



SECRETARÍA  
GENERAL

**INFORME PETICIONES ENTIDADES  
DISTRITALES FEBRERO - 2021**

Página 1 de 53

**INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES  
FEBRERO - 2021**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. MARZO DE 2021**

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## **TABLA DE CONTENIDO**

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

## INTRODUCCIÓN

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

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

Es así como, a continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el mes de febrero/2021.

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

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

A continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el mes de febrero/2021, mostrando la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes y registradas por sector, la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, análisis de calidad y calidez de las respuestas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

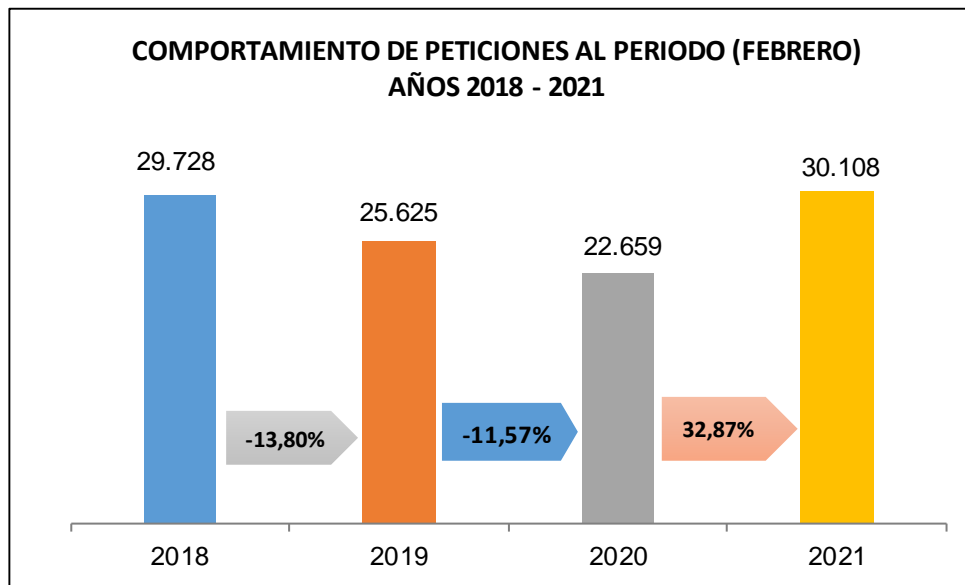
**1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.**

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS										
PERIODO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Diferencia 2021 - 2020		Diferencia frente al mes anterior	
							No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.039	17.643	22.381	21.033	15.829	29.617	13.788	87,11%	3.091	11,65%
Febrero	20.458	22.657	29.728	25.625	22.659	30.108	7.449	32,87%	491	1,66%
Marzo	18.233	25.375	26.802	25.973	24.896					
Abril	20.337	22.168	31.958	25.154	27.791					
Mayo	21.583	30.755	34.166	31.756	31.164					
Junio	21.012	27.382	20.352	24.893	32.998					
Julio	17.127	25.729	26.271	28.133	37.247					
Agosto	20.342	27.799	25.523	27.230	30.667					
Septiembre	21.141	26.442	24.448	24.975	38.794					
Octubre	17.725	26.339	24.119	27.627	37.642					
Noviembre	20.442	26.378	24.893	20.098	32.913					
Diciembre	17.334	20.397	17.653	17.428	26.526					
<b>TOTAL</b>	<b>230.773</b>	<b>299.064</b>	<b>308.294</b>	<b>299.925</b>	<b>359.126</b>	<b>59.725</b>				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 al 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, entre el año 2016 a 2021 (corte 28 de febrero), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; se evidencia que en el mes de febrero se registraron 30.108 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, cifra que muestra un aumento de 491 peticiones (1,66%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (enero), y un aumento de 7.449 peticiones (32,87%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (febrero de 2020).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de febrero periodo 2018 a 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

A continuación, en la Tabla No 2 se muestra el seguimiento y control del número de peticiones registradas mes a mes, por número de consecutivo en el periodo 2020 a 2021:

CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
<b>AÑO 2020</b>					
ENERO	1/01/2020	31/01/2020	12021	164552021	15.829
FEBRERO	1/02/2020	28/02/2020	164562021	394122021	22.659
MARZO	1/03/2020	31/03/2020	394152021	648112021	24.896
ABRIL	1/04/2020	30/04/2020	648122021	930892021	27.791
MAYO	1/05/2020	31/05/2020	930902021	1216512021	31.164
JUNIO	1/06/2020	30/06/2020	1247782021	1541412021	32.998
JULIO	1/07/2020	31/07/2020	1585472021	1871232021	37.247
AGOSTO	1/08/2020	31/08/2020	1965502021	2252432021	30.667
SEPTIEMBRE	1/09/2020	30/09/2020	2278892021	2564512021	38.794
OCTUBRE	1/10/2020	31/10/2020	2673592021	2960492021	37.642
NOVIEMBRE	1/11/2020	30/11/2020	3057922021	3344732021	32.913
DICIEMBRE	1/12/2020	31/12/2020	3394272020	3664182020	26.526
<b>AÑO 2021</b>					
ENERO	1/01/2021	31/01/2021	12021	290342021	29.617
FEBRERO	1/02/2021	28/02/2021	306712021	627032021	30.108

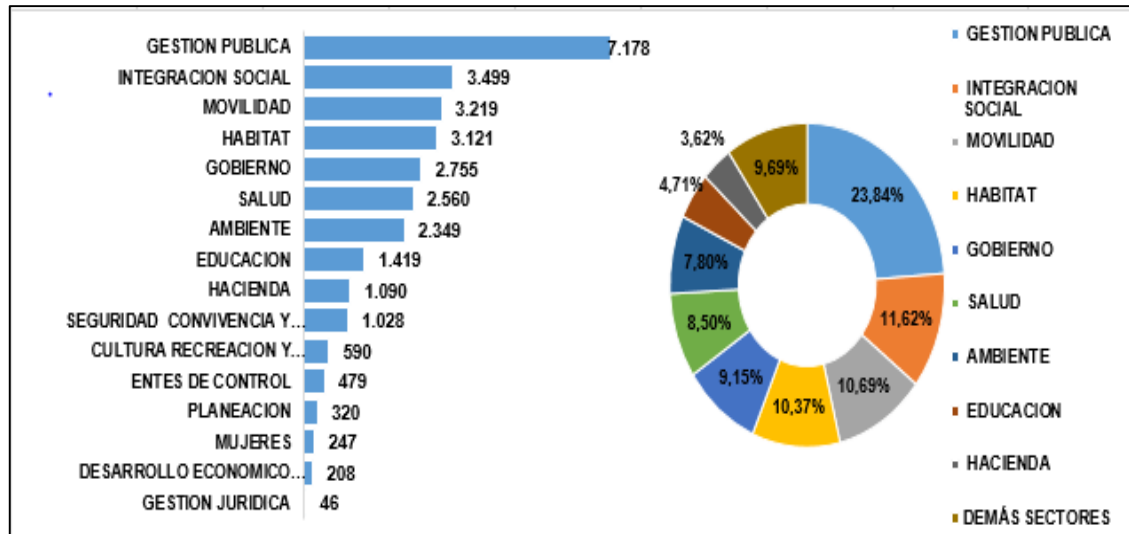
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2020- 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

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

## **2. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.**

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



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - febrero 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

La Gráfica No 2 permite observar que en el mes de febrero los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son<sup>2</sup>: Integración Social con 3.499 peticiones que representan el 11,62% del total registrado en el mes de febrero en el Sistema, Movilidad con 3.219 peticiones (10,69%), Hábitat con 3.121 peticiones (10,37%), Gobierno con 2.755 (9,15%), y Salud con 2.560 peticiones (8,50% del total), las cuales acumulan 15.154 peticiones y representan el 50,33% del total de las peticiones registradas en el mes de febrero en el Distrito Capital.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (enero), se observa variación en la posición del sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes esta posición estuvo ocupada por el Sector Movilidad; por otra parte, hay que mencionar que estos mismos sectores (Integración Social, Movilidad, Gobierno, Hábitat y Salud) también se ubicaron en el TOP de los cinco sectores con mayor registro de peticiones en el mes de enero/2021.

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

<sup>2</sup> Se excluye de este TOP al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y la Línea 195, que reciben un gran número de peticiones que en su gran ría no son de su competencia, por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

Seguidamente, en la Tabla No 3 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
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	7.158	99,72%	23,77%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	20	0,28%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA</b>		<b>7.178</b>	<b>100,00%</b>	<b>23,84%</b>
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.464	99,00%	11,51%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	35	1,00%	0,12%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>3.499</b>	<b>100,00%</b>	<b>11,62%</b>
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	2.269	70,49%	7,54%
	TRANSMILENIO	313	9,72%	1,04%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	281	8,73%	0,93%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	117	3,63%	0,39%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	95	2,95%	0,32%
	SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	71	2,21%	0,24%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	40	1,24%	0,13%
	GRÚAS Y PATIOS	33	1,03%	0,11%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>3.219</b>	<b>100,00%</b>	<b>10,69%</b>
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.926	61,71%	6,40%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	575	18,42%	1,91%



SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	332	10,64%	1,10%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	131	4,20%	0,44%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO –ERU	62	1,99%	0,21%
	CODENSA	40	1,28%	0,13%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB	36	1,15%	0,12%
	GAS NATURAL	19	0,61%	0,06%
<b>TOTAL SECTOR HABITAT</b>		<b>3.121</b>	<b>100,00%</b>	<b>10,37%</b>
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.282	82,83%	7,58%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	417	15,14%	1,39%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	56	2,03%	0,19%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>2.755</b>	<b>100,00%</b>	<b>9,15%</b>
<b>SALUD</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.033	40,35%	3,43%
	SUBRED SUR	417	16,29%	1,39%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	317	12,38%	1,05%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	304	11,88%	1,01%
	SUBRED NORTE	246	9,61%	0,82%
	CAPITAL SALUD EPS	242	9,45%	0,80%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	1	0,04%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>2.560</b>	<b>100,00%</b>	<b>8,50%</b>

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.286	54,75%	4,27%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	632	26,91%	2,10%
	JARDÍN BOTÁNICO-	405	17,24%	1,35%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	26	1,11%	0,09%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.349</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,80%</b>
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1.280	90,20%	4,25%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	105	7,40%	0,35%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	34	2,40%	0,11%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACION</b>		<b>1.419</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,71%</b>
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	640	58,72%	2,13%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	256	23,49%	0,85%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	121	11,10%	0,40%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	73	6,70%	0,24%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>1.090</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,62%</b>
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	740	71,98%	2,46%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	288	28,02%	0,96%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>1.028</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,41%</b>

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	178	30,17%	0,59%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	134	22,71%	0,45%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	104	17,63%	0,35%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	77	13,05%	0,26%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE- FUGA	48	8,14%	0,16%
	CANAL CAPITAL	31	5,25%	0,10%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ-OFB	18	3,05%	0,06%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>590</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,96%</b>
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	276	57,62%	0,92%
	CONCEJO DE BOGOTA	126	26,30%	0,42%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	77	16,08%	0,26%
<b>TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL</b>		<b>479</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,59%</b>
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	320	100,00%	1,06%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>		<b>320</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,06%</b>
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	247	100,00%	0,82%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>247</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,82%</b>
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	130	62,50%	0,43%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	69	33,17%	0,23%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	9	4,33%	0,03%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>208</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,69%</b>
<b>GESTION JURIDICA</b>	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	46	100,00%	0,15%
<b>TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA</b>		<b>46</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,15%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>30.108</b>		<b>100,00%</b>

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

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

- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.464 peticiones que representan el 99,00% del total de peticiones registradas en su Sector y el 11,51% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad con 2.269 peticiones, que representan el 70,49% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,54% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.282 peticiones que representan el 82,83% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,58% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.926 peticiones, que representan el 61,71% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,40% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.286 peticiones que representan el 54,75% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,27% 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 Integración Social también presentó el mayor registro de peticiones. Por otra parte, se observa que cuatro (4) de estas entidades enunciadas anteriormente (Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat,) también se clasificaron dentro de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito

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

Capital; teniendo en cuenta que ingresó al TOP la Secretaría Distrital de Ambiente desplazando a la Secretaría de Educación del Distrito, entidad que en febrero no se ubicó dentro de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

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

SECTOR	ENERO 2021	FEBRERO 2021	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GESTION PUBLICA	7.663	7.178	-6,33%
INTEGRACION SOCIAL	2.684	3.439	30,37%
MOVILIDAD	3.582	3.219	-10,13%
HABITAT	3.437	3.121	-9,19%
GOBIERNO	2.118	2.755	30,08%
SALUD	2.686	2.560	-4,69%
AMBIENTE	2.309	2.349	1,73%
EDUCACION	1.202	1.419	18,05%
HACIENDA	1.438	1.090	-24,20%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	859	1.028	19,67%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	516	590	14,34%
ENTES DE CONTROL	443	479	8,13%
PLANEACION	198	320	61,62%
MUJERES	156	247	58,33%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	269	208	-22,68%
GESTION JURIDICA	57	46	-19,30%
<b>TOTAL</b>	<b>29.617</b>	<b>30.108</b>	<b>1,66%</b>

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

En la Tabla No 4 se muestra la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de febrero con las registradas en el mes anterior (enero); se observa una variación de 1,66% (491 peticiones), en donde ocho (8) sectores y los entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose los sectores Planeación y Mujeres que presentan mayor aumento (superior al 50%) en el porcentaje de peticiones registradas.

Por otra parte, siete (7) sectores presentan disminución en el porcentaje de sus peticiones registradas, siendo el Sector Hacienda el que presenta la mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas (-24,20%).

## 2.3 Gestión de respuesta por sectores

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

PETICIONES FEBRERO 2021						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS FEBRERO 2021	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS FEBRERO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	3.219	10,69%	2.337	2.947	5.284	15,26%
GOBIERNO	2.755	9,15%	1.289	3.665	4.954	14,30%
HABITAT	3.121	10,37%	471	4.201	4.672	13,49%
INTEGRACION SOCIAL	3.499	11,62%	1.714	2.641	4.355	12,57%
SALUD	2.560	8,50%	1.428	1.933	3.361	9,70%
HACIENDA	1.090	3,62%	400	1.716	2.116	6,11%
PLANEACION	320	1,06%	256	1.808	2.064	5,96%
AMBIENTE	2.349	7,80%	449	1.408	1.857	5,36%
EDUCACION	1.419	4,71%	529	1.174	1.703	4,92%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	208	0,69%	505	663	1.168	3,37%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.028	3,41%	545	619	1.164	3,36%
GESTION PUBLICA	7.178	23,84%	148	507	655	1,89%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	590	1,96%	276	371	647	1,87%
ENTES DE CONTROL	479	1,59%	271	111	382	1,10%
MUJERES	247	0,82%	41	108	149	0,43%
GESTION JURIDICA	46	0,15%	19	84	103	0,30%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>30.108</b>	<b>100%</b>	<b>10.678</b>	<b>23.956</b>	<b>34.634</b>	<b>100%</b>

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

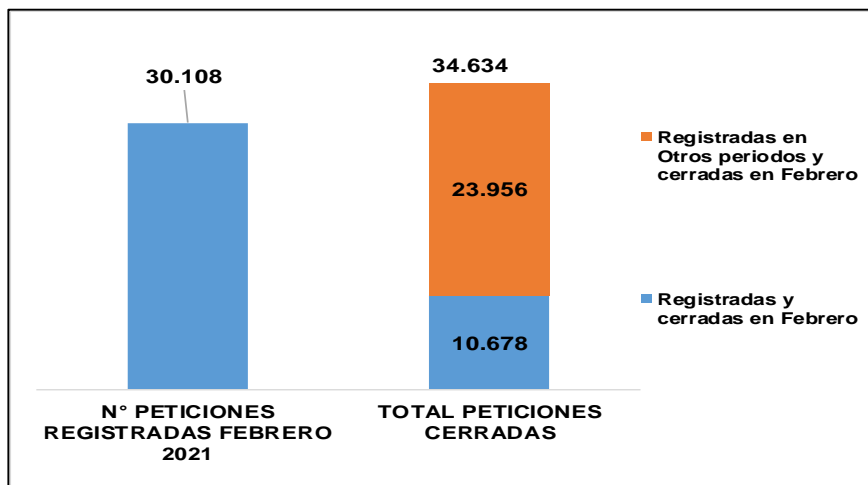
La Tabla No 5 muestra que, en el Distrito Capital se realizó cierre a 34.634 peticiones, de las cuales el 30,83% (10.678) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (febrero) y el restante 69,16% (23.956) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de febrero.

La Tabla No 5 también muestra que el sector con mayor número de cierres es Movilidad, con 5.284 que representan el 15,26% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Gobierno con 4.954 cierres que representan el 14,30% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

Al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de febrero, la Gráfica No 3 permite observar que de las 30.108 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 10.678 peticiones ingresadas y

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

registradas en este mes (febrero), quedando en trámite 19.430 peticiones, que representan el 64,53% del total registrado en el mes.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

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

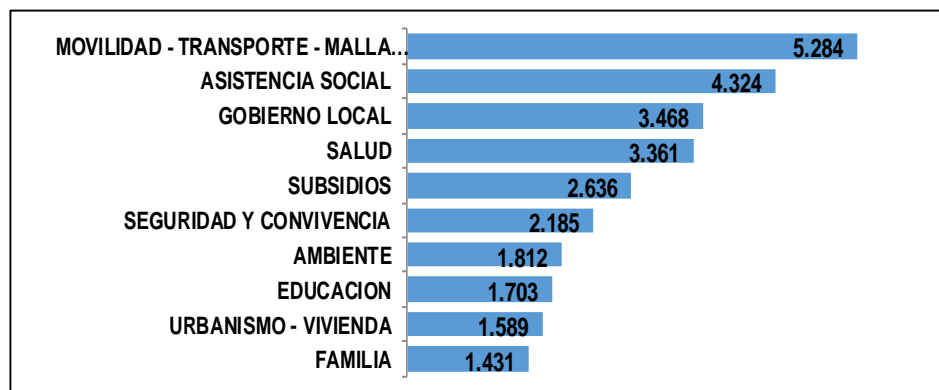
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha	8062	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1480	-
	Otras Dependencias Secretaría General	437	619
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		16	35
<b>TOTAL</b>		<b>9.995</b>	<b>654</b>

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

La Tabla No 6 permite concluir que la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 9.995, adelantados en un alto porcentaje (99,8%) por la Secretaría General. Con respecto a las respuestas, se emitieron 654, de las cuales 619 fueron emitidas por la Secretaría General y 35 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

#### 2.4 Temas y subtemas más reiterados



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

Tomando como base las 34.634 respuestas emitidas en el mes de febrero en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, la Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 27.793 peticiones (80,25% 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 el 15,26% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero; en segundo lugar, se ubica el tema "Asistencia Social" que representa el 12,48% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (enero) no se observa variación en la posición del tema más reiterado en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" también fue el más frecuente en el D.C. Por otra parte, hay que señalar que, nueve (9) de estos temas (con algunas variaciones en la posición ocupada) también se encontraron en el mes de enero dentro de los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital; teniendo en cuenta que el tema "Subsidios" entró al TOP de los 10 temas más frecuentes en el mes de febrero, desplazando a "Servicios Públicos" que no se ubicó dentro de los 10 más reiterados en el Distrito Capital.

En la Tabla No 7 se muestran 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 CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	145	2	661	3.443	11	367	414	154	33	54	5.284	15,26%
ASISTENCIA SOCIAL	348	1	183	3.648	1	45	50	39	1	8	4.324	12,48%
GOBIERNO LOCAL	129	24	1.786	967	1	318	103	100	27	13	3.468	10,01%
SALUD	55	14	169	1.579	187	229	965	101	37	25	3.361	9,70%
SUBSIDIOS	31		53	2.480	1	13	27	30		1	2.636	7,61%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	144	20	508	1.123	22	134	113	103	7	11	2.185	6,31%
AMBIENTE	21	1	174	1.105	1	19	90	392	6	3	1.812	5,23%
EDUCACION	188		117	697	6	407	157	105	15	11	1.703	4,92%
URBANISMO - VIVIENDA	103	1	112	1.191	3	20	58	58	42	1	1.589	4,59%
FAMILIA	30	10	83	1.051	18	78	73	57	24	7	1.431	4,13%
OTROS TEMAS	342	44	878	4.036	23	347	353	678	106	34	6.841	19,75%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.536</b>	<b>117</b>	<b>4.724</b>	<b>21.320</b>	<b>274</b>	<b>1.977</b>	<b>2.403</b>	<b>1.817</b>	<b>298</b>	<b>168</b>	<b>34.634</b>	<b>100%</b>

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

La Tabla No 7 muestra que las dos tipologías con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 21.320 peticiones que representan el 61,55% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.724 peticiones que representan el 13,63%.

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

En la Tabla No 7 también se observa que la tipología de mayor registro en el tema más frecuente (Movilidad, transporte y malla vial), es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 3.808 peticiones que representan el 65,15% 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 661 peticiones que representan el 12,50% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero con este tema.

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

### Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
DESCARGUE DE COMPARENDOS	617	11,7%
ATENCION LINEA 195	434	8,2%
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	405	7,7%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	310	5,9%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	253	4,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.265	61,8%
<b>TOTAL</b>	<b>5.284</b>	<b>100%</b>

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

En este Sector, los subtemas más frecuentes en este mes son “Descargue de Comparendos” y “Atención Línea 195” que representan el 11,7% y el 8,2% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (enero), no se observa variación teniendo en cuenta que este mismo subtema “Descargue de comparendos” también fue el más reiterado en ese mes.

**Sector Gobierno**

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	737	14,9%
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	488	9,9%
VENTAS AMBULANTES	426	8,6%
CONTRAVENCIONES COMUNES CODIGO DE POLICIA	391	7,9%
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	333	6,7%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.579	52,1%
<b>TOTAL</b>	<b>4.954</b>	<b>100%</b>

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

Los dos subtemas más reiterados en el mes en este Sector son “Oficina de Atención a la ciudadanía” y “Información de trámites y servicios” que representan el 14,9% y el 9,9% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (enero) no se observa variación en el Subtema más frecuente, teniendo en cuenta que este mismo subtema “Oficina de Atención a la ciudadanía” también fue el subtema más frecuente en el Sector en ese mes.

**Sector Hábitat**

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1.574	33,7%
ACCESO A VIVIENDA	758	16,2%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	230	4,9%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	147	3,1%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	141	3,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.822	39,0%
<b>TOTAL</b>	<b>4.672</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 33,7% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, seguido del subtema “Acceso a vivienda” con el 16,2% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior se observa variación en la posición del subtema más reiterado, posición que en ese mes estuvo ocupada por el subtema “Programa de reasentamientos humanos” el cual en febrero no se ubicó dentro de los más reiterados en el Sector Hábitat.

### Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	2.426	55,7%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	397	9,1%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	173	4,0%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	163	3,7%
COMEDORES COMUNITARIOS	146	3,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.050	24,1%
<b>TOTAL</b>	<b>4.355</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

En este Sector, el subtema más reiterado es “Enlace social” con el 55,7% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de febrero; en segundo lugar, se ubica “Apoyos económicos adulto mayor” con el 9,1% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (enero) no se observa variación en el subtema más frecuente, teniendo en cuenta que este mismo subtema (Enlace social) fue el más reiterado en ese mes.

### Sector Salud

En el Sector Salud, el subtema más reiterado en el mes es “Acceso y orientación sobre servicios de salud” con el 11,04% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de febrero; en segundo lugar, se ubica el subtema “D. medicina especializada” con el 9,0% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (enero), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes, el subtema “D. medicina especializada” fue el más reiterado en el Sector, pasando a ubicarse en segundo lugar en el mes de febrero.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	371	11,04%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	301	9,0%
NORMATIVIDAD Y REQUISITOS SANITARIOS	166	4,9%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	165	4,9%
LICENCIA PARA PRESTACION DE SERVICIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	144	4,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.214	65,92%
<b>TOTAL</b>	<b>3.361</b>	<b>100%</b>

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

## 2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

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

“Mediante la Circular 014 de 2020 y su correspondiente anexo técnico, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., definió medidas de carácter temporal, tendientes a facilitar el ingreso y uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, durante el periodo de estabilización del mismo.

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

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

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

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

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

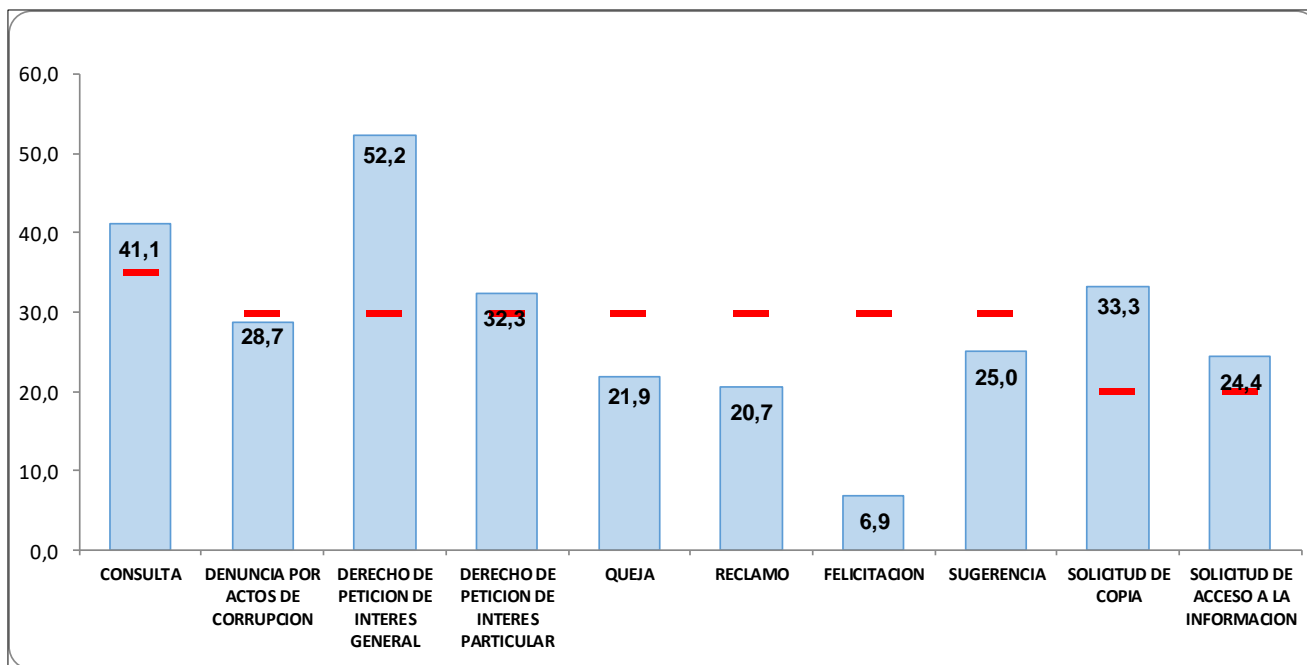
(I) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

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

Por lo mismo, el análisis que se presenta a continuación, considera dicha ampliación de términos, de conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2021.

El tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en febrero fue de 33,3 días hábiles; frente al mes anterior (enero) se presenta un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 25,7 días hábiles.

En la Gráfica No 5 se presenta el tiempo promedio de cierre en el Distrito Capital, según la tipología, observándose que en el Distrito Capital el tiempo promedio de cierre de peticiones en el Sistema, para las tipologías “Consulta”, “Derecho de petición de interés general”, “Derecho de petición de interés particular”, “Solicitud de copia” y “Solicitud de Acceso a la información” es superior al término estipulado legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020.



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

En cuanto a los tiempos promedio de cierre por sector y por tipología, a continuación, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, de acuerdo al Decreto 491/2020, observándose que, en el mes de febrero, los siguientes sectores presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020: Gobierno (todas las tipologías), Hábitat (7 tipologías), Hacienda (7 tipologías), Ambiente, Gestión Pública y Planeación (1 tipología).

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

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACION (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (20 DÍAS)
AMBIENTE	24,5	16,5	23,9	23,9	19,4	24,4	1,0	15,0	21,0	10,5
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	16,8	20,5	17,3	16,3	20,0	22,0	26,0	30,0	11,6	7,7
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	7,4	27,5	24,4	10,6	12,2	14,6	15,5	4,3	2,0	7,8
EDUCACION	20,9	-	19,8	19,2	19,6	18,4	4,5	12,4	7,8	18,6
ENTES DE CONTROL	1,0	2,4	8,5	4,7	2,5	1,5	-	18,0	9,3	7,7
GESTION JURIDICA	16,9	-	17,6	14,8	16,0	-	26,0	11,5	18,0	13,0
GESTION PUBLICA	15,9	-	20,4	17,7	18,1	19,2	4,7	14,0	21,2	13,8
GOBIERNO	108,4	65,1	91,0	101,0	43,3	65,9	60,0	80,0	174,2	126,7
HABITAT	45,0	23,1	35,0	56,4	30,4	36,9	31,8	20,4	14,8	35,5
HACIENDA	53,6	6,5	53,5	62,7	26,1	43,3	15,4	37,8	31,6	25,8
INTEGRACION SOCIAL	13,8	5,6	12,7	13,7	15,0	15,5	13,4	14,9	9,8	10,9
MOVILIDAD	10,8	23,5	13,4	11,6	11,1	14,4	17,7	14,5	5,0	9,9
MUJERES	-	25,0	14,0	17,4	24,3	14,0	27,0	29,0	12,7	16,2
PLANEACION	35,6	-	20,9	21,3	16,8	18,0	-	-	10,8	19,6
SALUD	8,5	11,6	16,5	13,9	10,4	11,0	4,0	14,3	9,1	9,9
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	7,0	4,0	13,6	13,6	4,5	7,0	10,2	-	7,7	6,5
<b>TIEMPO PROMEDIO</b>	<b>41,1</b>	<b>28,7</b>	<b>52,2</b>	<b>32,3</b>	<b>21,9</b>	<b>20,7</b>	<b>6,9</b>	<b>25,0</b>	<b>33,3</b>	<b>24,4</b>

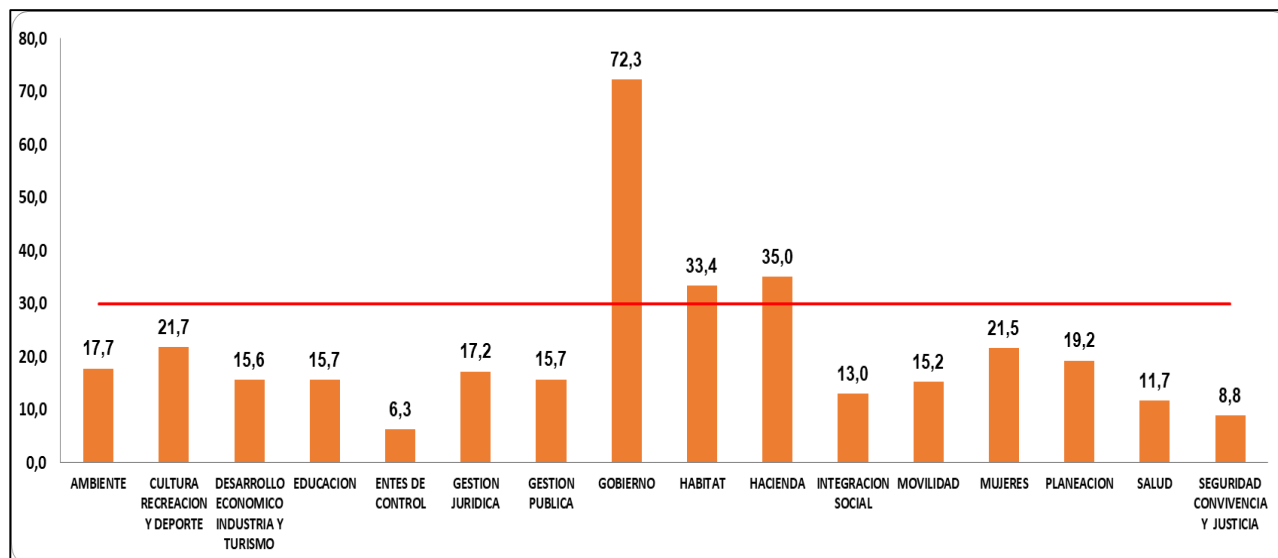
Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

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

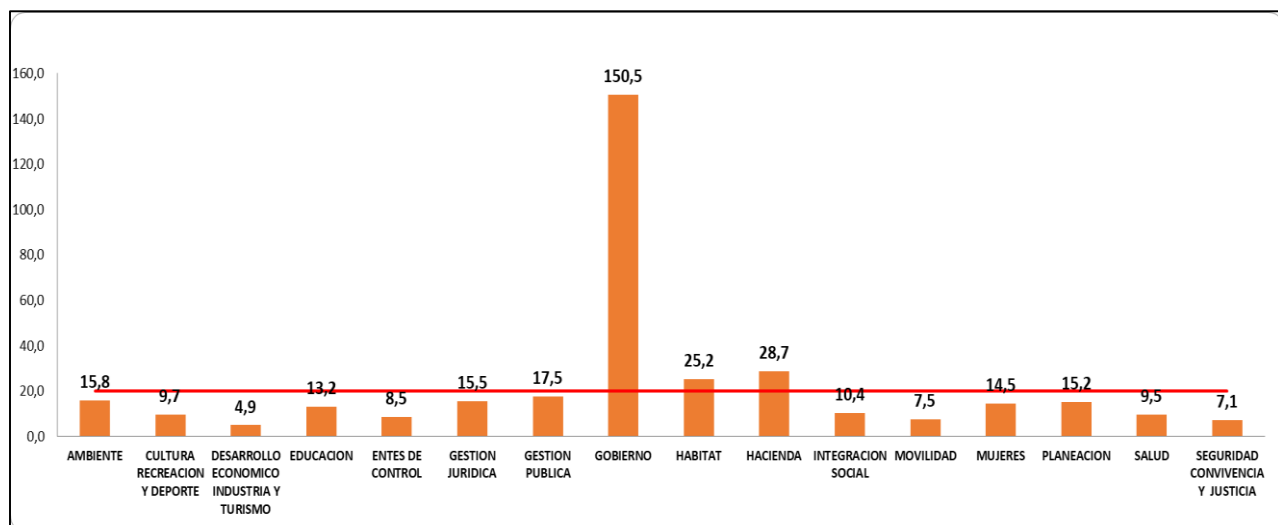


Hacienda presentan un tiempo promedio de cierre en el Sistema superior al tiempo legalmente establecido, de acuerdo al Decreto 491/2020.



**Gráfica No 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 30 días**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021



**Gráfica No 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 20 días**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

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

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

## 2.6 Seguimiento a peticiones pendientes de cierre

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

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	21.415	66,40%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	4.876	15,12%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	3.169	9,83%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	546	1,69%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	532	1,65%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	504	1,56%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	402	1,25%
UAE SERVICIOS PUBLICOS	195	0,60%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	95	0,29%
GAS NATURAL	91	0,28%
OTRAS ENTIDADES	426	1,32%
<b>TOTAL</b>	<b>32.251</b>	<b>100%</b>

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

La Tabla No 14 muestra que la entidad que acumula el mayor número de peticiones para validación es la Secretaría Distrital de Gobierno con 21.415 peticiones, que representan el 66,40% del total del Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital del Hacienda, con 4.876 peticiones para validación, que representan el 15,12% del total en el Distrito Capital.

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

La evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas comprende la evaluación del cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, para el mes evaluado<sup>5</sup> muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA	TOTAL INCUMPLIMIENTO
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
29.015	1.200	1.142	58	1.106	94	1.147	53	1.032	168	198	173	238
		95%	5%	92%	8%	96%	4%	86%	14%	17%	14%	20%

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 01/02/2021

La población corresponde a 29.015 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de enero; de estas, se tomó una muestra de 1.200 respuestas para la respectiva evaluación.

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

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

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

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

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

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

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

Las cifras muestran que el 95% (1.142) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 92% (1.106) cumple con el criterio de “Claridad”, el 96% (1.147) cumple con el criterio de “Calidez” y el 86% (1.032) cumple el criterio de “Oportunidad”; se concluye que el 17% (198 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez”, el 14% (173 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema” y el 20% (238 respuestas) incumplen totalmente.

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 2021, de cada una de las entidades distritales:

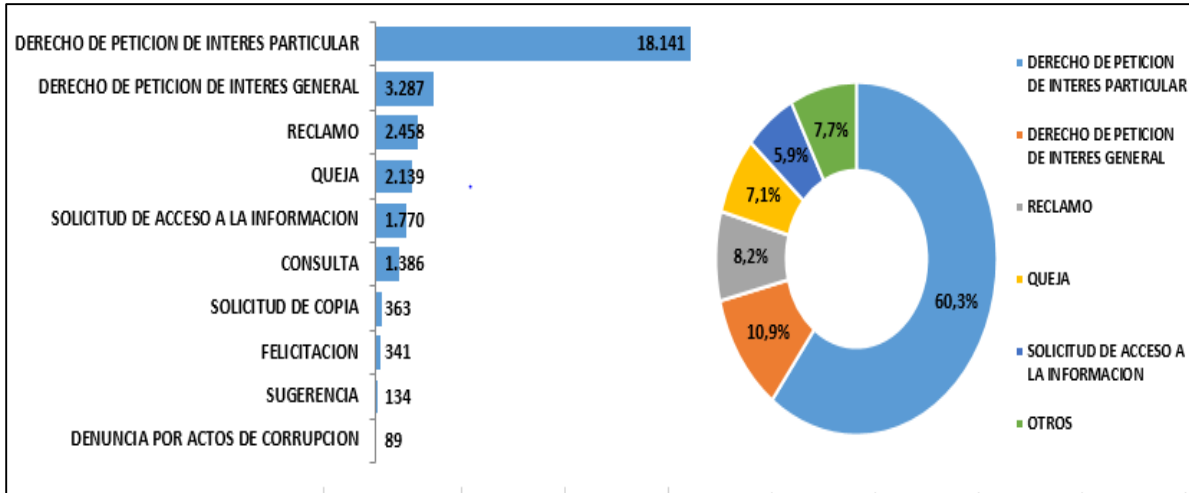
ENTIDAD	% CUMPLIMIENTO
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	50%
CANAL CAPITAL	89%
CAPITAL SALUD EPS	86%
U.A.E CATASTRO DISTRITAL	93%
CODENSA	77%
CONCEJO DE BOGOTÁ	83%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	43%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	85%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	100%
EMPRESA DE TELÉFONOS-ETB	80%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	92%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	100%
GAS NATURAL	83%
GRÚAS Y PATIOS	80%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	93%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD- IDCBIS	100%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	75%

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	91%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	82%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	93%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	54%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	83%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	100%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	57%
JARDÍN BOTÁNICO-JBB	100%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	67%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	100%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	100%
ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	100%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	60%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA	73%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	87%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	53%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	7%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	73%
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	100%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	60%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	80%

SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	73%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT	27%
SECRETARIA GENERAL	80%
SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL	86%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	93%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	89%
SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	75%
SUBRED CENTRO ORIENTE	93%
SUBRED NORTE	100%
SUBRED SUR	93%
SUBRED SUR OCCIDENTE	93%
TRANSMILENIO	86%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	93%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	90%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	100%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	100%
VEEDURÍA DISTRITAL	75%

### **3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA**

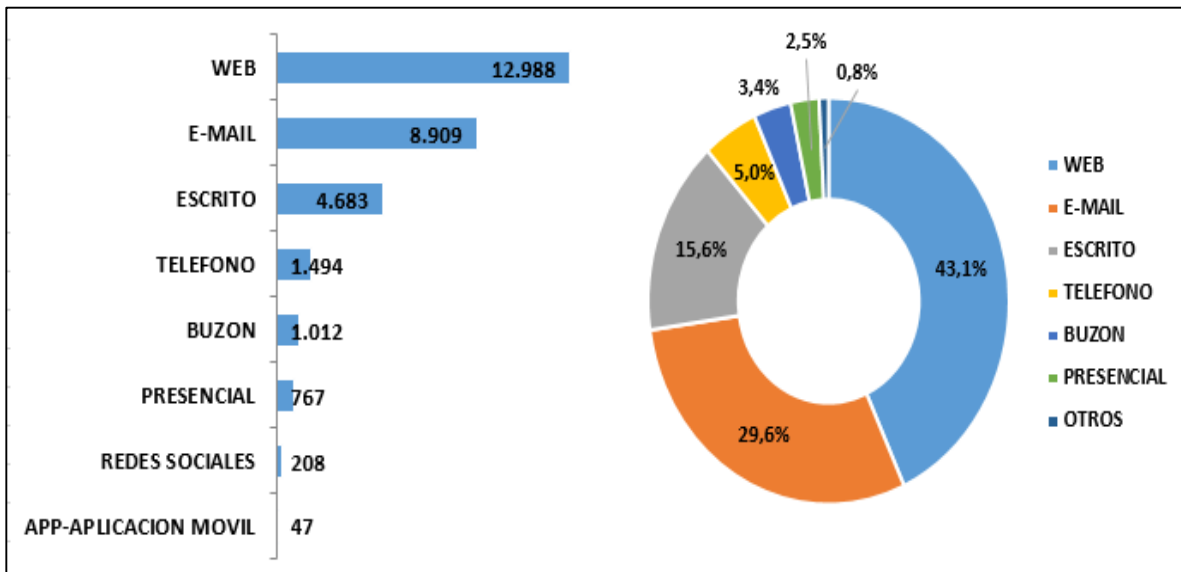
La Gráfica No 8 muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de febrero, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología con mayor registro, con 18.141 peticiones, que representan el 60,3% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de Interés General” con 3.287 peticiones que representan el 10,9% del total registrado. Frente al mes anterior (enero) no se presenta variación en la posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología con mayor registro.



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

#### 4. CANALES DE INTERACCIÓN



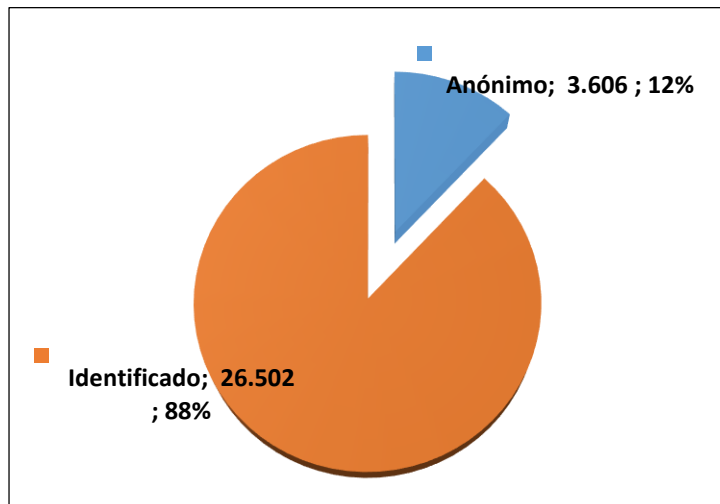
Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

En la Gráfica No 9 se observa que en el mes de febrero el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 12.988 peticiones, que representan el 43,1% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Email” con 8.909 peticiones (29,6% del total registrado); frente al mes anterior (enero) no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, este mismo canal “Web” fue el más utilizado por la ciudadanía.

## **5. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de febrero por la ciudadanía, 26.502 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 88% del total de peticiones registradas, mientras que 3.606 peticiones (12% del total) lo fueron por ciudadanos(as) anónimos; frente al mes anterior (enero) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del requirente, teniendo en cuenta que en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.

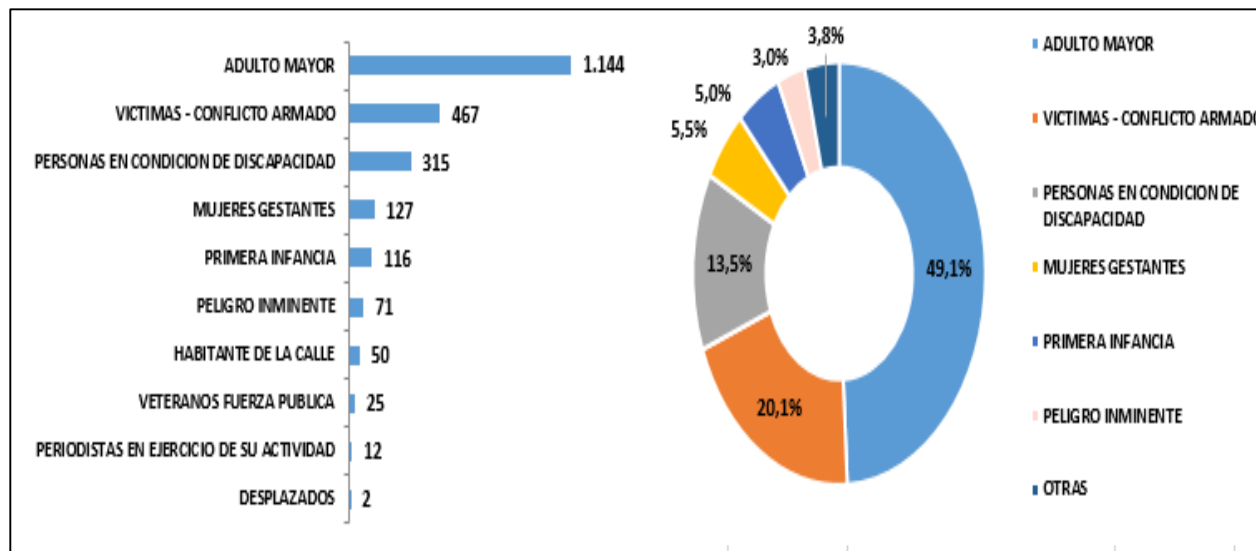


Gráfica No 10. Calidad del Requirente

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

## **6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO**





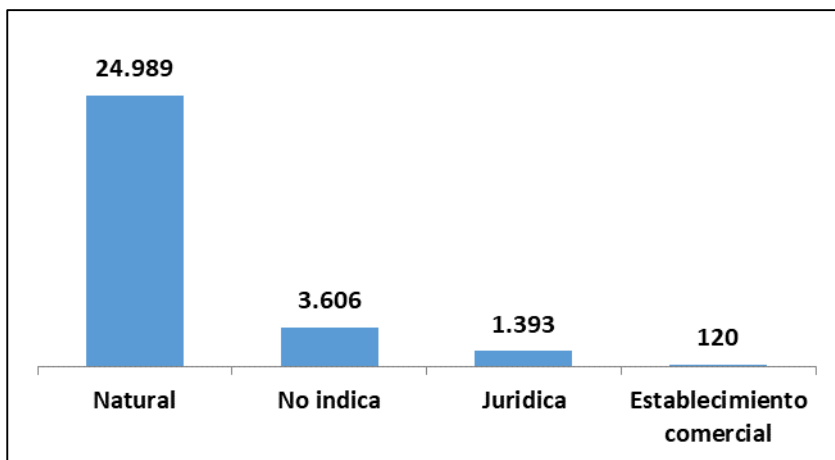
Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de febrero en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 2.329 peticiones (7,73% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, primera infancia, peligro inminente, habitante de calle, veteranos fuerza pública, periodistas en ejercicio de su actividad y desplazados). De éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (1.144) que representan el 45,1%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas de conflicto armado" con 467 peticiones que representan el 20,1% del total de peticiones que refieren condición especial.

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

## 7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

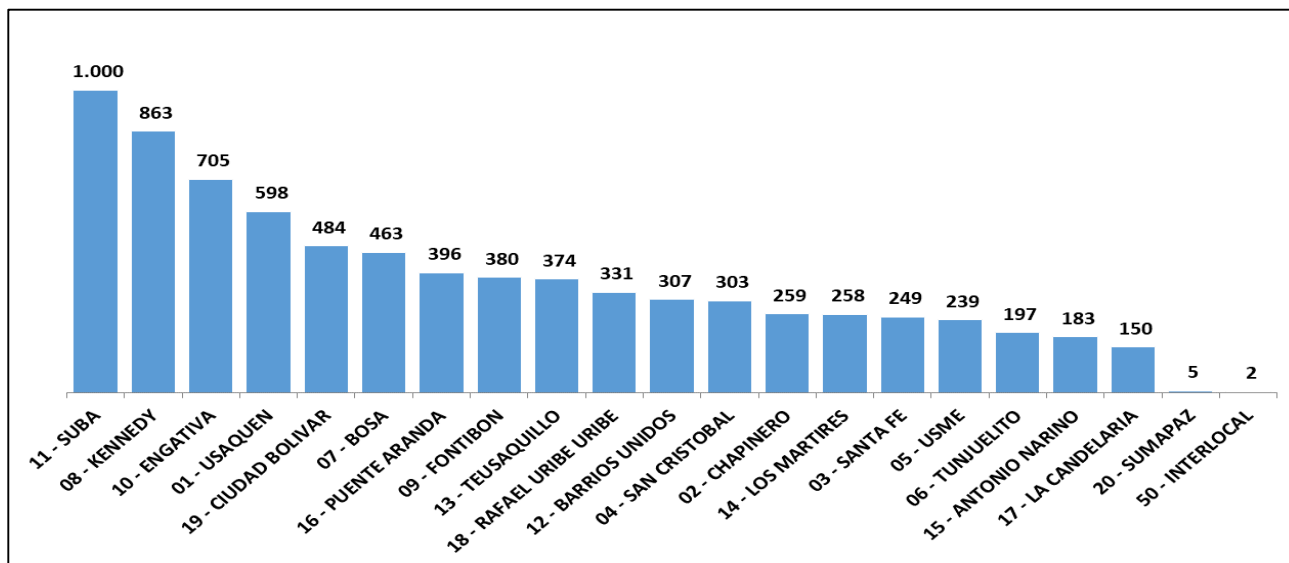
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

En la Gráfica No 12 se muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, en el mes de febrero 24.989 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 83,00% del total registrado en el Distrito; en 3.606 peticiones (11,98%) no se reporta esta información; 1.393 peticiones (4,63%) registraron como personas jurídicas y 120 peticiones (0,40%) como establecimiento comercial. Al comparar estas cifras, frente a las del mes anterior (enero), no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, ni a la proporción que representa, teniendo en cuenta que, en dicho mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.

## **8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C**

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de febrero, en 7.746 peticiones (25,7% del total registrado en el mes de febrero) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (información que corresponde a la localidad donde se origina la petición, es decir la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), observándose que las localidades de Suba, Kennedy y Engativá son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 1.00, 863 y 705 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 33,15% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de febrero. Hay que mencionar que, en el mes anterior estas

mismas tres (3) localidades (Suba, Kennedy y Engativá), también fueron las más relacionadas con las peticiones interpuestas por la ciudadanía.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

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

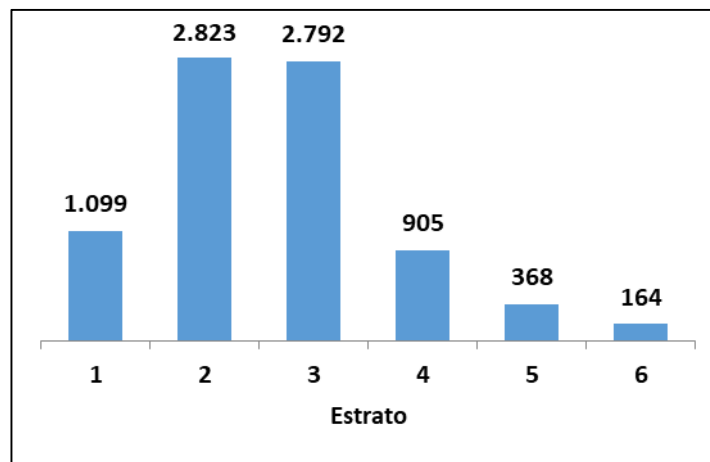
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
11 - SUBA	IMPUESTOS DISTRITALES	80
	MATRICULAS	73
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	72
08 - KENNEDY	MATRICULAS	71
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	61
	BOGOTA SOLIDARIA	59
10 - ENGATIVA	FORTALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	58
	NIVEL CENTRAL	53
	IMPUESTOS DISTRITALES	53

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2021

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

## 9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2021

En la Gráfica No 14 se muestra el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual permite observar que en el mes de febrero se registraron 8.151 peticiones que incluyeron esta variable (27,1% del total registrado en el mes). De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (2.823 peticionarios) que representan el 34,6% 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 2.792 peticiones que representan el 34,3% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en el mes de febrero. Frente al mes anterior (enero) no se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que, en ese mes, el “Estrato 2” también presentó el mayor número de registros en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

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

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

En la Tabla No 17 se muestran las peticiones que en el mes de febrero en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 112 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
GOBIERNO	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	El ciudadano solicita reunión con Alcaldía Local para tratar temas de en sector de la ciudad.
HÁBITAT	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	El ciudadano solicita información sobre costos de las oficinas de Control Interno del Distrito.
		El ciudadano solicita continuidad como veedor de las mesas de trabajo con una entidad del Distrito.
MOVILIDAD	GRÚAS Y PATIOS	El ciudadano solicita investigación por posibles irregularidades en un procedimiento de tránsito.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	El ciudadano solicita ampliar respuesta brindada por una entidad frente a su petición.
		El ciudadano solicita información sobre contratación en una dependencia de la entidad y por medio de la plataforma distrital de empleo para fines periodísticos.
		El ciudadano solicita información referente a las convocatorias que realiza la entidad, ya que quiere participar en ellas.
		El ciudadano presenta sugerencias para mejorar el transporte público del Distrito.

CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE CULTURA	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Una persona se queja de las acciones realizadas por el Distrito frente a la Pandemia del COVID 19, y solicita acciones.
		La ciudadana solicita información sobre el presupuesto de los festivales que realiza la entidad.
		El ciudadano solicita información sobre el presupuesto asignado a la entidad y sus rubros de gasto.
		Respuesta a solicitud de Veedores Nacionales de Participación y Acción Comunal - Venacom.
		El ciudadano solicita información sobre teletrabajo y trabajo en casa en el Distrito para fines académicos y control social.
		La mesa de trabajo de la política pública distrital de comunicación comunitaria solicita establecer equilibrio económico frente a la contratación de medios.
		La mesa de trabajo de la política pública distrital de comunicación comunitaria solicita establecer equilibrio económico frente a la contratación de medios.
INTEGRACIÓN SOCIAL INTEGRACIÓN	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	La ciudadana solicita realicen aportes de Seguridad Social para gestionar su pensión.
		El ciudadano solicita apoyo para transporte ya que es beneficiario de la entidad.
		Una persona se queja por contratación de una persona en la entidad.
		El ciudadano reclama por cobro excesivo de uso de pasto para su ganado.

INTEGRACIÓN  
SOCIAL  
INTEGRACIÓN

INSTITUTO DISTRITAL PARA LA  
PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA  
JUVENTUD -IDIPRON

La ciudadana se queja por presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.

Una persona solicita copias de contrato de obra de una sede de la entidad.

Una persona se queja por demoras en los pagos a los contratistas de la entidad.

El ciudadano solicita cupo en la entidad para vincularse a uno de sus programas.

El ciudadano solicita información si una persona está vinculado a la entidad.

La ciudadana solicita corrección de datos en diploma y acta de grado.

El ciudadano solicita información sobre publicación de licitaciones públicas con el fin de participar.

El ciudadano solicita información sobre la inscripción a un programa de la entidad.

Respuesta a solicitud de Veedores Nacionales de Participación y Acción Comunal - Venacom.

Una persona solicita oportunidad laboral, ya que atraviesa por dificultades económicas.

La ciudadana solicita información sobre previa inscripción a un programa y desconoce el avance del mismo.

La ciudadana solicita traslado y cupo escolar para menores en un sector de la ciudad.

INTEGRACIÓN  
SOCIAL

INSTITUTO DISTRITAL PARA LA  
PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA  
JUVENTUD -IDIPRON

El ciudadano solicita información sobre la inscripción a un programa de la entidad.

La ciudadana solicita información sobre la continuidad como contratista en la entidad.

Una persona se queja por las demoras en la expedición de certificados laborales de trabajadores y ex trabajadores de la entidad.

La ciudadana solicita cupo en Centro de rehabilitación para tratar temas de drogadicción y adicción.

El ciudadano solicita intervención con habitante de calle, por inconvenientes en el lugar donde reside.

Una persona informa sobre respuestas y audios frente a petición realizada.

Una persona se queja por presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.

Una persona se queja por presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.

Una persona se queja por presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.

Una persona se queja por presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.

Una persona solicita intervención frente al posible incumplimiento de obligaciones contractuales de unas contratistas de la entidad.



INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Una persona solicita información sobre el manejo nutricional que tiene la entidad para sus beneficiarios.
		Una persona se queja por presuntas irregularidades por parte de un funcionario de la entidad.
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL- IDPYBA	Una persona solicita intervención frente al posible mal manejo de traslado de animales de otras ciudades a Bogotá y Cundinamarca.
		Una persona solicita intervención en centro de protección animal por posible abandono frente al cuidado y custodia de los mismos.
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	El ciudadano solicita agendar reunión urgente para tratar temas de recuperación del espacio público en una localidad del distrito.
HACIENDA	LOTERÍA DE BOGOTÁ	Respuesta a solicitud de Veedores Nacionales de Participación y Acción Comunal - Venacom.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana solicita información referente al mantenimiento de vías del lugar donde reside, por afectaciones en servicio de transporte.
		Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.
		Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.
		Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.
		La ciudadana manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.
		El ciudadano solicita intervención urgente para prevenir accidentes por posible mal manejo en venta de comidas rápidas.

GOBIERNO

SECRETARIA DISTRITAL DE  
GOBIERNO

El ciudadano manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.

Una persona informa sobre posibles irregularidades en local comercial de un sector de la ciudad.

Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.

Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.

Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.

Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.

Una persona informa sobre posible casos de delincuencia y delitos en un domicilio cerca al lugar donde reside, solicita intervención de las autoridades.

La ciudadana informa sobre escándalo en parque público y posible consumo de sustancias psicoactivas en un sector de la ciudad.

Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.

Una persona se queja por falta de cultura ciudadana de funcionarios carabineros al evitar recoger los excrementos de sus animales en las vías públicas.

Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.

GOBIERNO

SECRETARIA DISTRITAL DE  
GOBIERNO  
SECRETARIA DISTRITAL DE

La ciudadana manifiesta queja por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.

Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.

Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.

Una empresa manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.

El ciudadano se queja por actividades con madera en lugar cerca a su domicilio por presunto peligro a la comunidad, solicita intervención.

Una persona denuncia irregularidades en el manejo de residuos y contaminación de una empresa en un sector de la ciudad.

La ciudadana solicita intervención en local comercial por reiteradas peleas e inseguridad presentadas en el espacio público en un sector de la ciudad.

Una empresa manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.

Una empresa manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.

Residentes de un sector de la ciudad se quejan de las posibles irregularidades en actividades realizadas por locales comerciales, solicitan intervención.

Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.

GOBIERNO

SECRETARIA DISTRITAL DE  
GOBIERNO  
SECRETARIA DISTRITAL DE

Una persona denuncia mal manejo en almacenamiento de material inflamable en un sector de la ciudad, solicita intervención urgente para evitar ocasionar un desastre.

Una persona denuncia mal manejo en almacenamiento de material inflamable en un sector de la ciudad, solicita intervención urgente para evitar ocasionar un desastre.

Una persona denuncia inconformidad con la gestión de su alcaldía local frente a la invasión de predios que se presenta desde años atrás, solicita actuaciones urgentes.

Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.

Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.

Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.

El ciudadano denuncia escándalo en vía pública, peleas y actuaciones irregulares en una residencia de un sector de la ciudad, solicita intervención.

El ciudadano solicita gestión de su Alcaldía Local referente a una querrela sobre la desinstalación de una estación radioeléctrica que puede afectar la integridad de las personas.

Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.

Una persona se queja del Plan de Vacunación de la ciudad, ya que no ha recibido aún la vacuna, solicita que todas las personas de la tercera edad sean vacunados.

GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SECRETARIA DISTRITAL DE	El ciudadano manifiesta inconformidad con puntos de acceso a un Hospital de un sector de la ciudad.
		El ciudadano solicita información referente a las votaciones de encuentros ciudadanos, solicita explicación en procedimiento de priorización.
		Una persona solicita información sobre las acciones realizadas por su Alcaldía Local frente a los riesgos de contaminación ambiental y disposición de basuras.
		El ciudadano manifiesta inconformidad con los moto taxis de algunos sectores de la ciudad por posibles irregularidades, solicita intervención.
		Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.
		La Junta de Acción comunal solicita mantenimiento en parque , intervención de vías y construcción de un puente vehicular, que beneficie a los residentes de este sector.
		Curador Urbano remite por competencia derecho de petición a Alcaldías Locales.
		Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.
		Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.
		Junta de Acción Comunal solicita seguimiento a procesos de su alcaldía Local y que acciones se han adelantado, pide acompañamiento de Veeduría de Seguridad Nacional.
Una persona manifiesta inconformidad por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.		

GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano manifiesta queja por presunta violación a las medidas de bioseguridad en un sector de la ciudad y solicita intervención.
		Una persona solicita nueva visita del Alcalde Local, para que sean escuchadas las problemáticas de la comunidad y exige efectividad en temas de seguridad.
		Veeduría Distrital solicita a Alcaldía Local dar respuesta oportuna a petición ciudadana.
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Una persona solicita información sobre documentos referentes a la Política de privacidad y tratamiento de datos personales.
		El ciudadano manifiesta inquietud sobre la terminación de servicio de los comedores comunitarios en la ciudad, solicita reconsiderar decisión.
		El ciudadano solicita información referente a los programas donde se realice trabajo sexual, con el fin de brindar apoyo por medio de su Corporación.
		El ciudadano solicita agendar audiencia con Alcaldía Local y Entidad distrital para tratar consultas e inquietudes.
		El ciudadano solicita verificar en la base de datos de la entidad si se encuentra registrado dos personas con fines de investigación judicial.
MOVILIDAD	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	La Asociación de Consejos de Juntas de un sector de la ciudad solicitan restituir rutas de transporte público y respetar sus derechos como ciudadanos.
SALUD	SUBRED SUR	Una persona denuncia posibles irregularidades en el manejo de las actas de autorización para comercializar alimentos.
HÁBITAT	U.A.E. SERVIICOS PÚBLICOS - UAESP	Una persona se queja de la presencia de recicladores por el mal manejo de basuras y escándalos en un sector de la ciudad.

EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	El ciudadano solicita apoyo para programas enfocados a la educación, medio ambiente y vivienda del resguardo indígena Awaliba.
		El ciudadano solicita dialogo social para conocer el proceso que obtuvo la Universidad en la certificación de calidad del programa de Ingeniería forestal, sin tener en cuenta la comunidad indígena.
		El ciudadano solicita dialogo social para conocer el proceso que obtuvo la Universidad en la certificación de calidad del programa de Ingeniería forestal, sin tener en cuenta la comunidad indígena.
		El ciudadano solicita dialogo social para conocer el proceso que obtuvo la Universidad en la certificación de calidad del programa de Ingeniería forestal, sin tener en cuenta la comunidad indígena.

**Tabla No 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2021

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

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

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

mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: <http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co:82/#>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación, en la Tabla No 17 se presenta dicho consolidado para enero/2021 <sup>7</sup>, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades; hay que mencionar que para el mes de enero/2021, la Veeduría Distrital reportó dificultades técnicas en el funcionamiento de la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, por lo cual se habilitó la recepción de los informes en cumplimiento al Decreto 371, a través de otros canales, por lo que es posible que algunas de las entidades que no registran el cargue del informe en la página lo hayan realizado a través de otros medios dispuestos por la Veeduría Distrital.

No obstante, debido a que el propósito del seguimiento implica comparar las cifras de peticiones registradas en Bogotá te escucha frente al total de peticiones registradas por las entidades incluyendo canales propios, para el presente seguimiento solo se tendrá en cuenta la información de la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos. En consecuencia, en la Tabla No 17 se presenta la información de las cifras del Sistema de Gestión de Peticiones para cada entidad y la información reportada en la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos; para algunas entidades se presentará la anotación "No se evidenció informe en la página de la Red" cuando este (mes enero) no se encontró al momento de la consulta en la página de la Red (9 de marzo de 2021).

Sector	Entidad	Enero				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del Sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	7.639	7.639	N.A.	N.A.	100,0%
	Dpto. Administrativo del Servicio Civil Distrital	24		Rechazado		N/A
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	2.307		Rechazado		N/A

<sup>7</sup> Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 19 de febrero de 2021.



Sector	Entidad	Enero				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del Sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
	Dpto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	324	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	55	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	775	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	258	258	N.A.	N.A.	100,0%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	104	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
	Lotería de Bogotá	65	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	269	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	74	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
	Instituto para la Economía Social - IPES	77	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
	Instituto distrital de turismo - IDT	5	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	1.338	Rechazado		N/A	
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	33	Rechazado		N/A	
	Universidad Distrital	67	67	N.A.	N.A.	100,0%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBS	3	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
	Secretaría Distrital de Salud	1.146	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
	Sub Red Sur	267	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
	Sub Red Sur Occidente	248	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	

Sector	Entidad	Enero				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del Sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
	Sub Red Centro Oriente	250	No se evidenció informe en la página de la Red			N/A
	Sub Red Norte	203	203	N.A.	N.A.	100,0%
	Capital Salud	192	Rechazado			N/A
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.558	No se evidenció informe en la página de la Red			N/A
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON	24	Rechazado			N/A
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	92	92	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR D	124	No se evidenció informe en la página de la Red			N/A
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	11	No se evidenció informe en la página de la Red			N/A
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	76	No se evidenció informe en la página de la Red			N/A
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	29	No se evidenció informe en la página de la Red			N/A
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	67	No se evidenció informe en la página de la Red			N/A
	Canal Capital	44	No se evidenció informe en la página de la Red			N/A
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.157	No se evidenció informe en la página de la red			N/A
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER	25	No se evidenció informe en la página de la Red			N/A
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	289	No se evidenció informe en la página de la Red			N/A
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	647	Rechazado			N/A
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	2.626	Rechazado			N/A

Sector	Entidad	Enero				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del Sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
	Instituto de Desarrollo Urbano-IDU	86	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	91	Rechazado		N/A	
	Transmilenio S.A.	259	Rechazado		N/A	
	Terminal de Transporte S.A.	46	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	78	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
	Metro de Bogotá S.A.	218	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.650	1.650	N.A.	N.A.	100,0%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	408	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	320	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	57	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	128	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	31	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
MUJER	Secretaría de la Mujer	198	198	N.A.	N.A.	100,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	646	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	213	Rechazado		N/A	
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	57	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	114	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	

Sector	Entidad	Enero				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del Sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
	Veeduría Distrital	322	No se evidenció informe en la página de la Red		N/A	
<b>TOTAL</b>		<b>29.414</b>	<b>10.107</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010 enero 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/03/2021  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 09/03/2021

## 12. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de febrero un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Asistencia Social, Gobierno Local, Salud, Subsidios, Seguridad y convivencia, Ambiente, Educación, Urbanismo-vivienda, Familia) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar los subtemas más reiterados, en los cinco (5) sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de febrero (Movilidad, Gobierno, Hábitat, Integración Social, Salud) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Hábitat, Ambiente, Hacienda, Gestión Pública, Planeación) que presentaron tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente (Decreto 491 de 2020), de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.

- Hacer un llamado a las entidades que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades para que a través de las Oficinas de Control Interno se capacite a los servidores(as) que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.

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