



SECRETARÍA
GENERAL

**INFORME PETICIONES ENTIDADES
DISTRITALES DICIEMBRE - 2020**

Página 1 de 45

**INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES
DICIEMBRE - 2020**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. ENERO DE 2021

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

- 1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS DISTRITO CAPITAL.**
- 2. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES DISTRITO CAPITAL.**
 - 2.1. Registro de peticiones por sectores y entidades
 - 2.2. Variación en el registro de peticiones por sector
 - 2.3. Gestión de respuesta por sectores
 - 2.4. Temas y subtemas más reiterados
 - 2.5. Tiempos promedio de gestión por sectores y tipologías
 - 2.6. Seguimiento a peticiones vencidas por sector
 - 2.7. Análisis calidad y calidez de las respuestas
- 3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA**
- 4. CANALES DE INTERACCIÓN**
- 5. CALIDAD DEL REQUIRENTE**
- 6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO**
- 7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO**
- 8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.**
- 9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO**
- 10. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 11. CUMPLIMIENTO DECRETO 371 DE 2010**
- 12. RECOMENDACIONES**

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, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

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

Es así como, a continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el mes de diciembre/2020.

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

**GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS –
ENTIDADES DISTRITALES
A TRAVÉS DE BOGOTÁ TE ESCUCHA – DICIEMBRE DE 2020**

A continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el mes de diciembre/2020, mostrando la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes y registradas por sector, la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, análisis de calidad y calidez de las respuestas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

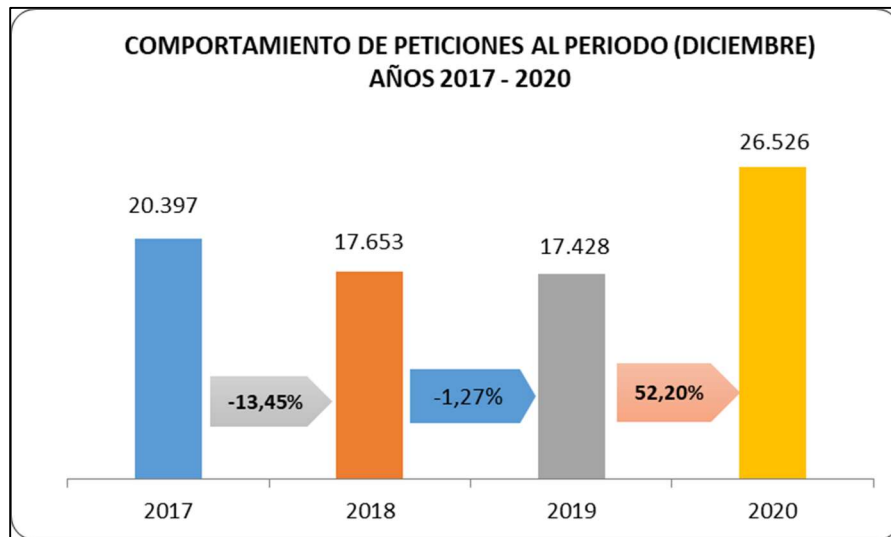
1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia 2020 - 2019		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.039	17.643	22.381	21.033	15.829	-5.204	-24,74%	-1.599	-9,17%
Febrero	20.458	22.657	29.728	25.625	22.659	-2.966	-11,57%	6.830	43,15%
Marzo	18.233	25.375	26.802	25.973	24.896	-1.077	-4,1%	2.237	9,87%
Abril	20.337	22.168	31.958	25.154	27.791	2.637	10,5%	2.895	11,63%
Mayo	21.583	30.755	34.166	31.756	31.164	-592	-1,9%	3.373	12,14%
Junio	21.012	27.382	20.352	24.893	32.998	8.105	32,6%	1.834	5,88%
Julio	17.127	25.729	26.271	28.133	37.247	9.114	32,4%	4.249	12,88%
Agosto	20.342	27.799	25.523	27.230	30.667	3.437	12,6%	-6.580	-17,67%
Septiembre	21.141	26.442	24.448	24.975	38.794	13.819	55,3%	8.127	26,50%
Octubre	17.725	26.339	24.119	27.627	37.642	10.015	36,3%	-1.152	-2,97%
Noviembre	20.442	26.378	24.893	20.098	32.913	12.815	63,8%	-4.729	-12,56%
Diciembre	17.334	20.397	17.653	17.428	26.526	9.098	52,2%	-6.387	-19,41%
TOTAL	230.773	299.064	308.294	299.925	359.126				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 al 2020

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

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, entre el año 2016 a 2020 (corte 31 de diciembre), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; se evidencia que en el mes de diciembre se registraron 26.526 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, cifra que muestra una disminución de 6.387 peticiones (-19,41%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (noviembre), y un aumento de 9.098 peticiones (52,2%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (diciembre de 2019).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de diciembre periodo 2017 a 2020
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2021

Seguidamente, en la Tabla No 2 se muestra el seguimiento y control del número de peticiones registradas mes a mes, por número de consecutivo en el periodo 2019 a 2020:

CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
AÑO 2019					
ENERO	1/01/2019	31/01/2019	12019	210482019	21.033

FEBRERO	1/02/2019	28/02/2019	210492019	467562019	25.625
MARZO	1/03/2019	31/03/2019	467572019	737192019	25.973
ABRIL	1/04/2019	30/04/2019	737622019	989152019	25.154
MAYO	1/05/2019	31/05/2019	989162019	1304942019	31.756
JUNIO	1/06/2019	30/06/2019	1304952019	1556512019	24.893
JULIO	1/07/2019	31/07/2019	1556522019	1841392019	28.133
AGOSTO	1/08/2019	31/08/2019	1841402019	2117362019	27.230
SEPTIEMBRE	1/09/2019	30/09/2019	2117372019	2380292019	24.975
NOVIEMBRE	1/10/2019	31/10/2019	2380302019	2660782019	27.627
DICIEMBRE	1/11/2019	30/11/2019	2660792019	2864462019	20.098
DICIEMBRE	1/12/2019	31/12/2019	2864472019	3040342019	17.428
AÑO 2020					
ENERO	1/01/2020	31/01/2020	12020	164552020	15.829
FEBRERO	1/02/2020	28/02/2020	164562020	394122020	22.659
MARZO	1/03/2020	31/03/2020	394152020	648112020	24.896
ABRIL	1/04/2020	30/04/2020	648122020	930892020	27.791
MAYO	1/05/2020	31/05/2020	930902020	1216512020	31.164
JUNIO	1/06/2020	30/06/2020	1247782020	1541412020	32.998
JULIO	1/07/2020	31/07/2020	1585472020	1871232020	37.247
AGOSTO	1/08/2020	31/08/2020	1965502020	2252432020	30.667
SEPTIEMBRE	1/09/2020	30/09/2020	2278892020	2564512020	38.794
OCTUBRE	1/10/2020	31/10/2020	2673592020	2960492020	37.642
NOVIEMBRE	1/11/2020	30/11/2020	3057922020	3344732020	32.913
DICIEMBRE	1/12/2020	31/12/2020	3394272020	3664182020	26.526

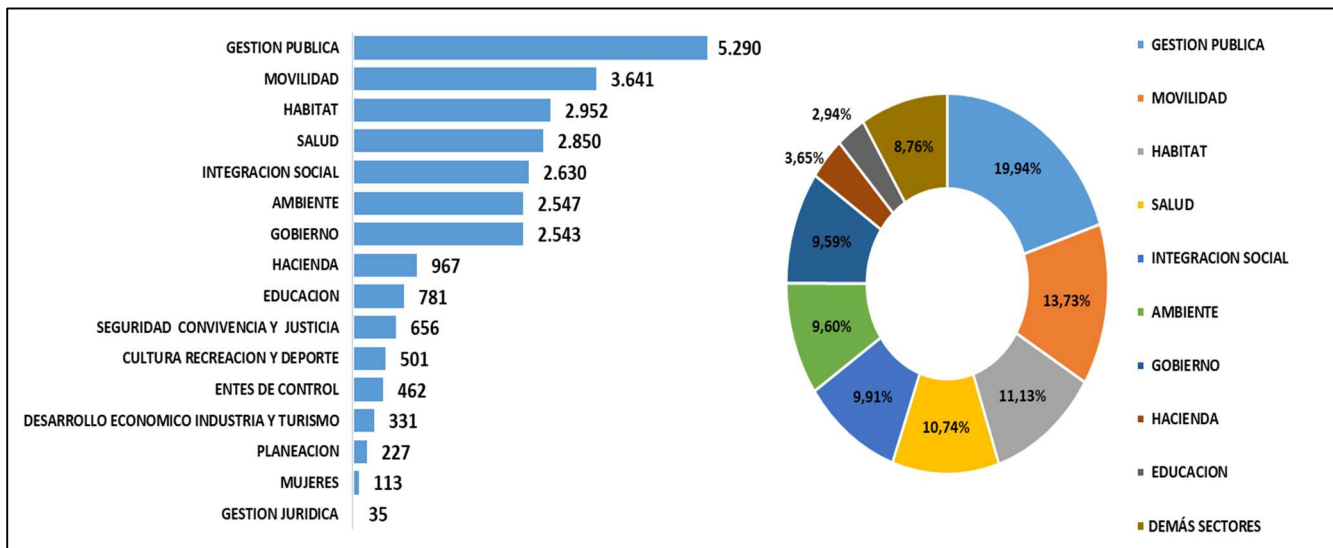
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2019- 2020

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

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

2. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

En la Gráfica No 2 se muestra el registro de peticiones en el Distrito Capital por sectores, observándose que en el mes de diciembre los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son ²: Movilidad con 3.641 peticiones que representan el 13,73% del total registrado en el mes de diciembre en el Sistema, Hábitat con 2.952 peticiones (11,13%), Salud con 2.850 peticiones (10,74%), Integración Social con 2.630 peticiones (9,91%) y Ambiente con 2.547 peticiones (9,60%), las cuales acumulan 14.620 peticiones que representan el 55,11% del total de las peticiones registradas en el mes de diciembre en el Distrito Capital.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - diciembre 2020

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

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (noviembre), no se observa variación en la posición del sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes esta posición también estuvo ocupada por el Sector Movilidad. Por otro lado, se observa que cuatro (4) sectores (Movilidad, Hábitat, Salud e Integración Social) se mantienen en el TOP 5, así mismo, se

² Se excluye de este TOP al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y la Línea 195, que reciben un gran número de peticiones que en su gran ría 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.

evidencia que en el mes de diciembre ingresó el sector Ambiente, desplazando al sector Gobierno que se encontraba en la segunda posición en el mes de noviembre/2020.

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

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

SECTOR	ENTIDAD	NO TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	5.282	99,85%	19,91%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	8	0,15%	0,03%
TOTAL GESTIÓN PÚBLICA		5.290	100,00%	19,94%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	2.575	70,72%	9,71%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	311	8,54%	1,17%
	TRANSMILENIO	288	7,91%	1,09%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	224	6,15%	0,84%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	89	2,44%	0,34%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	69	1,90%	0,26%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	44	1,21%	0,17%
	GRÚAS Y PATIOS	41	1,13%	0,15%
TOTAL MOVILIDAD		3.641	100,00%	13,73%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2.054	69,58%	7,74%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	359	12,16%	1,35%
	UAESP - U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	225	7,62%	0,85%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	152	5,15%	0,57%

	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	67	2,27%	0,25%
	CODENSA	43	1,46%	0,16%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	35	1,19%	0,13%
	GAS NATURAL	17	0,58%	0,06%
TOTAL HÁBITAT		2.952	100,00%	11,13%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.370	48,07%	5,16%
	SUBRED SUR	461	16,18%	1,74%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	361	12,67%	1,36%
	CAPITAL SALUD EPS	252	8,84%	0,95%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	222	7,79%	0,84%
	SUBRED NORTE	182	6,39%	0,69%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	2	0,07%	0,01%
TOTAL SALUD		2.850	100,00%	10,74%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2.530	96,20%	9,54%
	IDIPRON	100	3,80%	0,38%
TOTAL INTEGRACIÓN SOCIAL		2.630	100,00%	9,91%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.406	55,20%	5,30%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	567	22,26%	2,14%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	545	21,40%	2,05%
	IDIGER	29	1,14%	0,11%
TOTAL AMBIENTE		2.547	100,00%	9,60%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.079	81,75%	7,84%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	413	16,24%	1,56%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	51	2,01%	0,19%

TOTAL GOBIERNO		2.543	100,00%	9,59%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	484	50,05%	1,82%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	210	21,72%	0,79%
	FONCEP	165	17,06%	0,62%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	108	11,17%	0,41%
TOTAL HACIENDA		967	100,00%	3,65%
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	711	91,04%	2,68%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	54	6,91%	0,20%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO IDEP	16	2,05%	0,06%
TOTAL EDUCACIÓN		781	100,00%	2,94%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DE SEGURIDAD	485	73,93%	1,83%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	171	26,07%	0,64%
TOTAL SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		656	100,00%	2,47%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	170	33,93%	0,64%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	139	27,74%	0,52%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	73	14,57%	0,28%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	46	9,18%	0,17%
	CANAL CAPITAL	29	5,79%	0,11%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	25	4,99%	0,09%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE	19	3,79%	0,07%
TOTAL CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		501	100,00%	1,89%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	294	63,64%	1,11%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	102	22,08%	0,38%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	66	14,29%	0,25%
TOTAL ENTES DE CONTROL		462	100,00%	1,74%

DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	277	83,69%	1,04%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	46	13,90%	0,17%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	8	2,42%	0,03%
TOTAL DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		331	100,00%	1,25%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	227	100,00%	0,86%
TOTAL PLANEACIÓN		227	100,00%	0,86%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	113	100,00%	0,43%
TOTAL MUJERES		113	100,00%	0,43%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	35	100,00%	0,13%
TOTAL GESTIÓN JURÍDICA		35	100,00%	0,13%
TOTAL GENERAL		26.526		100,00%

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2021

La Tabla No 3 muestra que, en el mes de diciembre, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital³ son:

- Secretaría Distrital de Movilidad con 2.575 peticiones, que representan el 70,72% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,71% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 2.530 peticiones que representan el 96,20% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,54% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.079 peticiones que representan el 81,75% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,84% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 2.054 peticiones, que representan el 69,58% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,74% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

³ Se excluyen de este TOP las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 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.

- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.406 peticiones que representan el 55,20% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,30% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (noviembre), no se observa variación en la posición de la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, la Secretaría Distrital de Movilidad también presentó el mayor registro de peticiones. Igualmente, se observa que las cinco (5) de estas entidades enunciadas anteriormente (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat y Secretaría Distrital de Ambiente) también se clasificaron como las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

SECTOR	NOVIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2020	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GESTION PUBLICA	6.125	5.290	-13,63%
MOVILIDAD	6.807	3.641	-46,51%
HABITAT	2.945	2.952	0,24%
SALUD	2.920	2.850	-2,40%
INTEGRACION SOCIAL	3.257	2.630	-19,25%
AMBIENTE	2.653	2.547	-4,00%
GOBIERNO	3.395	2.543	-25,10%
HACIENDA	1.113	967	-13,12%
EDUCACION	954	781	-18,13%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	796	656	-17,59%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	624	501	-19,71%
ENTES DE CONTROL	547	462	-15,54%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	366	331	-9,56%
PLANEACION	233	227	-2,58%
MUJERES	138	113	-18,12%
GESTION JURIDICA	40	35	-12,50%
TOTAL	32.913	26.526	-19,41%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

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

En la Tabla No 4 se muestra la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de diciembre con las registradas en el mes anterior (noviembre), observándose una variación de -19,41% (-6.387 peticiones); en donde catorce (14) sectores y los entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo los sectores

Movilidad, Gobierno y Cultura, Recreación y Deporte quienes presentan la mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas.

Por otra parte, un (1) sector (Hábitat) presenta aumento en el porcentaje de 0,24% de sus peticiones registradas con respecto al mes anterior noviembre/2020.

2.3 Gestión de respuesta por sectores

A continuación, se muestra el número de peticiones registradas⁴ en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores:

PETICIONES DICIEMBRE 2020						
SECTOR	Nº PETICIONES REGISTRADAS DICIEMBRE 2020	%	Nº PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS DICIEMBRE	Nº PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
GOBIERNO	2.543	9,59%	1.082	7.703	8.785	21,85%
MOVILIDAD	3.641	13,73%	2.012	4.552	6.564	16,32%
HABITAT	2.952	11,13%	278	5.121	5.399	13,43%
SALUD	2.850	10,74%	1.844	2.401	4.245	10,56%
INTEGRACION SOCIAL	2.630	9,91%	1.245	2.447	3.692	9,18%
AMBIENTE	2.547	9,60%	738	2.283	3.021	7,51%
HACIENDA	967	3,65%	375	1.546	1.921	4,78%
PLANEACION	227	0,86%	55	1.330	1.385	3,44%
EDUCACION	781	2,94%	265	1.016	1.281	3,19%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	656	2,47%	509	519	1.028	2,56%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	331	1,25%	330	561	891	2,22%
GESTION PUBLICA	5.290	19,94%	170	623	793	1,97%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	501	1,89%	273	353	626	1,56%
ENTES DE CONTROL	462	1,74%	238	162	400	0,99%
MUJERES	113	0,43%	26	97	123	0,31%
GESTION JURIDICA	35	0,13%	16	43	59	0,15%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	26.526	100%	9.456	30.757	40.213	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 01/01/2021

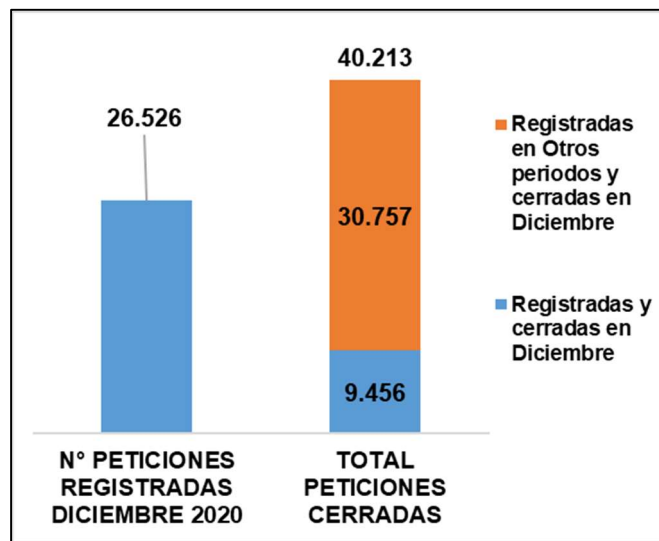
La Tabla No 5 muestra que, en el Distrito Capital se realizó cierre a 40.213 peticiones, de las cuales el 23,51% (9.456) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (diciembre) y el

⁴ 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.

restante 76,49% (30.757) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de diciembre.

Igualmente, la Tabla No 5 muestra que el sector con mayor número de cierres es Gobierno, con 8.785 que representan el 21,85% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 6.564 cierres que representan el 16,32% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

Al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de diciembre, la Gráfica No 3 permite observar que de las 26.526 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 9.456 peticiones ingresadas y registradas en este mes (diciembre), quedando en trámite 17.070 peticiones, que representan el 64,35% del total registrado en el mes.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

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

En cuanto 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, se recepciona un gran número de peticiones, las cuales en su gran mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

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

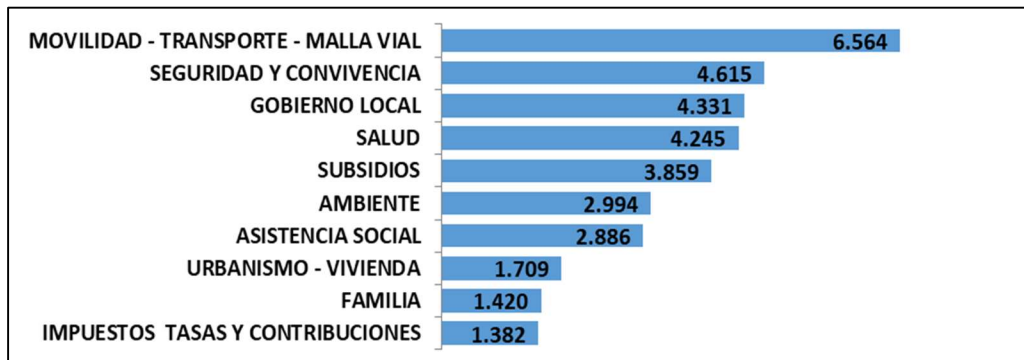
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha	6.044	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.200	-
	Otras Dependencias Secretaría General	914	768
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		8	26
TOTAL		8.166	794

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

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

La Tabla No 6 permite concluir que la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 8.166, adelantados en un alto porcentaje (99,9%) por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 794 de las cuales 768 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 26 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

2.4 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 01/01/2021

Tomando como base las 40.213 respuestas emitidas en el mes de diciembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, la Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 34.005 peticiones (84,56% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Movilidad,

transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 16,32% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre; en segundo lugar, se ubica el tema "Seguridad y Convivencia" que representa el 11,48% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en la posición del tema más reiterado en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" también fue el más frecuente en el D.C.; por otra parte, hay que señalar que, nueve (9) temas (con algunas variaciones en la posición ocupada) también estuvieron en los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes anterior. Adicionalmente, se evidencia que en el mes de diciembre ingresó el tema "impuestos, tasas y contribuciones", desplazando al tema "educación" que se encontraba en la décima posición en el mes de noviembre/2020.

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

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	181	2	542	4.768	2	350	459	164	67	29	6.564	16,32%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	387	30	1.031	2.333	28	296	237	189	16	68	4.615	11,48%
GOBIERNO LOCAL	110	46	2.211	1.384	1	341	108	97	22	11	4.331	10,77%
SALUD	52	3	152	1.767	251	344	1.409	208	37	22	4.245	10,56%
SUBSIDIOS	19	3	77	3.657	3	15	35	47		3	3.859	9,60%
AMBIENTE	46	3	301	1.843	7	47	162	575	6	4	2.994	7,45%
ASISTENCIA SOCIAL	210	2	146	2.381	3	36	73	27	1	7	2.886	7,18%

URBANISMO - VIVIENDA	151		77	1.323	1	17	50	45	42	3	1.709	4,25%
FAMILIA	24	12	106	976	24	186	51	28	5	8	1.420	3,53%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	91	2	38	992		26	103	96	32	2	1.382	3,44%
OTROS TEMAS	319	63	1.076	3.021	46	601	328	638	68	48	6.208	15,44%
TOTAL GENERAL	1.590	166	5.757	24.445	366	2.259	3.015	2.114	296	205	40.213	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 01/01/2021

La Tabla No 7 muestra que las dos tipologías con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 24.445 peticiones que representan el 60,79% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.757 peticiones que representan el 14,32%.

Frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en la tipología con mayor registro en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que esta tipología (Derecho de Petición de Interés Particular) también mostró el mayor registro dentro de los diez temas más frecuentes ese mes en el Distrito Capital.

En la Tabla No 7 también se observa que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la principal tipología en el tema más frecuente (Movilidad, transporte y malla vial), con 4.768 peticiones que representan el 72,64% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Derecho de Petición de Interés General” con 542 peticiones que representan el 8,26% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre con este tema.

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

Sector Gobierno

En el Sector Gobierno, los subtemas más frecuentes en el mes de diciembre son “Oficina de atención a la ciudadanía” y “Dirección para la gestión policiva” que representan el 19,9% y el 12,1% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (noviembre), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta

que, este mismo subtema “Oficina de atención a la ciudadanía” fue el más frecuente en el Sector en el mes de noviembre.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
460 OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1.752	19,9%
220 DIRECCION PARA LA GESTION POLICIVA	1.062	12,1%
300 SUBSECRETARIA PARA LA GOBERNABILIDAD Y LA GARANTIA DE LOS DERECHOS	590	6,7%
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	517	5,9%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO FUNCIONAMIENTO DE BARES DISCOTECAS SUPERMERCADOS TIENDAS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	489	5,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	4.375	49,8%
TOTAL	8.785	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

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

Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, los subtemas más frecuentes en el mes de diciembre son “Atención Línea 195” y “Descargue de comparendos” que representan el 14,0% y el 11,5% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (noviembre), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, el subtema “Atención Línea 195” pasó de estar en la posición número cuatro (4) en el mes de noviembre a ser la más reiterada en el mes de diciembre/2020.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCION LINEA 195	921	14,0%
DESCARGUE DE COMPARENDOS	755	11,5%
FOTOCOMPARENDOS	698	10,6%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	495	7,5%
ACTUALIZACION INFORMACION EN EL SISTEMA	315	4,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.380	51,5%
TOTAL	6.564	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

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

Sector Hábitat

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 39,2% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, seguido del subtema “Acceso a vivienda” con el 20,1% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (noviembre), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, este mismo subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” fue el más frecuente en el Sector en el mes de noviembre.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2.119	39,2%
ACCESO A VIVIENDA	1.083	20,1%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	305	5,6%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	213	3,9%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	156	2,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.523	28,2%
TOTAL	5.399	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

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

Sector Salud

En el Sector Salud, el subtema más reiterado en el mes es “Revisión de datos reporte de resultados de laboratorio” con el 12,3% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de diciembre; en segundo lugar, se ubica el subtema “D. medicina especializada” con el 9,0% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (noviembre), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, este mismo subtema “Revisión de datos reporte de resultados de laboratorio” fue el más reiterado en el Sector Salud.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
REVISION DE DATOS REPORTE DE RESULTADOS-LABORATORIO	524	12,3%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	383	9,0%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	251	5,9%

CONCEPTO SANITARIO Y REFRENDACION PARA EMPRESAS APLICADORAS DE PLAGUICIDAS Y LAVADO DE TANQUES	205	4,8%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	196	4,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.686	63,3%
TOTAL	4.245	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Salud

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

Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	1.737	47,0%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	460	12,5%
COMEDORES COMUNITARIOS	210	5,7%
VEEDURIAS CIUDADANAS	173	4,7%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	153	4,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	959	26,0%
TOTAL	3.692	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

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

En este Sector, el subtema más reiterado es “Enlace social” con el 47,0% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de diciembre; en segundo lugar, se ubica “Apoyos económicos adulto mayor” con el 12,5% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en el subtema más frecuente, teniendo en cuenta que este mismo subtema (Enlace social) fue el más reiterado en ese mes.

2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

A partir de la Circular 089 del 25 de noviembre de 2020 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, se levantaron las medidas dictadas mediante la Circular 014 de 2020:

“Mediante la Circular 014 de 2020 y su correspondiente anexo técnico, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., definió medidas de carácter temporal, tendientes a facilitar el

ingreso y uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, durante el periodo de estabilización del mismo.

En consideración a que en el mes de octubre el reporte de intermitencias arrojado por la plataforma tecnológica del sistema se ha reducido significativamente y dado que desde el 29 de abril del año en curso se habilitó el acceso a todos los usuarios sin restricciones de franjas de trabajo; de manera atenta informamos que, a partir de la fecha de expedición de esta circular, se levantan las medidas dictadas mediante la Circular 014 de 2020.”

Por otro lado, se debe anotar que 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:

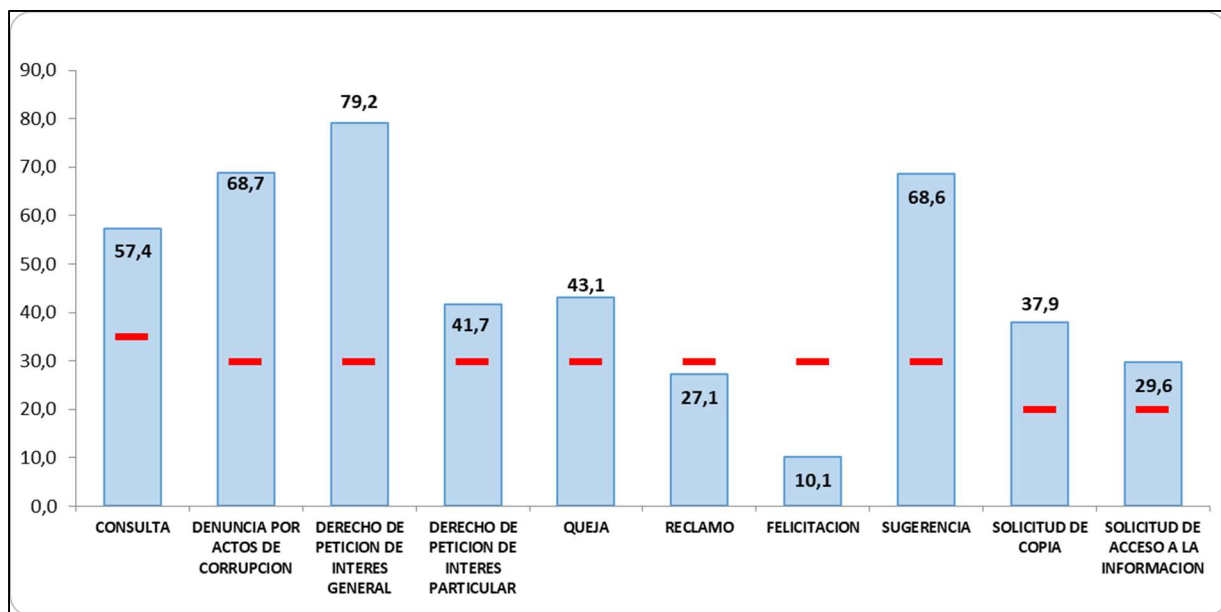
(I) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

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

El tiempo promedio ponderado de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en diciembre fue de 46,0 días hábiles; frente al mes anterior (noviembre) se presenta un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 23,3 días hábiles.

A continuación, se presenta el tiempo promedio de cierre en el Distrito Capital, según la tipología, observándose que en el Distrito Capital el tiempo promedio de cierre de peticiones en el Sistema, para las tipologías “Consulta”, “Denuncia por actos de corrupción”, “Derecho de petición de interés particular”, “Derecho de petición de interés general”, “Queja”, “Sugerencia”, “Solicitud de copia” y “Solicitud de acceso a la información” son superiores al término estipulado legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020.



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología

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

En cuanto a los tiempos promedio de cierre por sector y por tipología, a continuación, se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, de acuerdo al Decreto 491/2020:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACION (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (20 DÍAS)
AMBIENTE	25	82	24	23	23	26	13	3	19	9
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	20	12	16	14	17	14	18	16	11	10
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	12	17	19	12	20	10	-	8	18	17
EDUCACION	22	20	22	19	18	20	18	17	9	15
ENTES DE CONTROL	4	2	7	6	5	6	7	9	10	15
GESTION JURIDICA	11	-	15	25	-	23	-	1	-	13
GESTION PUBLICA	45	60	43	34	29	21	3	68	20	33
GOBIERNO	121	139	126	116	115	135	99	153	198	151
HABITAT	45	38	35	59	34	30	35	25	22	56
HACIENDA	42	21	34	40	31	32	11	16	26	24
INTEGRACION SOCIAL	27	6	16	17	21	15	14	13	11	21
MOVILIDAD	13	30	17	15	13	16	22	27	11	13
MUJERES	10	-	20	19	20	30	20	-	11	17
PLANEACION	34	-	23	24	25	25	1	20	27	23
SALUD	15	6	13	13	13	12	7	11	11	7
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	7	2	12	12	8	6	10	7	8	6
PROMEDIO PONDERADO	57	69	79	42	43	27	10	69	38	30

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

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

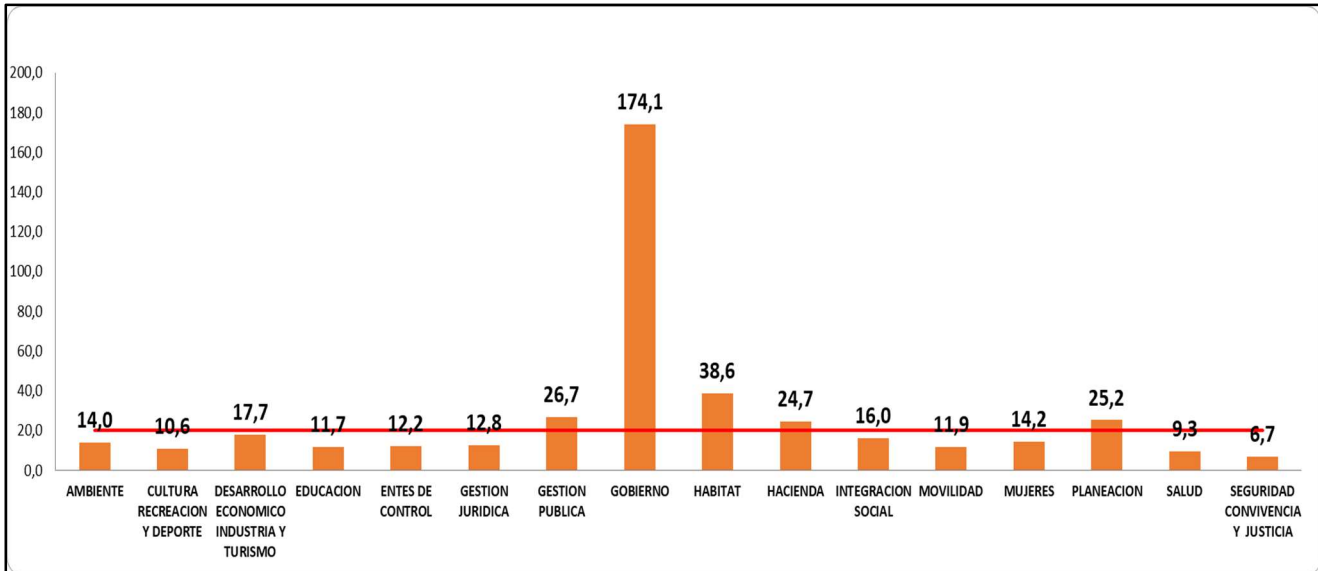
La Tabla No 13 muestra que, en el mes de diciembre, los siguientes sectores presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020: Gobierno (10 tipologías), Hábitat (8 tipologías), Gestión Pública (6 tipologías), Hacienda (5 tipologías), Planeación (2 tipologías) y los sectores de Integración Social y Ambiente 1 tipología.

Hay que mencionar que en el mes anterior (noviembre), los sectores (Gobierno, Hábitat, y Gestión Pública) también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente.

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



Gráfica No 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 30 días
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2021



Gráfica No 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 20 días
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2021

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

Con respecto a la tipología "Consulta", la Tabla No 13 muestra que los sectores Gobierno y Hábitat presentan un tiempo promedio de cierre superior al establecido en el Decreto 491/2020 para esta tipología.

2.6 Seguimiento a peticiones pendientes de cierre

En la Tabla No 14, se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones pendientes de cierre en el Sistema y que requieren validación:

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	21.944	69,15%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	5.488	17,29%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2.491	7,85%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	385	1,21%
UAESP	372	1,17%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	213	0,67%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	131	0,41%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	119	0,37%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	81	0,26%
CODENSA	79	0,25%
OTRAS ENTIDADES	431	1,36%
TOTAL	31.734	100,00%

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones pendientes de cierre

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

La Tabla No 14 muestra que la entidad que acumula el mayor número de peticiones para validación es la Secretaría Distrital de Gobierno con 21.944 peticiones, que representan el 69,15% del total del Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital del Hacienda, con 5.488 peticiones para validación, que representan el 17,29% del total en el Distrito Capital.

2.7 Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas emitidas por las entidades Distritales

La evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas comprende la evaluación del cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, para el mes evaluado⁵ muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA	TOTAL INCUMPLIMIENTO
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
35.816	1.465	1.375	90	1.288	177	1.378	87	1.175	290	335	139	357
		94%	6%	88%	12%	94%	6%	80%	20%	23%	9%	24%

Tabla No 15. Evaluación en cuanto a calidad y calidez de las respuestas emitidas por entidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

⁵ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de noviembre/2020, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

La población corresponde a 35.816 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de noviembre; de estas, se tomó una muestra de 1.465 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁶:

Las cifras muestran que el 94% (1.375) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 88% (1.288) cumple con el criterio de “Claridad”, el 94% (1.378) cumple con el criterio de “Calidez” y el 80% (1.175) cumple el criterio de “Oportunidad”; se concluye que el 23% (335 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 9% (139 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se envió comunicación a las entidades distritales que presentan observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, las cuales se relacionan a continuación:

- Caja de la Vivienda Popular
- Concejo de Bogotá
- Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP
- Enel-CODENSA S.A ESP
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Empresa del Tercer Milenio Transmilenio
- Fundación Gilberto Álzate Avendaño
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- Instituto Distrital de las Artes
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático –IDIGER
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Instituto para la Economía Social-IPES
- Jardín Botánico -JBB
- La Terminal de Transporte
- Orquesta Filarmónica de Bogotá

⁶ **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.

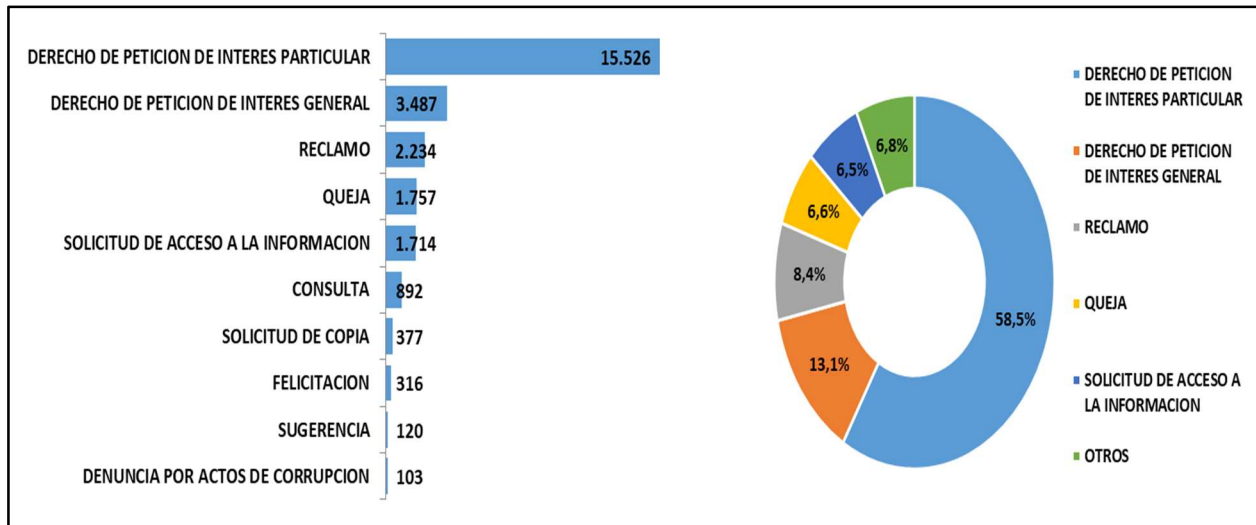
- Personería de Bogotá
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente.
- Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Secretaría General⁷
- Secretaría Jurídica Distrital
- Servicios integrados para la movilidad
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
- Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Vanti Gas Natural –S.A. E.S.P
- Veeduría Distrital

A estas entidades se les hace un llamado para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

La Gráfica No 8 muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de diciembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología con mayor registro, con 15.526 peticiones, que representan el 58,5% 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 3.487 peticiones que representan el 13,1% del total registrado. Frente al mes anterior (noviembre) no se presenta variación en la posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología con mayor registro.

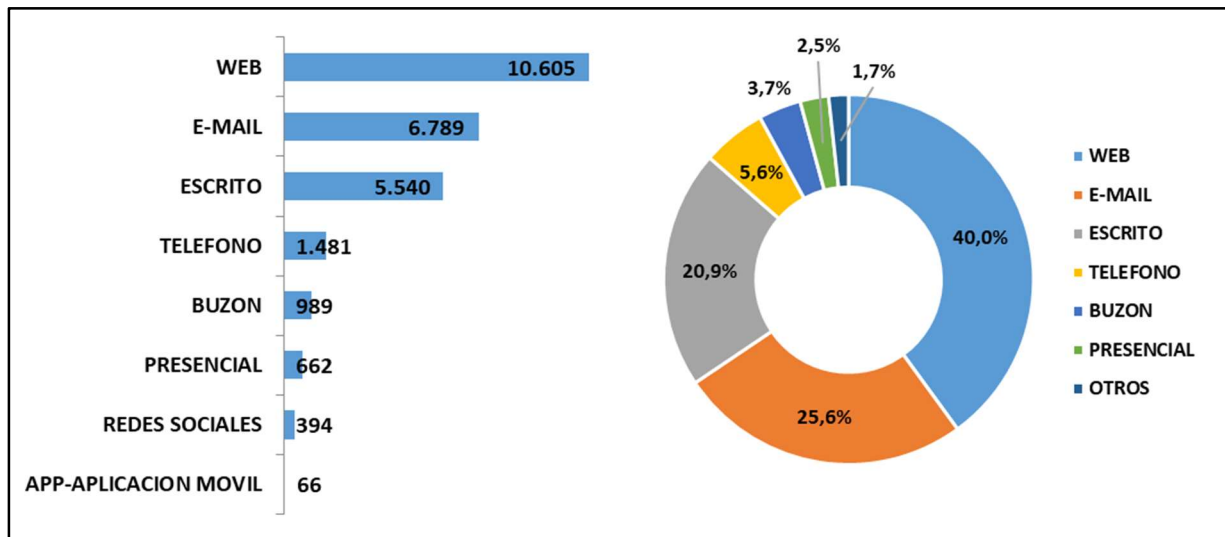
⁷ En la Secretaría General se envía comunicación a todas las dependencias que presenten observaciones a sus respuestas evaluadas



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

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

4. CANALES DE INTERACCIÓN



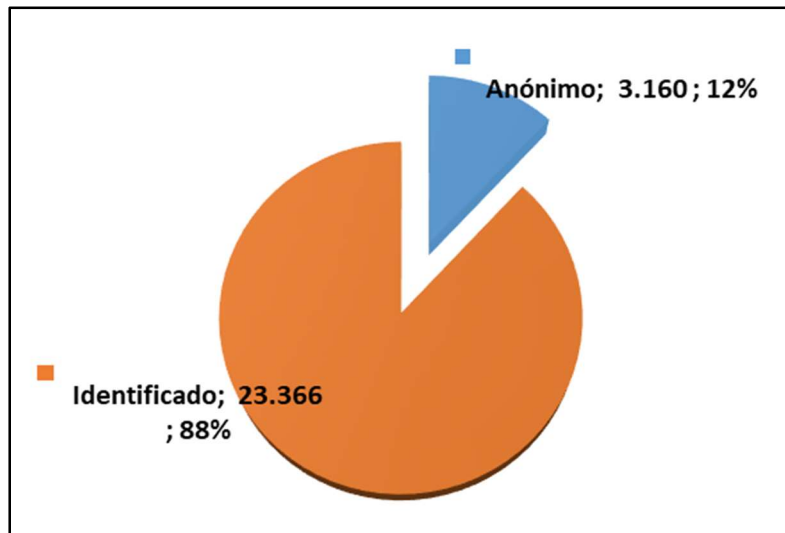
Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

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

En la Gráfica No 9 se observa que en el mes de diciembre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 10.608 peticiones, que representan el 40% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Email” con 6.789 peticiones (25,6% del total registrado); frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, este mismo canal “Web” fue el más utilizado por la ciudadanía.

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

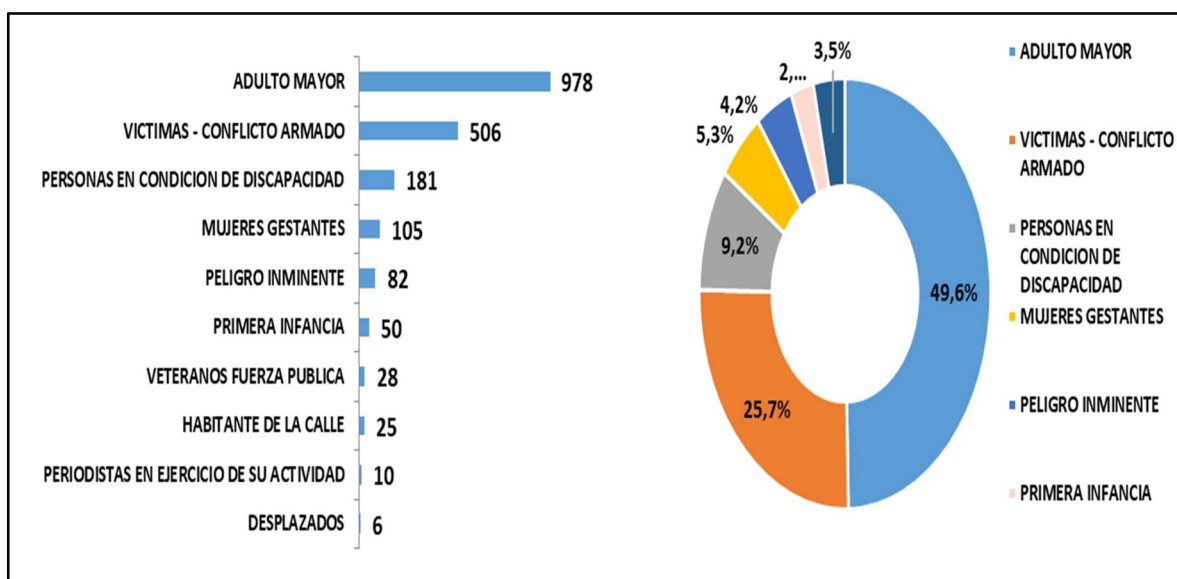
La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de diciembre por la ciudadanía, 23.366 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 88% del total de peticiones registradas, mientras que 3.160 peticiones (12% del total) lo fueron por ciudadanos(as) anónimos; frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del requirente, teniendo en cuenta que en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.



Gráfica No 10. Calidad del Requirente

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

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



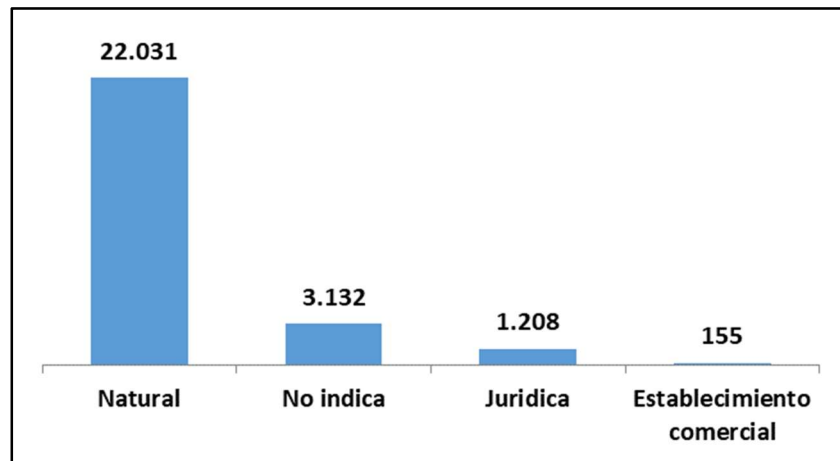
Gráfica No 11. Condición del peticionario

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

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de diciembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 1.971 peticiones (7,4% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, habitante de calle, veteranos fuerza pública, periodistas en ejercicio de su actividad y desplazados). De éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (978) que representan el 49,6%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas de conflicto armado" con 506 peticiones que representan el 25,7% del total de peticiones que refieren condición especial.

Frente al mes anterior (noviembre), no se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que en ese mes "Adulto mayor" también fue la condición con mayor número de registros en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones -Bogotá te escucha.

7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



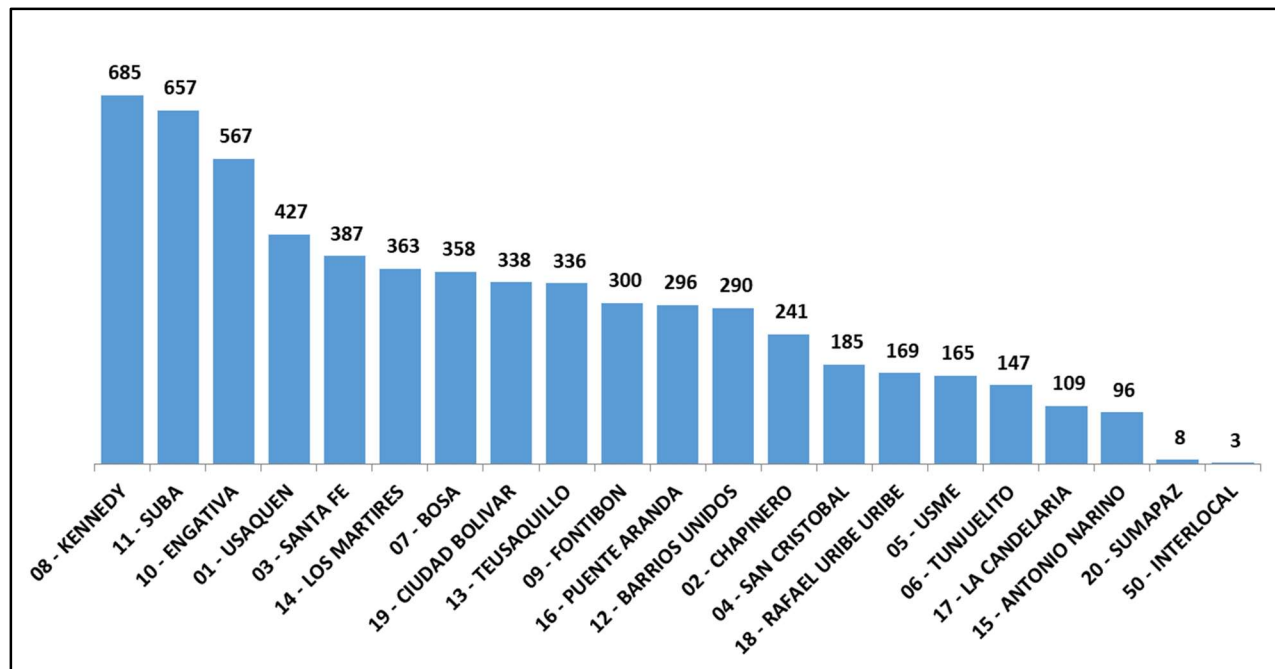
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

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

En la Gráfica No 12 se muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, en el mes de diciembre 22.031 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 83,05% del total registrado en el Distrito; en 3.132 peticiones (11,81%) no se reporta esta información; 1.208 peticiones (4,55%) registraron como personas jurídicas y 155 peticiones (0,58%) como establecimiento comercial. Al comparar estas cifras, frente a las del mes anterior (noviembre), no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, ni a la proporción que representa, teniendo en cuenta que, en dicho mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.

8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de diciembre, en 6.127 peticiones (23,1% del total registrado en el mes de diciembre) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (información que corresponde a la localidad donde se origina la petición, es decir la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), observándose que las localidades de Kennedy, Suba y Engativá, son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 685, 657 y 567 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 31,16% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de diciembre. Frente al mes anterior, se observa que dos (2) de estas localidades (Suba y Kennedy) también se ubicaron en el TOP de las tres localidades más relacionadas con las peticiones interpuestas por la ciudadanía.



Gráfica No 13. Participación por localidades

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

Seguidamente, en la Tabla No 16 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Kennedy, Suba y Engativá):

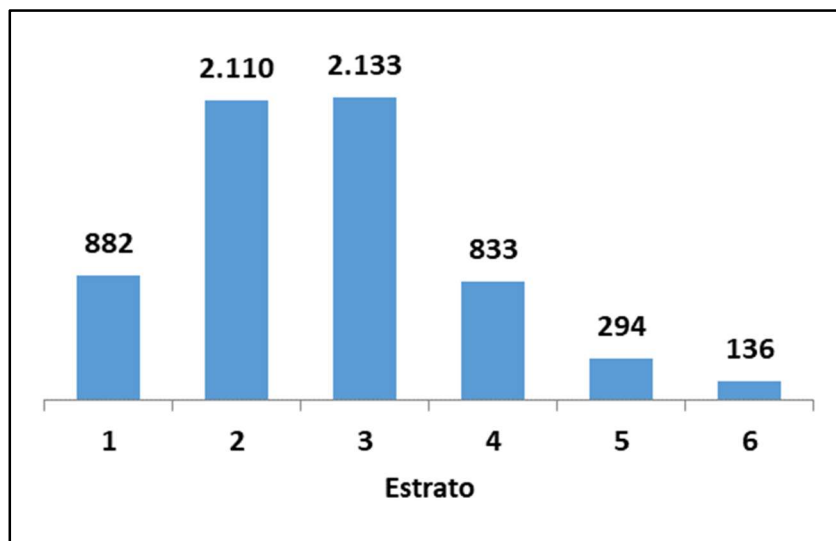
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	TOTAL PETICIÓN
08 - KENNEDY	NIVEL CENTRAL	154
	IMPUESTOS DISTRITALES	66
	ESPACIO PUBLICO	47
11 - SUBA	NIVEL CENTRAL	141
	IMPUESTOS DISTRITALES	94
	ESPACIO PUBLICO	70
10 - ENGATIVÁ	NIVEL CENTRAL	149
	IMPUESTOS DISTRITALES	59
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	47

Tabla No 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones

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

La Tabla No 16 muestra que los temas “Nivel Central e Impuestos Distritales” son transversales en las tres (3) localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Kennedy, Suba y Engativá).

9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato

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

En la Gráfica No 14 se muestra el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual permite observar que en el mes de diciembre se registraron 6.388 peticiones que incluyeron esta variable (24,1% del total registrado en el mes). De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (2.133 peticionarios) que representan el 33,4% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de diciembre; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 2” con 2.110 peticiones que representan el 33,0% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en el mes de diciembre. Frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que, en ese mes, el estrato “3” también presentó el mayor número de registros en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

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

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según 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 en los cuales se señala expresamente: *“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”.*

En la Tabla No 17 se muestran las peticiones que en el mes de diciembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 274 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
AMBIENTE	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	El ciudadano manifiesta inconformidad con un acta de reunión.	1
		El ciudadano solicita mantenimiento de plantas ubicadas en un sector de la ciudad.	1
	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	El ciudadano solicita a la entidad participación de la comunidad en inventario forestal.	1
		El ciudadano solicita información referente a la conformación de la mesa de arbolado y coberturas vegetales del distrito.	1
		El ciudadano solicita información relacionada a los actores que intervienen en un proyecto de la entidad.	1
		El ciudadano solicita limpieza en la curva del Río Tunjuelo en un sector de la ciudad	1
		La ciudadana solicita información del Plan Ambiental de una localidad.	1
		Petición anónima de un miembro de resguardo indígena solicita reunión para presentar propuestas de como enfrentar la pandemia en la capital.	1
		Petición anónima solicita reunión de aprovechamiento de residuos orgánicos conforme a la política de gobierno abierto.	1
		Petición anónima solicita revisar con gestores de integridad y control interno de la entidad respuesta a un requerimiento solicitado.	1
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	Los ciudadanos solicitan revisión del marco general de contratos suscritos con empresa de telecomunicaciones de Bogotá para el cumplimiento de las normas que integran la Política Pública de Comunicación	3
		Una persona denuncia presuntas irregularidades por parte de funcionarios de la entidad.	2
		La ciudadana agradece ayuda alimentaria recibida por parte de la entidad.	1
		La ciudadana manifiesta felicitación a un proyecto de una entidad.	1
		La ciudadana manifiesta inconformidad con el proceso de entrega de ayuda humanitaria.	1
		La ciudadana solicita alianzas en difusión para festival Sonora Bogotá.	1
		La ciudadana solicita información relacionada a un recorrido que realiza la entidad.	1

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
		La ciudadana solicita revisión de un proceso de licitación pública de la entidad donde labora para garantizar el debido proceso y trato digno.	1
		Petición anónima presenta aportes para la construcción de Políticas Públicas para la danza.	1
		Petición anónima reconoce el trabajo artístico de una persona perteneciente a un colectivo de maestros dedicados al arte.	1
		Petición anónima solicitando información sobre movilidad de vehículos blindados que dispone el distrito.	1
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Una persona denuncia presuntas irregularidades por parte de funcionarios de la entidad.	4
		El ciudadano solicita información relacionada con la extensión social solidaria.	2
		El ciudadano formula preguntas relacionadas con una certificación obtenida por parte de la entidad.	1
		Petición anónima denuncia robo de bicicleta en Universidad donde estudia	1
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTÁ	El ciudadano solicita convocar mesa de trabajo con gestores de control social para concertar Plan de Gobierno Abierto	1
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	33
		Una persona denuncia presuntas irregularidades por parte de funcionarios de la entidad.	6
		Petición anónima presenta queja por posibles fiestas clandestinas con alto volumen cerca al lugar donde reside	2
		Concejal solicita información sobre presupuesto y contratación a una alcaldía local de Bogotá.	1
		El ciudadano solicita aclaración de la no inclusión de iniciativas La Ciudadanas en la guía para la inversión cultural y deportiva de su localidad	1
		El ciudadano solicita ayuda humanitaria para él y su núcleo familiar debido a la situación del Covid 19	1
		El ciudadano solicita copias de actas de reunión del Consejo de Planeación de su localidad con vigencia 2020	1
		El ciudadano solicita información de procedimiento por el posible daño ocasionado de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en la malla vial del sector donde reside	1
		El ciudadano solicita intervención en el mantenimiento vial de un terreno de bien público	1
		El ciudadano solicita traslado a veeduría distrital de su petición referente a audiencias públicas	1
		El ciudadano presentan inconformidad con los procesos de encuentros de ciudadanos en la localidad donde residen	1
		Funcionario presenta informe sobre posibles aglomeraciones de extranjeros en una vivienda de un sector de la ciudad.	1
		Junta de acción comunal solicita intervención de su alcaldía local referente a problemáticas de pandillismo, consumo de sustancias psicoactivas y otros en su localidad	1
		La ciudadana solicita acciones para adulto mayor por posible caso de abandono	1
		La ciudadana solicita información referente a pagos compensatorios y de transporte con vigencias 2017 a 2021 por ser delegada de mesa de una localidad	1
		La ciudadana solicita información sobre propuestas recreativas y deportivas para el adulto mayor que no cuenta con el puntaje del sisben requerido	1

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
		La ciudadana solicita respuesta a petición presentada referente a la construcción de un parque en su localidad	1
		La ciudadana solicita revisión en la entrega de mercados realizada a un gremio de bici taxis.	1
		Petición anónima solicita inspección sanitaria y fumigación en el edificio donde reside, también revisión de los planes de emergencia y evacuación.	1
		Petición anónima solicita intervención con el arreglo de calles y andenes en un sector de la ciudad	1
		Un ciudadano solicita información sobre las fechas para funcionamiento de canchas deportivas de su localidad	1
		Una persona denuncia presuntos trámites ilegales ofrecidos por personas externas a la entidad.	1
		La ciudadana solicita información de documentos referente al sembrado de árboles en la localidad donde reside	1
HÁBITAT	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	El ciudadano solicita información clara sobre la negociación de un predio	1
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	El ciudadano presenta formato para la formulación de preguntas en el marco de rendición de cuentas del sector hacienda	3
INTEGRACIÓN SOCIAL	IDIPRON	Una persona denuncia presuntas irregularidades por parte de funcionarios de la entidad.	150
		Una persona manifiesta su apoyo a un funcionario de la entidad.	2
		El ciudadano solicita información sobre programas del gobierno para prestar servicios de voluntariado.	1
		El ciudadano solicita vinculación laboral a un programa de la entidad, además solicita ayuda humanitaria.	1
		El ciudadano manifiesta inconformidad sobre el costo, el aseo y los insumos de los baños.	1
		El ciudadano solicita información y transparencia en el proceso de convocatoria a talleres que brinda la entidad, por posible caso de discriminación.	1
		El ciudadano solicita patrocinador para impulsar un corto documental sobre Bogotá	1
		La ciudadana expresa su deseo de compartir tiempo con su familia.	1
		La ciudadana solicita información sobre la participación de un joven en los programas que tiene la entidad.	1
		La ciudadana solicita información sobre las organizaciones sociales que promuevan garantía de derechos en su localidad.	1
		La ciudadana solicita certificados de servicios prestados y factores salariales a su entidad para proceso de pensión.	1
		El ciudadano solicita información sobre los contratos celebrados por la administración distrital y una empresa de comunicación de Bogotá y también explicación sobre el listado de favorecidos y descalificados en el proceso de contratación de publicidad.	1
		La ciudadana solicita indulto para pago de impuesto predial y cambio de estrato.	1
		La ciudadana solicita retiro del comedor la Aguadita	1

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
		La ciudadana solicita una vivienda, teniendo en cuenta que son personas en condición de vulnerabilidad	1
		Petición anónima sobre el no uso de elementos de protección al practicar un deporte en una sede de la entidad	1
		Petición anónima sobre la inconformidad sobre manejo de alimentos en una sede de la entidad	1
		Petición anónima solicita aclaración en la información correspondiente al número de usuarios atendidos en una unidad de protección integral de la entidad.	1
		Petición anónima solicita informe sobre la gestión del programa misional que beneficia a niños, niñas y adolescentes de la entidad	1
		Petición anónima solicita publicación del informe de gestión de peticiones por que el que aparece no corresponde.	1
		Solicitan mesa de trabajo para tratar temas contractuales con otra entidad.	1
		Solicitan mesa de trabajo para tratar temas contractuales con otra entidad.	1
		Una persona expresa su agradecimiento con una ex-funcionaria de la entidad.	1
	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	El ciudadano solicita información referente a responsabilidad patrimonial en cuatro áreas de responsabilidad del estado	1
		La ciudadana envía cuestionario de sensibilización, conocimiento y aplicación respecto al estado social de derecho y la democracia	1
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	La ciudadana solicita mesa de trabajo para tratar temas de seguridad para un sector de la ciudad	1
		La ciudadana solicita revocatoria del comparendo realizado por medio electrónico	1

Tabla No 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

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

El análisis del asunto de las peticiones listadas en la Tabla No 17, muestra que algunas no corresponden al subtema veedurías ciudadanas, lo cual evidencia dificultades en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades; frente a lo cual se hace un llamado a las Entidades para capacitar a los servidores(as) que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.

11. 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 r de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”*, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, viene consolidando el

reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017. A continuación se presenta dicho consolidado para noviembre⁸, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

Sector	Entidad	Noviembre				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	6.111	6.111	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	14	14	N.A.	N.A.	100,0%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaria Distrital de Gobierno	2.708	RECHAZADO			
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	614	614	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC.	73	73	N.A.	N.A.	100,0%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	661	702	41	N.A.	94,2%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	202	202	N.A.	N.A.	100,0%
	FONCEP	93	109	16	N.A.	85,3%
	Lotería de Bogotá	157	157	N.A.	N.A.	100,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	233	233	N.A.	N.A.	100,0%

⁸ 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 24 de diciembre de 2020.

Sector	Entidad	Noviembre				
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	49	49	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	312	312	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto distrital de turismo-IDT	5	5	N.A.	N.A.	100,0%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	876	903	27	N.A.	97,0%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	35	35	N.A.	N.A.	100,0%
	Universidad Distrital	43	43	N.A.	N.A.	100,0%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	3	3	N.A.	N.A.	100,0%
	Secretaría Distrital de Salud	1.349	1.349	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur	416	416	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur Occidente	312	312	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Centro Oriente	293	293	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Norte	234	234	N.A.	N.A.	100,0%
	Capital Salud	313	643	330	N.A.	48,7%

Sector	Entidad	Noviembre				
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.088	3.088	N.A.	N.A.	100,0%
	IDIPRON	169	169	N.A.	N.A.	100,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	68	68	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	164	164	N.A.	N.A.	100,0%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	22	22	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural- IDPC	86	86	N.A.	N.A.	100,0%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	52	52	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	195	195	N.A.	N.A.	100,0%
	Canal Capital	37	37	N.A.	N.A.	100,0%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.571	1.686	115	N.A.	93,2%
	IDIGER	31	31	N.A.	N.A.	100,0%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	380	380	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	671	671	N.A.	N.A.	100,0%

Sector	Entidad	Noviembre				
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	5.785	5.785	N.A.	N.A.	100,0%
	IDU	92	92	N.A.	N.A.	100,0%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	182	182	N.A.	N.A.	100,0%
	-Transmilenio S.A.	321	26.217	25.896	N.A.	1,2%
	Terminal de Transporte S.A.	52	52	N.A.	N.A.	100,0%
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	59	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	269	269	N.A.	N.A.	100,0%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	1.924	1.924	N.A.	N.A.	100,0%
	Caja de Vivienda Popular	511	511	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	261	261	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	42	42	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	136	136	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	21	NO PRESENTÓ INFORME			

Sector	Entidad	Noviembre				
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
MUJER	Secretaria de la Mujer	138	138	N.A.	N.A.	100,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	617	841	224	N.A.	73,4%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	179	RECHAZADO			
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	40	40	N.A.	N.A.	100,0%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	169	169	N.A.	N.A.	100,0%
	Veeduría Distrital	303	303	N.A.	N.A.	100,0%
TOTAL		32.741	56.423	26.649	0	58,0%

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010 noviembre 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/12/2020
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 14/01/2021

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se observa que de las 55 entidades que deben reportar la información, dos (2) entidades no presentaron informe y 2 entidades se les rechazó el reporte por parte de la veeduría; es decir, 51 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (noviembre). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 32.741 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 56.423 peticiones lo cual muestra una diferencia de 26.649 peticiones⁹, llegando a un cumplimiento del 58%; es decir, de la totalidad de peticiones registradas, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 58% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

⁹ 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.

Hay que mencionar que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento son: Transmilenio S.A (1,2%), Capital Salud (48,7%) y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y justicia (73,4%).

Adicionalmente, es importante mencionar las cuatro (4) entidades que no efectuaron reporte o le fue rechazado en el periodo evaluado¹⁰: Sistema Integrado de Movilidad - SIM, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, Secretaria Distrital de Gobierno y U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010; a estas entidades se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que invitar a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

12. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de diciembre un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Seguridad y convivencia, Gobierno Local, Salud, Subsidios, Ambiente, Asistencia Social, Urbanismo-vivienda, Familia e Impuestos, tasas y contribuciones) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar los subtemas más reiterados, en los cinco (5) sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de diciembre (Gobierno, Movilidad, Hábitat, Salud, Integración Social) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Hábitat, Desarrollo Económico, Gestión Pública, Hacienda, Planeación, Integración Social y Ambiente) que presentaron tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente (Decreto 491 de 2020), de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las entidades que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

¹⁰ Noviembre 2020



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES DICIEMBRE - 2020

Página 45 de 45

- Hacer un llamado a las entidades para que a través de las Oficinas de Control Interno se capacite a los servidores(as) que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades (Sistema Integrado de Movilidad – SIM y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, Secretaria Distrital de Gobierno y U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá) que no cumplieron con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, en relación con presentar el reporte/informe estadístico para el periodo evaluado.
- Hacer un llamado a las entidades que no registraron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, la totalidad de peticiones recibidas en su entidad con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

Elaboró: Ricardo de los Ríos - Profesional Universitario
Revisó: Dany Fernando Agudelo Ramírez – Profesional Universitario
Dorian de Jesús Coquies - Director Distrital de Calidad del Servicio

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

