



SECRETARÍA  
GENERAL

**INFORME PETICIONES ENTIDADES  
DISTRITALES ENERO - 2021**

Página 1 de 53

**INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES  
ENERO - 2021**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. FEBRERO DE 2021**

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



CO18/8583



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”<sup>1</sup>. En este sistema, la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, 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 enero/2021.

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

**GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS –  
ENTIDADES DISTRITALES  
A TRAVÉS DE BOGOTÁ TE ESCUCHA – ENERO DE 2021**

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 enero/2021, mostrando la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes y registradas por sector, la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, análisis de calidad y calidez de las respuestas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

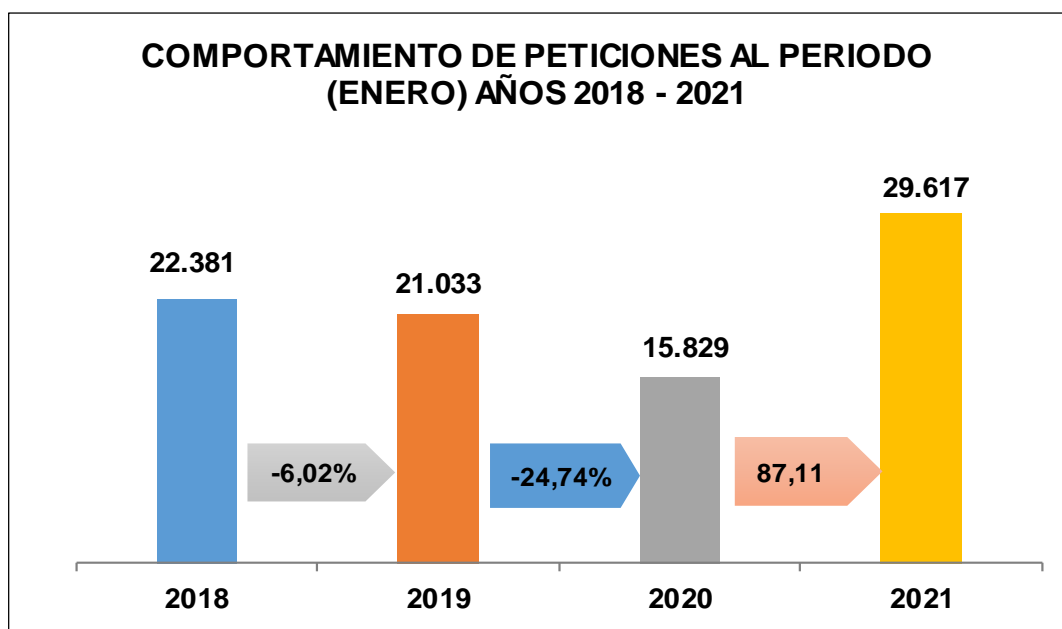
**1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.**

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS										
PERIODO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Diferencia 2021 - 2020		Diferencia frente al mes anterior	
							No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.039	17.643	22.381	21.033	15.829	29.617	13.788	87,11%	3.091	11,65%
Febrero	20.458	22.657	29.728	25.625	22.659					
Marzo	18.233	25.375	26.802	25.973	24.896					
Abril	20.337	22.168	31.958	25.154	27.791					
Mayo	21.583	30.755	34.166	31.756	31.164					
Junio	21.012	27.382	20.352	24.893	32.998					
Julio	17.127	25.729	26.271	28.133	37.247					
Agosto	20.342	27.799	25.523	27.230	30.667					
Septiembre	21.141	26.442	24.448	24.975	38.794					
Octubre	17.725	26.339	24.119	27.627	37.642					
Noviembre	20.442	26.378	24.893	20.098	32.913					
Diciembre	17.334	20.397	17.653	17.428	26.526					
<b>TOTAL</b>	<b>230.773</b>	<b>299.064</b>	<b>308.294</b>	<b>299.925</b>	<b>359.126</b>	<b>29.617</b>				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 al 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, entre el año 2016 a 2021 (corte 30 de enero), 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 enero se registraron 29.617 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, cifra que muestra un aumento de 3.091 peticiones (11,65%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (diciembre), y un aumento de 13.788 peticiones (87,11%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (enero de 2020).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de enero periodo 2018 a 2021  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

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 2020 a 2021:

CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
<b>AÑO 2020</b>					
ENERO	1/01/2020	31/01/2020	12021	164552021	15.829
FEBRERO	1/02/2020	28/02/2020	164562021	394122021	22.659
MARZO	1/03/2020	31/03/2020	394152021	648112021	24.896
ABRIL	1/04/2020	30/04/2020	648122021	930892021	27.791
MAYO	1/05/2020	31/05/2020	930902021	1216512021	31.164
JUNIO	1/06/2020	30/06/2020	1247782021	1541412021	32.998
JULIO	1/07/2020	31/07/2020	1585472021	1871232021	37.247
AGOSTO	1/08/2020	31/08/2020	1965502021	2252432021	30.667
SEPTIEMBRE	1/09/2020	30/09/2020	2278892021	2564512021	38.794
OCTUBRE	1/10/2020	31/10/2020	2673592021	2960492021	37.642
NOVIEMBRE	1/11/2020	30/11/2020	3057922021	3344732021	32.913
DICIEMBRE	1/12/2020	31/12/2020	3394272020	3664182020	26.526
<b>AÑO 2021</b>					
ENERO	1/01/2021	31/01/2021	12021	290342021	29.617

**Tabla No 2. Consecutivo de registros 2020- 2021**

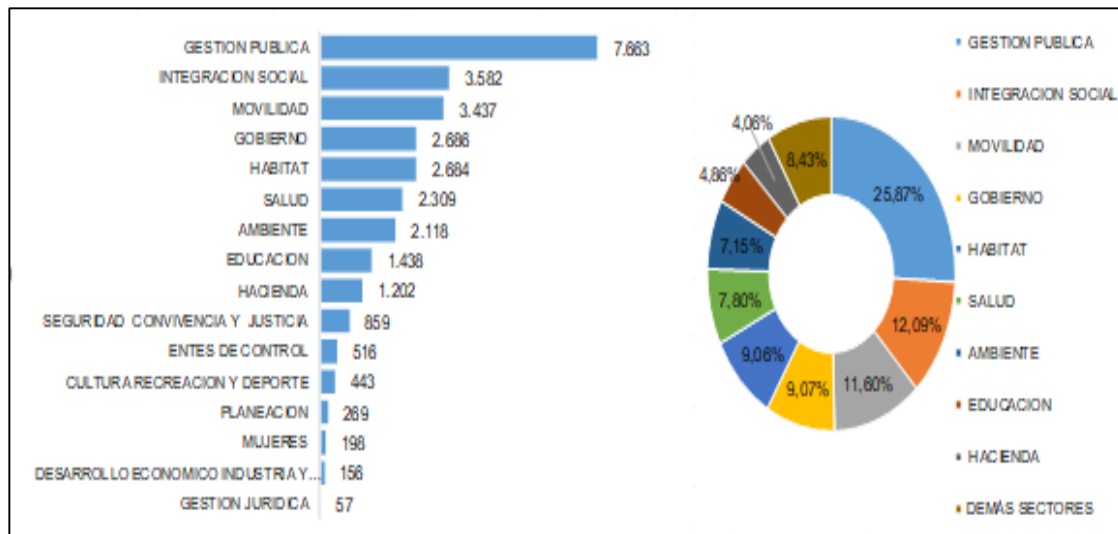
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

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.**

A continuación, en la Gráfica No 2 se muestra el registro de peticiones en el Distrito Capital por sectores, observándose que en el mes de enero los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son <sup>2</sup>:

Integración Social con 3.582 peticiones (12,09%), Movilidad con 3.437 peticiones que representan el 11,60% del total registrado en el mes de enero en el Sistema, Gobierno con 2.686 (9,07%), Hábitat con 2.684 peticiones (9,06%) y Salud con 2.309 peticiones (7,80% del total), las cuales acumulan 14.698 peticiones que representan el 49,63% del total de las peticiones registradas en el mes de enero en el Distrito Capital.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - enero 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (diciembre), 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 estuvo ocupada por el Sector Movilidad, que en el mes de enero pasó a ubicarse en la segunda posición. Por otra parte, hay que mencionar que cuatro de estos sectores (Integración Social, Movilidad, Hábitat y Salud) también se ubicaron en el TOP de los cinco sectores con mayor registro de peticiones

<sup>2</sup> 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.

en el mes de diciembre/2021, teniendo en cuenta que en el mes de enero ingresó al TOP el Sector Gobierno desplazando al Sector Ambiente.

## 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 enero, 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
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	7.639	99,69%	25,79%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	24	0,31%	0,08%
<b>TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA</b>		<b>7.663</b>	<b>100,00%</b>	<b>25,87%</b>
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.558	99,33%	12,01%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	24	0,67%	0,08%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>3.582</b>	<b>100,00%</b>	<b>12,09%</b>
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	2.626	76,40%	8,87%
	TRANSMILENIO	259	7,54%	0,87%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	218	6,34%	0,74%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	91	2,65%	0,31%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	86	2,50%	0,29%
	SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	78	2,27%	0,26%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	46	1,34%	0,16%
	GRÚAS Y PATIOS	33	0,96%	0,11%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>3.437</b>	<b>100,00%</b>	<b>11,60%</b>
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.307	85,89%	7,79%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	324	12,06%	1,09%



	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	55	2,05%	0,19%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>2.686</b>	<b>100,00%</b>	<b>9,07%</b>
<b>HABITAT</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.650	61,48%	5,57%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	408	15,20%	1,38%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	320	11,92%	1,08%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	128	4,77%	0,43%
	CODENSA	70	2,61%	0,24%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO –ERU	57	2,12%	0,19%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB	31	1,15%	0,10%
	GAS NATURAL	20	0,75%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR HABITAT</b>		<b>2.684</b>	<b>100,00%</b>	<b>9,06%</b>
<b>SALUD</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.146	49,63%	3,87%
	SUBRED SUR	267	11,56%	0,90%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	250	10,83%	0,84%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	248	10,74%	0,84%
	SUBRED NORTE	203	8,79%	0,69%
	CAPITAL SALUD EPS	192	8,32%	0,65%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	3	0,13%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>2.309</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,80%</b>
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.157	54,63%	3,91%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	647	30,55%	2,18%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	289	13,64%	0,98%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	25	1,18%	0,08%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.118</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,15%</b>

EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1.338	93,05%	4,52%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	67	4,66%	0,23%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	33	2,29%	0,11%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACION</b>		<b>1.438</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,86%</b>
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	775	64,48%	2,62%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	258	21,46%	0,87%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	104	8,65%	0,35%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	65	5,41%	0,22%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>1.202</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,06%</b>
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	646	75,20%	2,18%
	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	213	24,80%	0,72%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>859</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,90%</b>
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	322	62,40%	1,09%
	CONCEJO DE BOGOTA	114	22,09%	0,38%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	80	15,50%	0,27%
<b>TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL</b>		<b>516</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,74%</b>
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	124	27,99%	0,42%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	92	20,77%	0,31%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	76	17,16%	0,26%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	67	15,12%	0,23%
	CANAL CAPITAL	44	9,93%	0,15%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	29	6,55%	0,10%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ-OFB	11	2,48%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>443</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,50%</b>

PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	269	100,00%	0,91%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>		<b>269</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,91%</b>
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	198	100,00%	0,67%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>198</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,67%</b>
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	77	49,36%	0,26%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	74	47,44%	0,25%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	5	3,21%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>156</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,53%</b>
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	57	100,00%	0,19%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN JURIDICA</b>		<b>57</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,19%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>29.617</b>	<b>100%</b>	

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

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

- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.558 peticiones que representan el 99,33% del total de peticiones registradas en su Sector y el 12,01% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad con 2.626 peticiones, que representan el 76,40% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,87% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.307 peticiones que representan el 85,89% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,79% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.650 peticiones, que representan el 61,48% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,57% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

<sup>3</sup> Se excluyen de este TOP las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha y la Línea 195, un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia; por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

- Secretaría de Educación del Distrito con 1.338 peticiones que representan el 93,05% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,52% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (diciembre), 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 presentó el mayor registro de peticiones. Igualmente, se observa que cuatro (4) de estas entidades enunciadas anteriormente (Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat,) también se clasificaron dentro de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; teniendo en cuenta que ingresó al TOP la Secretaría de Educación del Distrito, desplazando a la Secretaría Distrital de Ambiente, entidad que en enero no se ubicó dentro de las entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

## 2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

SECTOR	DICIEMBRE 2020	ENERO 2021	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GESTION PUBLICA	5.290	7.663	44,86%
INTEGRACION SOCIAL	2.630	3.582	36,20%
MOVILIDAD	3.641	3.437	-5,60%
GOBIERNO	2.543	2.686	5,62%
HABITAT	2.952	2.684	-9,08%
SALUD	2.850	2.309	-18,98%
AMBIENTE	2.547	2.118	-16,84%
EDUCACION	781	1.438	84,12%
HACIENDA	967	1.202	24,30%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	656	859	30,95%
ENTES DE CONTROL	462	516	11,69%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	501	443	-11,58%
PLANEACION	227	269	18,50%
MUJERES	113	198	75,22%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	331	156	-52,87%
GESTION JURIDICA	35	57	62,86%
<b>TOTAL</b>	<b>26.526</b>	<b>29.617</b>	<b>11,65%</b>

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

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 enero con las registradas en el mes anterior (diciembre); se observa una variación de 11,65% (3.091 peticiones), en donde nueve (9) sectores y los entes de control

presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose los sectores Educación, Mujeres y Gestión Jurídica que presentan mayor aumento (superior al 50%) en el porcentaje de peticiones registradas.

Por otra parte, seis (6) sectores presentan aumento en el porcentaje de sus peticiones registradas, siendo el Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo el que presenta la mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas (52,87%).

### 2.3 Gestión de respuesta por sectores

Seguidamente, en la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas<sup>4</sup> en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores:

PETICIONES ENERO 2021						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS ENERO 2021	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS ENERO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	3.437	11,60%	2.345	3.747	6.092	20,84%
GOBIERNO	2.686	9,07%	1.238	2.104	3.342	11,43%
SALUD	2.309	7,80%	1.421	1.824	3.245	11,10%
INTEGRACION SOCIAL	3.582	12,09%	1.516	1.663	3.179	10,88%
HABITAT	2.684	9,06%	318	2.511	2.829	9,68%
AMBIENTE	2.118	7,15%	511	1.914	2.425	8,30%
PLANEACION	269	0,91%	119	2.205	2.324	7,95%
HACIENDA	1.202	4,06%	279	1.047	1.326	4,54%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	859	2,90%	532	450	982	3,36%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	156	0,53%	550	423	973	3,33%
EDUCACION	1.438	4,86%	340	600	940	3,22%
GESTION PUBLICA	7.663	25,87%	150	374	524	1,79%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	443	1,50%	143	300	443	1,52%
ENTES DE CONTROL	516	1,74%	256	139	395	1,35%
MUJERES	198	0,67%	42	92	134	0,46%
GESTION JURIDICA	57	0,19%	42	34	76	0,26%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>29.617</b>	<b>100%</b>	<b>9.802</b>	<b>19.427</b>	<b>29.229</b>	<b>100%</b>

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

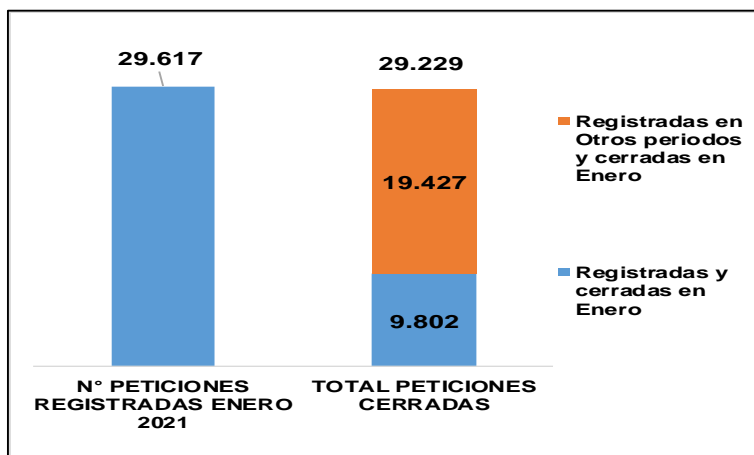
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

<sup>4</sup> Para el análisis es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias, por lo cual el número de peticiones gestionadas puede superar el de peticiones recibidas, dado que en algunos casos debe ser resuelta por más de una dependencia y/o entidad.

La Tabla No 5 muestra que, en el Distrito Capital se realizó cierre a 29.229 peticiones, de las cuales el 33,53% (9.802) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (enero) y el restante 66,46% (19.427) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de enero.

Igualmente, la Tabla No 5 muestra que el sector con mayor número de cierres es Movilidad, con 6.092 que representan el 20,84% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Gobierno con 3.342 cierres que representan el 11,43% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

Al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de enero, la Gráfica No 3 permite observar que de las 29.617 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 9.802 peticiones ingresadas y registradas en este mes (enero), quedando en trámite 19.815 peticiones, que representan el 66,90% 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 01/02/2021

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 enero:

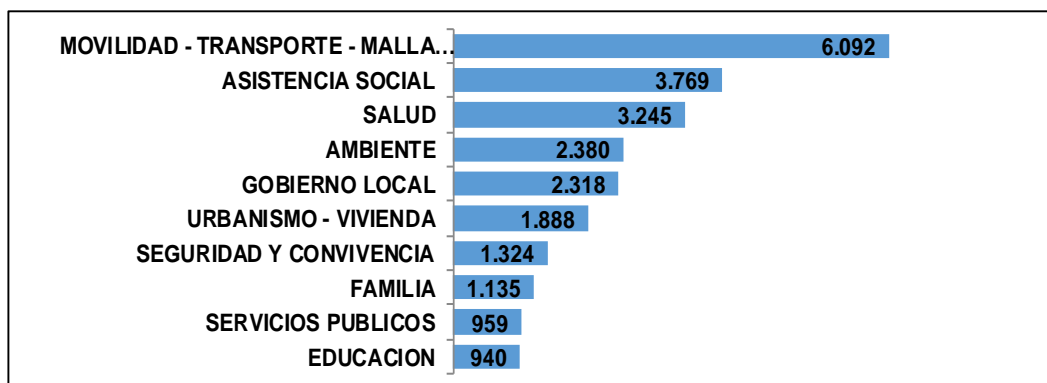
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.188	-
	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha	8.453	-
	Otras Dependencias Secretaría General	540	497
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		21	27
<b>TOTAL</b>		<b>10.202</b>	<b>524</b>

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

La Tabla No 6 permite concluir que la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 10.202, adelantados en un alto porcentaje (99,7%) por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 524, de las cuales 497 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 27 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 01/02/2021

Tomando como base las 29.229 respuestas emitidas en el mes de enero 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 24.050 peticiones (82,28% del total de respuestas emitidas en el mes de enero 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 20,84% del total de respuestas emitidas en el mes de enero; en segundo lugar, se ubica el tema "Asistencia Social" que representa el 12,89% del total de respuestas emitidas en el mes de enero en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (diciembre) 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, ocho (8) de estos temas (con algunas variaciones en la posición ocupada) también se encontraron dentro de los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes anterior.

A continuación, en la Tabla No 7 se muestran los temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de enero, 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	365	3	602	3.808	14	369	542	280	71	38	6.092	20,84%
ASISTENCIA SOCIAL	979	2	90	2.577	9	36	43	23	2	8	3.769	12,89%
SALUD	72	8	183	1.359	172	251	1.032	106	29	33	3.245	11,10%
AMBIENTE	29	3	226	1.579	4	45	117	369	5	3	2.380	8,14%
GOBIERNO LOCAL	57	13	1.111	744	4	231	80	53	14	11	2.318	7,93%
URBANISMO - VIVIENDA	163	4	113	1.474	2	10	56	32	33	1	1.888	6,46%



SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	31	12	335	671	18	93	99	53	5	7	1.324	4,53%
FAMILIA	23	11	73	789	11	120	44	29	29	6	1.135	3,88%
SERVICIOS PUBLICOS	22	11	237	426	3	170	54	25	1	10	959	3,28%
EDUCACION	117	1	75	381	4	223	75	46	13	5	940	3,22%
OTROS TEMAS	273	35	635	3.330	26	157	216	405	70	32	5.179	17,72%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.131</b>	<b>103</b>	<b>3.680</b>	<b>17.138</b>	<b>267</b>	<b>1.705</b>	<b>2.358</b>	<b>1.421</b>	<b>272</b>	<b>154</b>	<b>29.229</b>	<b>100%</b>

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

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 17.138 peticiones que representan el 58,63% del total de respuestas emitidas en el mes de enero en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 3.680 peticiones que representan el 12,59%.

Frente al mes anterior (diciembre) se observa que la tipología (Derecho de Petición de Interés Particular) continúa siendo la de mayor registro en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital.

En la Tabla No 7 también se observa que la tipología de mayor registro en el tema más frecuente (Movilidad, transporte y malla vial), es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 3.808 peticiones que representan el 62,50% del total de respuestas emitidas en el mes de enero con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Derecho de Petición de Interés General” con 602 peticiones que representan el 9,88% del total de respuestas emitidas en el mes de enero con este tema.

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

**Sector Movilidad**

En este Sector, los subtemas más frecuentes en este mes son “Descargue de Comparendos” y “Atención Línea 195” que representan el 12,8% y el 12,2% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (diciembre), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes esta posición estuvo ocupada por el subtema “Atención Línea 195” que como se observa pasó a ubicarse en la segunda posición.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
DESCARGUE DE COMPARENDOS	782	12,8%
ATENCION LINEA 195	744	12,2%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	307	5,0%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	291	4,8%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	262	4,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.706	60,8%
<b>TOTAL</b>	<b>6.092</b>	<b>100%</b>

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

**Sector Gobierno**

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	423	12,7%
CONTRAVENCIONES COMUNES CODIGO DE POLICIA	378	11,3%
ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO	270	8,1%
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	264	7,9%
INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	239	7,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.768	52,9%
<b>TOTAL</b>	<b>3.342</b>	<b>100%</b>

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

## Sector Salud

En el Sector Salud, el subtema más reiterado en el mes es “D. medicina especializada” con el 8,6% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de enero; en segundo lugar, se ubica el subtema “Revisión de datos reporte de resultados de laboratorio” con el 8,1% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (diciembre), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes esta posición estuvo ocupada por el subtema “Revisión de datos reporte de resultados de laboratorio” que como se observa pasó a ubicarse en la segunda posición en enero de 2021.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. Ambulatorio Medicina Especializada	279	8,6%
Revisión de Datos Reporte de Resultados-Laboratorio	263	8,1%
Acceso y orientación sobre servicios de salud	209	6,4%
Acceso y Orientación sobre servicios de salud	168	5,2%
Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	160	4,9%
Otros subtemas del sector	2.166	66,7%
<b>TOTAL</b>	<b>3.245</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

## Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	1.673	52,6%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	292	9,2%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	148	4,7%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	117	3,7%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	99	3,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	850	26,7%
<b>TOTAL</b>	<b>3.179</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

En este Sector, el subtema más reiterado es “Enlace social” con el 52,6% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de enero; en segundo lugar, se ubica “Apoyos económicos adulto mayor” con el 9,2% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (diciembre) 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.

### Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	259	9,2%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	246	8,7%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	222	7,8%
ACCESO A VIVIENDA	201	7,1%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	199	7,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.702	60,2%
<b>TOTAL</b>	<b>2.829</b>	<b>100%</b>

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Programa de reasentamientos humanos” con el 9,2% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, seguido del subtema “Actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles” con el 8,7% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema más reiterado fue “Atención y servicio a la ciudadanía” que en el mes de enero pasó a ocupar la quinta posición en el Sector.

### 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 otra parte, 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:*

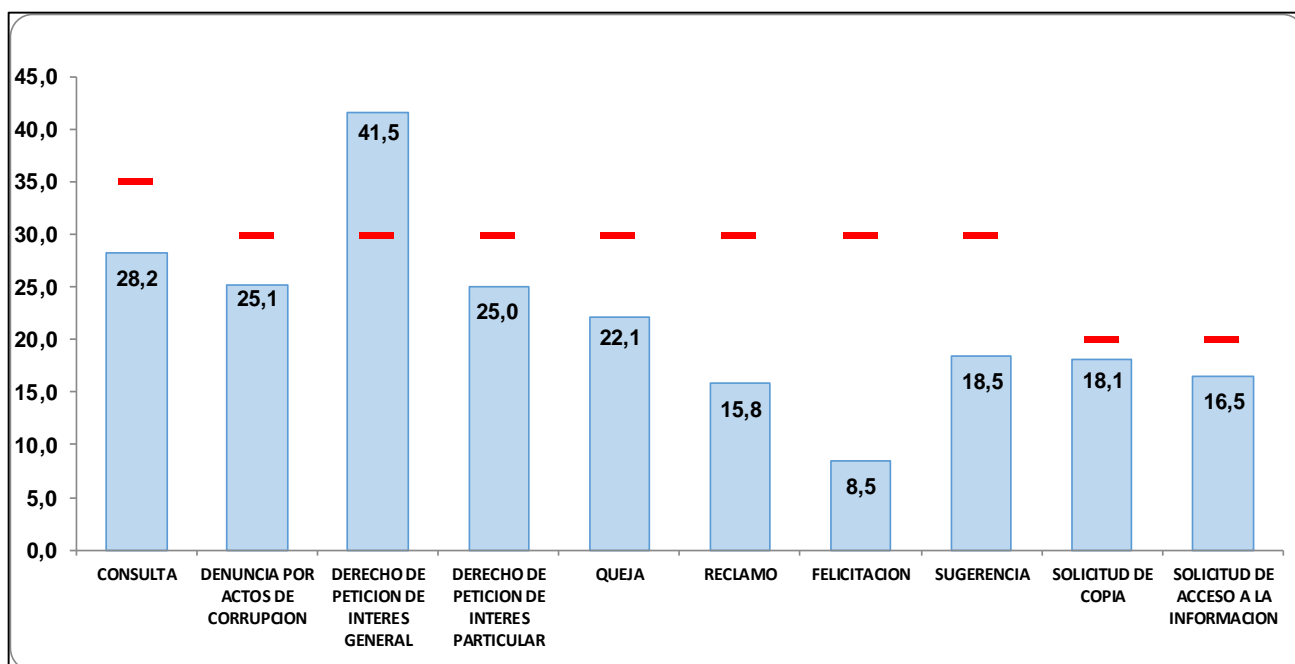
*(I) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

*(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 2021.

El tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en enero fue de 25,7 días hábiles; frente al mes anterior (diciembre) se presenta una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 46,0 días hábiles.

Seguidamente en la Gráfica No 5 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 la tipología “Derecho de petición de interés general”, es superior 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 01/02/2021

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	24,5	22,0	24,0	23,2	21,3	26,7	21,0	16,0	15,4	14,3
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	32,9	9,5	19,5	13,7	20,5	14,9	16,0	7,0	15,1	10,5
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	7,7	30,0	21,9	9,9	12,0	8,3	1,5	5,8	17,0	13,6
EDUCACION	18,0	31,0	20,4	17,6	18,6	19,1	8,3	51,8	8,6	12,1
ENTES DE CONTROL	2,9	2,8	8,4	6,1	3,3	5,7	18,0	6,0	6,0	9,2
GESTION JURIDICA	3,4	37,0	7,9	18,6	5,0	7,7		6,5	8,0	
GESTION PUBLICA	15,2	5,0	26,2	20,4	40,1	21,8	8,8	63,8	14,7	12,1
GOBIERNO	52,5	76,3	73,9	59,0	43,8	26,4	62,0	17,6	62,8	74,4
HABITAT	42,0	25,8	34,3	43,3	30,8	23,8	17,8	31,8	18,3	29,3
HACIENDA	57,9	4,5	51,5	57,2	45,8	43,1	14,0	32,5	32,4	23,5
INTEGRACION SOCIAL	12,0	5,8	15,6	12,1	18,2	13,0	11,5	10,3	8,9	11,5
MOVILIDAD	9,3	13,3	16,7	16,5	15,4	14,5	24,6	18,2	11,9	12,0
MUJERES			14,5	17,0	22,0	19,0	23,0		9,0	14,6
PLANEACION	36,2		21,2	25,5	30,5	19,9		31,5	12,0	20,4
SALUD	8,4	10,4	14,7	12,4	12,0	11,2	4,7	12,8	9,9	7,8
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	21,0	7,5	13,7	12,5	4,9	7,9	6,4	10,0	11,3	5,4
<b>TIEMPO PROMEDIO</b>	<b>28,2</b>	<b>25,1</b>	<b>41,5</b>	<b>25,0</b>	<b>22,1</b>	<b>15,8</b>	<b>8,5</b>	<b>18,5</b>	<b>18,1</b>	<b>16,5</b>

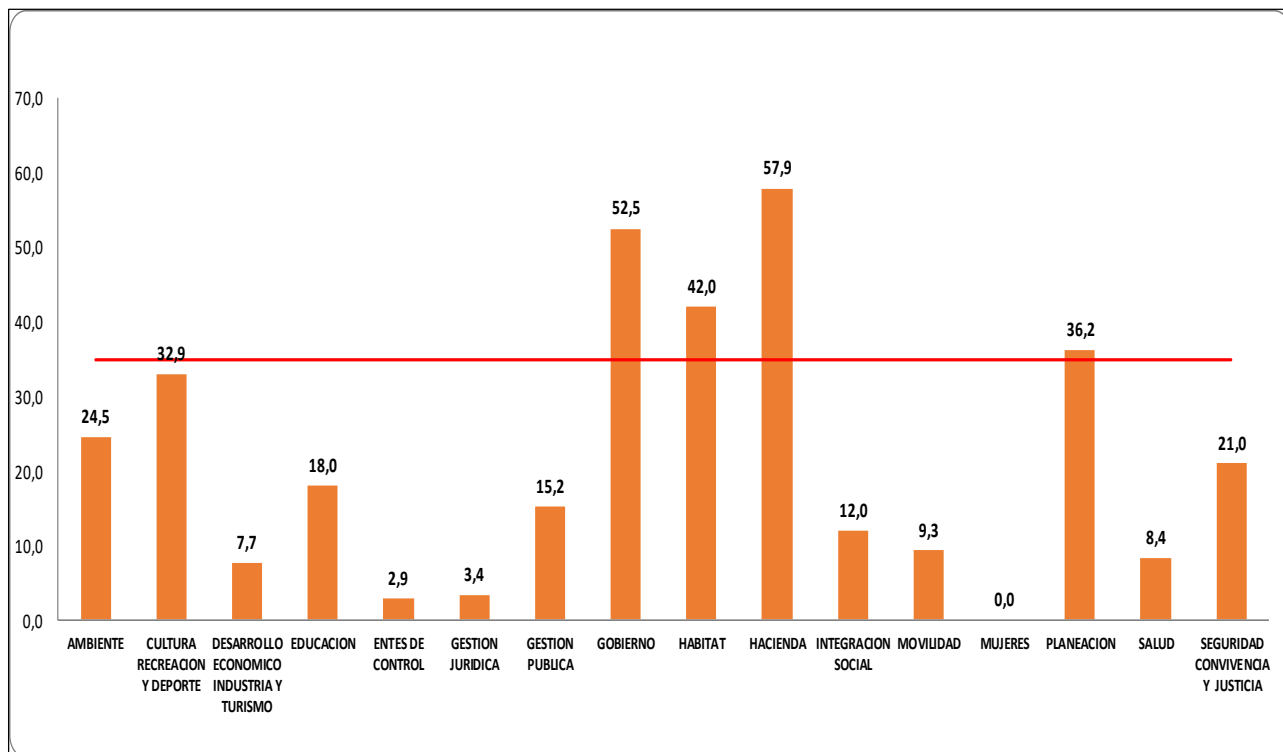
Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

La Tabla No 13 muestra que, en el mes de enero, los siguientes sectores presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020: Gobierno (8 tipologías), Hacienda (7 tipologías), Hábitat (4 tipologías), Gestión Pública (2 tipologías) y los sectores Educación y Planeación 1 tipología.

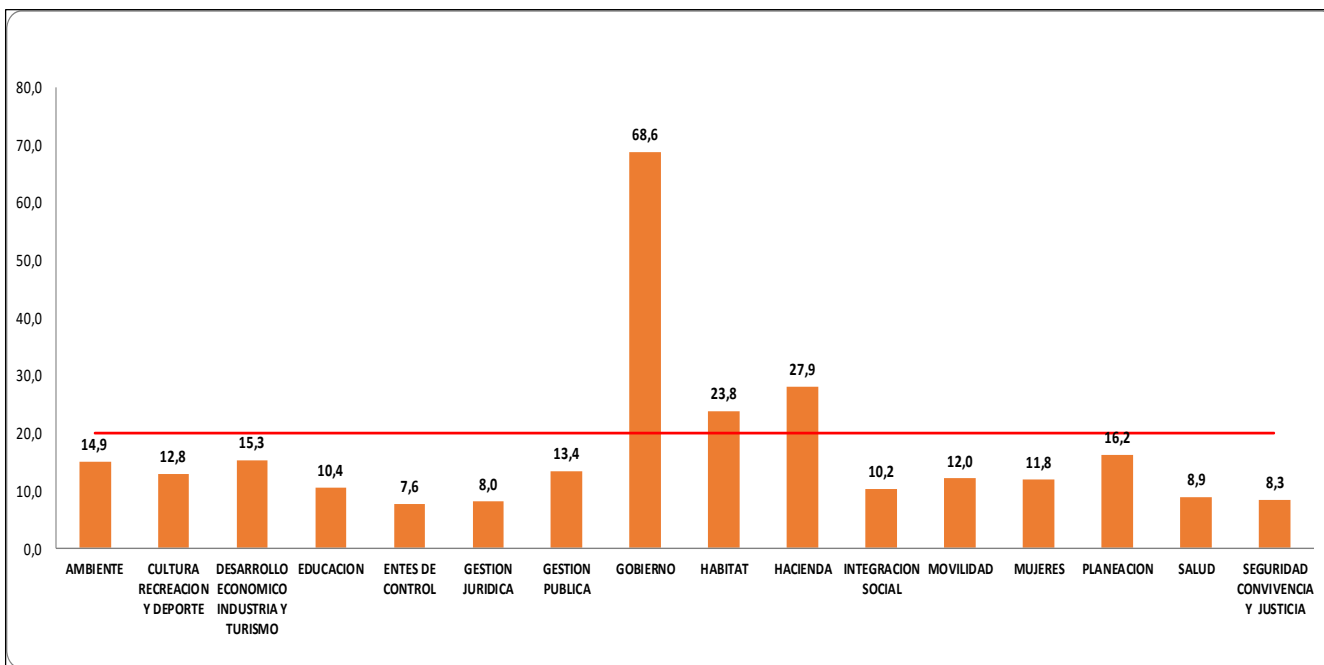
Hay que mencionar que en el mes anterior (diciembre), los sectores (Gobierno, Hábitat, Gestión Pública, Hacienda, Planeación) también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente.

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, Hábitat, Hacienda y Planeación 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 01/02/2021





**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 01/02/2021

En la Gráfica No 7 se muestra el tiempo promedio de cierre por sector a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 20 días de acuerdo al Decreto 491/2020 (Solicitudes de información y Solicitudes de copia), observándose que los sectores Gobierno, Hábitat 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, Hábitat, Hacienda y Planeación, 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	22974	67,90%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	5406	15,98%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	3672	10,85%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	412	1,22%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	289	0,85%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	247	0,73%
UAE SERVICIOS PUBLICOS	213	0,63%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	104	0,31%
CODENSA	74	0,22%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	57	0,17%
OTRAS ENTIDADES	389	1,15%
<b>TOTAL</b>	<b>33.837</b>	<b>100%</b>

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

La Tabla No 14 muestra que la entidad que acumula el mayor número de peticiones para validación es la Secretaría Distrital de Gobierno con 22.974 peticiones, que representan el 67,90% del total del Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital del Hacienda, con 5.406 peticiones para validación, que representan el 15,98% 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 evaluado<sup>5</sup> muestra los siguientes resultados:

<sup>5</sup> Evaluación de respuestas emitidas en el mes de diciembre/2020, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA	TOTAL INCUMPLIMIENTO
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
39.805	1.453	1.386	67	1.290	163	1.384	69	1.146	307	362	149	391
		95%	5%	89%	11%	95%	5%	79%	21%	25%	10%	27%

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 01/01/2021

La población corresponde a 39.805 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de diciembre; de estas, se tomó una muestra de 1.453 respuestas para la respectiva evaluación.

#### Cumplimiento de criterios<sup>6</sup>:

Las cifras muestran que el 95% (1.386) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia", el 89% (1.290) cumple con el criterio de "Claridad", el 95% (1.384) cumple con el criterio de "Calidez" y el 79% (1.146) cumple el criterio de "Oportunidad"; se concluye que el 25% (362 respuestas) no cumplen con todos los criterios de "Calidad y Calidez" y el 10% (149 respuestas) no cumplen con el "Manejo del sistema".

A continuación, se relaciona el porcentaje de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 31 de diciembre de 2020, de cada una de las entidades distritales:

ENTIDAD	% CUMPLIMIENTO
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	100%
CANAL CAPITAL	63%
CAPITAL SALUD EPS	100%
U.A.E CATASTRO DISTRITAL	92%

<sup>6</sup> **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.

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

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

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

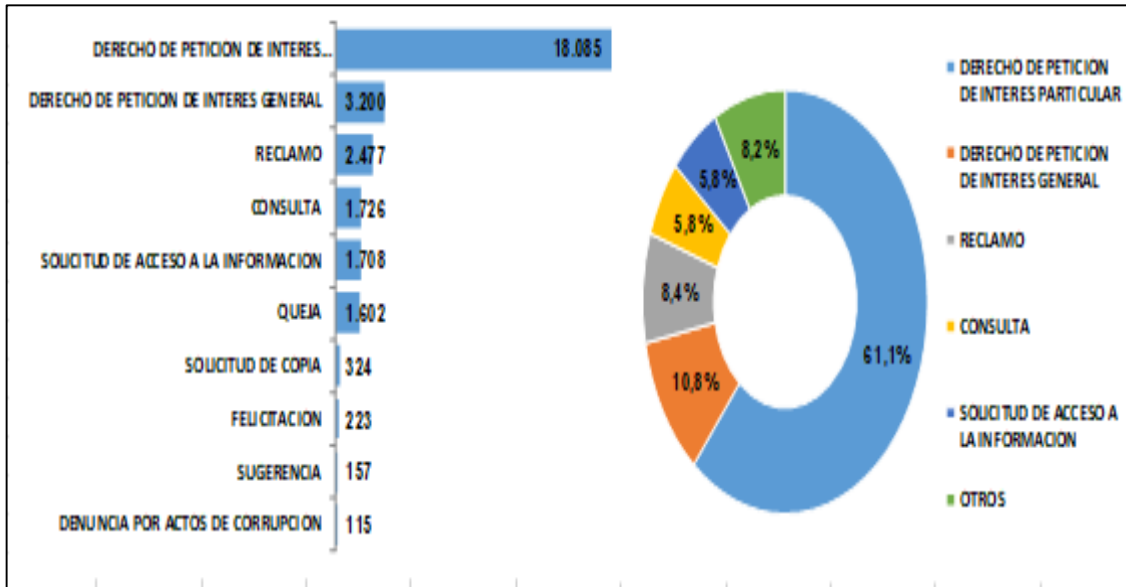
**Manejo del Sistema:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

CODENSA	67%
CONCEJO DE BOGOTÁ	75%
CVP- CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	86%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	77%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	83%
EMPRESA DE TELÉFONOS-ETB	100%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	91%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	91%
GAS NATURAL	100%
GRÚAS Y PATIOS	73%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD- IDCBIS	50%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	67%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	90%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	91%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	80%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	93%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	80%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	100%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	87%
JARDÍN BOTÁNICO-JBB	93%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	83%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	100%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	91%
ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	75%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	53%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA	88%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	93%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	53%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	29%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	67%

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	82%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	79%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	73%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	57%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT	27%
SECRETARIA GENERAL	62%
SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL	75%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	100%
SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	100%
SUBRED CENTRO ORIENTE	100%
SUBRED NORTE	100%
SUBRED SUR	100%
SUBRED SUR OCCIDENTE	100%
TRANSMILENIO	100%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	100%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	91%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	83%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	100%
VEEDURÍA DISTRITAL	100%

### 3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

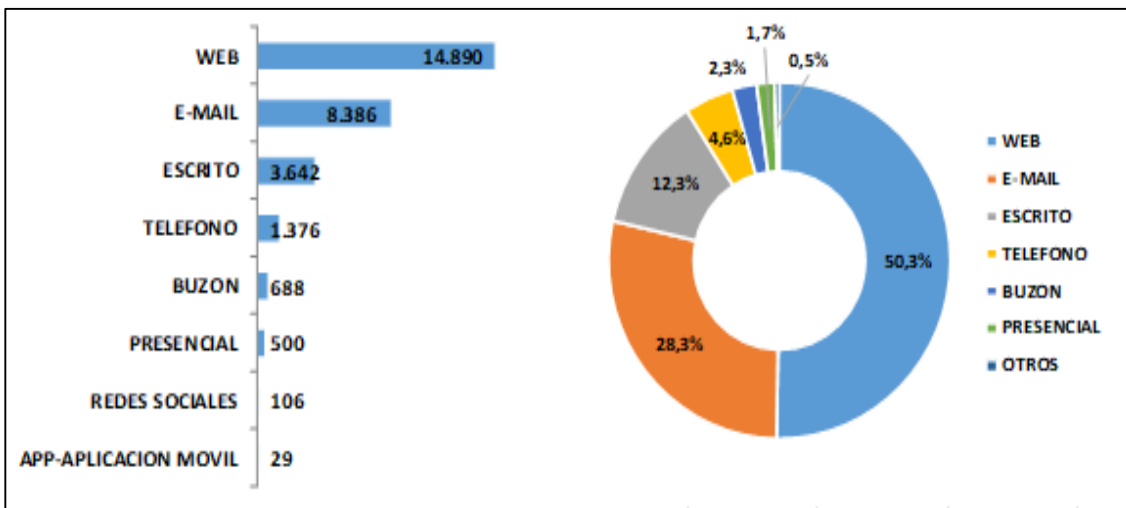
La Gráfica No 8 muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de enero, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología con mayor registro, con 18.085 peticiones, que representan el 61,1% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de Interés General” con 3.200 peticiones que representan el 10,8% del total registrado. Frente al mes anterior (diciembre) 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.



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

#### 4. CANALES DE INTERACCIÓN



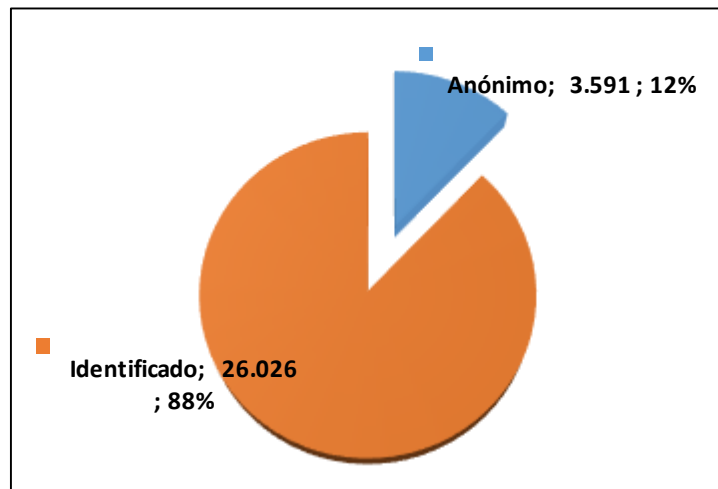
Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

En la Gráfica No 9 se observa que en el mes de enero el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 14.890 peticiones, que representan el 50,3% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Email” con 8.386 peticiones (28,3% del total registrado); frente al mes anterior (diciembre) 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

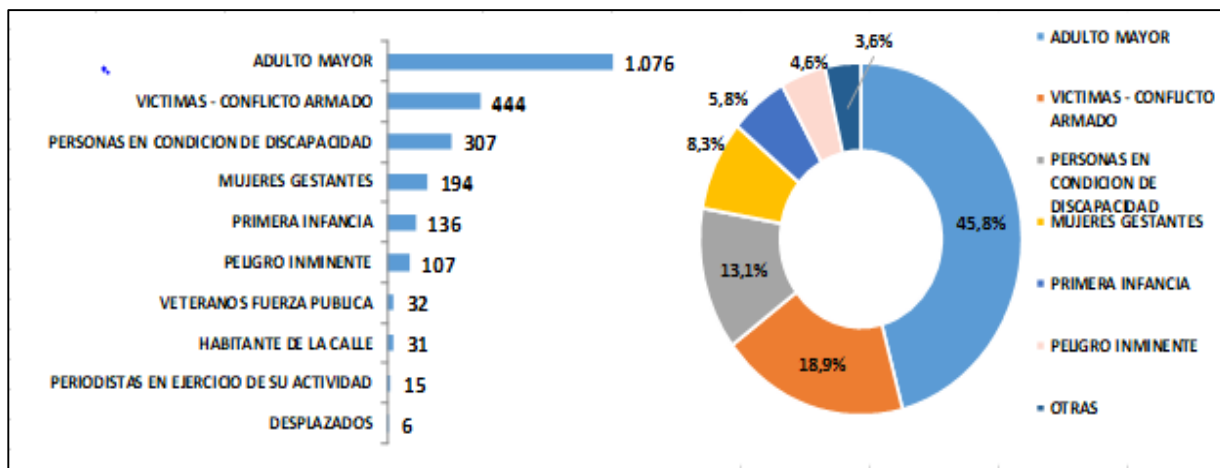
La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de enero por la ciudadanía, 26.026 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 88% del total de peticiones registradas, mientras que 3.591 peticiones (12% del total) lo fueron por ciudadanos(as) anónimos; frente al mes anterior (diciembre) 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 01/02/2021

## 6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 11. Condición del peticionario

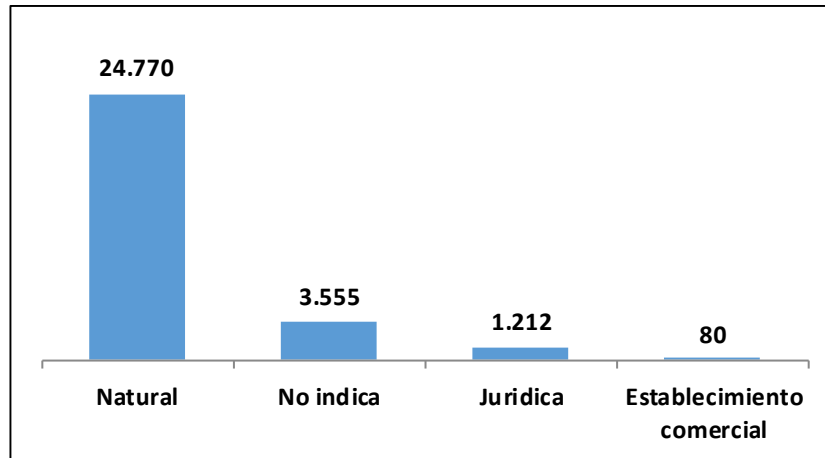
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de enero en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 2.348 peticiones (7,92% 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, primera infancia, peligro inminente, veteranos fuerza pública, habitante de calle, periodistas en ejercicio de su actividad y desplazados). De éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (1.076) que representan el 45,8%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas de conflicto armado" con 444 peticiones que representan el 18,9% del total de peticiones que refieren condición especial.

Frente al mes anterior (diciembre), 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

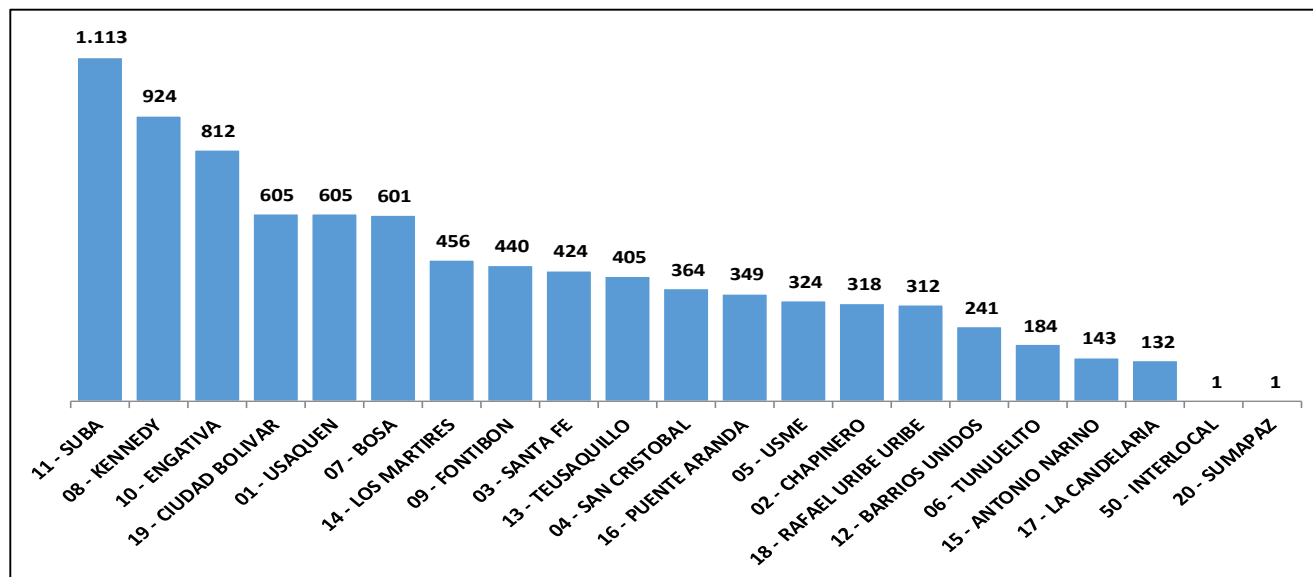
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2021

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 enero 24.770 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 83,63% del total registrado en el Distrito; en 3.555 peticiones (12,00%) no se reporta esta información; 1.212 peticiones (4,09%) registraron como personas jurídicas y 80 peticiones (0,27%) como establecimiento comercial. Al comparar estas cifras, frente a las del mes anterior (diciembre), 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 enero, en 8.754 peticiones (29,6% del total registrado en el mes de enero) 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 Suba, Kennedy y Engativá son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 1.113, 924 y 812 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 32,55% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de enero. Frente al mes anterior, se observa que estas mismas tres

(3) localidades (Suba, Kennedy y Engativá), también fueron las 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 01/02/2021

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

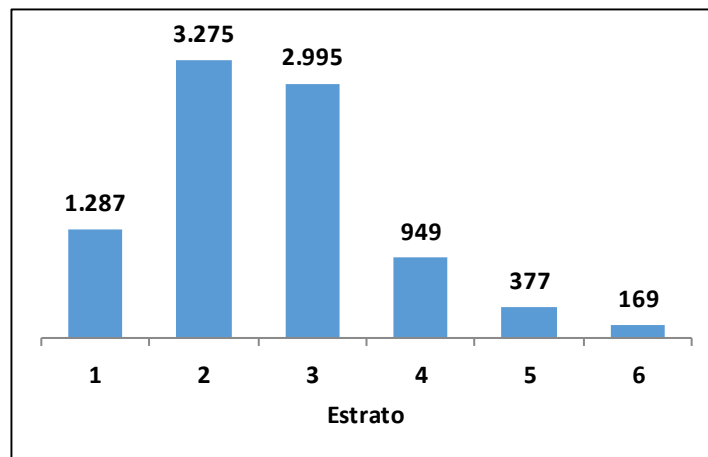
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
11 - SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	61
	COACTIVO	55
	IMPUESTOS DISTRITALES	53
08 - KENNEDY	IMPUESTOS DISTRITALES	43
	BOGOTA SOLIDARIA	40
	ESPACIO PUBLICO	40
10 - ENGATIVA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	47
	CONTRAVENCIONES	45
	ESPACIO PUBLICO	40

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 01/02/2021

La Tabla No 16 muestra que los temas “Servicio a la ciudadanía”, “Impuestos” y “Servicios públicos” son transversales en dos (2) de las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Suba, Kennedy 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 01/02/2021

En la Gráfica No 14 se muestra el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual permite observar que en el mes de enero se registraron 9.052 peticiones que incluyeron esta variable (30,6% del total registrado en el mes). De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (3.275 peticionarios) que representan el 36,2% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de enero; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 3” con 2.995 peticiones que representan el 33,1% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en el mes de enero. Frente al mes anterior (diciembre) se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que, en ese mes, el “Estrato 3” presentó el mayor número de registros en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

## 10. 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 enero en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 182 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETIC.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	El ciudadano solicita información sobre página de licitaciones de Bogotá.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima informa sobre posibles inconvenientes con actividades realizadas en vía pública en un sector de la ciudad.	1
AMBIENTE	SECRETARIA ISTRITAL DE AMBIENTE	La ciudadana solicita documentos referentes a mascotas y ambiente de una localidad de la ciudad para fines académicos.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	El ciudadano solicita planos estructurales sobre el Planetario de Bogotá para fines académicos.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	El ciudadano solicita información sobre página de licitaciones de Bogotá.	1
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	Veeduría de Seguridad Nacional solicita información sobre posibles casos de corrupción en las localidades de la ciudad.	1
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	Veeduría de Seguridad Nacional informa sobre reunión con entidades y alcaldía local para tratar temas de interés.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
INTEGRACION SOCIAL	IINSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	El ciudadano solicita apoyo para movilizarse en transporte público.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1

GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima informa sobre trabajos en horarios extensos de una Constructora en un sector de la ciudad.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima solicita revisión de permiso de movilidad dado en su empresa por posibles irregularidades.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima solicita intervención sanitaria en un establecimiento donde reside por posibles irregularidades.	1
AMBIENTE	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano presenta programa de formación ambiental y solicita acompañamiento y apoyo de una entidad del distrito.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima informa sobre la difícil situación que presentan la comunidad donde reside, debido a la pandemia del Covid 19, solicita ayuda y acompañamiento de las autoridades	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad de una persona en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana solicita acciones de intervención en sitio de reciclaje por inconvenientes de salubridad y mal manejo de residuos.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	La ciudadana solicita documentos referentes a la historia cultural de la danza.	1
GOBIERNO	S SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima solicita intervención a un predio referente a problemáticas de peleas, consumo de sustancias psicoactivas y otros en su localidad.	1

GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	La ciudadana solicita información sobre censo a mujeres que realizan actividades sexuales con el fin de brindar apoyo en formación académica.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	El ciudadano solicita ayuda en la inscripción a un programa que maneja la entidad para recibir subsidio.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	El ciudadano solicita ayuda en la inscripción a un programa que maneja la entidad para recibir subsidio.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	El ciudadano solicita ayuda en la inscripción a un programa que maneja la entidad para recibir subsidio.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
AMBIENTE	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	Petición anónima solicita grabación de reunión realizada en temas de agricultura urbana por presuntas irregularidades en el acta de reunión.	1

GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana informa sobre acumulación de escombros y basuras en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano denuncia posible incumplimiento en la norma sanitaria en un establecimiento educativo de su localidad.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Junta de acción comunal solicita cierre temporal de vía de acceso en un sitio de la ciudad con el fin de evitar contagios del Covid.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Junta de acción comunal solicita traslado provisional de Alcaldía Local por temas de movilidad.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana solicita información y verificación sobre contrato de adecuación al espacio público en un sector de la ciudad.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Empresa privada presenta el tercer mantenimiento preventivo del sistema de video vigilancia en una localidad de la ciudad.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano informa sobre accidentes viales en un sector de la ciudad ya que no cuentan con acceso peatonal , solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano manifiesta inconformidad por no estar en la base de datos del sisben y no recibir las ayudas que brinda el distrito.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano presenta queja en contra de una emisora de la ciudad con el fin de evaluar su procedencia.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano presenta queja en contra de una empresa de salud por operar una máquina que genera gas toxico para su comunidad, solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana solicita información sobre versión del Plan de Desarrollo Distrital de su localidad.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1

GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Centro residencial informa sobre el incremento de habitantes de calle en el sector donde reside y solicita intervención.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima se queja de presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades en el funcionamiento de una empresa de reciclaje, también violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano presenta queja por posibles irregularidades en reten de tránsito.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano informa sobre olores fuertes y presencia de insectos en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano presenta queja por posibles irregularidades en el manejo de temas sanitarios de la administración residencial donde habita, afectando su actividad comercial.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano solicita intervención de las autoridades para desarticular bandas criminales en un sector de la ciudad.	1
INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano presenta queja por posible violación a las medidas de bioseguridad en la convocatoria de un empleo en un sector de la ciudad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Petición anónima denuncia presuntos actos de corrupción.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	El ciudadano solicita información de equipamientos deportivos y culturales de la ciudad, y la participación de la juventud en este tema.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Vecinos de un sector de la ciudad presentan queja por la invasión del espacio público, solicitan intervención.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1



	NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON		
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima solicita rendición de cuentas de la entidad por posibles caso de corrupción	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima solicita rendición de cuentas de la entidad por posibles caso de corrupción	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntos actos de corrupción.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntos actos de corrupción.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntos actos de corrupción.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntos actos de corrupción.	1

INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	El ciudadano solicita que se tenga en cuenta para ayudas y concurso memorias de la calle.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntos actos de corrupción.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntos actos de corrupción.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima se queja que jóvenes beneficiarios de la entidad practican deportes violentos sin equipamiento de protección.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima se queja que jóvenes beneficiarios de la entidad practican deportes violentos sin equipamiento de protección.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima se queja de la utilización de piscinas por parte de niños y niñas beneficiarios de la entidad sin tener permiso de funcionamiento.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1

	NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON		
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima se queja que jóvenes beneficiarios de la entidad practican deportes violentos sin equipamiento de protección.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima se queja de participación de personas ajenas a las actividades deportivas de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima se queja de participación de personas ajenas a las actividades deportivas de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en una sede de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	El ciudadano solicita información sobre contratos suscritos con empresa de telecomunicaciones de Bogotá y la Alcaldía Mayor relacionados con bolsa financiera.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	La ciudadana solicita contestar cuestionario referente a democracia, participación ciudadana y estado social de derecho con fines académicos.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima informa sobre presuntas conductas indebidas de trabajadores en una sede de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presunta amenaza por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	El ciudadano realiza consulta del salario aprobado para la vigencia 2020 de un funcionario de un teatro de la ciudad.	1

INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntos actos de corrupción.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	El ciudadano solicita al Consejo Superior de la Universidad donde estudia dar trámite y respuesta a la denuncia presentada.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima se queja de actuaciones de una funcionaria de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntos actos de corrupción.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntos actos de corrupción.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1

	NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON		
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	El ciudadano solicita información sobre la oportunidad y apoyo a un género de danza, y los espacios para practicarlos.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	El ciudadano solicita información sobre contratos referentes a medios de comunicación y divulgación de la Alcaldía Mayor.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	El ciudadano solicita dialogo social sobre certificación de calidad de la facultad de Ingeniería Forestal de la Universidad Distrital.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima se queja de actuaciones de una funcionaria de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima se queja de actuaciones de una funcionaria de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA	Petición anónima se queja de actuaciones de una funcionaria de la entidad.	1

	NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON		
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima informa sobre la valentía de una funcionaria al ayudar con una problemática de la entidad.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	La ciudadana solicita revisión en proceso de licitación pública de una entidad del distrito para garantizar el debido proceso y trato digno.	1
AMBIENTE	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	El ciudadano solicita el Plan de Desarrollo de la ciudad, copia de las políticas públicas, referente a la reactivación económica.	1
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	El ciudadano solicita información sobre continuidad de comedor comunitario en un sector de la ciudad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	El ciudadano solicita información sobre los integrantes en lista de elegibles de una convocatoria del distrito.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	La ciudadana manifiesta su dolor por el fallecimiento de un profesor de arte de una entidad del Distrito.	1
SALUD	CAPITAL SALUD EPS	La mesa de trabajo de la política pública distrital de comunicación comunitaria solicita información sobre contratos suscritos con empresa de telecomunicaciones de Bogotá y la Alcaldía Mayor.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	La mesa de trabajo de la política pública distrital de comunicación comunitaria solicita información sobre contratos suscritos con empresa de telecomunicaciones de Bogotá y la Alcaldía Mayor.	1
SALUD	CAPITAL SALUD EPS	La mesa de trabajo de la política pública distrital de comunicación comunitaria solicita información sobre contratos suscritos con empresa de telecomunicaciones de Bogotá y la Alcaldía Mayor.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	La mesa de trabajo de la política pública distrital de comunicación comunitaria solicita información sobre contratos suscritos con empresa de telecomunicaciones de Bogotá y la Alcaldía Mayor.	1
SALUD	CAPITAL SALUD EPS	La mesa de trabajo de la política pública distrital de comunicación comunitaria solicita información sobre contratos suscritos con empresa de telecomunicaciones de Bogotá y la Alcaldía Mayor.	1
SALUD	CAPITAL SALUD EPS	La mesa de trabajo de la política pública distrital de comunicación comunitaria solicita información sobre contratos suscritos con empresa de telecomunicaciones de Bogotá y la Alcaldía Mayor.	1
SALUD	CAPITAL SALUD EPS	La mesa de trabajo de la política pública distrital de comunicación comunitaria solicita información sobre contratos suscritos con empresa de telecomunicaciones de Bogotá y la Alcaldía Mayor.	1

CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	La mesa de trabajo de la política pública distrital de comunicación comunitaria solicita información sobre contratos suscritos con empresa de telecomunicaciones de Bogotá y la Alcaldía Mayor.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Veeduría ciudadana solicita información sobre la Planta Temporal de la administración anterior.	1
SALUD	CAPITAL SALUD EPS	La mesa de trabajo de la política pública distrital de comunicación comunitaria solicita información sobre contratos suscritos con empresa de telecomunicaciones de Bogotá y la Alcaldía Mayor.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	La mesa de trabajo de la política pública distrital de comunicación comunitaria solicita información sobre contratos suscritos con empresa de telecomunicaciones de Bogotá y la Alcaldía Mayor.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	El ciudadano presenta queja de servidores de la entidad por posibles inconvenientes ocurridos frente a su vivienda.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana solicita demarcación y aclaración de las zonas de parqueo en un sector de la ciudad.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana solicita intervención para el manejo y aforo de personas que realizan trámites en una Notaría de la ciudad.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima presenta queja por acciones realizadas en locales comerciales de un sector de la ciudad y solicita intervención sanitaria.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima se queja de actuaciones de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima se queja de actuaciones de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima se queja de actuaciones de un funcionario de la entidad.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima denuncia presuntos actos de corrupción.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	Petición anónima se queja de actuaciones de un funcionario de la entidad.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1

GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima solicita intervención y vigilancia de las autoridades a un sector de la ciudad por posible ocupación ilegal de terrenos.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación de leyes que regulan la tranquilidad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano informa sobre actividades en establecimiento sin medidas de seguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.	1
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	El ciudadano presenta queja por situaciones laborales que se presentan con contratistas de una entidad del distrito.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	El ciudadano solicita información sobre contratos suscritos con empresa de telecomunicaciones de Bogotá y una entidad del Distrito.	1
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima presenta queja por actividades que se realizan en vivienda de la ciudad y no corresponde a la establecida en la cámara de comercio y solicita intervención.	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 01/02/2021**

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 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:82/#>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación, en la Tabla No 17 se presenta dicho consolidado para diciembre/2020 <sup>7</sup>, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades; al respecto hay que mencionar que la Veeduría Distrital reportó dificultades técnicas en el funcionamiento de la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, y habilitó la recepción de los Informes de cumplimiento del Decreto 371 a través de otros canales, por lo que es posible que algunas de las entidades que no registran el cargue del informe en la página lo hayan realizado a través de otros medios dispuestos por la Veeduría Distrital.

No obstante, teniendo en cuenta que el propósito del seguimiento implica comparar las cifras de peticiones registradas en Bogotá te escucha frente al total de peticiones registradas por las entidades incluyendo canales propios, para el presente seguimiento solo se tendrá en cuenta la información reportada en la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

En consecuencia, en la Tabla No 17 se presenta la información de las cifras del Sistema de Gestión de Peticiones para cada entidad y la información reportada en la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos (consulta realizada el 1 de febrero de 2021); para las entidades que no se evidencia la información se genera la respectiva nota según corresponda.

SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE				% CUMPLIM. DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	5.282	5.282	N.A.	N.A.	100,0%
	Dpto. Adm. del Servicio Civil	8	<b>Rechazado (Fallas plataforma)</b>		N/A	

<sup>7</sup> Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 25 de enero de 2021.

GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	2.079	<b>Rechazado (Fallas plataforma)</b>			N/A
	Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público - DADEP	413	<b>Rechazado (Fallas plataforma)</b>			N/A
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	51	<b>Rechazado (Fallas plataforma)</b>			N/A
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	484	484	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	210	210	N.A.	N.A.	100,0%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	165	<b>No se evidenció informe en la página de la red</b>			N/A
	Lotería de Bogotá	108	107	N.A.	1	99,1%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	227	227	N.A.	N.A.	100,0%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	46	46	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto para la Economía Social - IPES	277	277	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	8	<b>Rechazado (Aviso informativo)</b>			N/A
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	711	724	13	N.A.	98,2%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	16	<b>Rechazado (Fallas plataforma)</b>			N/A
	Universidad Distrital	54	<b>No se evidenció informe en la página de la Red</b>			N/A
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	2	<b>Rechazado (Aviso informativo)</b>			N/A
	Secretaría Distrital de Salud	1.370	<b>No se evidenció informe en la página de la Red</b>			N/A
	Sub Red Sur	461	461	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur Occidente	361	<b>Rechazado (Fallas plataforma)</b>			N/A
	Sub Red Centro Oriente	222	222	N.A.	N.A.	100,0%

	Sub Red Norte	182	<b>Rechazado (Aviso informativo)</b>			N/A
	Capital Salud	252	609	357	N.A.	41,4%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	2.530	<b>No se evidenció informe en la página de la Red</b>			N/A
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON	100	100	N.A.	N.A.	100,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	46	<b>No se evidenció informe en la página de la red</b>			N/A
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	139	<b>No se evidenció informe en la página de la red</b>			N/A
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	25	<b>Rechazado (Aviso informativo)</b>			N/A
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	73	<b>No se evidenció informe en la página de la red</b>			N/A
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	19	<b>Rechazado (Fallas plataforma)</b>			N/A
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	170	0	N.A.	170	0,0%
	Canal Capital	29	29	N.A.	N.A.	100,0%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.406	<b>No se evidenció informe en la página de la Red</b>			N/A
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER	29	<b>No se evidenció informe en la página de la Red</b>			N/A
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	545	545	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA	567	<b>Rechazado (Fallas plataforma)</b>			N/A
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	2.575	<b>Rechazado (Fallas plataforma)</b>			N/A
	Instituto de Desarrollo urbano- IDU	89	<b>No se evidenció informe en la página de la Red</b>			N/A
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	311	<b>No se evidenció informe en la página de la Red</b>			N/A

	Transmilenio S.A.	288	No se evidenció informe en la página de la Red			N/A
	Terminal de Transporte S.A.	44	No se evidenció informe en la página de la Red			N/A
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	69	No reporta			
	Metro de Bogotá S.A.	224	Rechazado (Aviso informativo)			N/A
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	2.054	No se evidenció informe en la página de la Red			N/A
	Caja de Vivienda Popular - CVP	359	No se evidenció informe en la página de la Red			N/A
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	225	No se evidenció informe en la página de la Red			N/A
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	67	67	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB	152	No se evidenció informe en la página de la Red			N/A
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB – ESP	35	No reporta			
MUJER	Secretaria Distrital de la Mujer	113	113	N.A.	N.A.	100,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	485	Rechazado (Aviso informativo)			N/A
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	171	Rechazado (Aviso informativo)			
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	35	No se evidenció informe en la página de la red			N/A
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	102	No se evidenció informe en la página de la red			N/A
	Veeduría Distrital	294	No se evidenció informe en la página de la red			N/A
<b>TOTAL</b>		<b>26.359</b>	<b>9.503</b>	<b>370</b>	<b>171</b>	

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010 diciembre 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/02/2021  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 01/02/2021

## 12. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de enero 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, Asistencia Social, Salud, Ambiente, Gobierno Local, Urbanismo-vivienda, Seguridad y convivencia, Familia, Servicios públicos, Educación) 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 enero (Movilidad, Gobierno, Salud, Integración Social, Hábitat) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Hacienda, Hábitat, Gestión Pública, Educación y Planeación) 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.
- 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.

Elaboró: Cifras Javier Pinzón - Profesional Universitario  
Informe: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada  
Revisó: Dorian de Jesús Coquies - Director Distrital de Calidad del Servicio