



SECRETARÍA  
GENERAL

**INFORME PETICIONES ENTIDADES  
DISTRITALES - 2022**

Página 1 de 48

**INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES - 2022**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. FEBRERO DE 2022**

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.....	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C. ....	6
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C. ....	8
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR .....	13
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES .....	13
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS .....	16
3.5.	TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS .....	20
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS- PENDIENTES DE CIERRE EN EL SISTEMA.....	25
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES .....	25
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....	29
5.	CANALES DE INTERACCIÓN .....	29
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO .....	30
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO .....	31
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO.....	32
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C .....	33
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO .....	34
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. ....	35
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 .....	41
13.	RECOMENDACIONES .....	46

## **INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES - 2022**

### **1. INTRODUCCIÓN**

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

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

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

subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas/pendientes de cierre en el sistema, análisis de calidad y calidez de las respuestas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

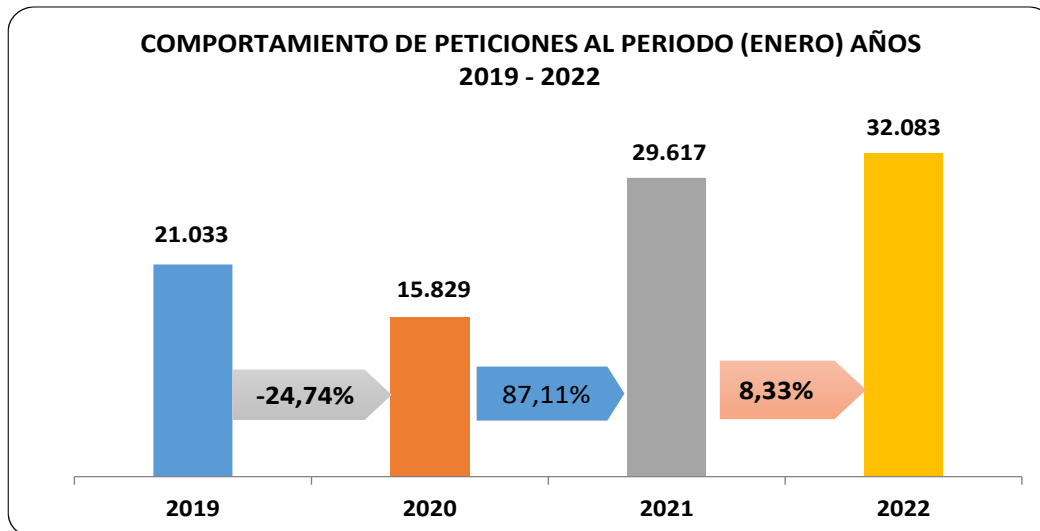
## 2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS								
PERIODO	2019	2020	2021	2022	Diferencia 2022 - 2021		Diferencia frente al mes anterior	
					No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	21.033	15.829	29.617	32.083	2.466	8,33%	196	0,61%
Febrero	25.625	22.659	30.108					
Marzo	25.973	24.896	38.990					
Abril	25.154	27.791	32.933					
Mayo	31.756	31.164	32.005					
Junio	24.893	32.998	31.930					
Julio	28.133	37.247	32.616					
Agosto	27.230	30.667	34.516					
Septiembre	24.975	38.794	36.767					
Octubre	27.627	37.642	35.867					
Noviembre	20.098	32.913	33.263					
Diciembre	17.428	26.526	31.887					
<b>TOTAL</b>	<b>299.925</b>	<b>359.126</b>	<b>400.499</b>	<b>32.083</b>				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 a 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, entre el año 2019 a 2022 (corte 31 de enero), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; estas muestran que en el mes de enero 2022 se registraron 33.083 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose un aumento de 196 peticiones (0,61%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (diciembre 2021), y un aumento de 2.466 peticiones (8,33%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (enero de 2021).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

Como complemento a la información presentada y a fin de contar con la trazabilidad del número consecutivo de peticiones registradas en Bogotá te escucha, en la Tabla No 2 se muestra el seguimiento - número consecutivo de las peticiones registradas mes a mes, para el periodo 2020 a 2022:

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	1/1/2020	31/1/2020	12020	164552020	15.829
FEBRERO	1/2/2020	29/2/2020	164562020	394122020	22.659
MARZO	1/3/2020	31/3/2020	394152020	648112020	24.896
ABRIL	1/4/2020	30/4/2020	648122020	930892020	27.791
MAYO	1/5/2020	31/5/2020	930902020	1216512020	31.164
JUNIO	1/6/2020	30/6/2020	1247782020	1541412020	32.998
JULIO	1/7/2020	31/7/2020	1585472020	1871232020	37.247
AGOSTO	1/8/2020	31/8/2020	1965502020	2252432020	30.667
SEPTIEMBRE	1/9/2020	30/9/2020	2278892020	2564512020	38.794

OCTUBRE	1/10/2020	31/10/2020	2673592020	2960492020	37.642
NOVIEMBRE	1/11/2020	30/11/2020	3057922020	3344732020	32.913
DICIEMBRE	1/12/2020	31/12/2020	3394272020	3664182020	26.526
<b>AÑO 2021</b>					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	1/1/2022	31/1/2022	12022	290342022	29.617
FEBRERO	1/2/2022	28/2/2022	306712022	627032022	30.108
MARZO	1/3/2022	31/3/2022	627042022	1040222022	38.990
ABRIL	1/4/2022	30/4/2022	1040232022	1387232022	32.933
MAYO	1/5/2022	31/5/2022	1387242022	1723992022	32.005
JUNIO	1/6/2022	30/06/2022	1724002022	2062632022	31.930
JULIO	1/07/2022	31/07/2022	2062642022	2398172022	32.616
AGOSTO	1/08/2022	31/08/2022	2405282022	2769442022	34.516
SEPTIEMBRE	1/09/2022	30/09/2022	2769452022	3157802022	36.767
OCTUBRE	1/10/2022	31/10/2022	3157812022	3536432022	35.867
NOVIEMBRE	1/11/2022	30/11/2022	3536442022	3889762022	33.263
DICIEMBRE	1/12/2022	31/12/2022	3889772022	4222512022	31.887
<b>AÑO 2022</b>					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	1/01/2022	31/01/2022	12022	344432022	32.083

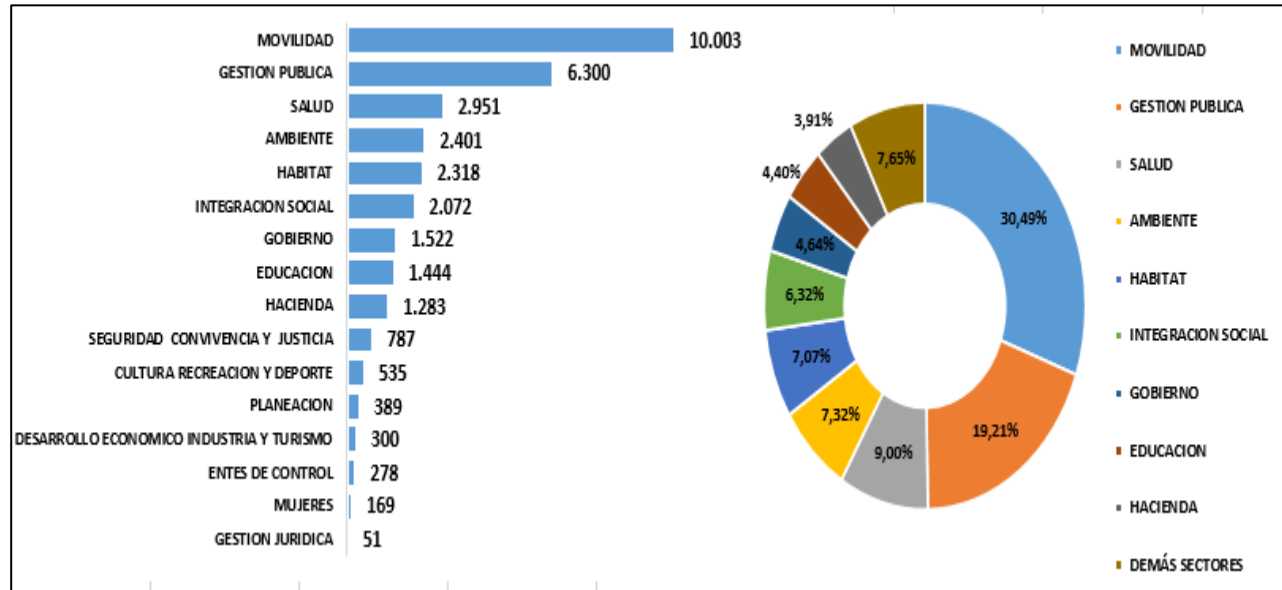
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2020- 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

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

### 3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

A continuación, en la Gráfica No 2 se muestra el registro de peticiones en el Distrito Capital en el mes de enero/2022 por sectores:



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - enero 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

La Gráfica No 2 permite concluir que los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son: Movilidad con 10.003 peticiones que representan el 30,49% del total registrado en el Distrito Capital, Salud con 2.951 peticiones (9,00%), Ambiente con 2.401 (7,32%), Hábitat con 2.318 peticiones (7,07%) e Integración Social con 2.072 peticiones (6,32%), las cuales acumulan 19.745 peticiones y representan el 60,19% del total de las peticiones registradas en el mes de enero en el Distrito Capital. Es pertinente aclarar que se excluye de este TOP al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y la Línea 195, que reciben un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual se realiza gestión de direccionamiento/traslado a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, de acuerdo a su competencia o misionalidad.

Frente al mes anterior (diciembre 2021), no se observa variación en la posición del sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, el Sector Movilidad también fue el de mayor registro de peticiones en el Distrito Capital. Por otra parte, se observa que

estos mismos sectores (Movilidad, Salud, Ambiente, Hábitat, Integración Social,) en el mes anterior se clasificaron en el TOP de los cinco sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, con algunas variaciones en las posiciones ocupadas en cuanto al registro de peticiones.

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

Seguidamente, en la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de 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
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	7.955	79,53%	24,25%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	770	7,70%	2,35%
	TRANSMILENIO	706	7,06%	2,15%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL- U.MV	209	2,09%	0,64%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	145	1,45%	0,44%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100	1,00%	0,30%
	GRÚAS Y PATIOS	66	0,66%	0,20%
	SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD -SIM	52	0,52%	0,16%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>10.003</b>	<b>100,00%</b>	<b>30,49%</b>
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	6.100	96,83%	18,60%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	200	3,17%	0,61%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>6.300</b>	<b>100,00%</b>	<b>19,21%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.490	50,49%	4,54%
	SUBRED SUR	360	12,20%	1,10%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	354	12,00%	1,08%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	318	10,78%	0,97%
	SUBRED NORTE	264	8,95%	0,80%
	CAPITAL SALUD EPS	164	5,56%	0,50%



SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	1	0,03%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>2.951</b>	<b>100,00%</b>	<b>9,00%</b>
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.427	59,43%	4,35%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	716	29,82%	2,18%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ-JJB	234	9,75%	0,71%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	24	1,00%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.401</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,32%</b>
<b>HÁBITAT</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.314	56,69%	4,01%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	573	24,72%	1,75%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-U.A.E.S.P.	198	8,54%	0,60%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	127	5,48%	0,39%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	38	1,64%	0,12%
	CODENSA	36	1,55%	0,11%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	22	0,95%	0,07%
	GAS NATURAL	10	0,43%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>2.318</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,07%</b>
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2.057	99,28%	6,27%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	15	0,72%	0,05%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL</b>		<b>2.072</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,32%</b>
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.161	76,28%	3,54%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	317	20,83%	0,97%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	44	2,89%	0,13%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>1.522</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,64%</b>
<b>EDUCACIÓN</b>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1.348	93,35%	4,11%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	62	4,29%	0,19%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO- IDEP	34	2,35%	0,10%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>1.444</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,40%</b>
<b>HACIENDA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	644	50,19%	1,96%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	364	28,37%	1,11%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	183	14,26%	0,56%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	92	7,17%	0,28%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>1.283</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,91%</b>
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	547	69,50%	1,67%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	240	30,50%	0,73%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>787</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,40%</b>
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	195	36,45%	0,59%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	116	21,68%	0,35%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	109	20,37%	0,33%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	45	8,41%	0,14%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	38	7,10%	0,12%
	CANAL CAPITAL	24	4,49%	0,07%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	8	1,50%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>		<b>535</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,63%</b>
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	389	100,00%	1,19%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACIÓN</b>		<b>389</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,19%</b>
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	216	72,00%	0,66%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	73	24,33%	0,22%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO- IDT	10	3,33%	0,03%
	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	1	0,33%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>300</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,91%</b>
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	152	54,68%	0,46%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	73	26,26%	0,22%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	53	19,06%	0,16%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>278</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,85%</b>
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	169	100,00%	0,52%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>169</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,52%</b>

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	51	100,00%	0,16%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>		<b>51</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,16%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>32.803</b>		<b>100,00%</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 01/02/2022

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>2</sup> son:

- Secretaría Distrital de Movilidad con 7.955 peticiones, que representan el 79,53 del total de peticiones registradas en su Sector y el 24,25% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 2.057 peticiones que representan el 99,28 del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,27% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.490 peticiones que representan el 50,49% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,54% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.427 peticiones, que representan el 59,43% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,14% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría de Educación del Distrito con 1.348 peticiones que representan el 93,35% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,11% del total registrado en el Distrito Capital.

Al comparar estas cifras de las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, con las del mes anterior (diciembre), no se observa variación en la posición de la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes el Sector Movilidad también se posicionó como la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital. Por otra parte, se observa que tres de estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud) también se clasificaron en el mes anterior

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

(diciembre) en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital.

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

En la Tabla No 4 se muestra la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de enero con las registradas en el mes anterior (diciembre), observándose una variación de 2,87% (196 peticiones), en donde nueve (9) sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose los sectores Planeación y Educación, que presentan el mayor aumento en el porcentaje de peticiones registradas (172,03% y 160,65% respectivamente).

Por otra parte, seis (6) sectores y los Entes de Control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Desarrollo Económico el que presenta la mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas (68,65%).

SECTOR	DICIEMBRE 2021	ENERO 2022	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	8.759	10.003	14,20%
GESTION PUBLICA	5.435	6.300	15,92%
SALUD	3.055	2.951	-3,40%
AMBIENTE	2.029	2.401	18,33%
HABITAT	3.881	2.318	-40,27%
INTEGRACION SOCIAL	2.388	2.072	-13,23%
GOBIERNO	1.762	1.522	-13,62%
EDUCACION	554	1.444	160,65%
HACIENDA	989	1.283	29,73%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	666	787	18,17%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	746	535	-28,28%
PLANEACION	143	389	172,03%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	957	300	-68,65%
ENTES DE CONTROL	342	278	-18,71%
MUJERES	152	169	11,18%
GESTION JURIDICA	29	51	75,86%
<b>TOTAL</b>	<b>31.887</b>	<b>32.803</b>	<b>2,87%</b>

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

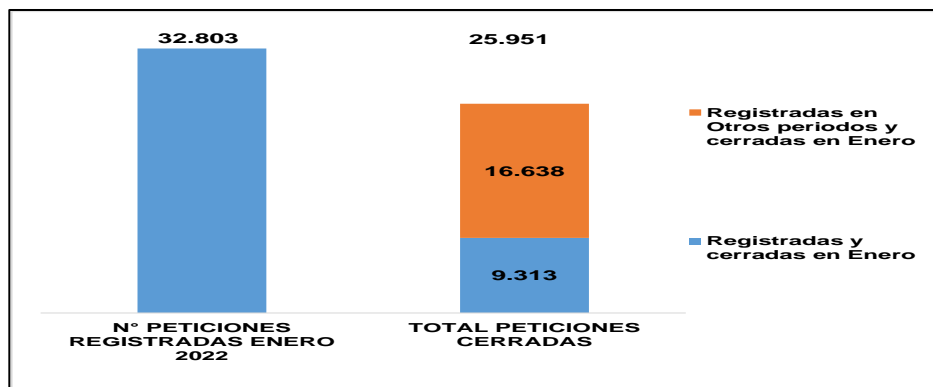
A continuación, en la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas<sup>3</sup> en el mes de enero en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que el Sector con mayor número de cierres es Movilidad, con 5.909 que representan el 22,00% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital; en segundo lugar se ubica el Sector Hábitat con 3.841 cierres que representan el 14,80% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital. Estas cifras, comparadas con las cifras de gestión de cierres del mes anterior (diciembre) permiten concluir que Movilidad continúa siendo el Sector con mayor número de cierres en Bogotá te escucha.

PETICIONES ENERO 2022						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS ENERO 2022	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS ENERO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	10.003	30,49%	3.184	2.525	5.709	22,00%
HABITAT	2.318	7,07%	387	3.454	3.841	14,80%
SALUD	2.951	9,00%	1.285	1.908	3.193	12,30%
GOBIERNO	1.522	4,64%	1.015	1.555	2.570	9,90%
INTEGRACION SOCIAL	2.072	6,32%	896	1.191	2.087	8,04%
AMBIENTE	2.401	7,32%	339	1.523	1.862	7,18%
HACIENDA	1.283	3,91%	298	1.262	1.560	6,01%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	300	0,91%	328	780	1.108	4,27%
PLANEACION	389	1,19%	33	801	834	3,21%
EDUCACION	1.444	4,40%	409	419	828	3,19%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	787	2,40%	343	470	813	3,13%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	535	1,63%	198	364	562	2,17%
GESTION PUBLICA	6.300	19,21%	362	163	525	2,02%
ENTES DE CONTROL	278	0,85%	179	92	271	1,04%
MUJERES	169	0,52%	31	117	148	0,57%
GESTION JURIDICA	51	0,16%	26	14	40	0,15%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>32.803</b>	<b>100%</b>	<b>9.313</b>	<b>16.638</b>	<b>25.951</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 01/02/2022

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



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

En la Gráfica No 3 se muestra exclusivamente la gestión realizada en el mes de enero, observándose que de las 32.803 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 9.313 peticiones ingresadas y registradas en este mes (enero), quedando en trámite 23.490 peticiones, que representan el 71,60% del total registrado en el mes de enero en Bogotá te escucha.

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

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha	3.797	0
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	920	0
	Otras Dependencias Secretaría General	535	307
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		10	218
<b>TOTAL</b>		<b>5.262</b>	<b>525</b>

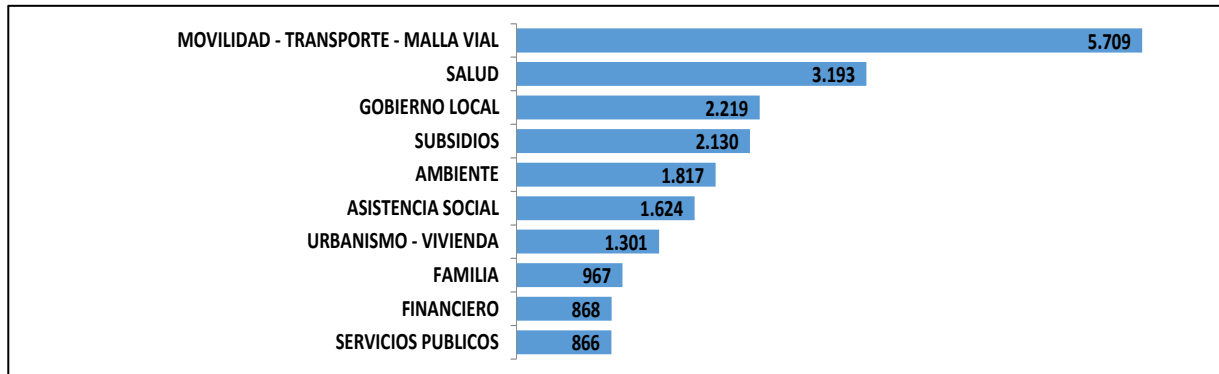
Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

La Tabla No 6 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 5.262, adelantados en un alto porcentaje (99,80%) por la Secretaría General. A su vez, se emitieron 525 respuestas, de estas, 307 fueron emitidas por la Secretaría General y 218 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

### 3.4. Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 25.951 respuestas emitidas en el mes de enero en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital, los cuales acumulan 20.694 peticiones (80,99%) 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 5.709 peticiones que representan el 17,12% del total de respuestas emitidas en el mes de enero; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" con 3.193 peticiones que representan el 13,16% del total de respuestas emitidas en el mes de enero en el Distrito Capital.



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

Frente al mes anterior (diciembre) se observa que el tema "Movilidad, transporte y malla vial" (Sector Movilidad) continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía ante el Distrito Capital, en Bogotá Te Escucha. Por otra parte, se observa que nueve (9) de estos diez (10) temas también se ubicaron en el mes anterior (diciembre) dentro del TOP de los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en enero ingresó el tema "Servicios públicos" desplazando fuera del TOP al tema "Educación" que en este mes no se clasificó dentro de los diez temas más reiterado por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha.

A continuación, en la Tabla No 7 se detallan los temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de enero, discriminados por tipología de registro, la cual 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 14.575 peticiones que representan el 56,16% del total de respuestas emitidas en el mes de enero en el Distrito Capital y el "Derecho de Petición de Interés General" con 4.027 peticiones que representan el 15,51% del total de respuestas emitidas en este mes en el Distrito Capital.



TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	84	3	828	3.260	11	356	580	532	25	30	5.709	22,00%
SALUD	25	4	78	1.254	186	205	1.265	96	71	9	3.193	12,30%
GOBIERNO LOCAL	37	12	1.276	515	1	280	46	32	12	8	2.219	8,55%
SUBSIDIOS	19		42	1.959	2	10	26	70	2		2.130	8,21%
AMBIENTE	31	2	177	1.180	3	55	94	268	1	6	1.817	7,00%
ASISTENCIA SOCIAL	58		52	1.436	9	21	29	12	4	3	1.624	6,26%
URBANISMO - VIVIENDA	39	2	108	972	6	16	44	72	40	2	1.301	5,01%
FAMILIA	13	1	70	739	31	45	39	14	12	3	967	3,73%
FINANCIERO	14	1	21	732	3	4	32	41	20		868	3,34%
SERVICIOS PÚBLICOS	26	5	308	244	5	174	82	18	3	1	866	3,34%
OTROS TEMAS	290	61	1.067	2.284	36	429	384	628	63	15	5.257	20,26%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>636</b>	<b>91</b>	<b>4.027</b>	<b>14.575</b>	<b>293</b>	<b>1.595</b>	<b>2.621</b>	<b>1.783</b>	<b>253</b>	<b>77</b>	<b>25.951</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 01/02/2022

Estas cifras, comparadas con las del mes anterior (diciembre) muestran que estas dos tipologías “Derecho de Petición de Interés Particular” y “Derecho de Petición de Interés General” continúan siendo las de mayor registro en los diez temas más reiterados por la ciudadanía ante el Distrito Capital.

Por otra parte, la Tabla No 7 muestra que la tipología de mayor registro en el tema más frecuente en el Distrito Capital (Movilidad, transporte y malla vial) es el Derecho de Petición de Interés Particular, con 3.260 peticiones que representan el 57,10% 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 828 peticiones que representan el 14,50% del total de respuestas emitidas en el mes de enero con este tema.

A continuación, (Tabla No 8 a Tabla No 12) se presentan los subtemas más reiterados (en Bogotá Te Escucha), en los cinco sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de enero (Movilidad, Hábitat, Salud, Gobierno, Integración Social):

### Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	673	11,79%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	395	6,92%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	330	5,78%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	327	5,73%
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	307	5,38%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.677	64,41%
<b>TOTAL</b>	<b>5.709</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 01/02/2022

En el Sector Movilidad, los subtemas más frecuentes en el mes de enero son “corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” y “Revocatoria directa de comparendo”, que representan el 11,79% y el 6,92% respectivamente del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes. Al comparar los subtemas más reiterados en el Sector Movilidad, con los del mes anterior (diciembre), se observa que cuatro temas (“Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados”, “Revocatoria directa de comparendo”, “Embargos y desembargos”, “Prescripción de comparendos”) son nuevos y sólo un tema (“Descargue de comparendos en SIMIT”) continuó dentro de los cinco más reiterados en el Sector, pasando de la segunda posición a la cuarta posición como tema más reiterado en el Sector.

### Sector Hábitat

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 19,11% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema

“Acceso a vivienda” con el 18,54% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar los subtemas más reiterados en el Sector Hábitat con los del mes anterior (diciembre), se observa que tres temas (“Solicitud arriendo solidario, “Subsidio para mejoramiento de vivienda”, “Seguimiento a constructoras e inmobiliarias”) son nuevos.

Con respecto al subtema más reiterado en enero en el Sector Hábitat, se observa que el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” continúa ubicándose como el más reiterado en el Sector; por otra parte, se observa que el subtema “Permiso para vender con derecho de preferencia expropiación y enajenación voluntaria terceros interesados notificaciones oferta de compra” que en diciembre se ubicó en la segunda posición, en enero no se clasificó dentro de los más reiterados en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	734	19,11%
ACCESO A VIVIENDA	712	18,54%
SOLICITUD ARRIENDO SOLIDARIO	306	7,97%
SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	295	7,68%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	254	6,61%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.540	40,09%
<b>TOTAL</b>	<b>3.841</b>	<b>100%</b>

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

## Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	402	12,59%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	231	7,23%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	184	5,76%
VACUNACIÓN COVID-19	138	4,32%
LICENCIA PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	98	3,07%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.140	67,02%
<b>TOTAL</b>	<b>3.193</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 01/02/2022

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de enero es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 12,59% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de enero; en segundo lugar, se ubica el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” que representa el 7,23% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (diciembre) se observa que el mismo subtema “Ambulatorio medicina especializada” continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Salud; por otra parte, se observa que el segundo subtema más reiterado en enero “Acceso y orientación sobre servicios de salud” pasó de la cuarta posición en el mes de diciembre, a ubicarse en enero como el segundo más reiterado en el Sector Salud.

### Sector Gobierno

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de enero son “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” y “Información de Trámites y Servicios” que representan el 23,62% y el 14,36% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior, se observa que estos dos subtemas intercambiaron posición, teniendo en cuenta que el subtema “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” que en diciembre se ubicó como el segundo más reiterado, pasó a ubicarse en enero en la primera posición, desplazando a su vez al subtema “Información de Trámites y Servicios” a la segunda posición dentro del TOP de los más reiterados por la ciudadanía ante el Sector Gobierno.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 1801 DE 2016 CÓDIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	607	23,62%
INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	369	14,36%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	259	10,08%
VENTAS AMBULANTES	237	9,22%
ESPACIO PUBLICO INVASIÓN OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES INVASIÓN DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	183	7,12%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	915	35,60%
<b>TOTAL</b>	<b>2.570</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

### Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	696	33,35%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	163	7,81%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	160	7,67%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	156	7,47%
BOGOTÁ SOLIDARIA CUIDADORA (TARJETAS CANJEABLES POR ALIMENTO)	142	6,80%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	770	36,90%
<b>TOTAL</b>	<b>2.087</b>	<b>100%</b>

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

En el Sector Integración Social, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes es “Enlace Social” con el 33,35% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de enero; en segundo lugar, se ubica el subtema “Apoyos económicos adulto mayor” con el 7,81% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (diciembre) se observa que estos mismos dos subtemas continúan siendo los más reiterados por la ciudadanía ante el Sector. Por otra parte, se observa que ingresaron dos subtemas nuevos (“Centros de protección para adulto mayor” y “Bogotá solidaria cuidadora - tarjetas canjeables por alimento”) al TOP de los cinco más reiterados en el Sector, desplazando a los subtemas “Jardín Infantil diurno y “Comisarías de familia” que en enero no se ubicaron dentro de los más reiterados en el Sector.

### 3.5. Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

En el marco de la emergencia de salud ocasionada por el COVID 19, el Gobierno Nacional emitió el Decreto 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, el cual en su Art. 5 indica:

**“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

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

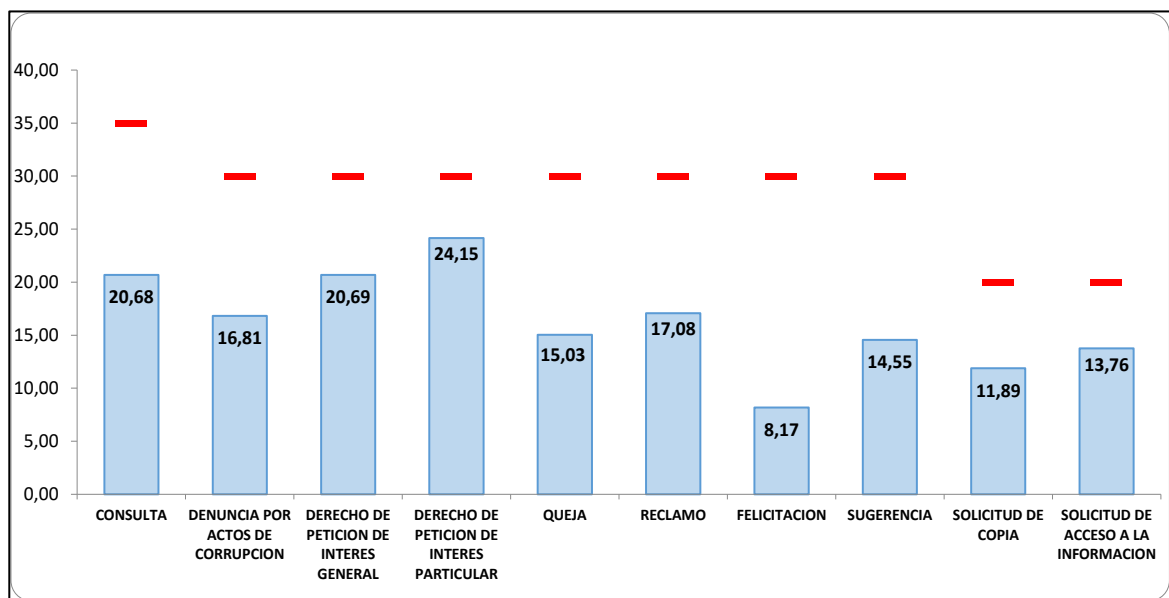
*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

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

*(II) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. (...)*

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

En la Gráfica No 5 se presenta el tiempo promedio de cierre en el Distrito Capital, según la tipología:



**Gráfica No 5. Tiempos promedio días hábiles de respuesta por tipología**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

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

En cuanto al tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en enero fue de 21,19 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (diciembre) se presenta una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 22,58 días hábiles en promedio.

Seguidamente, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, de acuerdo con el Decreto 491/2020:

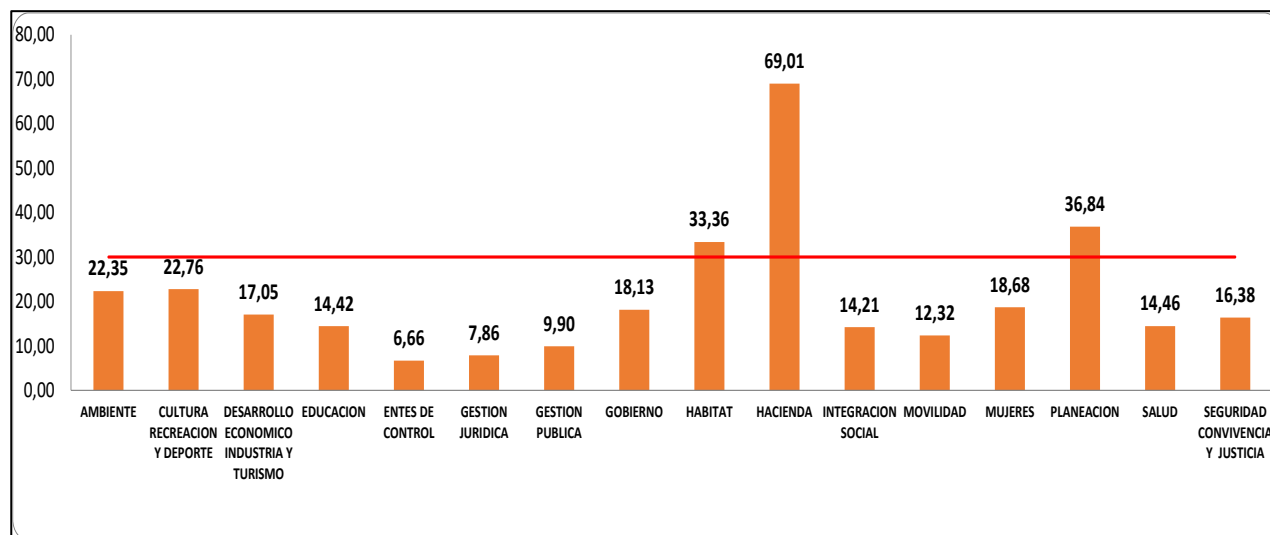
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)
AMBIENTE	21,85	16,50	17,48	23,20	23,07	21,03	18,00	14,17	17,00	14,22
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	21,61	16,20	19,90	24,23	25,08	18,85	10,67	10,00	9,56	11,31
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	7,56	26,17	21,55	11,30	9,00	2,30	1,00	1,50	-	1,43
EDUCACIÓN	13,77	<b>42,71</b>	15,31	13,71	13,93	14,87	17,80	13,33	8,14	9,86
ENTES DE CONTROL	11,25	3,67	8,26	7,94	3,09	3,00		19,00	9,50	4,85
GESTIÓN JURÍDICA	17,25	6,00	5,00	11,00	5,67	7,06	-	-	1,00	-
GESTIÓN PÚBLICA	15,50	-	12,70	10,00	6,64	6,56	4,75	2,00	6,67	2,36
GOBIERNO	24,62	27,19	21,60	16,11	7,45	13,32	1,00	28,56	<b>23,33</b>	<b>31,13</b>
HÁBITAT	27,30	20,80	29,43	<b>34,64</b>	24,34	<b>31,94</b>	7,38	23,67	15,90	<b>38,29</b>
HACIENDA	<b>42,64</b>	2,60	<b>59,74</b>	<b>74,99</b>	<b>33,08</b>	<b>41,98</b>	<b>38,25</b>	28,50	11,71	10,56
INTEGRACIÓN SOCIAL	11,44	6,00	16,85	14,08	14,58	16,38	7,15	18,67	16,13	13,19
MOVILIDAD	7,69	15,33	14,27	10,85	15,44	16,08	10,45	9,00	8,24	13,93
MUJERES	14,00	-	11,00	19,27	8,25	18,00	20,00	14,00	12,17	16,00
PLANEACIÓN	<b>42,03</b>	-	<b>39,66</b>	<b>36,53</b>	<b>36,08</b>	<b>40,00</b>	<b>39,33</b>	<b>40,00</b>	-	-
SALUD	12,84	16,00	17,40	16,35	12,90	13,92	5,86	14,44	9,38	9,14
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	16,00	20,78	18,91	16,45	17,59	11,97	12,67	5,00	10,27	8,81
<b>TIEMPO PROMEDIO</b>	<b>20,68</b>	<b>16,81</b>	<b>20,69</b>	<b>24,15</b>	<b>15,03</b>	<b>17,08</b>	<b>8,17</b>	<b>14,55</b>	<b>11,89</b>	<b>13,76</b>

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

En la Tabla No 13 se observa que, en el mes de enero, cinco (5) sectores del Distrito Capital, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con el Decreto 491/2020: Planeación (7 tipologías), Hacienda (6 tipologías), Hábitat (3 tipologías), Gobierno (2 tipologías) y Educación (1 tipología). Al respecto, hay que mencionar que los sectores Hacienda, Hábitat, y Gobierno, en el mes de diciembre también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con el Decreto 491/2020.

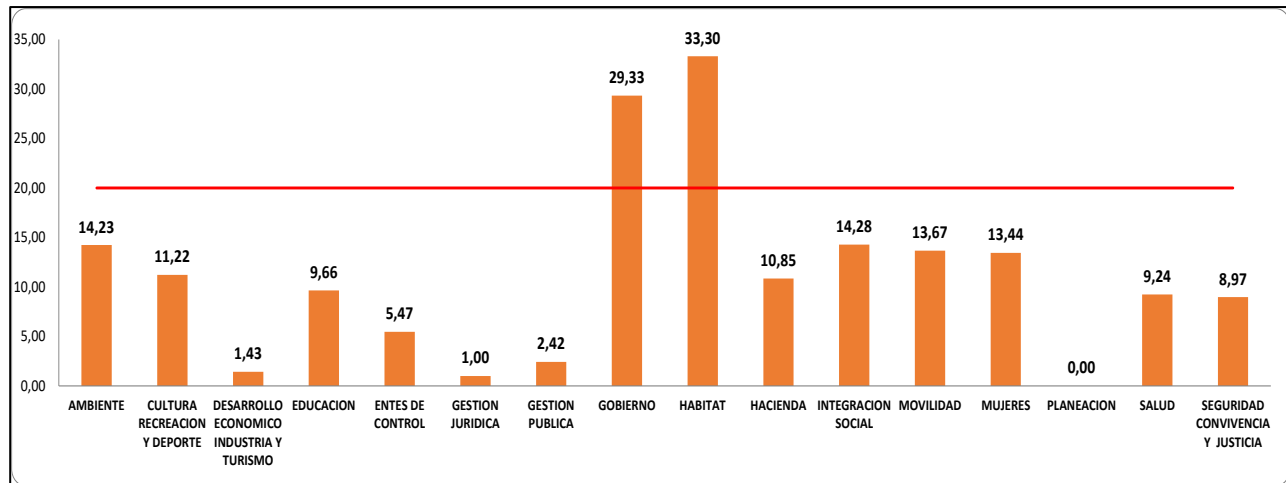
A continuación, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de cierre por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 30 días, de acuerdo al Decreto 491/2020: (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular,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



Gráfica No 6. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sector, en tipologías con tiempo legal de 30 días  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

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





Gráfica No 7. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sector, en tipologías con tiempo legal de 20 días  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

En cuanto a la tipología "Consulta", con tiempo de respuesta de 35 días según lo establecido en el Decreto 491/2020, la Tabla No 13 muestra que los sectores Hacienda y Planeación presentan un tiempo promedio de cierre superior al legalmente establecido.

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

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	7.747	43,38%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2.938	16,45%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	2.317	12,97%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1.773	9,93%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	917	5,13%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	463	2,59%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	354	1,98%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	320	1,79%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE-IDRD	159	0,89%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	129	0,72%
OTRAS ENTIDADES	742	4,15%
<b>TOTAL</b>	<b>17.859</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 01/02/2022

La Tabla No 14 muestra las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas-pendientes de cierre en Bogotá te escucha, la cual permite observar que la entidad que acumula el mayor número de peticiones es la Secretaría Distrital de Hacienda con 7.747 peticiones, que representan el 43,38% del total de peticiones vencidas - pendientes de cierre en el Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital de Hábitat con 2.938 peticiones, que representan el 16,45% del total en el Distrito Capital; hay que mencionar que estas dos entidades (Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Hábitat) en el mes anterior (diciembre) también se ubicaron como las dos entidades con mayor número de peticiones vencidas-pendientes de cierre en Bogotá te escucha.

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

La evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas comprende la evaluación del cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, para el mes evaluado (diciembre)<sup>4</sup> muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA	TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE			
36.190	1.978	1887	91	1849	129	1887	91	1784	194	217	276	308
		95%	5%	93%	7%	95%	5%	90%	10%	11%	14%	16%

**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 01/01/2022

La población corresponde a 36.190 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de diciembre; de estas, se tomó una muestra de 1.978 respuestas para la respectiva evaluación.

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

<sup>4</sup> Evaluación de respuestas emitidas en el mes de diciembre/2021, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

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

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

**Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al petionario 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.

Las cifras muestran que el 95% (1.887) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia” y “Calidez”; el 93% (1.849) cumple con el criterio de “Claridad”, y el 90% (1.784) cumple con el criterio de “Oportunidad”; concluyéndose que el 11% (217) de respuestas evaluadas presentan incumplimiento de los criterios evaluados (Claridad, Coherencia, Calidez, Oportunidad); y el 14% (276 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

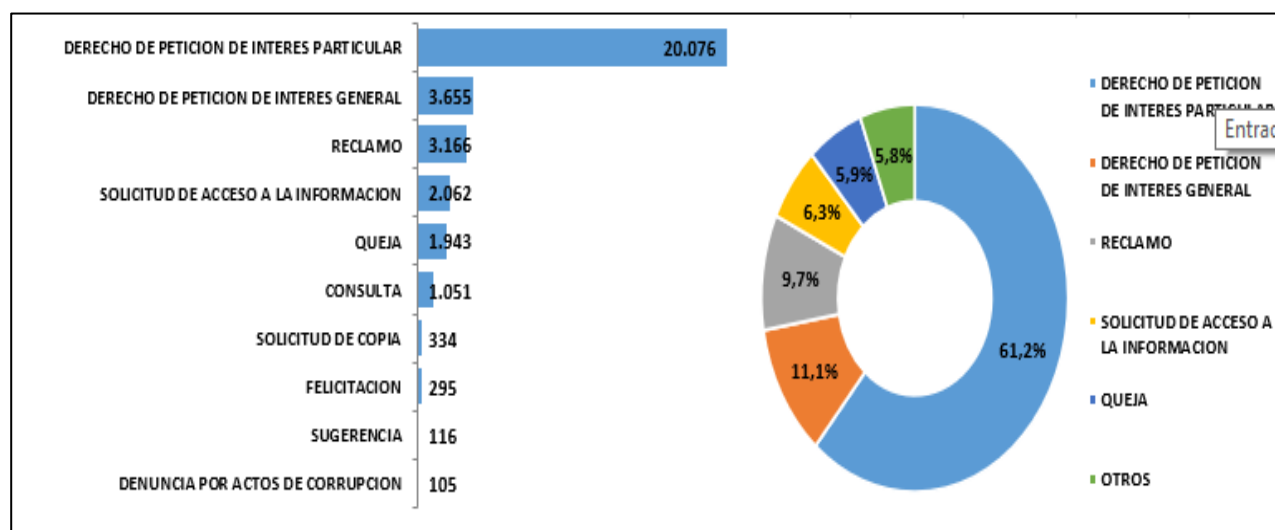
A continuación, se relaciona el porcentaje de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 31 de enero de 2022, de cada una de las entidades distritales:

ENTIDAD	% CUMPLIMIENTO
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	82%
CANAL CAPITAL	100%
CAPITAL SALUD EPS	97%
CODENSA	87%
CONCEJO DE BOGOTÁ	84%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	69%
DEPTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	85%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	79%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	100%
EMPRESA DE TELÉFONOS-ETB	91%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	89%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	83%
GAS NATURAL	71%
GRÚAS Y PATIOS	96%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	97%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD- IDCBIS	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	65%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	81%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	67%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	82%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	58%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	90%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	66%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO- IDEP	100%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	21%

ENTIDAD	% CUMPLIMIENTO
JARDÍN BOTÁNICO-JBB	91%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	86%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	97%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	100%
ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	79%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	69%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	73%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	79%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	86%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	68%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	36%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	97%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	97%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	91%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	80%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	74%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	23%
SECRETARÍA GENERAL	95%
SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL	88%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	86%
SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	97%
SUBRED CENTRO ORIENTE	100%
SUBRED NORTE	97%
SUBRED SUR	97%
SUBRED SUR OCCIDENTE	94%
TRANSMILENIO	97%
U.A.E CATASTRO DISTRITAL	94%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	91%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	100%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	90%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	93%
VEEDURÍA DISTRITAL	67%

Tabla No 16. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Corte 31 enero 2022.

#### 4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

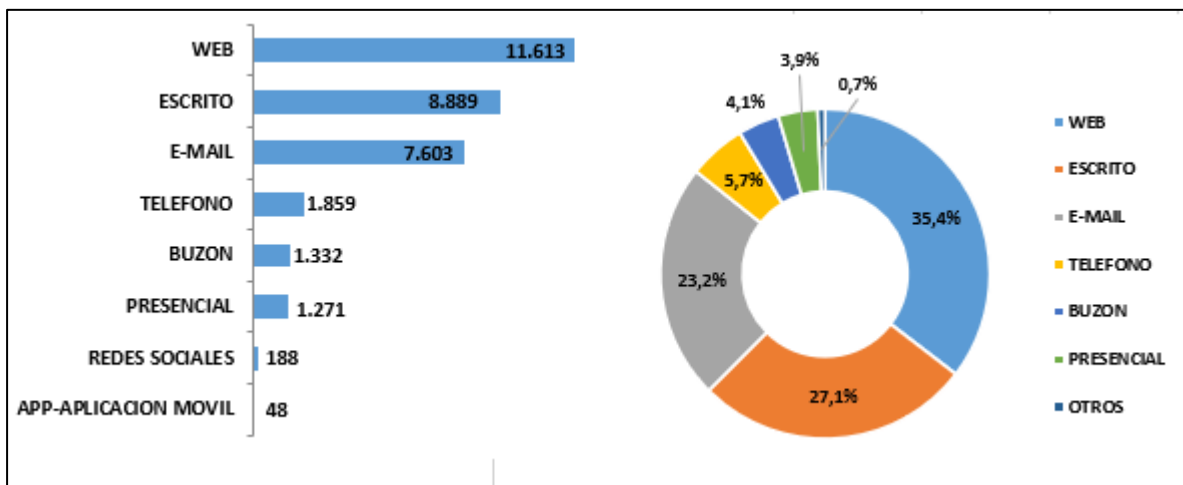
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

En la Gráfica No 8 se muestra la clasificación de peticiones por tipología, observándose que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de enero, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 20.076 peticiones, que representan el 61,2% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de Interés General” con 3.655 peticiones que representan el 11,1% del total registrado. Frente al mes anterior (diciembre) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; igualmente la tipología “Derecho de petición de interés general” continúa siendo la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía.

#### 5. CANALES DE INTERACCIÓN

La Gráfica No 9 muestra el registro de peticiones ciudadanas clasificadas por canales de interacción, en la cual se observa que en el mes de enero el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Web” con 11.613 peticiones, que representan el 35,4% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 8.889 peticiones (27,1% del total registrado); frente al mes anterior (diciembre) no se observa variación en la posición del canal

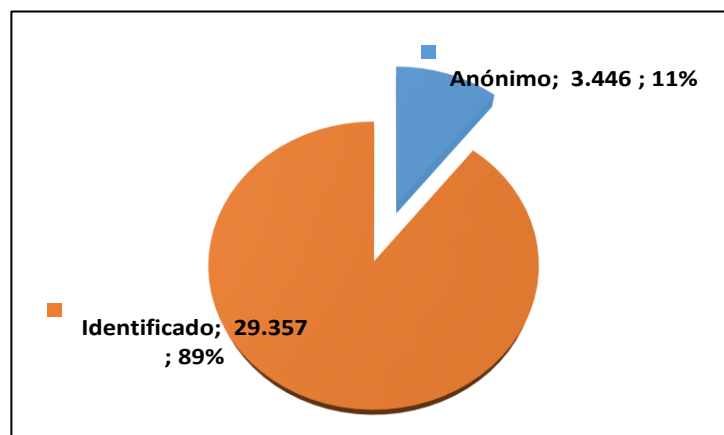
más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que este mismo canal (Web) se ubicó en esta 1ª posición como canal más utilizado por la ciudadanía; igualmente, el canal “Escrito” continúa posicionado como el segundo canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Distrito Capital.



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO



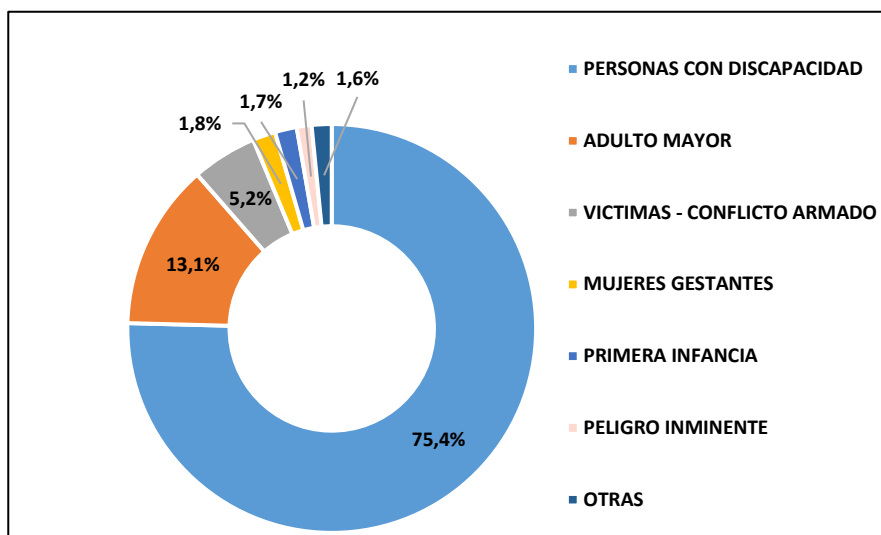
Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de enero por la ciudadanía, 29.357 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales representan el 89% del total de peticiones registradas, y 3.446 peticiones (11% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (diciembre) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (89%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

## 7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

En el mes de enero, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 7.168 peticiones (21,85% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas con discapacidad, adulto mayor, víctimas de conflicto armado, mujeres gestantes, primera infancia, peligro inminente, entre otras). La Gráfica No 11 muestra que la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (75,4% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Adulto mayor" con el 13,1% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.



Gráfica No 11. Condición del peticionario

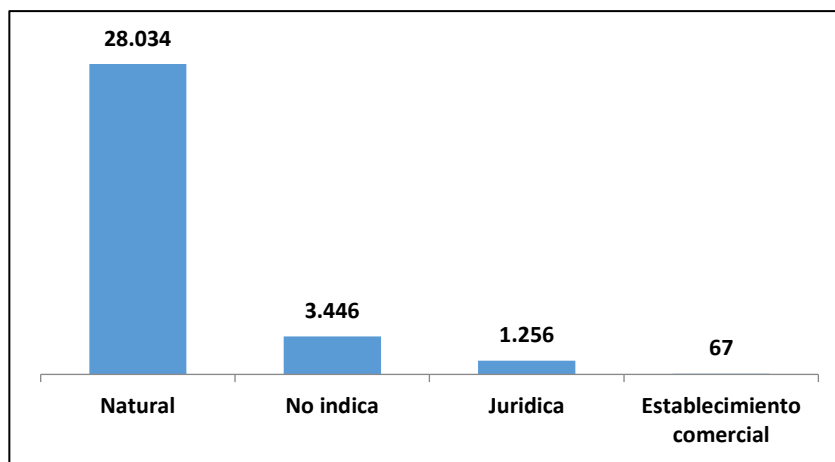
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

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

registros, teniendo en cuenta que “Personas con discapacidad” también se ubicó en el mes de diciembre como la condición con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá te escucha. Hay que mencionar que esta condición continúa presentando un aumento, pasando del 69,8% en diciembre, a representar en enero el 75,4% del total de peticiones que refieren condición especial; a su vez la condición “Adulto mayor” presenta una disminución pasando del 17,3% en diciembre a representar el 13,1% del total de peticiones que refieren condición especial en el mes de enero.

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

A continuación, en la Gráfica No 12 se muestra el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial); observándose que en el mes de enero 28.034 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 85,46% del total registrado en el Distrito; 1.256 peticiones (3,83%) registraron como personas jurídicas, 67 peticiones (0,20%) como establecimiento comercial; y en 3.446 peticiones (10,51%) no se reporta esta información. Frente al mes anterior (diciembre), no se observa variación en la proporción de tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que los peticionarios identificados como “Personas naturales” continúan siendo los de mayor registro en el Sistema Bogotá te escucha.



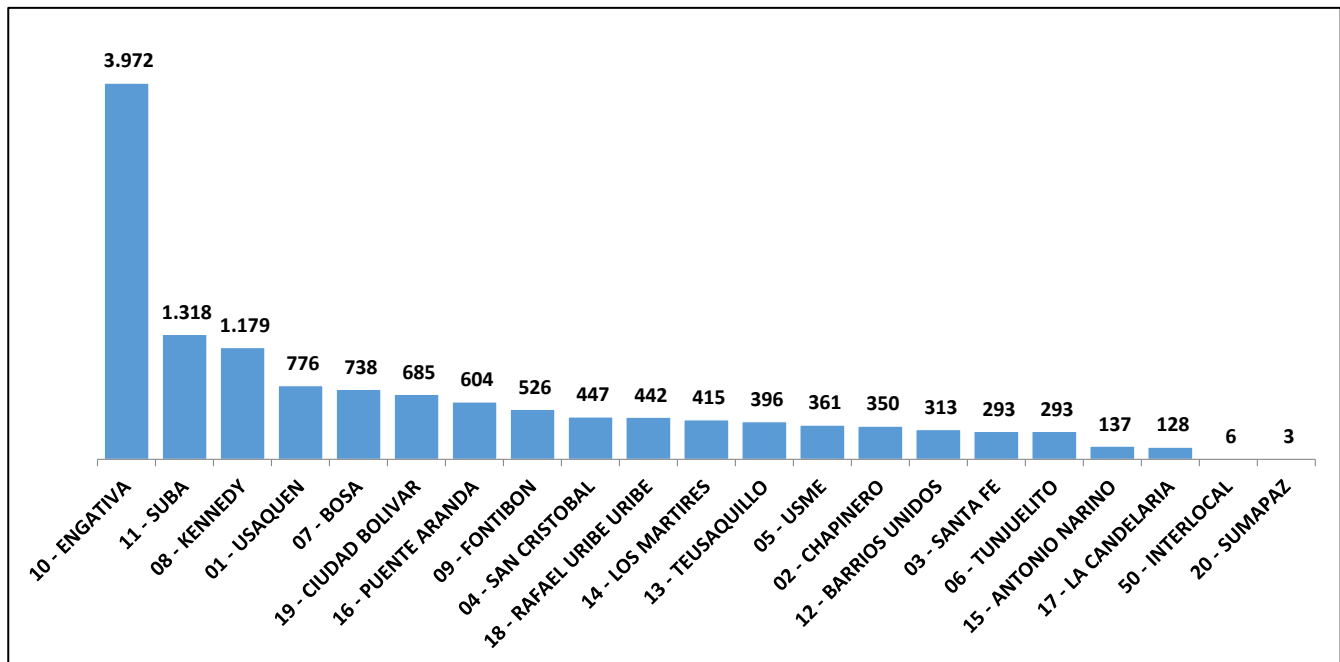
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022



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

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de enero, en 13.382 peticiones (40,8% del total registrado en el mes de enero) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (localidad donde se origina la petición - zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada); la cual permite concluir que las localidades de Engativá, Suba y Kennedy son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 3.972, 1.318 y 1.179 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 40,8% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de enero. Frente al mes anterior (diciembre), se observa que las mismas tres localidades (Engativá, Suba, Kennedy) continúan siendo las más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante el Distrito Capital, en Bogotá Te Escucha; se destaca que la Localidad de Engativá continúa siendo la más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante el Distrito Capital.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

Seguidamente, en la Tabla No 17 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Suba y Kennedy):

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVÁ	CONTRAVENCIONES	670
	COACTIVO	278
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	46
08 - KENNEDY	CONTRAVENCIONES	113
	COACTIVO	83
	EMERGENCIA COVID-19	61
11 – SUBA	CONTRAVENCIONES	108
	COACTIVO	93
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	61

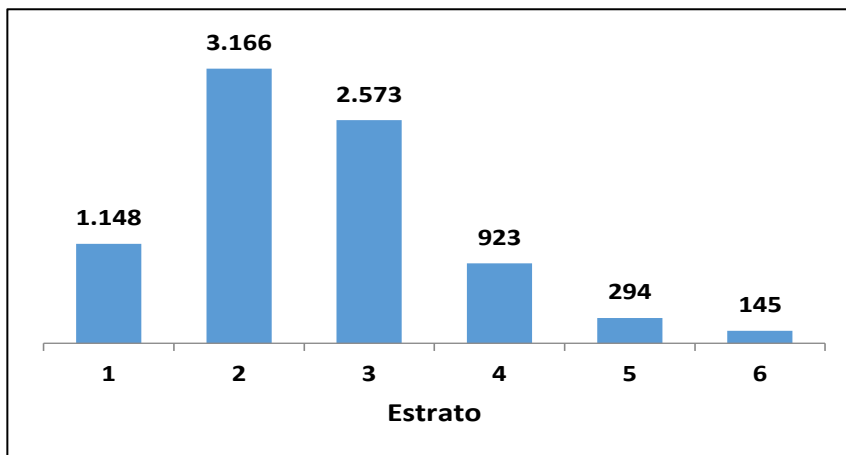
Tabla No. 17. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2022

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

## **10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO**

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de enero se registraron 8.249 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 25,1% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (3.166 peticionarios) que representan el 38,4% 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 2.573 peticiones que representan el 31,2% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (diciembre) no se observa variación en cuanto al estrato con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que, en diciembre, la primera posición también estuvo ocupada por el “Estrato 2”, observándose un leve aumento en el porcentaje de representación (34,2% en diciembre al 38,4% en enero 2022).



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2022

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

En el marco de lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”. A continuación, en la Tabla No 18 se muestran las peticiones que en el mes de enero en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 104 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	RESUMEN
INTEGRACIÓN SOCIAL	Solicitud de apoyo para encontrar empleo.
	Solicitan acciones ante situación de invasión de espacio público en sector de la ciudad, con carretas de reciclaje que ocasionan basuras, cambuches y afectación de la vecindad.
MOVILIDAD	Ciudadana solicita certificado laboral con funciones de su contrato
INTEGRACIÓN SOCIAL	Solicitan el retiro y reubicación de un grupo de habitantes de calle en el barrio Bosa Palestino que generan invasión a espacio público e inseguridad en el sector.

INTEGRACIÓN SOCIAL	Se reitera denuncia sobre habitante de calle que habita en casa abandonada, en donde se vende y se consume droga; igualmente mencionan el desaseo y venta de pescado alrededor sin las medidas de higiene.
	Mendicidad infantil en Transmilenio
GOBIERNO	Denuncian local en donde se despresa y se distribuye pollo, produciendo fuertes olores afectando el sector
INTEGRACIÓN SOCIAL	Unión Temporal reitera solicitud a Alcaldía Local de Mártires, para intervención retiro de ciudadanos en condición de calle que se encuentran habitando en andén en inmediaciones de predio que se va a intervenir, dado que se van a realizar actividades de reforzamiento estructural que generan un riesgo para estas personas donde se presenta el riesgo de caída de materiales al exterior del edificio pudiendo presentarse accidentes o incidentes.
	Se solicita ayuda por indigentes drogadictos en sector de la ciudad que consumen y expenden a toda hora, tienen basurero, ciclas, carretas etc. producto de sus robos amenazan a transeúntes con armas, tienen perros bravos y por basura y desorden moscos ratas etc. atracan hieren y en estos sitios donde abundan arboles cocinan exponiéndonos y exponiéndose a incendios, se menciona que los del CAI no acuden
	Se solicita ayuda por indigentes drogadictos en sector de la ciudad que consumen y expenden a toda hora, tienen basurero, ciclas, carretas etc. producto de sus robos amenazan a transeúntes con armas, tienen perros bravos y por basura y desorden moscos ratas etc. atracan hieren y en estos sitios donde abundan arboles cocinan exponiéndonos y exponiéndose a incendios, se menciona que los del CAI no acuden
	Se solicita ayuda por indigentes drogadictos en sector de la ciudad que consumen y expenden a toda hora, tienen basurero, ciclas, carretas etc. producto de sus robos amenazan a transeúntes con armas, tienen perros bravos y por basura y desorden moscos ratas etc. atracan hieren y en estos sitios donde abundan arboles cocinan exponiéndonos y exponiéndose a incendios, se menciona que los del CAI no acuden
	Se solicita ayuda por indigentes drogadictos en sector de la ciudad que consumen y expenden a toda hora, tienen basurero, ciclas, carretas etc. producto de sus robos amenazan a transeúntes con armas, tienen perros bravos y por basura y desorden moscos ratas etc. atracan hieren y en estos sitios donde abundan arboles cocinan exponiéndonos y exponiéndose a incendios, se menciona que los del CAI no acuden
MOVILIDAD	Ciudadano manifiesta que no volverán a participar en reuniones, aduciendo reunión adelantada que fue buena y nutrida pero más de 30 Barrios quedaron por fuera, lo que indica que el IDU y el Hábitat no conocen la Localidad ni la necesidad de la gente de la periferia.
GOBIERNO	Se solicita la revisión del cumplimiento del uso adecuado del tapabocas por parte de la Administración de gimnasio, como usuarias han solicitado a la Administración del lugar exigir el uso correcto del tapabocas a los usuarios, no obstante, no han recibido respuesta alguna por parte del gimnasio.
INTEGRACIÓN SOCIAL	Invasión de Parques por recicladores y habitantes de calle
GOBIERNO	Se denuncia incumplimiento de medidas de bioseguridad por parte de empleados de empresa, quienes no usan correctamente el tapabocas lo que representa un riesgo para la salud pública.

INTEGRACIÓN SOCIAL	Se denuncia invasión de habitantes de calle en parque y sector de la ciudad, convirtiéndolo en foco de basuras, presencia de roedores, amenazas y riesgo para la convivencia de los residentes; las administraciones de los conjuntos ya han pasado requisiciones para reestablecer el buen uso de este espacio público, pero hasta el momento nada ha ocurrido
	Derecho de petición
HÁBITAT	Traslado derecho de petición relacionado con control social
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Traslado derecho de petición relacionado con control social 2021ER10033 - Circular Externa N°001 de 2022 DASCD
GOBIERNO	Ciudadana solicita acciones urgentes por uso de espacio por parte de Cigarrería, e igualmente funcionamiento hasta altas horas de la noche ocasionando ruidos y molestias al vecindario; manifiesta que se siente vulnerada en sus derechos como ciudadana y vecina de este establecimiento y que la Alcaldía Local de Chapinero no hace nada para hacer cumplir lo que ella misma determina.
	Se presenta problemática de Chatarrería, ya que no solo se presta para hacer este oficio de reciclar si no como un expendio y consumo de drogas solicitando su traslado para establecer el orden planificación y control de los habitantes de Bogotá en especial de la localidad de Engativá, solicitan amablemente una reubicación de esta chatarrería y una intervención de la Policía Nacional de Colombia con las entidades de integración social para ofrecerles a estas personas que hacen el oficio una adecuación mejor en otro lugar.
MUJERES	Ciudadano solicita al Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital programar un primer dialogo social artículo No 111 de la Ley 1757 de 2015, planteando en detalle el objeto y detalle de esta y otras actividades solicitadas, entre otros: conocer 1) Plan de democratización de la entidad artículo 78 de la ley 1474 de 2011 2) Plan de gobierno abierto y formas de participación ciudadana en la evaluación del desempeño y de gestión de cada servidor público y contratista distrital 3). Plan de capacitación concertado con procesos personas y organizaciones que de acuerdo con el artículo no 60 de la ley 1757 de 2015 ejercen el control social a la gestión pública. Igualmente se solicita información relacionada con contratistas, y se mencionan posibles riesgos de a) tráfico de influencias y b) de uso indebido de información privilegiada.
INTEGRACIÓN SOCIAL	Demora en portal de comisarías de familia, en el que se despliega un chat y al querer hablar con su asesor el trámite es super demorado, nunca puede comunicarse con el asesor, si son canales para el servicio al ciudadano debieran ser mucho más rápidos y prácticos
GOBIERNO	Se solicita seguimiento en hogar geriátrico tiene tapado el aviso de clausurado la alcaldía local no hace nada, hay adultos mayores y continúan recibiendo más personas.
	Lavadero de autos no cumple con las medidas de bioseguridad como es el uso de tapabocas tanto los trabajadores quienes limpian los autos, así como las señoras que venden comida, la Alcaldía Local no hace nada al respecto.
MUJERES	Solicitan responder cuestionario (oficio adjunto) y así mismo algunas inquietudes que se desarrollen en la comisión
INTEGRACIÓN SOCIAL	señores veedores... hoy están acá frente a la plaza del barrio repartiendo refrigerios para indigentes según la camioneta son las 9 53 y si alcanzo le han dado a 5 indigentes y eso es mucho. habiendo un lugar muy cerca como es el parque del Olaya que allá si están los indigentes el refrigerio es para los transeúntes traslado de la contraloría general de la república radicado 2021er0182376

GOBIERNO	Solicita colaboración para que sea revisada la legalidad y permiso de instalación de antena en barrio residencial y este tipo de antenas afectan el bienestar de la comunidad por la radiación tan fuerte que emiten, agradece intervención y ayuda para que esta antena sea desinstalada
	Se pide favor de ayuda
MOVILIDAD	Solicitan reunión presencial para presentar proyecto por medio de una empresa la cual es de firma colombiana tiene como objeto actividades de desarrollo urbanas construcción civil
GOBIERNO	Pone en conocimiento que en una notaría de Bogotá hay empleados que atienden con gripa, poniendo a los usuarios en peligro por estar en pandemia y al parecer los responsables de la notaría no les importa.
	Inspección por temas de bioseguridad
	Violación Ley 1335 de 2009 espacios libres de humo en restaurante bar, hay un aviso descartado combo relajante tinto + cigarrillo por \$1200
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Agradecimiento y la felicitación
HÁBITAT	Solicitud ayuda económica y otros
GOBIERNO	¿Ciudadano(a) interpone su inconformidad hacia peluquería ya usan ropa que no es apropiada para la atención a la ciudadanía, no hacen uso de los protocolos de bioseguridad contra covid-19? .
EDUCACIÓN	Derecho de petición artículo 23 de la constitución política de Colombia y las disposiciones pertinentes del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
MOVILIDAD	Se solicita certificado de retención de ICA
EDUCACIÓN	Programa solicita actualización de la información con corte a 31 de diciembre de 2021, anexando petición.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Ciudadano pone en conocimiento que vigilante le negó el acceso a museo a las 3:40 del día solicitó información al grupo de atención al ciudadano y le negaron la atención siendo un atropello con el ciudadano ya que el horario es hasta las 4:30 de la tarde, desconociendo las políticas o el reglamento que tiene el museo y se comportaron de forma grosera tanto el museo como una universidad entidad privada.
INTEGRACIÓN SOCIAL	Responsable de UPI (en su momento) solicita el informe o los resultados de la auditoria especial realizada en la UPI durante el mes de diciembre de 2021.
GOBIERNO	Una empresa de comunicaciones móviles no presenta interés por seguir las normas de bioseguridad ya que varios de sus colaboradores han presentado contagio de Covid-19 y no han tomado ninguna medida preventiva con los diferentes colaboradores, arriesgando así su vida y de sus familias; todo se presenta en una aglomeración de 50 a 70 personas entras 7 y 9 de la mañana, se solicita intervención y ayuda por parte de la entidad encargada
	Solicitan revisión por parte de Secretaría de Salud y Alcaldía Local de Usaquén a locales comerciales, se está presentando situación de apertura de locales comerciales sin tener papeles en orden, locales de odontologías, veterinarias y peluquerías que no tienen recolección de residuos ni revisión por parte de los entes, alcaldías o policía verificando que estén funcionando con los papeles en regla.

HÁBITAT	Solicita se le informe las estadísticas de hurto al mobiliario de la empresa en la ciudad de Bogotá en los últimos años
GOBIERNO	Se pone en conocimiento que existe una cámara de telecomunicaciones a la cual le hace falta una tapa, mediante radicado 4433-22-1000270572 se requirió a la empresa para que reemplazara la tapa, pero esta compañía indico que no era su responsabilidad, agradece requerir al responsable para reemplazar dicho elemento y cesar el peligro a los peatones.
HÁBITAT	Ciudadana manifiesta inconformidad por lechonería en la localidad Bosa de la cual se presume no cuenta con los permisos pertinentes para su funcionamiento, solicita se hagan todas las validaciones pertinentes y se tomen los correctivos a que haya lugar para evitar que se sigan presentando estos inconvenientes.
MOVILIDAD	Se da alcance a oficio No.20211851681372 del 13 de octubre de 2021 donde se solicita la suspensión temporal a contrato de prestación de servicios por motivos personales, aclarando las fechas correspondientes
INTEGRACIÓN SOCIAL	Ciudadana expresa su inconformidad frente a presencia de habitantes de calle y recicladores que se han tomado un lugar en un espacio público construido, generando problemas en el vecindario y solicita a las entidades validar lo sucedido, realizar limpieza y tomar las medidas necesarias para que este espacio siga siendo público.
EDUCACIÓN	Denuncia por actos de corrupción
	Derecho de petición Solicitud de autorización de uso de Centro Educativo Distrital
INTEGRACIÓN SOCIAL	Se solicita aclaración sobre posible vulneración de derechos en las votaciones realizadas para elección de Consejo de Sabios en la ciudad de Bogotá
MOVILIDAD	Un ciudadano envía la ampliación de un documento
GOBIERNO	Veeduría solicita información de las actividades que realiza una entidad
MOVILIDAD	Un ciudadano envía documento relacionado presuntamente con conflicto de intereses
	Un ciudadano envía documento relacionado presuntamente con conflicto de intereses
	Un ciudadano envía documento relacionado presuntamente con conflicto de intereses
	Un ciudadano envía documento relacionado presuntamente con conflicto de intereses
	Un ciudadano envía documento relacionado presuntamente con conflicto de intereses
	Una ciudadana envía documento relacionado presuntamente con conflicto de intereses
	Una ciudadana envía la ampliación de un documento
	Un ciudadano envía documento relacionado presuntamente con conflicto de intereses
EDUCACIÓN	Denuncia por posibles actos de corrupción
INTEGRACIÓN SOCIAL	Una ciudadana sugiere la atención de presuntamente ciudadanía habitante de calle en un sector de la ciudad
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	El ciudadano solicita información de las actividades que se van a realizar en un lugar de la ciudad
INTEGRACIÓN SOCIAL	Una persona presenta una propuesta tecnológica para la entidad

MOVILIDAD	Una ciudadana solicita información sobre acuerdos interinstitucionales
GOBIERNO	Veeduría solicita información de los responsables de un sector de la ciudad
MOVILIDAD	Una persona reclama por las obras ejecutadas en un sector de la ciudad
INTEGRACIÓN SOCIAL	Una persona se queja de la invasión de un sector de la ciudad lo cual presuntamente ha generado inseguridad en la zona
	Una persona manifiesta presunta carga y acoso laboral en una entidad
GOBIERNO	Una persona manifiesta presunta discriminación por la condición de discapacidad
INTEGRACIÓN SOCIAL	Un ciudadano solicitó el acompañamiento de una entidad para realizar actividades en conmemoración de la celebración de una fecha
	Una persona se queja de la invasión de un sector de la ciudad lo cual presuntamente ha generado inseguridad en la zona
	Una persona solicita información de la atención de baños para personas en condición de discapacidad
MOVILIDAD	Una ciudadana solicita un certificado laboral de un contrato
EDUCACIÓN	La ciudadana solicita información relacionada con la gestión de la entidad
INTEGRACIÓN SOCIAL	Un ente solita información de la intervención de los sitios críticos de un sector de la ciudad
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	El ciudadano solicita información del proceso de reactivación económica del sector cultural en territorios y comunidades con baja capacidad de gestión desde la entidad
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	El ciudadano solicita información de cómo mejorar los procesos administrativos para descargar a los contratistas de cargas que corresponden a funcionarios de planta
INTEGRACIÓN SOCIAL	Un ciudadano solicita información para ser un veedor ciudadano
EDUCACIÓN	La ciudadana solicita la revocación de un proceso
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	La ciudadana solicita información de las diversas actividades que realiza la entidad
INTEGRACIÓN SOCIAL	Una ciudadana manifiesta que hay invasión en un sector de la ciudad donde presuntamente
MOVILIDAD	Una ciudadana solicita un certificado laboral de un contrato
	Un ciudadano envía la ampliación de un documento
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	El ciudadano solicita información de los permisos y apoyo para la realización de un evento
INTEGRACIÓN SOCIAL	Una persona se queja de la invasión de un sector de la ciudad lo cual presuntamente ha generado inseguridad en la zona
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	La ciudadana manifiesta difusión falsa sobre el espacio desde una agencia de un lugar relacionada con el espacio aéreo



MOVILIDAD	Una ciudadana envía la ampliación de un documento
INTEGRACIÓN SOCIAL	Un ciudadano solicita la apertura de varios baños públicos en un sector de la ciudad
MOVILIDAD	Una ciudadana envía la ampliación de un documento
INTEGRACIÓN SOCIAL	Una ciudadana solicita una visita a un sector de la ciudad para evidenciar las problemáticas del mismo
MOVILIDAD	Un ciudadano envía la ampliación de un documento
	Una ciudadana envía la ampliación de un documento
INTEGRACIÓN SOCIAL	Una persona se queja de la terminación de contrato laboral por presunta discriminación de edad
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Una persona manifiesta un incremento de personas contratadas en la entidad quienes presuntamente no ejercen sus labores
EDUCACIÓN	Denuncia por posibles actos de corrupción
INTEGRACIÓN SOCIAL	Un ente solicita información de la intervención de los sitios críticos de un sector de la ciudad
	Un ciudadano se queja de la invasión de un sector de la ciudad donde no hay alumbrado público
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	La ciudadana manifiesta rechazo por un mural pintado en un puente vehicular en un lugar de la ciudad
INTEGRACIÓN SOCIAL	Una ciudadana solicita información de los cursos que ofrece una entidad
	Una persona solicita información relacionada al cuidado de un canal ubicado en un sector de la ciudad
MOVILIDAD	Un ciudadano solicita un certificado laboral de un contrato

**Tabla No. 18. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas**

**Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2022**

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

## **12. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010**

Atendiendo el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos,

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

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

Sector	Entidad	Diciembre				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	5.025	5.025	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. del Servicio Civil	410	410	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.418	1.418	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público - DADEP	302	302	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	42	42	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	616	616	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	111	111	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	123	126	3	N.A.	97,62%
	Lotería de Bogotá	139	139	N.A.	N.A.	100,00%

<sup>6</sup> Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 24 de enero de 2022.

Sector	Entidad	Diciembre				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	143	143	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	110	110	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	839	839	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	5	50	45	N.A.	10,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	481	482	1	N.A.	99,79%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	20	20	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	53	<b>NO REPORTA</b>		N/A	
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	n.a	0	N.A.	N.A.	N/A
	Secretaría Distrital de Salud	1.430	1.430	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	387	387	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	442	441	N.A.	1	99,77%
	Sub Red Centro Oriente	333	333	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	331	331	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	132	422	290	N.A.	31,28%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	2.373	2.373	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud -IDIPRON	15	15	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	118	118	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRDR	266	627	361	N.A.	42,42%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	6	6	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	43	43	N.A.	N.A.	100,00%

Sector	Entidad	Diciembre				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	58	58	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	232	247	15	N.A.	93,93%
	Canal Capital	23	23	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.151	1.625	474	N.A.	70,83%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER	27	27	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	264	265	1	N.A.	99,62%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	587	667	80	N.A.	88,01%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	6.244	13.933	7.689	N.A.	44,81%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	1.033	1.033	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	246	246	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	893	46.972	46.079	N.A.	1,90%
	Terminal de Transporte S.A.	97	97	N.A.	N.A.	100,00%
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	50	NO REPORTA		N/A	
	Metro de Bogotá S.A.	140	140	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	2.278	2.278	N.A.	N.A.	100,00%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	677	677	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	220	220	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	505	505	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	117	77.380	77.263	N.A.	0,15%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	25	NO REPORTA		N/A	

Sector	Entidad	Diciembre				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	152	152	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	486	716	230	N.A.	67,88%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	180	180	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	29	29	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	110	110	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	188	188	N.A.	N.A.	100,00%
<b>TOTAL</b>		<b>31.725</b>	<b>164.127</b>	<b>132.531</b>	<b>1</b>	<b>19,33%</b>

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/02/2022  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 18/02/2022

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se observa que de las 55 entidades que deben reportar la información, tres (3) entidades no presentaron informe; es decir, 52 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (diciembre 2021).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 33.725 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 164.127 peticiones lo cual muestra una diferencia de 132.531 peticiones<sup>7</sup>, llegando a un cumplimiento del 19,33%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 19,33% de estas.

Las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB (0,15%), Transmilenio S.A. (1,90%), Instituto Distrital de Turismo

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

– IDT (10,00%), Capital Salud (31,28%), Secretaría Distrital de Movilidad (44,81%), Instituto Distrital de Recreación y Deporte (42,42%); hay que mencionar que estas entidades, en el mes de diciembre también se clasificaron como las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) del Decreto 371/2010.

Por otra parte, con respecto a las tres (3) entidades (Universidad Distrital, Sistema Integrado de Movilidad – SIM, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP) que no efectuaron reporte en el periodo evaluado<sup>8</sup>, no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, por lo que se les hace un llamado a estas entidades a presentar los reportes respectivos, al igual que se invita a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de mantener el seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

### **13. RECOMENDACIONES**

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

De conformidad con lo anterior, se solicita se realice de manera oportuna el cierre de la petición, cualquier duda que la entidad tenga en relación con el trámite de las peticiones que se tramitan a través del Sistema de Gestión de Peticiones “Bogotá Te Escucha”, podrá ser enviada al correo [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co).

- A las entidades relacionadas con las temáticas/subtemas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Gobierno Local, Subsidios, Ambiente, Asistencia Social, Urbanismo vivienda, Familia, Financiero, Servicios públicos) se les invita a realizar una identificación de los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A los sectores (Planeación, Hacienda, Hábitat, Gobierno), que presentaron tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente (Decreto 491 de 2020) de acuerdo con las tipologías, se les invita a propiciar las mejoras pertinentes (validación de capacidad de

<sup>8</sup> Diciembre 2022

respuesta, mejoramiento en procedimientos, entre otros) con el fin de dar cumplimiento a los términos de ley vigentes.

- A las entidades que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá Te Escucha, enviado mensualmente a cada entidad.
- Hacer un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación a los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, los soliciten de manera inmediata la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas.
- Se recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de realizar de manera oportuna el Reporte de seguimiento 371 en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010.
- A las entidades que no registraron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, la totalidad de peticiones recibidas:
  - Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAB
  - Transmilenio S.A.
  - Instituto Distrital de Turismo-IDT
  - Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
  - Capital Salud.
  - Instituto Distrital de las Artes- IDARTES
  - Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP
  - Secretaría de Educación del Distrito
  - Secretaría Distrital de Movilidad
  - Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
  - Secretaría Distrital de Ambiente
  - Subred Suroccidente

- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA
- Jardín Botánico-JJB

Registrar la totalidad de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 y al Manual para la gestión de peticiones ciudadanas Versión 03.

- Se solicita a las entidades (Defensoría del Espacio Público-DADEP, Instituto de Desarrollo Urbano-IDU, Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, Lotería de Bogotá, Secretaría de Educación del Distrito, Secretaría General, Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital del Movilidad, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, Sub Red Norte, Sub Red Sur, Sur Red Centro Oriente, U.A.E. Catastro Distrital, U.A.E Cuerpo Oficial de Bomberos), que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades distritales”, subsanar la falencia de clasificación de la petición en el cierre, toda vez que se recuerda que el traslado de la petición no se considera una respuesta de fondo.

Cifras: Dany Fernando Agudelo - Profesional Universitario  
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada  
Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio