20%	154	121	275	0,81%
MUJERES	201	0,56%	46	188	234	0,69%
GESTION JURIDICA	57	0,16%	11	17	28	0,08%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	35.965	100%	8.227	25.909	34.136	100%

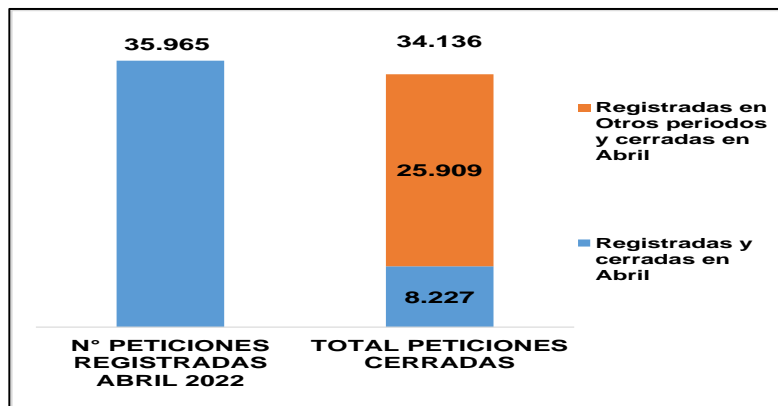
Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas³ en el mes de abril en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, en la cual se observa que el Sector con mayor número de cierres es Movilidad, con 7.283 que representan el 21,34% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital; en segundo lugar, se ubica el Sector Hábitat con 6.307 cierres que representan el 18,48% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital. Estas cifras, comparadas con la gestión de cierres adelantada el mes anterior (marzo), permiten concluir que Movilidad continúa siendo el Sector con mayor número de cierres en Bogotá te escucha.

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

Por otra parte, con respecto al Sector Hábitat, se observa un aumento importante en su gestión de cierres, teniendo en cuenta que en marzo realizó 4.595 cierres (11,79% del total cerrado en el Distrito Capital) pasando a 6.307 cierres en abril, que representan el 18,48% del total cerrado en el Distrito Capital en este mes.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

En la Gráfica No 3 se muestra la gestión realizada en el mes de abril, observándose que de las 35.965 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 8.227 peticiones ingresadas y registradas en este mes (abril), quedando en trámite 27.738 peticiones, que representan el 77,12% del total registrado en el mes de abril en Bogotá te escucha.

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

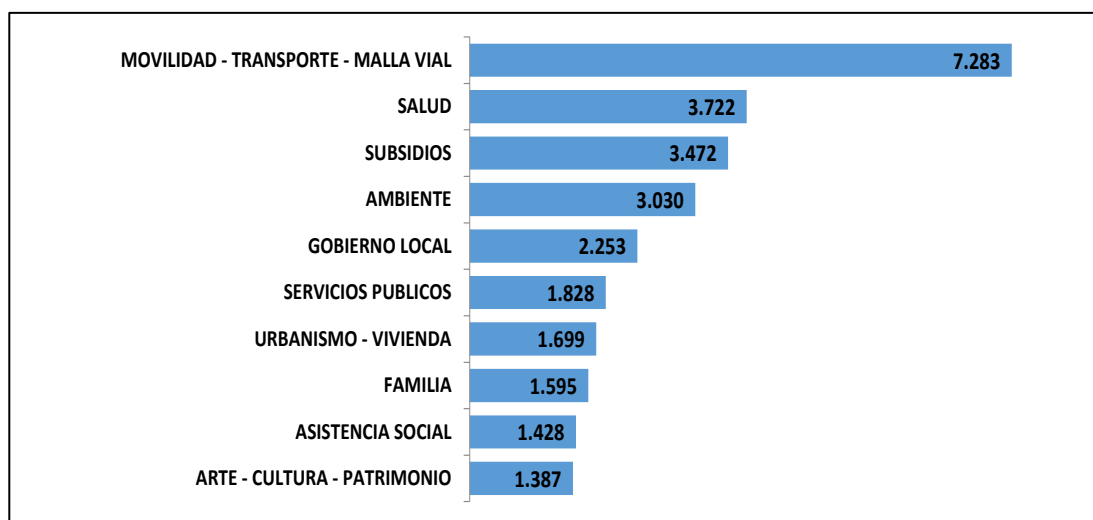
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha	4.510	0
	Otras Dependencias Secretaría General	816	275
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	774	0
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		22	156
TOTAL		6.122	431

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

La Tabla No 6 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 6.122, adelantados en un alto porcentaje (99,64%) por la Secretaría General. A su vez, se emitieron 431 respuestas, de estas, 156 fueron emitidas por Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y 275 respuestas por la Secretaría General.

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 01/05/2022

Tomando como base las 34.136 respuestas emitidas en el mes de abril en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital, los cuales acumulan 27.697 peticiones (81,14%) del total de respuestas emitidas en el mes de abril en el Distrito Capital. Dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con 7.283 peticiones que representan el 21,34% del total de respuestas emitidas en el mes de abril; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" con 3.722 peticiones que representan el 10,90% del total de respuestas emitidas en el mes de abril en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (marzo) se observa que el tema "Movilidad, transporte y malla vial" (Sector Movilidad) continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía ante el Distrito Capital, en Bogotá Te Escucha. Por otra parte, se observa que nueve (9) de los subtemas mostrados en la Gráfica No 4, también se clasificaron en marzo en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que ingresó el Subtema "Arte, Cultura, patrimonio" desplazando fuera del TOP 10 al subtema "Educación" que no se ubicó en abril dentro de los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital.

A continuación, en la Tabla No 7 se detallan los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de abril, 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	43	10	904	4.990	8	376	537	327	42	46	7.283	21,34%
SALUD	21	9	102	1.599	305	244	1.314	79	33	16	3.722	10,90%
SUBSIDIOS	22		44	3.253	1	10	28	106	6	2	3.472	10,17%
AMBIENTE	43	2	209	2.048	1	66	113	534	1	13	3.030	8,88%
GOBIERNO LOCAL	28	17	1.420	572	1	120	60	24	6	5	2.253	6,60%
SERVICIOS PUBLICOS	26	17	406	1.124	5	131	71	34	4	10	1.828	5,36%
URBANISMO - VIVIENDA	30		68	1.293	4	25	77	138	64		1.699	4,98%
FAMILIA	33	5	71	1.111	131	67	77	50	8	42	1.595	4,67%
ASISTENCIA SOCIAL	203		81	982	20	48	72	20	1	1	1.428	4,18%
ARTE - CULTURA - PATRIMONIO	30	6	472	366	10	12	22	448	15	6	1.387	4,06%
OTROS TEMAS	345	62	1.176	3.023	27	747	409	511	88	51	6.439	18,86%
TOTAL GENERAL	824	128	4.953	20.361	513	1.846	2.780	2.271	268	192	34.136	100,00%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

La Tabla No 7 muestra que las dos tipologías con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 20.361 peticiones que representan el 59,65% del total de respuestas emitidas en el mes de abril en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.953 peticiones que representan el 14,51% del total de respuestas emitidas en este mes en el Distrito Capital. Frente al mes anterior (marzo) se observa que estas dos tipologías “Derecho de Petición de Interés Particular” y “Derecho de Petición de Interés General” continúan siendo las de mayor registro en los diez temas más reiterados por la ciudadanía ante el Distrito Capital.

Por otra parte, la Tabla No 7 muestra 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 4.990 peticiones que representan el 68,52% del total de respuestas emitidas en el mes de abril con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Derecho de petición de interés general” con 904 peticiones que representan el 12,41% del total de respuestas emitidas en el mes de abril con este tema.

Seguidamente, (Tabla No 8 a Tabla No 12) se presentan los subtemas más reiterados en los cinco sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de abril (Movilidad, Hábitat, Salud, Gobierno y Ambiente):

Sector Movilidad

En este el Sector Movilidad, los subtemas más frecuentes son “Revocatoria directa de comparendo”, y “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados”, que representan el 17,36% y el 16,75% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (marzo), se observa que el subtema “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” pasó de la segunda posición, a ubicarse en abril en el primer lugar como subtema más reiterado en el Sector Movilidad, desplazando a la segunda posición al subtema “Revocatoria directa de comparendo”, también fueron los más reiterados en el Sector en ese mes.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	1.264	17,36%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	1.220	16,75%
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	373	5,12%
IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	291	4,00%
DESCARGUE DE COMPARENDOS	288	3,95%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.847	52,82%
TOTAL	7.283	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1.791	28,40%
ACCESO A VIVIENDA	552	8,75%
SOLICITUD RURO	534	8,47%
SOLICITUD ARRIENDO SOLIDARIO	398	6,31%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	344	5,45%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.688	42,62%
TOTAL	6.307	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

En este Sector, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 28,40% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Acceso a vivienda” con el 8,75% del total de respuestas emitidas en el Sector; frente al mes anterior (marzo), se observa que estos mismos subtemas “Atención y servicio a la ciudadanía” y “Acceso a vivienda” fueron los más reiterados en el Sector en ese mes.

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	522	14,02%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	290	7,79%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	272	7,31%
CONCEPTO SANITARIO Y REFRENDACIÓN PARA EMPRESAS APLICADORAS DE PLAGUICIDAS Y LAVADO DE TANQUES	131	3,52%
CARNE DE VACUNACIÓN COVID-19	127	3,41%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.381	63,95%
TOTAL	3.723	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de abril es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 14,02% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de abril; en segundo lugar, se ubica el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de

funcionarios” que representa el 7,79% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (marzo) se observa que el mismo subtema “Ambulatorio medicina especializada” continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Salud; igualmente, el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” continua en la segunda posición, como el segundo más reiterado en el Sector.

Sector Gobierno

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
VENTAS AMBULANTES	548	16,04%
LEY 1801 DE 2016 CÓDIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	334	9,78%
INFORMACIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS	282	8,26%
VIEJOTECA DISTRITAL	235	6,88%
ESPACIO PUBLICO INVASIÓN OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	209	6,12%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.808	52,93%
TOTAL	3.416	100%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de abril son “Ventas Ambulantes” y “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” que representan el 16,04% y el 9,78% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior, se observa que el subtema “Ventas Ambulantes” pasó de la segunda posición, a ubicarse en abril en el primer lugar como subtema más reiterado en el Sector Gobierno, desplazando a la segunda posición al subtema “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia”.

Sector Ambiente

En el Sector Ambiente, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes es “Forestal poda tala manejo maderas” con el 18,99% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de abril; en segundo lugar, se ubica el subtema “Escuadrón anti-crueldad” que representa el 13,45% del total de respuestas emitidas en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	583	18,99%
ESCUADRÓN ANTI-CRUELDAD	413	13,45%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA (AIRE AUDITIVA VISUAL)	330	10,75%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA (AIRE AUDITIVA PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL) ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO - INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	298	9,71%
CONTAMINACIÓN SECTOR PUBLICO (ESCOMBROS LLANTAS INFRAESTRUCTURA RESIDUOS HOSPITALARIOS)	177	5,77%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.269	41,34%
TOTAL	3.070	100%

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

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:

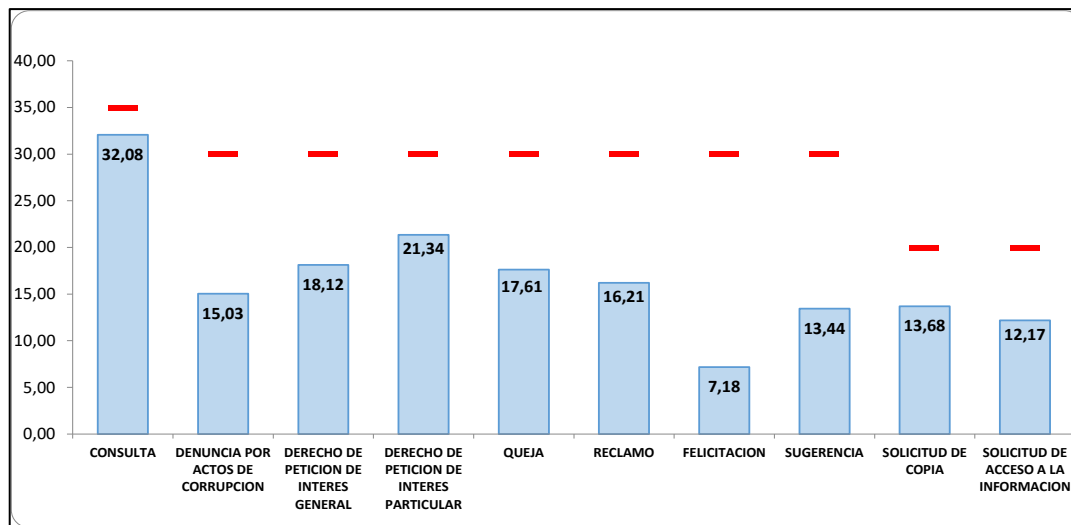
Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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 considera dicha ampliación de términos, de conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020; a continuación, en la Gráfica No 5 se muestra 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 01/05/2022

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

En cuanto al tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en abril fue de 19,56 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (marzo) se mantiene, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 19,55 días hábiles en promedio.

A continuación, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, de acuerdo con el Decreto 491/2020, la cual muestra que, en el mes de abril, seis (6) sectores del Distrito Capital, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con el Decreto 491/2020: Planeación (7 tipologías), Hacienda (3 tipologías), Gobierno, Cultura Recreación y Deporte, Entes de Control (2 tipologías), y Hábitat (1 tipología); hay que mencionar que los sectores Planeación, Hacienda, Gobierno, y Cultura Recreación y Deporte, en el mes de marzo también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con el Decreto 491/2020.

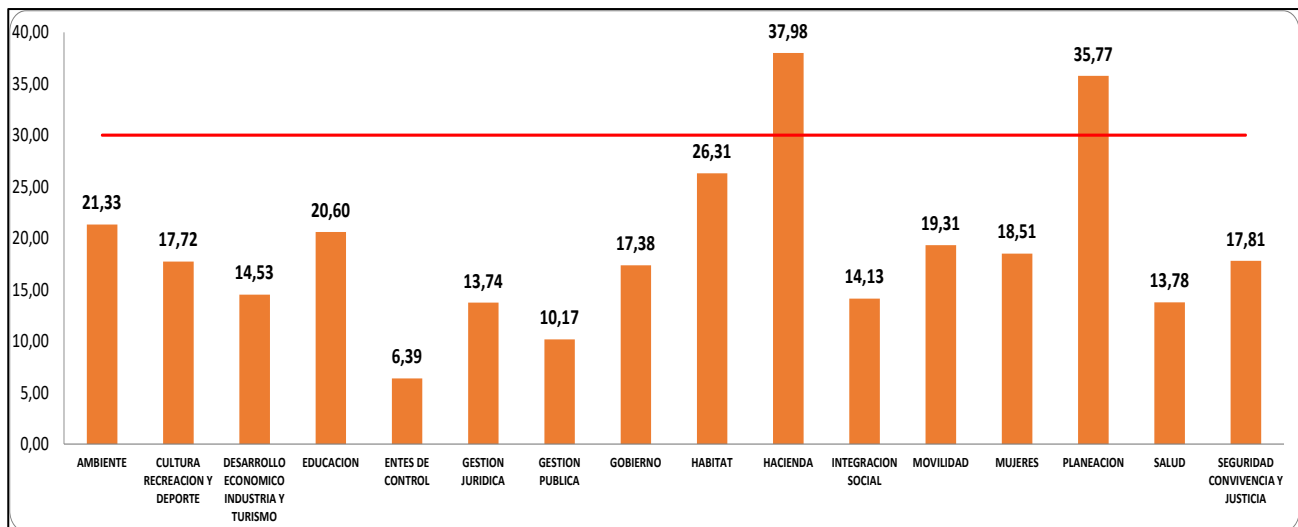
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)
AMBIENTE	25,94	24,50	19,87	21,34	21,95	23,91	22,00	17,54	18,00	13,91
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	16,75	31,25	21,22	15,89	31,86	27,11	6,33	15,80	8,96	5,76
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	10,48	11,50	17,09	11,06	9,83	9,71	24,50	16,14		9,61
EDUCACIÓN	19,70		20,58	20,99	19,97	22,45	12,67	11,00	9,50	16,49
ENTES DE CONTROL	13,33	1,06	7,38	6,95	4,11	4,00		8,50	42,00	22,89
GESTIÓN JURÍDICA	8,86	15,00	11,00	14,58		12,00			11,00	11,00
GESTIÓN PÚBLICA	14,60	7,00	12,18	9,97	11,60	5,63	8,90	19,00		2,42
GOBIERNO	24,07	15,33	18,29	17,46	7,83	8,94	32,00	17,78	23,33	17,33
HÁBITAT	38,17	16,59	25,19	26,64	24,72	21,23	10,33	15,00	14,70	20,75
HACIENDA	39,96	18,33	41,00	43,14	26,23	27,62	13,40	15,00	16,74	15,44
INTEGRACIÓN SOCIAL	14,45	3,80	14,31	14,75	13,65	14,54	6,84	10,02	10,44	11,46
MOVILIDAD	10,65	17,40	12,88	21,16	15,10	16,37	14,75	15,00	11,02	13,17
MUJERES	16,60		18,57	18,50	13,20	20,80	28,00	26,00	17,50	15,00
PLANEACIÓN	74,95		42,50	35,09	48,14	47,50			42,00	51,00
SALUD	17,29	14,22	18,45	15,36	13,78	13,17	6,56	12,13	9,36	10,30
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	16,25	18,82	19,62	17,16	20,30	17,07	8,86	15,40	10,58	8,48
TIEMPO PROMEDIO	32,08	15,03	18,12	21,34	17,61	16,21	7,18	13,44	13,68	12,17

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

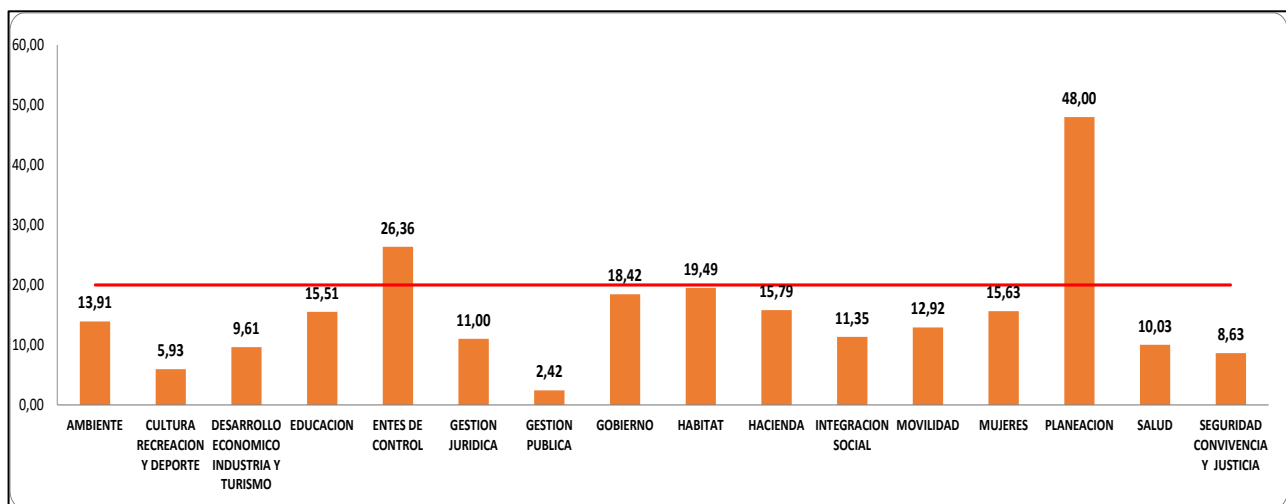
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

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 Hacienda y Planeación presentan un tiempo promedio de cierre en el Sistema Bogotá Te Escucha superior al tiempo legalmente establecido, de acuerdo al Decreto 491/2020 para estas tipologías.



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 01/05/2022



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 01/05/2022

En la Gráfica No 7 se muestra el tiempo promedio de cierre por sector a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 20 días de acuerdo con el Decreto 491/2020 (Solicitudes de información y Solicitudes de copia), en la que se observa que el Sector Planeación y los Entes de Control 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 Hábitat, Hacienda y Planeación presentan un tiempo promedio de cierre superior al legalmente establecido.

3.6. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	14.165	56,60%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - U.A.E.S.P.	1.603	6,41%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT	984	3,93%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	633	2,53%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	238	0,95%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	193	0,77%
CODENSA	68	0,27%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	30	0,12%
SECRETARIA GENERAL	2	0,01%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	2	0,01%
OTRAS ENTIDADES	7.107	28,40%
TOTAL	25.025	100%

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

La Tabla No 14 muestra las 10 entidades con mayor número de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, es la Secretaría Distrital de Hacienda con 14.165 peticiones (56,60% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital).

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

La evaluación de la calidad de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas, en cuanto al cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y

el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, para el mes evaluado (marzo)⁴ muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA	TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE			
38.634	1.545	1473	72	1418	127	1477	68	1328	217	259	281	341
		95%	5%	92%	8%	96%	4%	86%	14%	17%	18%	22%

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 01/04/2022

La población corresponde a 38.634 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 58 Entidades del Distrito Capital en el mes de marzo; de estas, se tomó una muestra de 1.545 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁵:

Las cifras muestran que el 95% (1.473) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”; el 92% (1.418) cumple con el criterio de “Claridad”; el 96% (1.477) cumple con el criterio de “Calidez”; y el 86% (1.328) cumple con el criterio de “Oportunidad”. Se concluye que el 17% de respuestas evaluadas (259) presentan incumplimiento de los criterios evaluados (Claridad, Coherencia, Calidez, Oportunidad), el 18% (281 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema” y el 22% (341) de las respuestas evaluadas presentan incumplimiento.

A continuación, se relaciona el porcentaje de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (mes abril/2022), de cada una de las entidades distritales:

⁴ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de marzo/2022, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

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

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

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

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

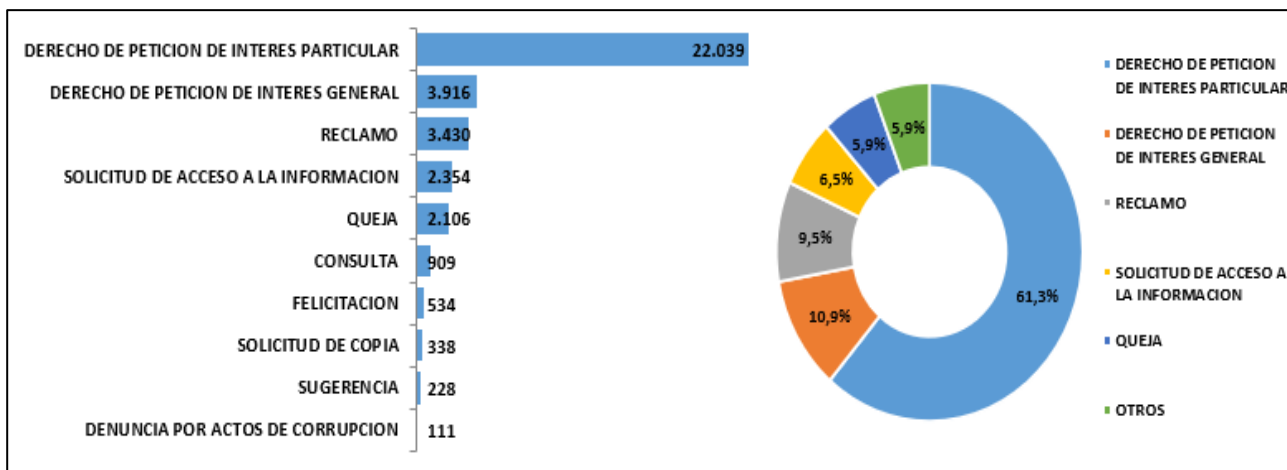
Manejo del Sistema: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimien to
1	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	22	22	100%	0%
2	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	32	32	100%	0%
3	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	24	19	79%	21%
4	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE -IDRD	29	17	59%	41%
5	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	32	18	56%	44%
6	CODENSA	28	15	54%	46%
7	SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD	32	17	53%	47%
8	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	23	12	52%	48%
9	SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT	32	14	44%	56%
10	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	31	13	42%	58%
11	SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	32	13	41%	59%
12	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	29	11	38%	62%
13	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	32	9	28%	72%
14	GRÚAS Y PATIOS	18	5	28%	72%
15	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	31	8	26%	74%
16	SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL	20	5	25%	75%
17	UNIVERSIDAD DISTRITAL	28	7	25%	75%
18	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	30	7	23%	77%
19	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	32	7	22%	78%
20	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	32	7	22%	78%
21	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	24	5	21%	79%
22	EMPRESA DE TELÉFONOS -ETB	21	4	19%	81%
23	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	32	6	19%	81%
24	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	28	5	18%	82%
25	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	23	4	17%	83%
26	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	31	5	16%	84%
27	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	31	5	16%	84%
28	SECRETARIA GENERAL	31	5	16%	84%

29	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	25	4	16%	84%
30	DEPTO. ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	25	4	16%	84%
31	CONCEJO DE BOGOTÁ	27	4	15%	85%
32	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	28	4	14%	86%
33	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	30	4	13%	87%
34	U.A.E CATASTRO DISTRITAL	29	3	10%	90%
35	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	29	3	10%	90%
36	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDPYBA	31	3	10%	90%
37	SUBRED NORTE	31	3	10%	90%
38	ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	12	1	8%	92%
39	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	30	2	7%	93%
40	SUBRED SUR	31	2	6%	94%
41	SUBRED SUR OCCIDENTE	31	2	6%	94%
42	GAS NATURAL	23	1	4%	96%
43	LOTERÍA DE BOGOTÁ	24	1	4%	96%
44	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	25	1	4%	96%
45	VEEDURÍA DISTRITAL	25	1	4%	96%
46	TRANSMILENIO	31	1	3%	97%
47	CANAL CAPITAL	27	0	0%	100%
48	CAPITAL SALUD EPS	22	0	0%	100%
49	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	26	0	0%	100%
50	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE -FUGA	23	0	0%	100%
51	INSTITUTO DE LAS ARTES-IDARTES	29	0	0%	100%
52	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD-IDCBIS	4	0	0%	100%
53	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	7	0	0%	100%
54	METRO DE BOGOTÁ S.A.	29	0	0%	100%
55	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	28	0	0%	100%
56	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA	26	0	0%	100%
57	SUBRED CENTRO ORIENTE	31	0	0%	100%
58	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	16	0	0%	100%

Tabla No 16. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Cerradas marzo 2022 -evaluadas abril 2022.

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

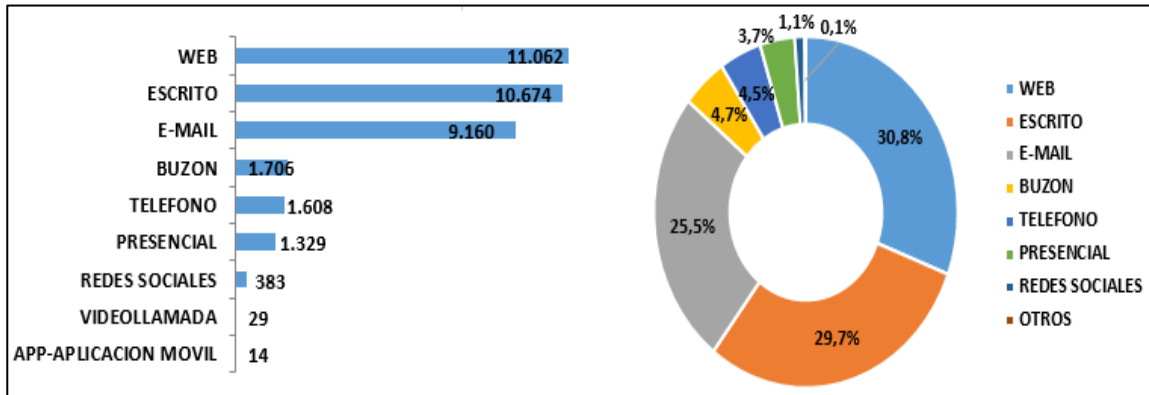
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

En la Gráfica No 8 se muestra la clasificación de peticiones por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de abril, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 22.039 peticiones, que representan el 61,3% 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 3.916 peticiones que representan el 10,9% del total registrado. Frente al mes anterior (marzo) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; igualmente la tipología “Derecho de petición de interés general” continúa siendo la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía.

5. CANALES DE INTERACCIÓN

La Gráfica No 9 muestra el registro de peticiones ciudadanas clasificadas por canales de interacción, en la cual se observa que en el mes de abril el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Web” con 11.062 peticiones, que representan el 30,8% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 10.674 peticiones (29,7% del total registrado); frente al mes anterior (marzo) se observa que el canal “Web” continúa ubicándose como el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones; igualmente, el canal “Escrito”

continúa en la segunda posición en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Distrito Capital.

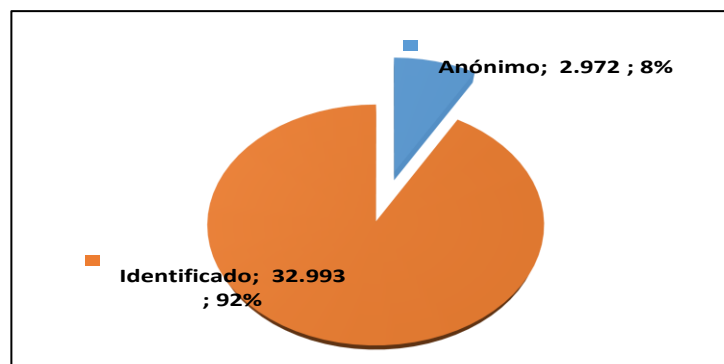


Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

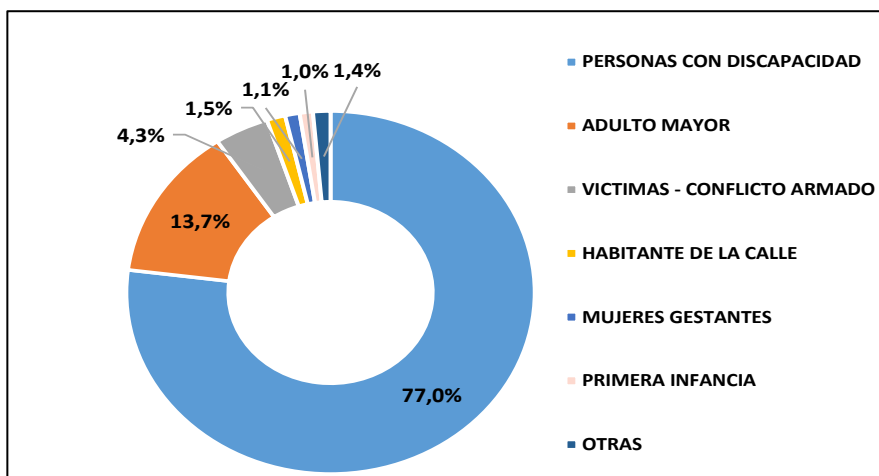
La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de abril por la ciudadanía, 32.993 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales representan el 92% del total de peticiones registradas, y 2.972 peticiones (8% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (92%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.



Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



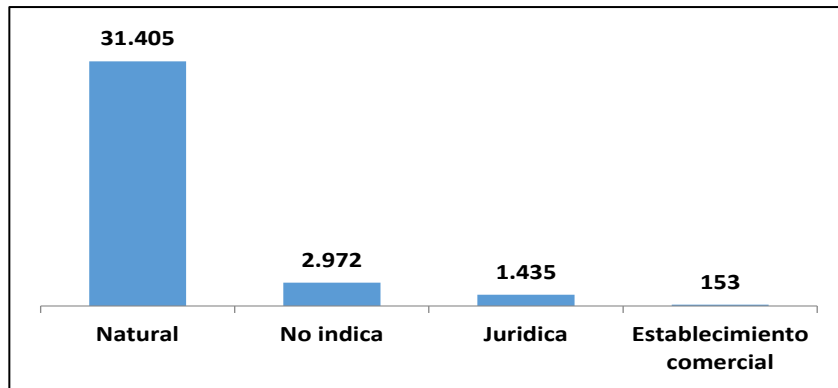
Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

En el mes de abril, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 7.837 peticiones (21,79% 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). La Gráfica No 11 muestra que la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (77,0% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Adulto mayor" con el 13,7% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

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

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



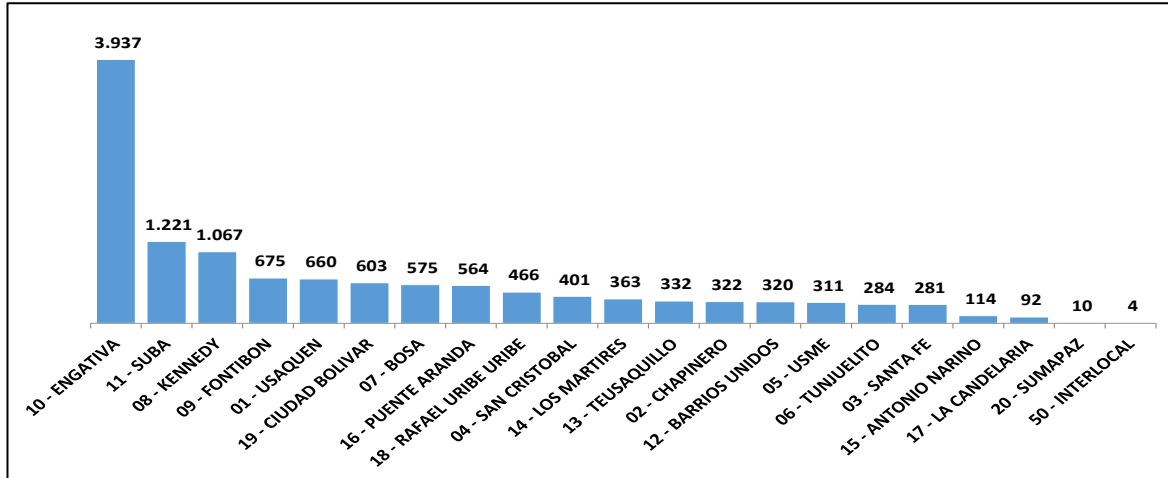
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

En la Gráfica No 12 se muestra el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial); la cual muestra que en el mes de abril 31.405 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 87,32% del total registrado en el Distrito; 1.435 peticiones (3,99%) registraron como personas jurídicas, 153 peticiones (0,43%) como establecimiento comercial; y en 2.972 peticiones (8,26%) no se reporta esta información. Frente al mes anterior (marzo), 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 Bogotá te escucha.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de abril, en 12.602 peticiones (35,0% del total registrado en el mes de abril) 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); la cual permite concluir que las localidades de Engativá, Suba y Kennedy son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 3.937, 1.221 y 1.067 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 49,40% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de abril. Frente al mes anterior (marzo), se observa que, dos de estas localidades (Engativá, Suba) continúan ubicándose en el TOP de las tres localidades más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante el Distrito Capital, en Bogotá Te Escucha; teniendo en cuenta que en abril, la Localidad de Kennedy entró a posicionarse como la tercera localidad más relacionada con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones ciudadanas, desplazando del TOP a la Localidad de Ciudad Bolívar.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2022

Por otra parte, se destaca que la Localidad de Engativá continúa siendo la más relacionada con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante el Distrito Capital.

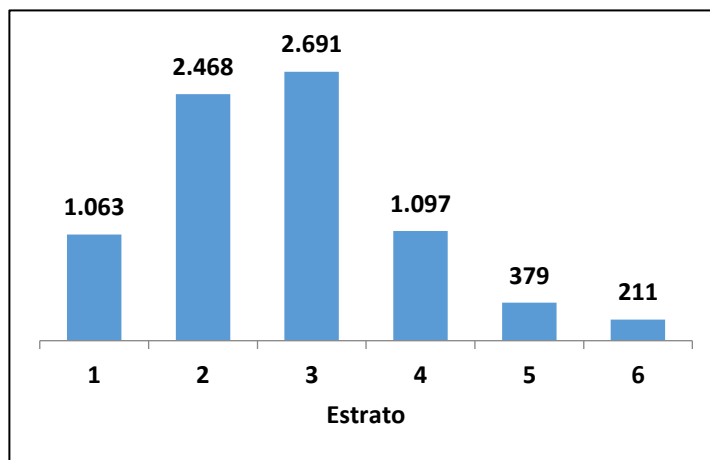
Seguidamente, en la Tabla No 17 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Suba, Kennedy), en la cual se observa que los temas “Contravenciones” y “Coactivo” son transversales en las tres Localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía:

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVÁ	CONTRAVENCIONES	999
	COACTIVO	145
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	52
11 - SUBA	CONTRAVENCIONES	114
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	36
	COACTIVO	31
8- KENNEDY	CONTRAVENCIONES	125
	COACTIVO	30
	EMERGENCIA COVID-19	25

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 01/05/2022

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 01/05/2022

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual permite observar que en el mes de abril se registraron 7.909 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 22,0% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (2.691 peticionarios) que representan el 34,0% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de abril; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 2” con 2.468 peticiones que representan el 31,2% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (marzo) se observa variación en cuanto al estrato con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que, el Estrato 3, que en marzo se ubicó en la segunda posición, pasó en abril a la primera posición, desplazando al “Estrato 2” a la segunda posición.

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

En el marco de lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 “*Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados*”, a continuación, en la Tabla

No 18 se muestran las peticiones que en el mes de abril en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" las cuales totalizan 217 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	RESUMEN
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	SINPROC No 3153410 DE 2022 Derecho de Petición Artículo 23 Con 1991
EDUCACIÓN	SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Radicado Orfeo Veeduría No 20222200008432 Asunto Solicita investigar a rector de colegio por hacer proselitismo político
EDUCACIÓN		Radicado Orfeo Veeduría No 20222200008462 Asunto solicitud cupo escolar unificación de hermanos en colegio IED Ciudad Bolívar
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Vulneración de derechos a contratistas de la entidad (pago salud y pensión antes de pagar el salario)
HÁBITAT	SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT	Información inscripción y /o actualización del registro de enajenador
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Madre de un alumno de Liceo reporta inconveniente con el servicio de ruta escolar que presta una empresa, informa irregularidades como poca oferta de buses, renuncia de la monitora encargada a las cuales el colegio tampoco da razón; reclama que el colegio de las explicaciones y saber si esta empresa está al día con documentación
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de Petición para terminación bilateral del contrato
HÁBITAT	SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT	Solicitud certificados impuestos retenidos
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de Petición solicitud Mantenimiento correctivo cuenca del Rio Fucha Localidad San Cristóbal
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Radicado Orfeo Veeduría No 20222200010622 Asunto Solicitud de información cupo escolar para grado 7 para niño venezolano
EDUCACIÓN		Radicado Orfeo Veeduría No 20222200010632 asunto Solicita información y aclaración sobre retorno presencial a clases en colegio Localidad de Kennedy
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Asunto traslado por competencia - queja presentada en la entidad, por un ciudadano anónimo, por presuntas irregularidades en la gestión administrativa en el gimnasio.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de Petición solicitando información del contrato 216 de obra

		Veedor ciudadano solicita reunión con delegados instituciones, representante legal de colegio e integrantes de la comunidad, tema a tratar parque de Favidy
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Sobre notificación resolución modificatoria 096 cultura local 2021
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Solicita la posibilidad de acceder al beneficio de alimentación (desayuno)
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Traslado requerimiento ciudadano SINPROC No. 3185240 de 2022 (al contestar favor cite este número)
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Aviso de (1) aprobación de la declaración de divulgación (11) establecimiento de la fecha de registro de votación (iii) audiencia sobre la información del plan (IV) procedimientos para oponerse a la confirmación del plan y (v) procedimientos y fecha límite para la votación del plan y otros temas relacionados
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Recurso de Reposición en subsidio de apelación contra Resolución por la cual se impone sanción dentro de la actuación administrativa, citando radicado del sistema
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Solicitud brigada de servicios para población drogodependiente
INTEGRACIÓN SOCIAL		Ciudadana solicita ayuda teniendo en cuenta que su nieto está desaparecido, en posible situación de calle en Bogotá, informa nombre nieto y posible ubicación
INTEGRACIÓN SOCIAL		Ciudadana solicita ayuda teniendo en cuenta que su nieto está desaparecido, en posible situación de calle en Bogotá, informa nombre nieto y posible ubicación
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Radicado Orfeo Veeduría No 20222200015072 asunto solicitud de vinculación por vulneración del derecho al trabajo a una persona en condición de discapacidad
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Remisión petición y cumplimiento de gestión
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Radicado Orfeo Veeduría No 20222200015742 asunto solicita aclaración sobre plan de contingencia del PAE en IED

INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	Trabajadora Social de EPS direcciona a señora-paciente para vincularla en algún programa, proyecto o servicio con el fin de mejorar las condiciones de calidad de vida.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de Petición solicitud
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	Solicita entrevista para exponer proyecto y trabajo que pueden realizar con jóvenes marginados de la zona ya que cuenta con una microempresa de costuras y está gestionando creación de fundación para tener más alcance de trabajo con los jóvenes del sector
		Se informa que Alcaldía tumbó una pared para hacer paso peatonal, y unos jóvenes están haciéndola nuevamente para tener un hueco para esconderse y fumar marihuana, menciona que se le he informado a la policía, pero no han hecho nada
	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Ciudadano interpone queja a la Línea 195 debido al pésimo servicio de la entidad, nunca hay disponibilidad y no brindan información correcta del funcionamiento de las entidades que les prestan el servicio, y no hay inclusión de personas con discapacidad, entre otros.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Tramite a requerimiento ciudadano. Radicado interno SINPROC No. 3188901 del 28 de febrero de 2022
		Radicado Orfeo Veeduría No 20222200017062 asunto remite solicitud verificación de parqueaderos en la localidad para verificar su autorización y respectiva licencia de funcionamiento
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	E-2022-64819 Radicado desde el FUT. Asunto petición inconformidad con el colegio donde estudia su hijo Localidad Suba, no prestan el servicio de agua a los niños de manera constante e igualmente exigen libros con un alto costo
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Reitera solicitud de copia escaneada de audiencia pública celebrada el día veintidós (22) de febrero de dos mil veintidós (2022) entre otros.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES-IDARTES	Solicita recibir información sobre el proyecto de la vereda raizal en Localidad de Sumapaz
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	Solicitud de información.

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud RIVI
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Grupo de investigación defensorial solicita información sobre si ciudadano se encuentra registrado en la base de datos que maneja la entidad.
		Ciudadano manifiesta que la negación a su solicitud de entrega de información es improcedente.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	Ciudadanos reclaman y solicitan que no se permita ni se autorice la colocación de mobiliario sobre las vías, que afectaría la convivencia y derechos de residentes y visitantes; igualmente piden aplicar las normas sobre protección al patrimonio material y cultural.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Oficio dirigido a la entidad por organización sindical frente a solicitud de información
		Derecho de petición con queja a entes de control
		Ciudadano solicita se le informe si una persona laboró para la entidad
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	Ciudadanos reclaman y solicitan que no se permita ni se autorice la colocación de mobiliario sobre las vías, que afectaría la convivencia y derechos de residentes y visitantes; igualmente piden aplicar las normas sobre protección al patrimonio material y cultural.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicita copia de expediente de licencia enviada por la curaduría
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	Asunto varios espacios públicos
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Solicitan intermediación y colaboración con funcionario de la entidad quien posee con ellos obligación en mora.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Queja
	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Queja
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Derecho de petición

INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	Queja contra enfermera
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	solicitud e intervención
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Queja contra centro de idiomas por publicidad engañosa e inconformidad con la prestación del servicio educativo
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	Relata que recibió agresión por parte de profesor,
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Derecho a la educación de su hijo
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	Petición de ciudadano relacionada con falta de implementos de aseo en los baños y enfermería
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Solicitud reunión mesa de trabajo UPA 91
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Trámite a requerimiento ciudadano - radicado interno SINPROC
		Derecho de petición solicitud de copias de contrato de interventoría
		Solicitud de seguir con el proceso de mi casa me pertenece
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	Petición información
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Queja contra centro de idiomas
		Llegó golpeada en las rodillas y los codos sangrando.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	SINPROC No. 3198928
		Tramite a requerimiento ciudadano. Radicado interno SINPROC
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Traslado Derecho de petición SINPROC No. 3202047
GOBIERNO		Tramite a requerimiento ciudadano. Radicado interno SINPROC 3201711
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	Integrante de veeduría ciudadana Canal Córdoba presenta solicitud...

INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Estudiante de Universidad pregunta si hay posibilidad de hacer un voluntariado con la entidad para poder intervenir en algún escenario y aportar con su proyecto de investigación.
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Abuso verbal registrado en Liceo
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Libro al viento
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Madre de estudiante de colegio privado relata dificultades con el servicio de ruta y pide orientación
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Estudiante de comunicación social pregunta proceso/probabilidades para realizar un trabajo de investigación (entrevista) a la gente que se encuentra en la escuela de formación o con el programa mujeres que reverdecen.
		Derecho de petición particular
		Solicitud de información
		Estudiante de postgrado solicita información consolidada de los contratos licitados y ejecutados de infraestructura, acción social y demás proyectos que en los que se vieron beneficiados directamente la ciudadanía y costo total para las fechas 2012 - 2020
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Inconformidad con factura por compra en tienda del Planetario
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Reformas y obras no permitidas-derecho de petición
		SINPROC No. 243752 del 24 de marzo de 2022
		Radicado interno SINPROC No. 3198520 de marzo de 2022
		Radicado interno SINPROC No. 3198745 de marzo de 2022
		Traslado derecho de petición SINPROC No. 3202047
Derecho de petición sobre malla vial en la localidad		
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Queja contra centro de idiomas y solicitud para que se finalicen los cobros jurídicos de su contrato
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Radicado interno SINPROC No. 3190853 del 1 de marzo de 2022
		Radicado interno SINPROC No. 2913947 de 2021

EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Anónimo informa varias de las actividades que se vienen presentando en colegio, relacionadas con bullying a su hija y algunos de sus compañeros, con peligro de amenazas y malos tratos por parte de otros compañeros quienes usan diferentes prácticas y formas al amenazar y maltratarlos psicológicamente, entre otros
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Tramite a requerimiento ciudadano. Radicado interno SINPROC No.3100701
		Tramite a requerimiento ciudadano. Radicado interno SINPROC No.3100701
		Radicado interno SINPROC No. 3197531 del 10 de marzo de 2022
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Queja ante colegio de Suba, manifiesta que le hacen bullying, está en terapias y esta medicado.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Radicado interno SINPROC No. 3191358 del 07 de marzo de 2022
		Peligro por almacenamiento indebido dentro una vivienda y mal manejo de cilindros de gas, y vehículos de ventas de comida ambulante sin ningún tipo de seguridad.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Se pregunta ¿si existe alguna opción de voluntariado laboral por horas para desarrollar actividades psico familiares de su autoría?
		Queja
		Permiso para asistir a mitigación
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES -	Felicitación por el servicio prestado
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Expresan inconformidad y falencias con lideres o jefes del área de salud de la entidad, denuncian que estos los acosan laboralmente bajo presión, maltrato psicológico, abuso del cargo.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Comunidad del sector solicita verificación de las actividades que se desarrollan en establecimiento de comercio auto lavado, donde funcionan diferentes actividades económicas sin el cumplimiento de los requisitos legales.
		Solicitan una visita técnica a bodega de mercancías para constatar los daños estructurales causados por construcción de edificación vecina, y posterior a esta fecha aparecieron grietas en la bodega afectada que se han venido incrementando con el tiempo.
HÁBITAT	VANTI	Solicitud intervención ante entidades para manejo de irregularidades en Localidad Ciudad Bolívar

EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Queja contra colegio de suba por la sanción y proceso realizado con su hijo
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 3186199 del 25 de febrero de 2022
		Requerimiento información traslado queja SINPROC No. 300122
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Felicitaciones por el servicio prestado en la asesoría de convocatorias
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Queja contra centro de idiomas.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Radicado interno SINPROC No. 2913947 de 2021
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Solicita que haya más convenios con universidades y más talleres.
		Preguntan, que, superado el confinamiento por la pandemia, cual es la propuesta para la creación de opciones de trabajo para los jóvenes beneficiarios,
		Sugerencia
		Sugerencia
		Preguntan qué convenios hay
		Sugerencias sobre una mejor alimentación, el aumento de la comida
		Es bueno saber un poco más de la entidad
		Derecho de petición
		Tour por las unidades ya pintadas
		Felicitación
		Restauración de las unidades
		Felicitación
		Felicitación
		Felicitación
		Sugerencia
Corregir los tiempos del video en la información y la interprete		
Derecho de petición		
Ciudadano expresa que le parece de gran importancia la planeación en los temas expuestos en la audiencia		

<p>INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-</p>	<p>Ciudadana manifiesta que hay muy buenos programas en la entidad pero hay muchos jóvenes que no se enteran de las oportunidades que ofrece la institución, vive en Ciudad Bolívar y ve que la juventud carece de oportunidades porque no se enteran de estos.</p> <p>Promover de curso</p> <p>Preguntan ¿qué piensan hacer cuando una UPI tenga un sobre cupo?</p> <p>Métodos más insumos en talleres, más tiempo en las actividades de talleres</p> <p>Métodos que les faciliten guantes para lavar los traperos</p> <p>Es algo de lo que no conocía</p> <p>Manifiesta que hubo buen manejo de la información y entrega de la misma.</p> <p>Manifiesta que la gestión de embellecimiento de las unidades es importante, aunque se han realizado faltan muchas adecuaciones</p> <p>Preguntan que deportes más pueden haber</p> <p>Métodos ¿cómo se puede mejorar los procesos de los aj en las unidades.</p> <p>Sub-métodos más interés por la vocación agrícola en la casa de acogida del edén</p> <p>En la rendición de cuentas ¿cómo sale favorecida la salud?</p> <p>Preguntan qué convenios hay</p> <p>Derecho de petición de interés general</p> <p>Felicitación</p> <p>Preguntan ¿qué convenios hay?</p> <p>Sugerencia</p> <p>Sugerencia</p> <p>Preguntan por qué dan tan poquita alimentación y no salen convenios rápido para los nuevos</p> <p>Sugerencia</p> <p>Preguntan qué convenios hay</p> <p>Sugerencia</p> <p>Sugerencia</p> <p>Derecho de petición de interés general</p> <p>Solicitud acceso a la información</p> <p>Sugerencia</p>
---------------------------	--	---

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Radicado interno SINPROC No. 243752 del 24 de marzo de 2022
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Solicitud de información
		Sugerencia
		Sugerencia
		Sugerencia
		Felicitación
HÁBITAT	VANTI	Derecho de petición solicitando informar número de matrícula inmobiliaria cedula catastral y chip de predio
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Se solicita copia total de expediente
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Invitación reunión laboratorio de colectivos radicación vía virtual por no recepción en sedes físicas.
		Se solicita que den mercado a los jóvenes que tienen convenio
		Manifiesta que le gusta el programa boxeo
		Se requiere que haya más permanencia del educador.
		Manifiesta estar contento con la organización de las unidades y remodelaciones a las mismas
		Se sugiere el mejoramiento en conexión a internet en UPI y acceso a todas las paginas
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Radicado Orfeo Veeduría No 20222200026662 asunto observación a evaluación proceso SECOP 1 No.10
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Pregunta respecto a los dineros destinados en internados específicamente de qué manera se hacen partícipes los NNA en la Veeduría del dinero destinado para recursos educativos de carácter pedagógico y tecnológico
		Pregunta qué es el escnna y cuantas personas han atendido.
		Manifiesta que las personas que tienen hijos y quieren seguir estudiando, a veces no pueden por el tiempo o por el dinero... sería bueno jardines dentro de las unidades para estar cerca de los hijos, que no caigan a las calles y seguir mejorando la calidad de vida.
		Felicitaciones al equipo de la entidad
		Manifiesta que es muy bueno todo lo que hacen los jóvenes del IDIPRON en sus convenios
		Desde UPI dan gracias a IDIPRON por su gran apoyo y por brindarles el derecho a una buena educación.

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Radicado interno SINPROC No. 3215390 del 5 de abril de 2022
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	<p>Dan gracias por escuchar todas sus propuestas y por brindarles una buena educación y un gran apoyo</p> <p>Dan gracias por todas las oportunidades q les brinda el IDIPRON</p> <p>Manifiesta que está muy bien la gestión, estas acciones garantizan el pleno desarrollo integral de los niños niñas adolescentes y jóvenes del IDIPRON.</p> <p>Felicitaciones a IDIPRON siempre pensando en sus beneficiarios.</p> <p>Manifiesta su agradecimiento con la entidad por las oportunidades que le ha brindado, es una excelente entidad.</p> <p>Manifiesta que es excelente la gestión deportiva para los chicos</p> <p>Agradece por atender a los niños más vulnerables de la ciudad</p>
HABITAT	VANTI	Administrador y representante legal de conjunto residencial y comercial solicita apoyo de entidad competente para tratar tema de propietario residente que es consumidor de alucinógenos y otras sustancias psicoactivas que genera daños en infraestructura áreas comunes y amenazas de agresión
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Veeduría ciudadana - estudiantil - SECOP - Traslado DP Contraloría
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	<p>La interprete no estaba completo en la información.</p> <p>Pide que sean más constantes capacitaciones para estar más informado y actualizado</p> <p>Manifiesta que es bueno respectivo a el valor y compromiso y cuidado con el usuario y personal particular</p> <p>Se pide que realicen talleres más prácticos en panadería</p> <p>Manifiesta que le gustaron los temas tratados que vieron en el video de salud y seguridad</p> <p>Solicitan más salidas pedagógicas más sensibilización con los docentes y funcionarios de la identidad más materiales y dotación para internados.</p> <p>Sugiere que en la unidad haya más materiales para aprender de forma correcta, y le gustaría que en convenios los jóvenes que culminaron correctamente su proceso de corresponsabilidad les puedan certificar el tiempo laborado facilitando el ingreso al mundo laboral</p> <p>Manifiesta que falta incluir a los sordos que están en convenio cultura ciudadana</p>

HÁBITAT	VANTI	Solicitud de intervención ante entidades para manejo de irregularidades en la localidad de Ciudad Bolívar Solicita presencia de funcionarios de la Alcaldía para resolver el problema de vías internas en Ciudad Bolívar
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Ciudadano que investiga la conexión entre música (artes) y medio ambiente pregunta si tienen 15 -20 minutos para hablar sobre el tema.
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	PSI
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Radicado interno SINPROC No. 3215416 del 5 de abril de 2022 Derecho de petición gastos administrativos de la alcaldía local de Kennedy en vehículos y comunicación
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Comentario sobre el I dialogo de rendición de cuentas sector salud 2022 en cuanto al nuevo modelo territorial de salud que se implementará en las localidades, pregunta ¿si será posible divulgarlo más ampliamente y cuales estrategias se llevaran a cabo? Veedora de varios espacios presenta comentario sobre el I dialogo de rendición de cuentas sector salud 2022, le gustaría tener más conocimiento de la participación de niñas y niños en las veedurías, está atenta para ser multiplicadora del nuevo proyecto
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición- Solicitud
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Se solicita que el coordinador este más pendiente de los alumnos, tenga más control con ellos dentro y fuera del colegio, pide que haya más vigilancia, los niños llevan drogas al colegio - Localidad de suba.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición sobre información
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Inconformidad recibida en el marco vacaciones recreativas cinemateca
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	Ciudadano solicita la inscripción al comité IDU

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Ciudadano solicita inspección en área plaza 7 de agosto para evaluar y tomar acciones que ayuden con el aseo y la preservación de la naturaleza, liberar espacio peatonal y se le informen las acciones que van a tomar para resolver su petición.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Solicitan oferta actual para personas habitantes de/en calle, manifiesta que le gustaría que los ayudaran por los trabajos que pasan, a niños a adultos.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Se refiere negación de acceso a la salud por parte de Subred Suroccidente, a ciudadana, quien al consultar por urgencias en USS Fontibón le niegan acceso al no autorizarle laboratorios para identificar drogas o químicos que aplican en el conjunto donde reside y que motivan la urgencia.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Preguntan ¿cómo pueden ayudar a los habitantes de calle para salir más fácilmente de la drogadicción?
		Manifiesta que le gustaría saber más sobre las oportunidades y ayudas que se dan
		Preguntan qué está haciendo IDIPRON por nuestros niños
		Preguntan cómo responder a los(as) jóvenes que están en riesgo de habitar la calle y que requieren un servicio de atención de corta duración (6 meses)
		Preguntan qué tipo de atención y ayuda hay para los habitantes de calle ¿cuáles son sus derechos?
		Preguntan qué beneficios y como se puede adquirir un cupo para un habitante de calle
		Preguntan ¿qué tipo de proyectos y ayudas tiene la Alcaldía Mayor de Bogotá para las personas habitantes de calle en condiciones de vulnerabilidad y fragilidad social?
Preguntan cuántos jóvenes víctimas del conflicto están vinculados en este proceso en Bogotá y cuantos hay en Bogotá.		

Tabla No. 18. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2022

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

12. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

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

A continuación, en la Tabla No 19 se presenta dicho consolidado para el mes de marzo/2022⁶:

Sector	Entidad	Marzo				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte 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	9.751	9.751	N.A.	N.A.	100%
	Dpto. Adm. del Servicio Civil	114	114	N.A.	N.A.	100%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	2.452	2.452	N.A.	N.A.	100%
	Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público - DADEP	471	471	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	95	95	N.A.	N.A.	100%

⁶ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 25 de abril de 2022.

Sector	Entidad	Marzo				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte 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	
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	2.766	2.766	N.A.	N.A.	100%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	223	223	N.A.	N.A.	100%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP	354	354	N.A.	N.A.	100%
	Lotería de Bogotá	48	48	N.A.	N.A.	100%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	672	672	N.A.	N.A.	100%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	164	164	N.A.	N.A.	100%
	Instituto para la Economía Social - IPES	565	565	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de turismo - IDT	10	49	39	N.A.	20,41%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	987	1.006	19	N.A.	98,11%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	27	27	N.A.	N.A.	100%
	Universidad Distrital	63	63	N.A.	N.A.	100%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	2	2	N.A.	N.A.	100%
	Secretaría Distrital de Salud	1.727	1.727	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur	638	638	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur Occidente	699	701	2	N.A.	99,71%
	Sub Red Centro Oriente	362	362	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Norte	397	397	N.A.	N.A.	100%
	Capital Salud	186	2.062	1.876	N.A.	9,02%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica- EGAT	12	NO REPORTA			
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.234	3.234	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	37	37	N.A.	N.A.	100%

Sector	Entidad	Marzo				
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte 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	
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	336	336	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	1.040	1.152	112	N.A.	90,28%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	40	40	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	59	59	N.A.	N.A.	100%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	122	122	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	544	550	6	N.A.	98,91%
	Canal Capital	50	50	N.A.	N.A.	100%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.766	2.125	359	N.A.	83,11%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático -IDIGER	20	20	N.A.	N.A.	100%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	384	394	10	N.A.	97,46%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	861	948	87	N.A.	90,82%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	10.208	19.803	9.595	N.A.	51,55%
	Instituto de Desarrollo Urbano-IDU	1.022	1.022	N.A.	N.A.	100%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	255	255	N.A.	N.A.	100%
	Transmilenio S.A.	823	64.424	63.601	N.A.	1,28%
	Terminal de Transporte S.A.	90	90	N.A.	N.A.	100%
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	3	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	176	176	N.A.	N.A.	100%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	2.018	2.018	N.A.	N.A.	100%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	876	876	N.A.	N.A.	100%

Sector	Entidad	Marzo				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte 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	
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	2.100	2.100	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	48	48	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	161	78.618	78.457	N.A.	0,20%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	21	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	246	246	N.A.	N.A.	100%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	592	861	269	N.A.	68,76%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	308	548	240	N.A.	56,20%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	76	76	N.A.	N.A.	100%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	120	120	N.A.	N.A.	100%
	Veeduría Distrital	257	257	N.A.	N.A.	100%
TOTAL		50.678	205.314	154.672	0	24,68%

Tabla No. 19. Cumplimiento Decreto 371/2010 marzo 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/05/2022
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 9/05/2022

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se observa que de las 56 entidades que deben reportar la información, tres (3) entidades no presentaron informe; es decir, 53 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (marzo 2022).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 50.678 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 205.314 peticiones lo cual muestra una

diferencia de 154.672 peticiones ⁷, llegando a un cumplimiento del 24,68%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 24,68% de estas.

Las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB (0,20%), Transmilenio S.A. (1,28%), Capital Salud (9,02%) Instituto Distrital de Turismo – IDT (20,41%), Secretaría Distrital de Movilidad (51,55%), U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá (56,20%); hay que mencionar que algunas de estas entidades (Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB, Transmilenio S.A., Instituto Distrital de Turismo – IDT y la Secretaría Distrital de Movilidad) en el mes anterior, también se clasificaron dentro de las entidades con el menor porcentaje (inferior al 60%) de cumplimiento del Decreto 371/2010.

Por otra parte, con respecto a las tres (3) entidades (Entidad de Gestión Administrativa y Técnica-EGAT, Sistema Integrado de Movilidad – SIM, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP) que no efectuaron reporte en el periodo evaluado⁸, no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, por lo que se les hace un llamado a estas entidades a presentar los reportes respectivos, al igual que se invita a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de mantener el seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

13. RECOMENDACIONES

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

De conformidad con lo anterior, se solicita se realice de manera oportuna el cierre de la petición, cualquier duda que la entidad tenga en relación con el trámite de las peticiones a través del

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

⁸ Marzo 2022

Sistema de Gestión de Peticiones “Bogotá Te Escucha”, podrá ser enviada a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía correo soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co.

- A las entidades relacionadas con las temáticas/subtemas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Subsidios, Ambiente, Gobierno Local, Servicios públicos, Urbanismo vivienda, Familia, Asistencia Social, Arte, Cultura, patrimonio) se les invita a realizar una identificación de los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A los sectores (Planeación, Hacienda, Gobierno, Cultura Recreación y Deporte, Hábitat) y los Entes de Control, 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 sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá Te Escucha, enviado mensualmente a cada entidad.
- Hacer un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación a los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha (en el análisis y clasificación de las peticiones-Veedurías Ciudadanas), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de estas.
- 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:
 - Capital Salud
 - Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAB

- Instituto Distrital de las Artes- IDARTES
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Instituto Distrital de Turismo-IDT
- Jardín Botánico-JJB
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Sub Red Sur Occidente
- Transmilenio S.A.
- U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

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 que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades distritales”:
 - Concejo de Bogotá
 - Defensoría del Espacio Público-DADEP
 - Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
 - Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB
 - Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
 - Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud -IDIPRON
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - Secretaría de Cultura Recreación y Deporte
 - Secretaría de Educación del Distrito
 - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
 - Secretaría General
 - Secretaría Distrital de Gobierno

- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital del Movilidad
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- Sub Red Centro Oriente
- Sub Red Norte
- Sur Red Sur Occidente
- U.A.E. Catastro Distrital
- U.A.E de Servicios Públicos-UAESP
- U.A.E Cuerpo Oficial de Bomberos

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: María Camila Velásquez-Contratista
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada
Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio