



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME PETICIONES ENTIDADES
DISTRITALES FEBRERO- 2022

Página 1 de 47

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES - 2022

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. MARZO DE 2022

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|------|---|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. | RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C..... | 4 |
| 3. | GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C. | 6 |
| 3.1. | REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C. | 7 |
| 3.2. | VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR | 11 |
| 3.3. | GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES | 12 |
| 3.4. | TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS | 14 |
| 3.5. | TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS | 18 |
| 3.6. | SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS- PENDIENTES DE CIERRE EN EL SISTEMA..... | 23 |
| 3.7. | ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES | 23 |
| 4. | CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA | 27 |
| 5. | CANALES DE INTERACCIÓN | 28 |
| 6. | CALIDAD DEL PETICIONARIO | 28 |
| 7. | CONDICIÓN DEL PETICIONARIO | 29 |
| 8. | PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO..... | 30 |
| 9. | PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C | 31 |
| 10. | UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO | 32 |
| 11. | PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. | 33 |
| 12. | CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 | 39 |
| 13. | RECOMENDACIONES | 45 |

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES FEBRERO – 2022

1. INTRODUCCIÓN

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

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

¹ 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.

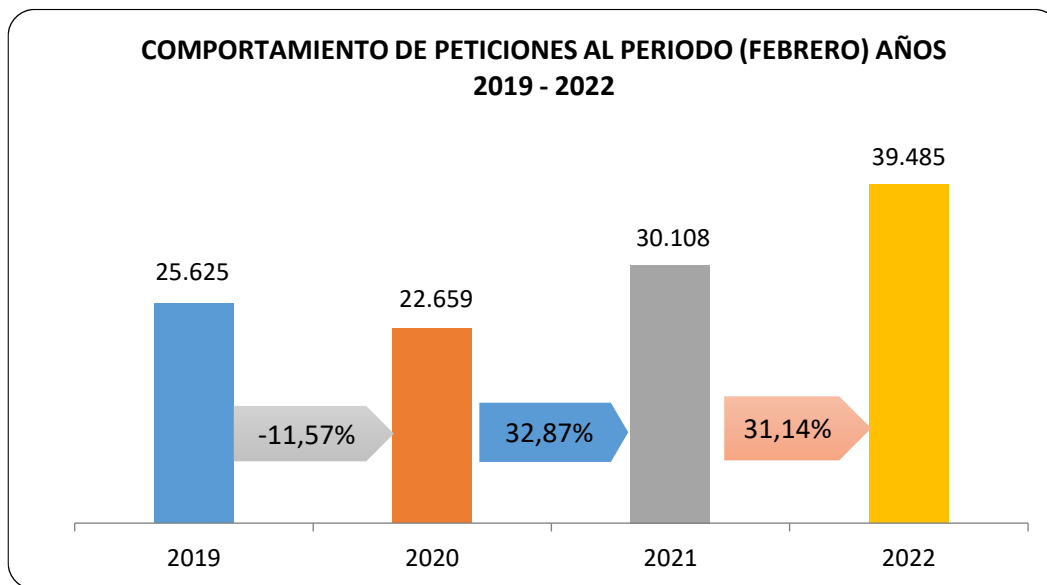
| CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS | | | | | | | | |
|------------------------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|------------------------|------------|-----------------------------------|------------|
| PERIODO | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Diferencia 2022 - 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 | 39.485 | 9.377 | 31,14% | 7.402 | 23,07% |
| 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 | | | | | |
| TOTAL | 299.925 | 359.126 | 400.499 | 71.568 | | | | |

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 a 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

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 28 de febrero), 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 febrero 2022 se registraron 39.485 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose un aumento de 7.402 peticiones (23,07%) frente a las peticiones

registradas el mes anterior (enero 2022), y un aumento de 9.377 peticiones (31,14%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (febrero de 2021).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

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

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

| JULIO | 1/07/2022 | 31/07/2022 | 2062642022 | 2398172022 | 32.616 |
|-----------------|---------------|-------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| AGOSTO | 1/08/2022 | 31/08/2022 | 2405282022 | 2769442022 | 34.516 |
| SEPTIEMBRE | 1/09/2022 | 30/09/2022 | 2769452022 | 3157802022 | 36.767 |
| OCTUBRE | 1/10/2022 | 31/10/2022 | 3157812022 | 3536432022 | 35.867 |
| NOVIEMBRE | 1/11/2022 | 30/11/2022 | 3536442022 | 3889762022 | 33.263 |
| DICIEMBRE | 1/12/2022 | 31/12/2022 | 3889772022 | 4222512022 | 31.887 |
| AÑO 2022 | | | | | |
| PERIODO | FECHA INICIAL | FECHA FINAL | CONSECUTIVO INICIAL | CONSECUTIVO FINAL | PETICIONES INGRESADAS |
| ENERO | 1/01/2022 | 31/01/2022 | 12022 | 344432022 | 32.083 |
| FEBRERO | 1/02/2022 | 28/02/2022 | 344442022 | 763322022 | 39.485 |

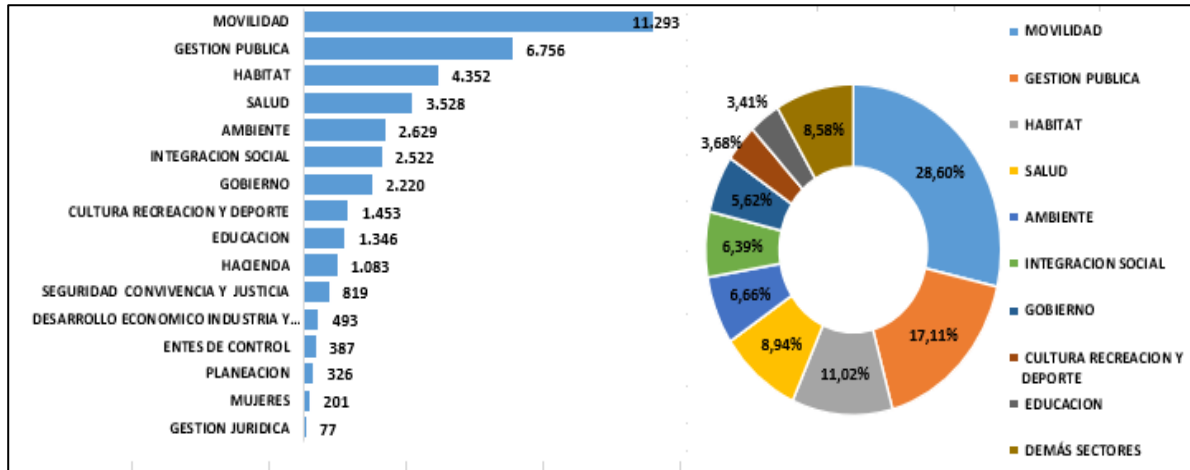
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2020- 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

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.

Seguidamente, en la Gráfica No 2 se muestra el registro de peticiones por sectores del Distrito Capital, en el mes de febrero/2022, la cual 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 11.293 peticiones que representan el 28,60% del total registrado en el Distrito Capital, Hábitat con 4.352 peticiones (11,02%), Salud con 3.528 peticiones (8,94%), Ambiente con 2.629 (6,66%), e Integración Social con 2.522 peticiones (6,39%), las cuales acumulan 24.324 peticiones y representan el 61,61% del total de las peticiones registradas en el mes de febrero en el Distrito Capital. Hay que 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 número alto de peticiones las cuales en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual se realiza gestión de direccionamiento/traslado a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para gestión y respuesta de las mismas, de acuerdo a su competencia y misionalidad.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - febrero 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

Frente al mes anterior (enero 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, Hábitat, Salud, Ambiente, 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.

A continuación, en la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de febrero, 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 | 8.414 | 74,51% | 21,31% |
| | INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU | 1.220 | 10,80% | 3,09% |
| | TRANSMILENIO | 988 | 8,75% | 2,50% |
| | UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV | 273 | 2,42% | 0,69% |
| | METRO DE BOGOTÁ S.A. | 215 | 1,90% | 0,54% |
| | LA TERMINAL DE TRANSPORTE | 81 | 0,72% | 0,21% |

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------|-------------|---------------|
| | SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM | 58 | 0,51% | 0,15% |
| | GRÚAS Y PATIOS | 44 | 0,39% | 0,11% |
| TOTAL SECTOR MOVILIDAD | | 11.293 | 100% | 28,60% |
| GESTIÓN PÚBLICA | SECRETARÍA GENERAL | 6.422 | 95,06% | 16,26% |
| | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL | 334 | 4,94% | 0,85% |
| TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA | | 6.756 | 100% | 17,11% |
| HÁBITAT | UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS | 1.708 | 39,25% | 4,33% |
| | SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT | 1.648 | 37,87% | 4,17% |
| | CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP | 717 | 16,48% | 1,82% |
| | EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ | 152 | 3,49% | 0,38% |
| | EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU | 54 | 1,24% | 0,14% |
| | CODENSA | 43 | 0,99% | 0,11% |
| | EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB | 20 | 0,46% | 0,05% |
| | GAS NATURAL | 10 | 0,23% | 0,03% |
| TOTAL SECTOR HÁBITAT | | 4.352 | 100% | 11,02% |
| SALUD | SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD | 1.708 | 48,41% | 4,33% |
| | SUBRED SUR OCCIDENTE | 487 | 13,80% | 1,23% |
| | SUBRED SUR | 462 | 13,10% | 1,17% |
| | SUBRED CENTRO ORIENTE | 374 | 10,60% | 0,95% |
| | SUBRED NORTE | 313 | 8,87% | 0,79% |
| | CAPITAL SALUD EPS | 182 | 5,16% | 0,46% |
| | AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTA REGIÓN | 1 | 0,03% | 0,00% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD | 1 | 0,03% | 0,00% |
| TOTAL SECTOR SALUD | | 3.528 | 100% | 8,94% |
| AMBIENTE | SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE | 1.586 | 60,33% | 4,02% |
| | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL | 731 | 27,81% | 1,85% |
| | JBB - JARDÍN BOTÁNICO | 293 | 11,14% | 0,74% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER | 19 | 0,72% | 0,05% |
| TOTAL SECTOR AMBIENTE | | 2.629 | 100% | 6,66% |

| | | | | |
|--|---|--------------|-------------|--------------|
| INTEGRACION SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 2.508 | 99,44% | 6,35% |
| | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON | 14 | 0,56% | 0,04% |
| TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL | | 2.522 | 100% | 6,39% |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | 1.719 | 77,43% | 4,35% |
| | DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO | 439 | 19,77% | 1,11% |
| | IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL | 62 | 2,79% | 0,16% |
| TOTAL SECTOR GOBIERNO | | 2.220 | 100% | 5,62% |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR | 590 | 40,61% | 1,49% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES | 397 | 27,32% | 1,01% |
| | SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | 248 | 17,07% | 0,63% |
| | FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE | 95 | 6,54% | 0,24% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC | 62 | 4,27% | 0,16% |
| | CANAL CAPITAL | 52 | 3,58% | 0,13% |
| | OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ | 9 | 0,62% | 0,02% |
| TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | | 1.453 | 100% | 3,68% |
| EDUCACION | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | 1.229 | 91,31% | 3,11% |
| | UNIVERSIDAD DISTRITAL | 85 | 6,32% | 0,22% |
| | INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO IDEP | 32 | 2,38% | 0,08% |
| TOTAL SECTOR EDUCACIÓN | | 1.346 | 100% | 3,41% |
| HACIENDA | SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA | 634 | 58,54% | 1,61% |
| | U.A.E. CATASTRO DISTRITAL | 231 | 21,33% | 0,59% |
| | FONCEP | 158 | 14,59% | 0,40% |
| | LOTERÍA DE BOGOTÁ | 60 | 5,54% | 0,15% |
| TOTAL SECTOR HACIENDA | | 1.083 | 100% | 2,74% |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD | 579 | 70,70% | 1,47% |
| | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ | 240 | 29,30% | 0,61% |
| TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | | 819 | 100% | 2,07% |

| | | | | |
|--|--|---------------|-------------|--------------|
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES | 364 | 73,83% | 0,92% |
| | SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO | 114 | 23,12% | 0,29% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT | 11 | 2,23% | 0,03% |
| | AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTA REGION | 4 | 0,81% | 0,01% |
| TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO | | 493 | 100% | 1,25% |
| ENTES DE CONTROL | VEEDURÍA DISTRITAL | 205 | 52,97% | 0,52% |
| | CONCEJO DE BOGOTA | 124 | 32,04% | 0,31% |
| | PERSONERÍA DE BOGOTA | 58 | 14,99% | 0,15% |
| TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL | | 387 | 100% | 0,98% |
| PLANEACIÓN | SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN | 326 | 100% | 0,83% |
| TOTAL SECTOR PLANEACIÓN | | 326 | 100% | 0,83% |
| MUJERES | SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER | 201 | 100% | 0,51% |
| TOTAL SECTOR MUJERES | | 201 | 100% | 0,51% |
| GESTIÓN JURIDICA | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL | 77 | 100% | 0,20% |
| TOTAL SECTOR GESTIÓN JURIDICA | | 77 | 100% | 0,20% |
| TOTAL GENERAL | | 39.485 | | 100% |

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 8.414 peticiones, que representan el 74,51 del total de peticiones registradas en su Sector y el 21,31% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 2.508 peticiones que representan el 99,44 del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,35% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.708 peticiones que representan el 48,41% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,33% del total registrado en el Distrito Capital.

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

- U.A.E de Servicios Públicos-U.A.E.S.P con 1.708 peticiones, que representan el 39,23% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,33% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.648 peticiones que representan el 37,87% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,17% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (enero), no se observa variación en la posición de la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes la Secretaría Distrital de Movilidad también se posicionó como la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital. 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 (enero) 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

A continuación, 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 febrero con las registradas en el mes anterior (enero):

| SECTOR | ENERO 2022 | FEBRERO 2022 | % VARIACION (MES ANTERIOR) |
|--|---------------|---------------|----------------------------|
| MOVILIDAD | 10.003 | 11.293 | 12,90% |
| GESTION PUBLICA | 6.300 | 6.756 | 7,24% |
| HABITAT | 2.318 | 4.352 | 87,75% |
| SALUD | 2.951 | 3.528 | 19,55% |
| AMBIENTE | 2.401 | 2.629 | 9,50% |
| INTEGRACION SOCIAL | 2.072 | 2.522 | 21,72% |
| GOBIERNO | 1.522 | 2.220 | 45,86% |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | 535 | 1.453 | 171,59% |
| EDUCACION | 1.444 | 1.346 | -6,79% |
| HACIENDA | 1.283 | 1.083 | -15,59% |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 787 | 819 | 4,07% |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 300 | 493 | 64,33% |
| ENTES DE CONTROL | 278 | 387 | 39,21% |
| PLANEACION | 389 | 326 | -16,20% |
| MUJERES | 169 | 201 | 18,93% |
| GESTION JURIDICA | 51 | 77 | 50,98% |
| TOTAL | 32.803 | 39.485 | 20,37% |

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

En la Tabla No 4 se observa una variación de 20,37% (7.402 peticiones) frente al registro de peticiones en el mes anterior (enero), en donde doce (12) sectores y los Entes de Control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose los sectores Cultura, Recreación y Deporte, Hábitat y Desarrollo Económico, que presentan el mayor aumento en el porcentaje de peticiones registradas (171,59%, 87,75% y 64,33% respectivamente).

Por otra parte, tres (3) sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Planeación el que presenta la mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas (-16,20%).

3.3. Gestión de respuesta por sectores

Seguidamente, en la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas³ en el mes de febrero en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores:

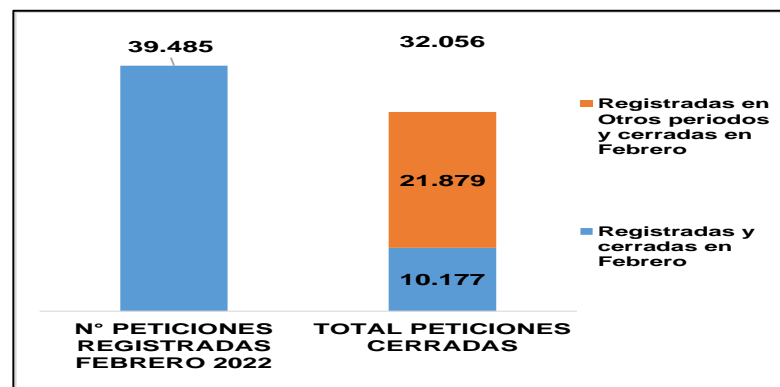
| PETICIONES FEBRERO 2022 | | | | | | |
|--|--|-------------|--|---|---------------------------|----------------------|
| SECTOR | N° PETICIONES REGISTRADAS FEBRERO 2022 | % | N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS FEBRERO | N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES | TOTAL PETICIONES CERRADAS | % EN CIERRES TOTALES |
| MOVILIDAD | 11.293 | 28,60% | 2.151 | 5.861 | 8.012 | 24,99% |
| HABITAT | 4.352 | 11,02% | 682 | 3.338 | 4.020 | 12,54% |
| SALUD | 3.528 | 8,94% | 1.454 | 2.423 | 3.877 | 12,09% |
| GOBIERNO | 2.220 | 5,62% | 1.286 | 1.758 | 3.044 | 9,50% |
| INTEGRACION SOCIAL | 2.522 | 6,39% | 950 | 1.550 | 2.500 | 7,80% |
| AMBIENTE | 2.629 | 6,66% | 422 | 1.622 | 2.044 | 6,38% |
| EDUCACION | 1.346 | 3,41% | 512 | 1.115 | 1.627 | 5,08% |
| HACIENDA | 1.083 | 2,74% | 302 | 1.176 | 1.478 | 4,61% |
| PLANEACION | 326 | 0,83% | 87 | 1.197 | 1.284 | 4,01% |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | 1.453 | 3,68% | 852 | 365 | 1.217 | 3,80% |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 819 | 2,07% | 419 | 665 | 1.084 | 3,38% |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 493 | 1,25% | 315 | 390 | 705 | 2,20% |
| GESTION PUBLICA | 6.756 | 17,11% | 451 | 182 | 633 | 1,97% |
| ENTES DE CONTROL | 387 | 0,98% | 224 | 76 | 300 | 0,94% |
| MUJERES | 201 | 0,51% | 33 | 135 | 168 | 0,52% |
| GESTION JURIDICA | 77 | 0,20% | 37 | 26 | 63 | 0,20% |
| ENTIDADES NACIONALES | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 39.485 | 100% | 10.177 | 21.879 | 32.056 | 100% |

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

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

La Tabla No 5 muestra que el Sector con mayor número de cierres es Movilidad, con 8.012 que representan el 24,99% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital; en segundo lugar, se ubica el Sector Hábitat con 4.020 cierres que representan el 12,54% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital. Estas cifras, comparadas con las cifras de gestión de cierres del mes anterior (enero) permiten concluir que Movilidad continúa siendo el Sector con mayor número de cierres en Bogotá te escucha.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

En la Gráfica No 3 se muestra la gestión realizada en el mes de febrero, observándose que de las 39.485 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 10.177 peticiones ingresadas y registradas en este mes (febrero), quedando en trámite 29.308 peticiones, que representan el 74,22% del total registrado en el mes de febrero en Bogotá te escucha.

En cuanto a la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública, hay que recordar que en la Secretaría General a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te escucha y la Línea 195, ingresa un gran número de peticiones, las cuales en su mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución.

A continuación, en la Tabla No 6 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de febrero, la cual muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 8.317, adelantados en un alto porcentaje (99,96%) por la Secretaría General. A su vez, se emitieron 633 respuestas, de estas, 279 fueron emitidas por la Secretaría General y 354 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

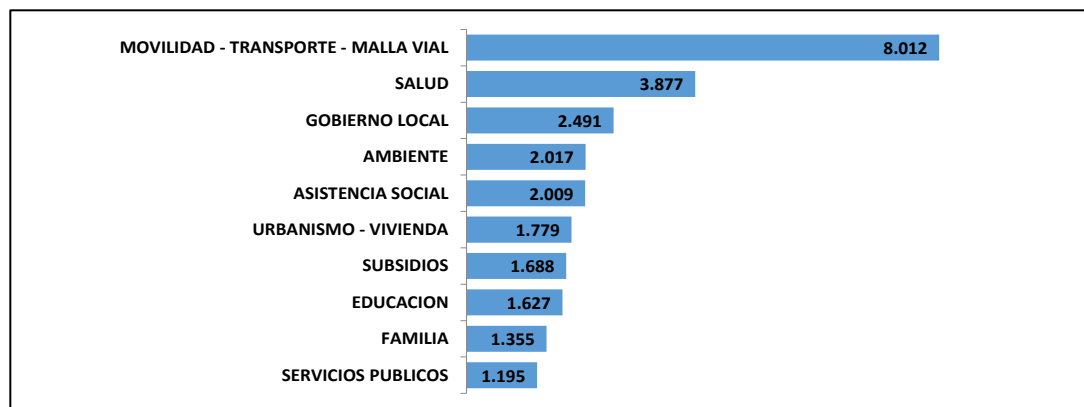
| ENTIDAD | DEPENDENCIA | TRASLADOS | RESPUESTAS |
|--|--|--------------|------------|
| Secretaría General | Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha | 5.686 | 0 |
| | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195 | 1.479 | 0 |
| | Otras Dependencias Secretaría General | 1.149 | 279 |
| Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital | | 3 | 354 |
| TOTAL | | 8.317 | 633 |

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

3.4. Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 32.056 respuestas emitidas en el mes de febrero 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 26.050 peticiones (81,26% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con 8.012 peticiones que representan el 24,99% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" con 3.877 peticiones que representan el 12,09% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero 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 01/03/2022

Frente al mes anterior (enero) 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 (enero) dentro del TOP de los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en febrero ingresó el tema "Educación" desplazando fuera del TOP al tema "Financiero"

que en este mes no se clasificó dentro de los diez temas más reiterado por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha.

Seguidamente, en la Tabla No 7 se detallan los temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de febrero, discriminados por tipología de registro:

| TEMAS PRINCIPALES (10) | CONSULTA | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | FELICITACIÓN | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SOLICITUD DE COPIA | SUGERENCIA | TOTAL GENERAL | % DEL TOTAL |
|-------------------------------------|------------|----------------------------------|--|---|--------------|--------------|--------------|--------------------------------------|--------------------|------------|---------------|-------------|
| MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL | 119 | 13 | 1.029 | 5.008 | 6 | 371 | 735 | 668 | 25 | 38 | 8.012 | 24,99% |
| SALUD | 41 | 20 | 112 | 1.498 | 264 | 294 | 1.436 | 123 | 78 | 11 | 3.877 | 12,09% |
| GOBIERNO LOCAL | 42 | 15 | 1.505 | 643 | 2 | 163 | 59 | 40 | 15 | 7 | 2.491 | 7,77% |
| AMBIENTE | 30 | 3 | 169 | 1.322 | 2 | 52 | 75 | 356 | 3 | 5 | 2.017 | 6,29% |
| ASISTENCIA SOCIAL | 154 | | 52 | 1.701 | 11 | 42 | 23 | 15 | 2 | 9 | 2.009 | 6,27% |
| URBANISMO - VIVIENDA | 75 | 3 | 81 | 1.343 | 9 | 27 | 63 | 102 | 76 | | 1.779 | 5,55% |
| SUBSIDIOS | 6 | | 24 | 1.578 | 3 | 8 | 32 | 33 | 4 | | 1.688 | 5,27% |
| EDUCACION | 118 | | 138 | 590 | 8 | 429 | 226 | 94 | 13 | 11 | 1.627 | 5,08% |
| FAMILIA | 32 | 13 | 101 | 972 | 49 | 82 | 52 | 39 | 11 | 4 | 1.355 | 4,23% |
| SERVICIOS PUBLICOS | 37 | 11 | 358 | 406 | 8 | 185 | 137 | 39 | 9 | 5 | 1.195 | 3,73% |
| OTROS TEMAS | 239 | 62 | 925 | 2.824 | 43 | 201 | 257 | 1.330 | 105 | 20 | 6.006 | 18,74% |
| TOTAL GENERAL | 893 | 140 | 4.494 | 17.885 | 405 | 1.854 | 3.095 | 2.839 | 341 | 110 | 32.056 | 100% |

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

La Tabla No 7 muestra que las dos tipologías con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 17.885 peticiones que representan el 55,79% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.494 peticiones que representan el 14,01% del total de respuestas emitidas en este mes en el Distrito Capital.

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

Por otra parte, en la Tabla No 7 se observa 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 5.008 peticiones que representan el 62,50% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Derecho de petición de interés general” con 1.029 peticiones que representan el 12,84% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero 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 febrero (Movilidad, Hábitat, Salud, Gobierno, Integración Social):

Sector Movilidad

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|---|------------------|-------------|
| CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS | 1.218 | 15,20% |
| REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO | 641 | 8,00% |
| DESCARGUE DE COMPARENDOS | 438 | 5,47% |
| PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS | 427 | 5,33% |
| DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT | 403 | 5,03% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 4.885 | 60,97% |
| TOTAL | 8.012 | 100% |

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

En el Sector Movilidad, los subtemas más frecuentes en el mes de febrero son “corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” y “Revocatoria directa de comparendo”, que representan el 15,20% y el 8,00% 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 (enero), se

observa que estos mismos subtemas “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” y “Revocatoria directa de comparendo”, fueron los más reiterados en el Sector en ese mes.

Sector Hábitat

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|---|------------------|-------------|
| ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA | 874 | 21,74% |
| ACCESO A VIVIENDA | 506 | 12,59% |
| SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS | 305 | 7,59% |
| PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS | 268 | 6,67% |
| SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | 226 | 5,62% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 1.841 | 45,80% |
| TOTAL | 4.020 | 100% |

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 21,74% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Acceso a vivienda” con el 12,59% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar los subtemas más reiterados en el Sector Hábitat con los del mes anterior (enero), se observa que estos mismos subtemas “Atención y servicio a la ciudadanía” y “Acceso a vivienda” fueron los más reiterados en el Sector en ese mes.

Sector Salud

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|---|------------------|-------------|
| AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA | 548 | 14,13% |
| RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS | 260 | 6,71% |
| ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD | 206 | 5,31% |
| VACUNACIÓN COVID-19 | 196 | 5,06% |
| CARNE DE VACUNACIÓN COVID-19 | 113 | 2,91% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 2.554 | 65,88% |
| TOTAL | 3.877 | 100% |

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de febrero es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 14,13% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de febrero; en segundo lugar, se ubica el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” que representa el 6,71% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (enero) 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 subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” pasó de la tercera posición, a ubicarse en febrero 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 febrero son “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” y “Información de Trámites y Servicios” que representan el 19,12% y el 11,07% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior, se observa que estos dos subtemas continúan siendo los más reiterados en el Sector Gobierno.

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|--|------------------|-------------|
| LEY 1801 DE 2016 CODIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 582 | 19,12% |
| INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS | 337 | 11,07% |
| VENTAS AMBULANTES | 288 | 9,46% |
| MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP | 282 | 9,26% |
| OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA | 263 | 8,64% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 1.292 | 42,44% |
| TOTAL | 3.044 | 100% |

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

Sector Integración Social

En el Sector Integración Social, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes es “Enlace Social” con el 27,28% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de febrero; en segundo lugar, se ubica el subtema “Apoyos económicos adulto mayor” con el 8,12% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (enero) se observa que estos mismos dos subtemas continúan siendo los más reiterados por la ciudadanía ante el Sector.

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|---|------------------|-------------|
| ENLACE SOCIAL | 682 | 27,28% |
| APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR | 203 | 8,12% |
| CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE | 195 | 7,80% |
| JARDIN INFANTIL DIURNO | 171 | 6,84% |
| CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR | 170 | 6,80% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 1.079 | 43,16% |
| TOTAL | 2.500 | 100% |

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

3.5. Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

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

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

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

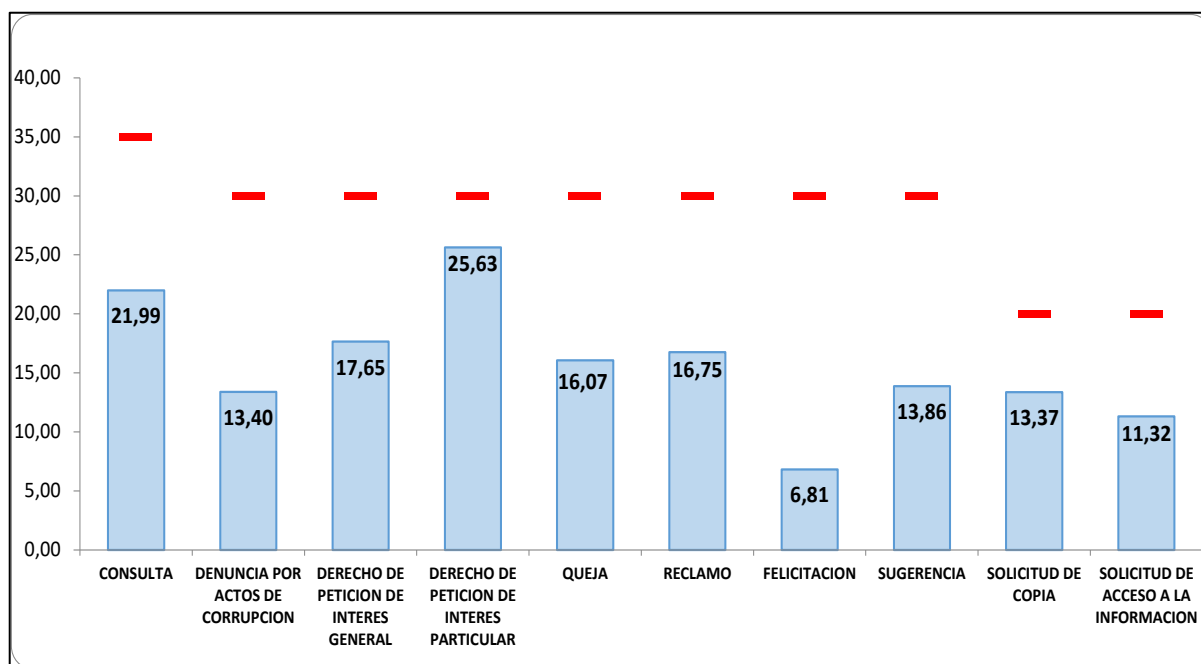
Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(l) 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.

A continuación, 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 01/03/2022

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 febrero fue de 21,17 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (enero) se presenta una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 21,19 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:

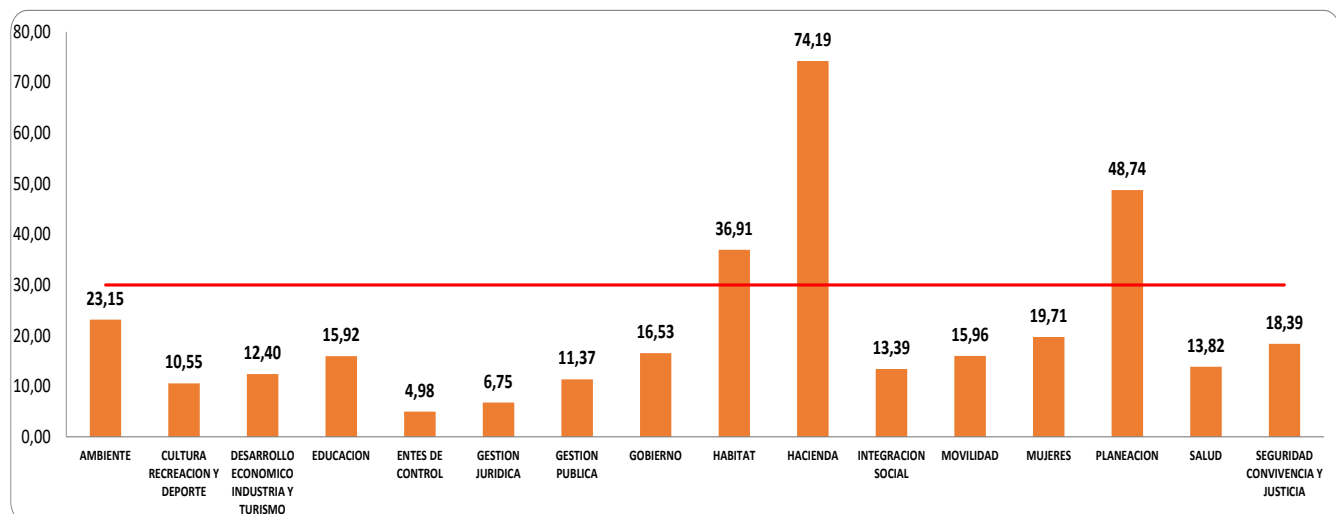
| TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL | CONSULTA (35 DÍAS) | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS) | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS) | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS) | QUEJA (30 DÍAS) | RECLAMO (30 DÍAS) | FELICITACIÓN (30 DÍAS) | SUGERENCIA (30 DÍAS) | SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS) | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS) |
|--|--------------------|--|--|---|-----------------|-------------------|------------------------|----------------------|------------------------------|--|
| AMBIENTE | 20,18 | 8,33 | 19,61 | 23,61 | 22,60 | 24,37 | 47,00 | 8,40 | 11,67 | 14,47 |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | 15,36 | 21,00 | 17,63 | 8,24 | 25,65 | 18,45 | 19,86 | 20,33 | 7,90 | 5,69 |
| DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 5,48 | 23,71 | 18,33 | 7,58 | 13,17 | 4,14 | 2,00 | | 8,00 | 8,86 |
| EDUCACIÓN | 15,03 | | 14,62 | 16,61 | 14,55 | 17,88 | 8,63 | 14,00 | 13,62 | 14,98 |
| ENTES DE CONTROL | 3,33 | 3,13 | 6,22 | 5,01 | 2,40 | 9,20 | 1,00 | 3,50 | 5,50 | 13,94 |
| GESTIÓN JURÍDICA | 7,17 | 14,00 | 12,00 | 10,44 | | 4,11 | | 22,00 | 19,00 | 5,67 |
| GESTIÓN PÚBLICA | 19,86 | 2,50 | 13,35 | 11,87 | 11,25 | 11,31 | 4,47 | 3,67 | 11,00 | 1,43 |
| GOBIERNO | 24,59 | 19,12 | 17,00 | 17,49 | 8,86 | 11,11 | 12,17 | 17,22 | 26,71 | 27,93 |
| HÁBITAT | 32,25 | 29,46 | 31,27 | 38,72 | 27,25 | 34,95 | 18,63 | 17,00 | 20,29 | 31,45 |
| HACIENDA | 35,63 | 8,60 | 50,65 | 83,52 | 28,06 | 32,87 | 1,00 | 25,00 | 12,10 | 12,56 |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | 12,01 | 8,08 | 15,50 | 13,48 | 12,03 | 13,61 | 8,84 | 12,00 | 7,77 | 13,23 |
| MOVILIDAD | 11,30 | 15,92 | 10,85 | 17,29 | 15,71 | 14,46 | 6,50 | 12,89 | 8,80 | 12,86 |
| MUJERES | 21,50 | 6,00 | 17,75 | 19,66 | 27,00 | 27,67 | 9,00 | | 16,20 | 13,00 |
| PLANEACIÓN | 45,55 | | 43,61 | 48,81 | 51,00 | 53,50 | | | 42,00 | 42,60 |
| SALUD | 12,73 | 7,20 | 18,50 | 14,52 | 11,92 | 14,84 | 5,05 | 12,82 | 8,38 | 10,37 |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 11,91 | 20,67 | 23,67 | 17,00 | 21,84 | 11,76 | 8,11 | 20,00 | 8,57 | 9,44 |
| TIEMPO PROMEDIO | 21,99 | 13,40 | 17,65 | 25,63 | 16,07 | 16,75 | 6,81 | 13,86 | 13,37 | 11,32 |

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 01/03/2022

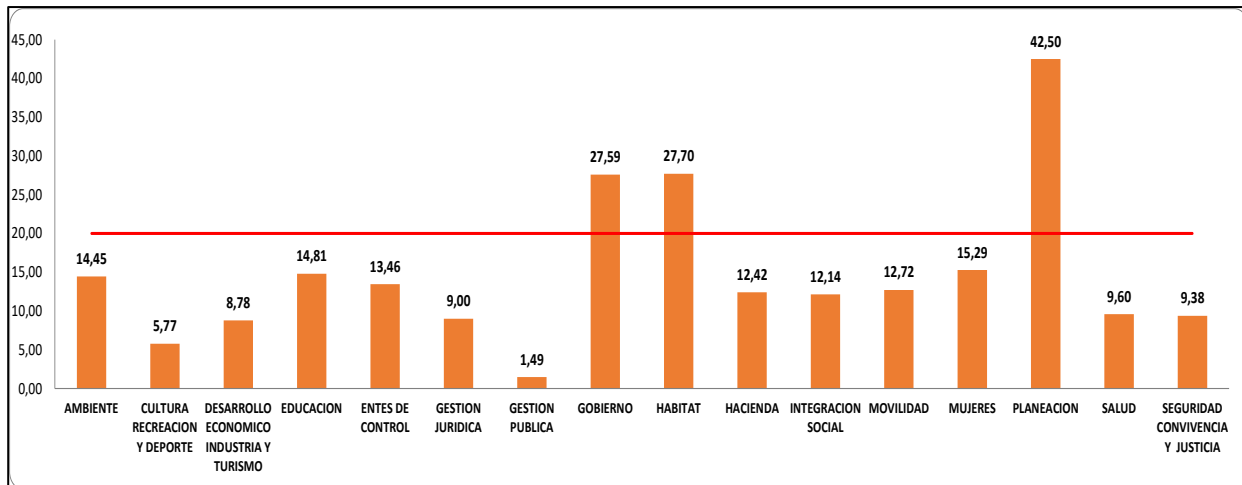
En la Tabla No 13 se observa que, en el mes de febrero, cinco (5) sectores del Distrito Capital, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con el Decreto 491/2020: Planeación (7 tipologías), Hábitat (5 tipologías), Hacienda (4 tipologías), Gobierno (2 tipologías) y Ambiente (1 tipología). Al respecto, hay que mencionar que los sectores Planeación, Hábitat, Hacienda y Gobierno, en el mes de enero también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con el Decreto 491/2020.

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



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 01/03/2022

A continuación, en la Gráfica No 7 se muestra el tiempo promedio de cierre por sector a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 20 días de acuerdo con el Decreto 491/2020 (Solicitudes de información y Solicitudes de copia), en la que se observa que los sectores Gobierno, Hábitat y Planeación 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 01/03/2022

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

3.6. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema

| ENTIDAD | TOTAL | % |
|--|---------------|-------------|
| SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA | 8.278 | 48,46% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN | 3.181 | 18,62% |
| SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT | 2.022 | 11,84% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO | 767 | 4,49% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE | 505 | 2,96% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD | 455 | 2,66% |
| EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ | 430 | 2,52% |
| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU | 274 | 1,60% |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | 170 | 1,00% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 155 | 0,91% |
| OTRAS ENTIDADES | 844 | 4,94% |
| TOTAL | 17.081 | 100% |

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

La Tabla No 14 muestra las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas en Bogotá te escucha, la cual permite observar que la entidad que acumula el mayor número de peticiones vencidas es la Secretaría Distrital de Hacienda con 8.278 peticiones, que representan el 48,46% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital de Planeación con 3.181 peticiones, que representan el 18,62% del total vencido en el Distrito Capital; hay que mencionar que la Secretaría Distrital de Hacienda, en el mes anterior (enero) también se ubicó como la entidad con mayor número de peticiones vencidas 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 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 (enero)⁴ muestra los siguientes resultados:

| POBLACION | MUESTRA EVALUADA | COHERENCIA | | CLARIDAD | | CALIDEZ | | OPORTUNIDAD | | TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C | TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA | TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO |
|-----------|---------------------|------------|----------|----------|----------|---------|----------|-------------|----------|--------------------------------|---|---------------------------------------|
| | | CUMPLE | INCUMPLE | CUMPLE | INCUMPLE | CUMPLE | INCUMPLE | CUMPLE | INCUMPLE | | | |
| 25.766 | 1.572 | 1534 | 38 | 1489 | 83 | 1536 | 36 | 1406 | 166 | 194 | 290 | 329 |
| | | 98% | 2% | 95% | 5% | 98% | 2% | 89% | 11% | 12% | 18% | 21% |

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 01/02/2022

La población corresponde 25.766 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de enero; de estas, se tomó una muestra de 1.572 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁵:

Las cifras muestran que el 98% (1.534) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia" y "Calidez"; el 95% (1.489) cumple con el criterio de "Claridad", y el 89% (1.406) cumple

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

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

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

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

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

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

con el criterio de “Oportunidad”. Se concluye que el 12% de respuestas evaluadas (194) presentan incumplimiento de los criterios evaluados (Claridad, Coherencia, Calidez, Oportunidad), el 18% (290 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema” y el 21% (329) de las respuestas evaluadas presentan incumplimiento.

A continuación, se relaciona el porcentaje de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 28 de febrero de 2022, de cada una de las entidades distritales:

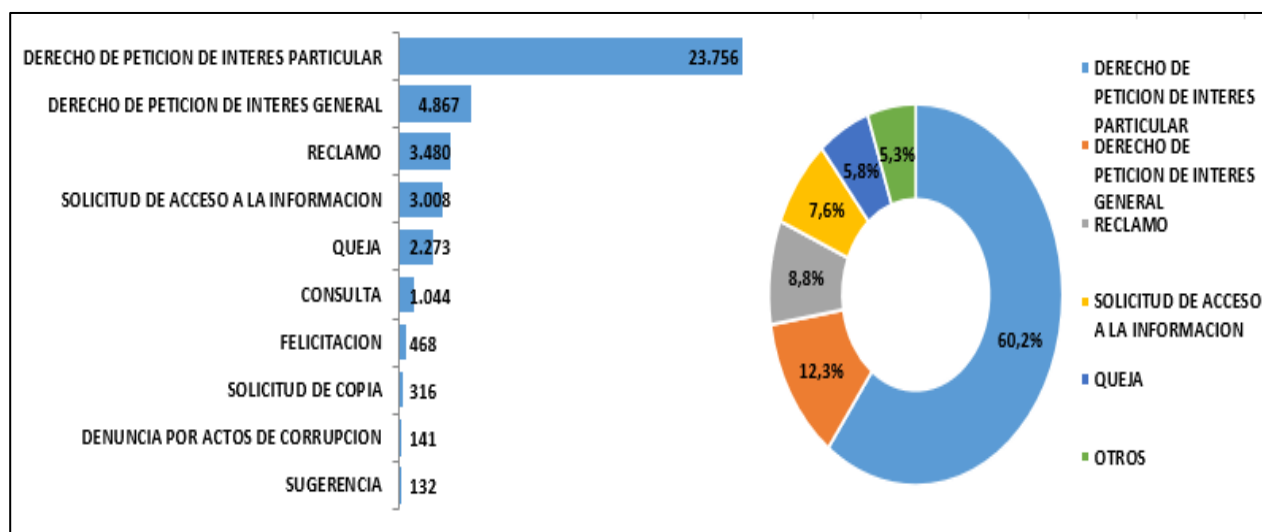
| ENTIDAD | # Peticiones Evaluadas | # Peticiones con Observaciones | Porcentaje de Incumplimiento | Porcentaje de Cumplimiento |
|---|------------------------|--------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| SECRETARÍA DISTRITAL PLANEACIÓN | 32 | 28 | 88% | 13% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA | 32 | 26 | 81% | 19% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT | 32 | 25 | 78% | 22% |
| EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ | 30 | 20 | 67% | 33% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC | 25 | 16 | 64% | 36% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER | 24 | 13 | 54% | 46% |
| UNIVERSIDAD DISTRITAL | 28 | 12 | 43% | 57% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE | 32 | 13 | 41% | 59% |
| EMPRESA DE TELÉFONOS - ETB | 21 | 8 | 38% | 62% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | 32 | 11 | 34% | 66% |
| INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDPYBA | 32 | 10 | 31% | 69% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 32 | 10 | 31% | 69% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD | 32 | 9 | 28% | 72% |
| INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES | 43 | 12 | 28% | 72% |
| LA TERMINAL DE TRANSPORTE | 22 | 6 | 27% | 73% |
| INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON | 17 | 4 | 24% | 76% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD | 32 | 7 | 22% | 78% |
| U.A.E. CATASTRO DISTRITAL | 29 | 6 | 21% | 79% |
| DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO | 29 | 6 | 21% | 79% |
| UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV | 25 | 5 | 20% | 80% |
| CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR | 31 | 6 | 19% | 81% |
| INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE -IDRD | 29 | 5 | 17% | 83% |

| | | | | |
|--|----|---|-----|------|
| JARDÍN BOTÁNICO -JJB | 30 | 5 | 17% | 83% |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO | 31 | 5 | 16% | 84% |
| SUBRED NORTE | 31 | 5 | 16% | 84% |
| SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL | 20 | 3 | 15% | 85% |
| SUBRED SUR OCCIDENTE | 31 | 4 | 13% | 87% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD | 32 | 4 | 13% | 88% |
| CONCEJO DE BOGOTÁ | 27 | 3 | 11% | 89% |
| CODENSA | 28 | 3 | 11% | 89% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER | 28 | 3 | 11% | 89% |
| U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ | 29 | 3 | 10% | 90% |
| CAPITAL SALUD EPS | 30 | 3 | 10% | 90% |
| FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA | 23 | 2 | 9% | 91% |
| GAS NATURAL | 23 | 2 | 9% | 91% |
| EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU | 24 | 2 | 8% | 92% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC | 24 | 2 | 8% | 92% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA | 25 | 2 | 8% | 92% |
| VEEDURIA DISTRITAL | 25 | 2 | 8% | 92% |
| INSTITUTO DE LAS ARTES-IDARTES | 29 | 2 | 7% | 93% |
| METRO DE BOGOTÁ S.A. | 29 | 2 | 7% | 93% |
| SECRETARIA GENERAL | 31 | 2 | 6% | 94% |
| TRANSMILENIO | 31 | 2 | 6% | 94% |
| U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS UAESP | 31 | 2 | 6% | 94% |
| GRÚAS Y PATIOS | 18 | 1 | 6% | 94% |
| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU | 39 | 2 | 5% | 95% |
| LOTERÍA DE BOGOTÁ | 24 | 1 | 4% | 96% |
| DEPTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL | 25 | 1 | 4% | 96% |
| SUBRED CENTRO ORIENTE | 31 | 1 | 3% | 97% |
| SUBRED SUR | 31 | 1 | 3% | 97% |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | 32 | 1 | 3% | 97% |
| CANAL CAPITAL | 17 | 0 | 0% | 100% |
| FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP | 26 | 0 | 0% | 100% |

| | | | | |
|--|----|---|----|------|
| INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD- IDCBS | 3 | 0 | 0% | 100% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT | 4 | 0 | 0% | 100% |
| OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA | 4 | 0 | 0% | 100% |
| PERSONERÍA DE BOGOTÁ | 36 | 0 | 0% | 100% |
| SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD -SIM | 26 | 0 | 0% | 100% |
| INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO IDEP | 3 | 0 | 0% | 100% |

Tabla No 16. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Corte 28 febrero 2022.

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

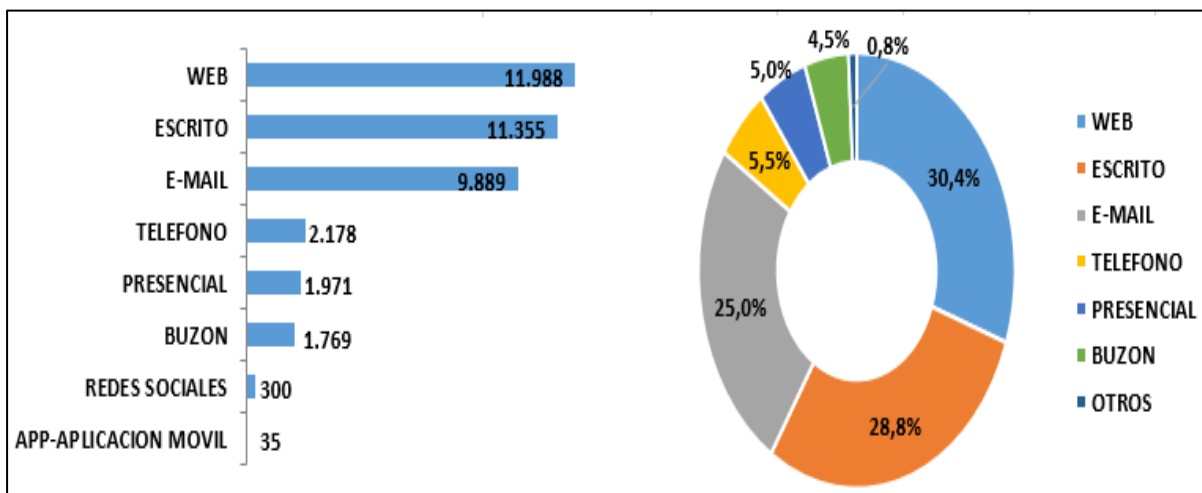
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

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 febrero, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 23.756 peticiones, que representan el 60,2% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.867 peticiones que representan el 12,3% del total registrado. Frente al mes

anterior (enero) 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

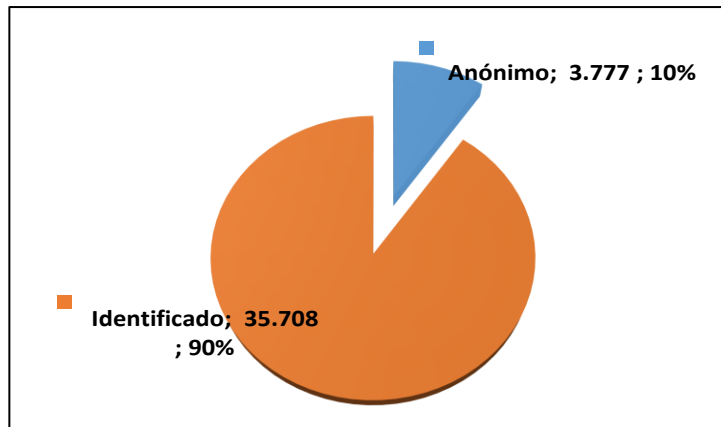
La Gráfica No 9 muestra el registro de peticiones ciudadanas clasificadas por canales de interacción, en la cual se observa que en el mes de febrero el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Web” con 11.988 peticiones, que representan el 30,4% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 11.355 peticiones (28,8% del total registrado); frente al mes anterior (enero) se observa que el canal “Web” continúa ubicándose como el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones; igualmente, el canal “Escrito” continúa en la segunda posición en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Distrito Capital.



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

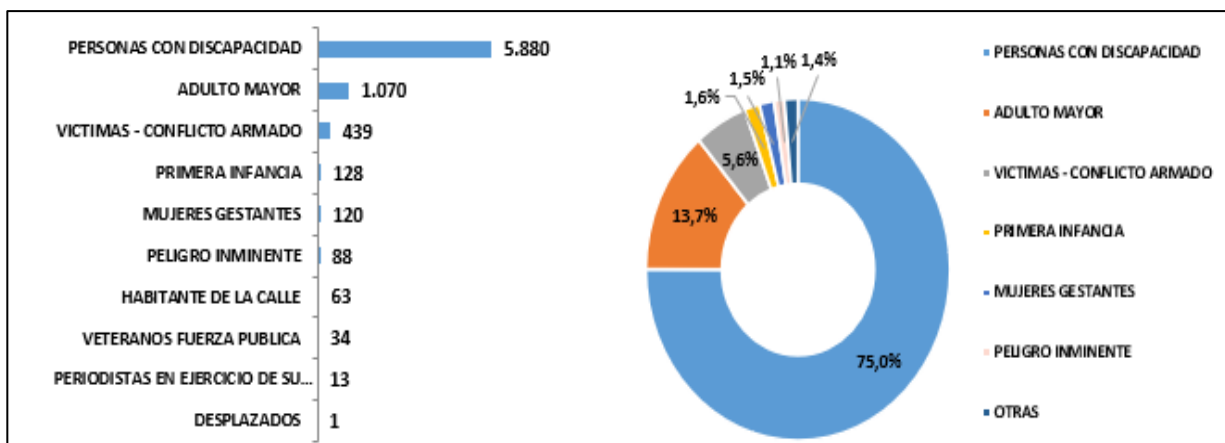


Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de febrero por la ciudadanía, 35.708 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales representan el 90% del total de peticiones registradas, y 3.777 peticiones (10% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (enero) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (90%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



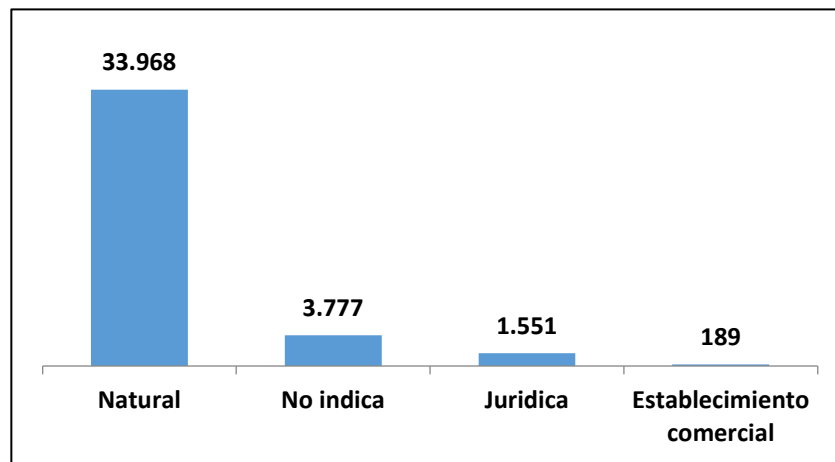
Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

En el mes de febrero, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 7.836 peticiones (19,85% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas con discapacidad, adulto mayor, víctimas de conflicto armado, primera infancia, mujeres gestantes, peligro inminente, habitantes de calle, veteranos de la fuerza pública, entre otras). La Gráfica No 11 muestra que la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (75,04% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Adulto mayor" con el 13,65% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

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

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



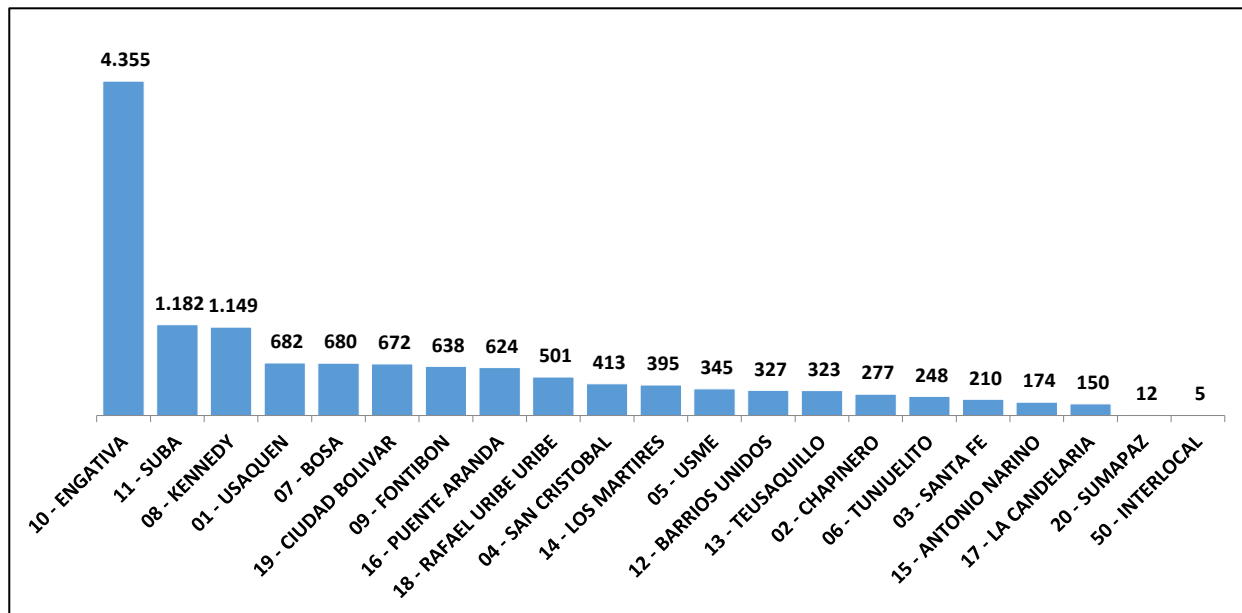
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

En la Gráfica No 12 se muestra el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial); observándose que en el mes de febrero 33.968 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 86,03% del total registrado en el Distrito; 1.551 peticiones (3,93%) registraron como personas jurídicas, 189 peticiones (0,48%) como establecimiento comercial; y en 3.777 peticiones

(9,57%) no se reporta esta información. Frente al mes anterior (enero), no se observa variación en la proporción de tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que los peticionarios identificados como “Personas naturales” continúan siendo los de mayor registro en Bogotá te escucha.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2022

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de febrero, en 13.362 peticiones (33,8% del total registrado en el mes de febrero) 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 4.355, 1.182 y 1.149 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 50,04% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de febrero. Frente al mes anterior (enero), 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.

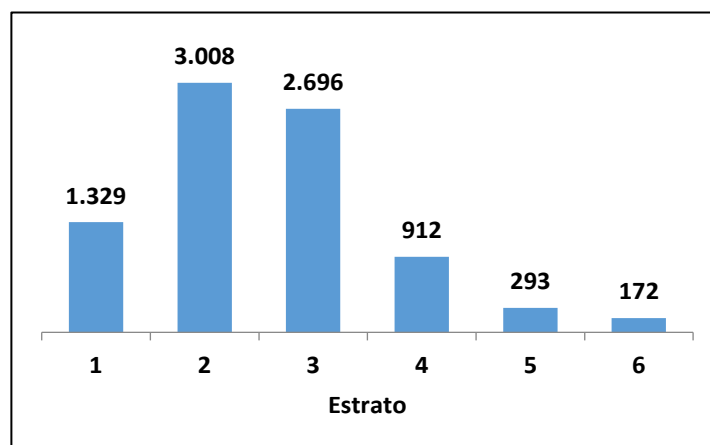
A continuación, en la Tabla No 17 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Suba y Kennedy), en la cual se observa que los temas “Contravenciones” y “Coactivo” son transversales en las tres Localidades más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

| LOCALIDAD DE LOS HECHOS | TEMA | No TOTAL PETICIONES |
|-------------------------|-----------------------|---------------------|
| 10 - ENGATIVÁ | CONTRAVENCIONES | 1.208 |
| | COACTIVO | 277 |
| | EDUCACIÓN Y FORMACIÓN | 129 |
| 08 - KENNEDY | CONTRAVENCIONES | 149 |
| | MATRICULAS | 82 |
| | COACTIVO | 73 |
| 11 – SUBA | CONTRAVENCIONES | 144 |
| | COACTIVO | 77 |
| | EMERGENCIA COVID-19 | 59 |

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 01/03/2022

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2022

La Gráfica No 14 presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de febrero se registraron 8.410 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 21,3% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (3.008 peticionarios) que representan el 35,8% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de febrero; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 3” con 2.696 peticiones que representan el 32,1% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (enero) 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 enero, la primera posición también estuvo ocupada por el “Estrato 2”.

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 febrero en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 83 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

| SECTOR | ENTIDAD | ASUNTO |
|------------------------------------|----------------------------------|--|
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES | Para tramitar radicado |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES | Inconformismo por autorizar la pintura de un mural que mancilla el honor y la dignidad de una institución |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES | Programa Bogotá como vamos - solicita actualización de la información con corte a 31 de diciembre de 2021. |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES | Actualización base de datos departamento de artes |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES | Felicitaciones por el servicio prestado |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES | Solicitud inversión en fomento e infraestructura -localidad de suba |

| | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|--|
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES | Solicitud revisión solar |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES | Derecho de petición interés general |
| EDUCACIÓN | UNIVERSIDAD DISTRITAL | Traslado derecho de petición relacionado con control social 2021er10033. |
| EDUCACIÓN | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | Se solicita documentación oficial (acuerdos convenios resoluciones circulares etc...) que permitan conocer la historia de un colegio IED desde que fue dado en cesión |
| EDUCACIÓN | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | Derecho de petición -artículo 23 de la constitución política de Colombia y disposiciones pertinentes del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. |
| EDUCACIÓN | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | Programa Bogotá como vamos - solicita actualización de la información con corte a 31 de diciembre de 2021. |
| EDUCACIÓN | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | Radicado Orfeo veeduría asunto denuncia proceso viciado |
| EDUCACIÓN | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | Se solicita traslado de colegio para su hija, de la localidad los mártires a la localidad de suba presentando las razones para dicha solicitud. |
| EDUCACIÓN | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | Padre de familia presenta peticiones relacionadas con hechos ocurridos en colegio distrital al negársele ingreso a las instalaciones para participar en reunión de padres de familia, debido a que llevaba una bicicleta que usa como medio de transporte, siendo un acto arbitrario |
| GESTIÓN PÚBLICA | SECRETARÍA GENERAL | Se solicita saber si al enviar una solicitud a la entidad que no quiere que le haga nuevas solicitudes o solicitudes reiterativas porque generan desgaste administrativo, y pregunta si también genera problemas judiciales. |
| GESTIÓN PÚBLICA | SECRETARÍA GENERAL | Rv traslado por competencia intervención y aclaración de hechos |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Solicitud información - proceso de responsabilidad fiscal |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Derecho de petición en interés general |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Derecho de petición art. 23 de la norma superior y del art. 16 de la ley 1909 de 2018 estatuto de la oposición |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Se informa que en los gimnasios de una cadena no están solicitando el carnet de vacunación a sus usuarios incumpliendo el decreto 490 y vulnerando el derecho a la salud de sus usuarios, solicitando que por favor se tomen las medidas necesarias. |

| | | |
|----------|----------------------------------|--|
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Derecho de petición art. 23 de la norma superior y del artículo 16 de la ley 1909 de 2018 estatuto de la oposición |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Queja contra restaurante en el cual permiten el ingreso de mascotas sin tener señalización alguna, así como no tienen áreas delimitadas para que estén las mascotas, sino que les permiten ingresar a cualquier lugar. solicito se realice visita de salubridad a dicho restaurante. |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Se informa que en cadena de almacenes cajeras atienden público teniendo síntomas de gripa con tos disfónica; espera se tomen las medidas necesarias para que este tipo de situaciones no se repitan. |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Traslado por competencia radicado... citando normativa se remite nuevamente la comunicación suscrita por ciudadano en la cual expone situación de adulto mayor que se la pasa sin tapabocas cuando se dice agrade verbalmente. solicito hacer valer la ley 2096 del 02 de julio 2021 con fin que sea amonestado con el correspondiente comparendo. |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Derecho de petición de información - contratación |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Reincidencia de establecimiento comercial advertido por las autoridades de policía en la venta y consumo de bebidas embriagantes en espacio público con presencia de menores de edad y niños |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Petición relacionada con medidas de bioseguridad COVID 19 en entradas del terminal de transporte |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Petición anónima - solicitud - e inconformidad relacionada con local comercial donde ciudadanos notaron que toda la comida se encontraba trasnochada, así como demoras en servicio. solicita a entidades competentes validar y tomar las medidas correctivas necesarias. |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Se da a conocer situación del sitio de trabajo - pequeño centro comercial donde personas con síntomas gripales no han acatado las normas de aislamiento preventivo, atienden y abren su local al público, solicitan seguimiento |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Solicitud de información. auditoria |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Derecho de petición de información |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Traslado informe de gestión |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Solicitud de información. auditoria de regularidad |

| | | |
|--------------------|--|---|
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Solicitud de información. auditoria de regularidad |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Petición anónima manifiesta situaciones con supermercado, la policía no realiza los operativos respectivos. solicita realizar seguimiento ante estos establecimientos |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Reiteración por no respuesta de radicada solicitud de información respecto a las acciones desplegadas para la austeridad del gasto durante 2021 e implementación de las recomendaciones |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Solicitud información correspondiente al proceso de responsabilidad fiscal 170100-0079-18 |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Informe de rendición de cuentas |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Derecho de petición |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | SINPROC de 2022 |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Vecinos ponen en conocimiento riesgo inminente en que se encuentran por expendio de gas en casa hace aproximadamente 7 años o más, petición es de interés general. animales en la calle, invasión de espacio público. |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Derecho de petición solicitan intervención aclaración de unos hechos traslado por competencia |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Se adjunta petición |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Alcaldes locales solicitan reporte escrito de listados - entrega regalos |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | Derecho de petición |
| HÁBITAT | GAS NATURAL | Se solicita apoyo, es madre de dos niñas, cabeza de hogar y desempleada desde hace casi dos años. |
| HÁBITAT | GAS NATURAL | Traslado requerimiento |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | Exige dejar de exponer sus datos, información personal en internet - Google |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | IDIPRON | Se solicita constancia para hijo, quien estuvo en convenio, la necesita para poder acceder a un empleo |

| | | |
|--------------------|--|--|
| INTEGRACIÓN SOCIAL | IDIPRON | Solicita las direcciones de comedores comunitarios de Bogotá para inscripción futura. |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | Ventanilla virtual atc rc oap |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | IDIPRON | Pide apoyo con información de contactos de quienes manejaron una actividad en el año 2015 donde el ird realizo unas salidas pedagógicas con colegios distritales. |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | IDIPRON | Solicita información sobre: relación contractual entre ciudadano y la empresa, cancelación de dotación de los uniformes entregados, a fin de que le ayuden con el pago del valor restante de manera extrajudicial, lo anterior con el propósito de lograr el cubrimiento del saldo adeudado o de lo contrario con el objeto de dejar satisfecha la reclamación directa y acudir a la jurisdicción ordinaria para buscar la satisfacción de la obligación contraída |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | IDIPRON | Se solicita de información autorizada por el juzgado penal municipal con función de control de garantías de Bogotá, para su conocimiento y fines pertinentes. |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | IDIPRON | Programa solicita actualización de la información con corte a 31 de diciembre de 2021. se anexa petición. |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | IDIPRON | Solicitud copia contratos - denuncia en contra de edil |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | Saludo de bienvenida a la secretaria y se ponen a su disposición |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | IDIPRON | Mal comportamiento de vehículo transporte de alimentos del IDIPRON |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | IDIPRON | Solicitud defensoría del pueblo- usuarios varios |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | IDIPRON | Se solicita información sobre los límites geográficos de Bogotá y de una unidad de protección integral (upi) |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | IDIPRON | Solicitan intermediación y colaboración para normalizar la obligación en mora de señor que labora en la entidad. |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | IDIPRON | Queja en contra de la entidad relacionada con exigencia a los contratistas |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | IDIPRON | Se solicita expedición de certificación de cumplimiento a satisfacción de contrato |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | IDIPRON | Se solicita se haga la verificación de situación de infante y se le restablezcan sus derechos constitucionales. |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | Invasión de espacio público por habitantes de calle |

| | | |
|--------------------|--|--|
| INTEGRACIÓN SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | Se solicita información sobre silencios administrativos positivos |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | Radicado DADEP - asunto copia. radicado traslado petición solicitud de intervención por problemática de habitantes de calle |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | Denuncia y solicitud de acciones urgentes para atención integral de indígenas víctimas del conflicto armado |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | Solicitud urgente y prevalente de defensora de familia para que se ingrese a niño al servicio social y a proyecto |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | Beneficiaria de comedor comunitario presenta situaciones con la nueva administración del comedor |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | Reclamo por cancelación de actividad recorrido luces navideñas sin previo aviso |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | Reclamo cancelación recorrido luces navideñas sin previo aviso |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | Reclamo sobre la cancelación de la actividad recorrido de luces navideñas sin previo aviso |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | Reclamo sobre la cancelación del recorrido de luces navideñas sin previo aviso |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | Derecho de petición anónimo, en el cual se presenta situación con habitantes de calle, y se pide que se comuniquen a correo que crearon, esperan ayuda |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | Derecho de petición anónimo, en el cual se presenta situación con habitantes de calle, y se pide que se comuniquen a correo que crearon, esperan ayuda |
| MOVILIDAD | IDU | Solicita copia de acta comité |
| MOVILIDAD | METRO DE BOGOTÁ S.A. | Se solicita oficiar a entidad para efectos de determinar si existen más vínculos contractuales entre interventor y proponente. |
| MOVILIDAD | METRO DE BOGOTÁ S.A. | Información general del proyecto de la primera línea del metro de Bogotá. |
| MOVILIDAD | SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD | Veeduría presenta petición en representación de comunidad, solicita intervención del director, alcaldía local, inspección de policía y de la primera autoridad de movilidad. |
| MOVILIDAD | IDU | Solicitud contrato de 2019 valorización |
| MOVILIDAD | IDU | Ciudadana solicita se realice reunión con la comisión ambiental local con el fin de responder inquietudes que presentan respecto al desarrollo del proyecto. |

Tabla No. 18. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2022

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 enero/2022⁶:

⁶ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 21 de febrero de 2022.

| SECTOR | ENTIDAD | ENERO | | | | |
|--|--|--|---|--|---|--|
| | | CIFRAS | | DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS | | PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010 |
| | | REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES | REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS | PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES) | PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS | |
| GESTIÓN PÚBLICA | Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá | 6.100 | 6.100 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Dpto. Adm. del Servicio Civil | 200 | 200 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| GOBIERNO | Secretaría Distrital de Gobierno | 1.161 | 1.161 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público - DADEP | 317 | 317 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC | 44 | 44 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| HACIENDA | Secretaría Distrital de Hacienda | 644 | 644 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD. | 183 | 183 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | FONCEP | 364 | 364 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Lotería de Bogotá | 92 | 92 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| PLANEACIÓN | Secretaría Distrital de Planeación | 389 | 389 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO | Secretaría Distrital de Desarrollo Económico | 73 | 73 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Instituto para la Economía Social - IPES | 216 | 216 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Instituto distrital de turismo - IDT | 10 | 52 | 42 | N.A. | 19,23% |

| SECTOR | ENTIDAD | ENERO | | | | |
|------------------------------|--|--|---|---|--|---|
| | | CIFRAS | | DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS | | PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010 |
| | | REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES | REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS | PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES) | PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS | |
| EDUCACIÓN | Secretaría de Educación del Distrito | 1.348 | 1.354 | 6 | N.A. | 99,56% |
| | Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP | 34 | 34 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Universidad Distrital | 62 | 62 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| SALUD | Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS | 1 | 1 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Secretaría Distrital de Salud | 1.490 | 1.490 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Sub Red Sur | 360 | 360 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Sub Red Sur Occidente | 354 | 354 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Sub Red Centro Oriente | 318 | 318 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Sub Red Norte | 264 | 264 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Capital Salud | 164 | 164 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | Secretaría Distrital de Integración Social | 2.057 | 2.057 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | IDIPRON | 15 | 15 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte | 109 | 109 | N.A. | N.A. | 100,00% |

| SECTOR | ENTIDAD | ENERO | | | | |
|-----------|---|--|---|---|--|---|
| | | CIFRAS | | DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS | | PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010 |
| | | REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES | REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS | PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES) | PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS | |
| | Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD | 116 | 420 | 304 | N.A. | 27,62% |
| | Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB | 8 | 8 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC | 38 | 38 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA | 45 | 45 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Instituto Distrital de las Artes - IDARTES | 195 | 210 | 15 | N.A. | 92,86% |
| | Canal Capital | 24 | 24 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| AMBIENTE | Secretaría Distrital de Ambiente | 1.427 | 1.706 | 279 | N.A. | 83,65% |
| | IDIGER | 24 | 24 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Jardín Botánico "José Celestino Mutis" | 234 | 235 | 1 | N.A. | 99,57% |
| | Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA | 716 | 808 | 92 | N.A. | 88,61% |
| MOVILIDAD | Secretaría Distrital de Movilidad | 7.955 | 16.442 | 8.487 | N.A. | 48,38% |
| | IDU | 770 | 770 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV | 209 | 209 | N.A. | N.A. | 100,00% |

| SECTOR | ENTIDAD | ENERO | | | | |
|-----------------------------------|---|--|---|--|---|--|
| | | CIFRAS | | DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS | | PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010 |
| | | REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES | REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS | PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES) | PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS | |
| | Transmilenio S.A. | 706 | 56.290 | 55.584 | N.A. | 1,25% |
| | Terminal de Transporte S.A. | 100 | 100 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Sistema Integrado de Movilidad - SIM | 52 | NO REPORTA | | | N/A |
| | Metro de Bogotá S.A. | 145 | 145 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| HÁBITAT | Secretaría Distrital del Hábitat | 1.314 | 1.314 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Caja de Vivienda Popular - CVP | 573 | 573 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP | 198 | 198 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Empresa de Renovación Urbana - ERU | 38 | 38 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB | 127 | 73.293 | 73.166 | N.A. | 0,17% |
| | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP | 22 | NO REPORTA | | | N/A |
| MUJER | Secretaría Distrital de la Mujer | 169 | 169 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia | 547 | 717 | 170 | N.A. | 76,29% |

| SECTOR | ENTIDAD | ENERO | | | | |
|------------------|---|--|---|--|---|--|
| | | CIFRAS | | DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS | | PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010 |
| | | REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES | REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS | PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES) | PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS | |
| | U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá | 240 | 240 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| GESTIÓN JURÍDICA | Secretaría Jurídica Distrital | 51 | 51 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| ENTES DE CONTROL | Concejo de Bogotá | 73 | 73 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Veeduría Distrital | 152 | 152 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| TOTAL | | 32.637 | 170.709 | 138.146 | 0 | 19,12% |

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/03/2022
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 04/03/2022

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, dos (2) entidades no presentaron informe; es decir, 53 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (enero 2022).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 32.637 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 170.709 peticiones lo cual muestra una diferencia de 138.146 peticiones⁷, llegando a un cumplimiento del 19,12%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 19,12% de estas.

Las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB (0,17%), Transmilenio S.A. (1,25%), Instituto Distrital de Turismo – IDT (19,23%), Instituto Distrital de Recreación y Deporte (27,62%), Secretaría Distrital de Movilidad

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

(48,38%); hay que mencionar que estas entidades, en el mes de enero 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 dos (2) entidades (Sistema Integrado de Movilidad – SIM, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP) que no efectuaron reporte en el periodo evaluado⁸, no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, por lo que se les hace un llamado a estas entidades a presentar los reportes respectivos, al igual que se invita a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de mantener el seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

13. RECOMENDACIONES

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

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

- A las entidades relacionadas con las temáticas/subtemas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Gobierno Local, Ambiente, Asistencia Social, Urbanismo vivienda, Subsidios, Educación, Familia, 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, Ambiente), 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

⁸ Enero 2022

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

- A las entidades que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá Te Escucha, enviado mensualmente a cada entidad.
- Hacer un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación a los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, 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
 - Instituto Distrital de las Artes- IDARTES
 - Secretaría de Educación del Distrito
 - Secretaría Distrital de Movilidad
 - Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - 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, Concejo de Bogotá, Secretaría de Educación del Distrito, Secretaría General, Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital del Movilidad, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, Servicios Integrales para la Movilidad SIM, Sur Red Centro Oriente, U.A.E. Catastro Distrital, U.A.E de Servicios Públicos, Terminal de Transportes, 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