



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME PETICIONES ENTIDADES
DISTRITALES JULIO - 2021

Página 1 de 53

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES JULIO - 2021

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. AGOSTO DE 2021

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

1.	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	12
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	13
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS	15
3.5.	TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS.....	20
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE	24
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES.....	25
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....	28
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	29
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO.....	30
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO	30
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO.....	31
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C	32
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	33
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	34
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	47
13.	RECOMENDACIONES	51

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES JULIO – 2021**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 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.

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

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

mes de julio/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.

2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

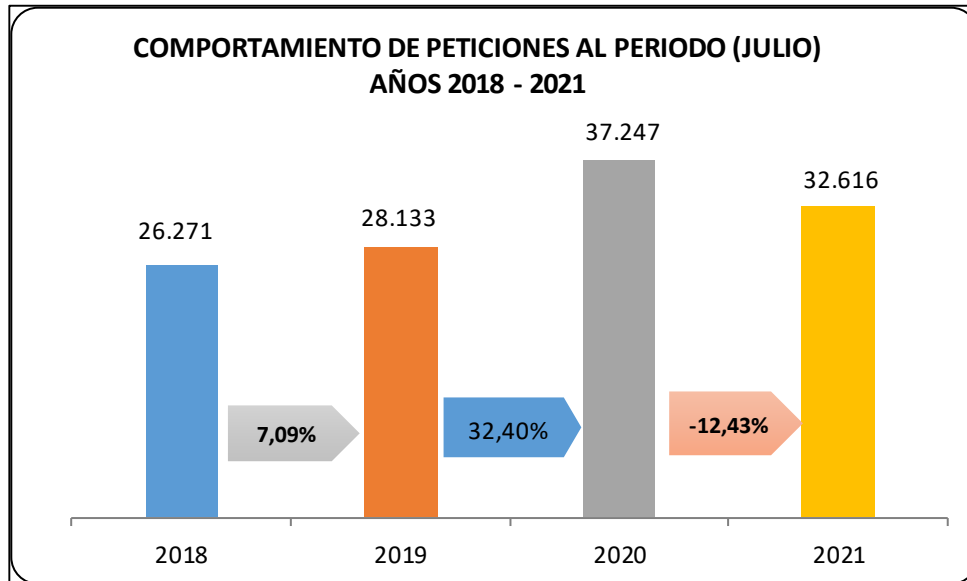
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS										
PERIODO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Diferencia 2021 - 2020		Diferencia frente al mes anterior	
							No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.039	17.643	22.381	21.033	15.829	29.617	13.788	87,11%	3.091	11,65%
Febrero	20.458	22.657	29.728	25.625	22.659	30.108	7.449	32,87%	491	1,66%
Marzo	18.233	25.375	26.802	25.973	24.896	38.990	14.094	56,61%	8.882	29,50%
Abril	20.337	22.168	31.958	25.154	27.791	32.933	5.142	18,50%	-6.057	-15,53%
Mayo	21.583	30.755	34.166	31.756	31.164	32.005	841	2,70%	-928	-2,82%
Junio	21.012	27.382	20.352	24.893	32.998	31.930	-1.068	-3,24%	-75	-0,23%
Julio	17.127	25.729	26.271	28.133	37.247	32.616	-4.631	-12,43%	686	2,15%
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					
TOTAL	230.773	299.064	308.294	299.925	359.126	228.199				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 a 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

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 31 de julio), que 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 julio se registraron 32.616 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, cifra que muestra un aumento de 686 peticiones (2,15%) frente a las peticiones registradas el mes anterior

(junio), y una disminución de 4.631 peticiones (-12,43%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (julio de 2020).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

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
AÑO 2020					
ENERO	1/1/2020	31/1/2020	12020	164552020	15,829
FEBRERO	1/2/2020	29/2/2020	164562020	394122020	22,659
MARZO	1/3/2020	31/3/2020	394152020	648112020	24,896
ABRIL	1/4/2020	30/4/2020	648122020	930892020	27,791
MAYO	1/5/2020	31/5/2020	930902020	1216512020	31,164
JUNIO	1/6/2020	30/6/2020	1247782020	1541412020	32,998

JULIO	1/7/2020	31/7/2020	1585472020	1871232020	37,247
AGOSTO	1/8/2020	31/8/2020	1965502020	2252432020	30,667
SEPTIEMBRE	1/9/2020	30/9/2020	2278892020	2564512020	38,794
OCTUBRE	1/10/2020	31/10/2020	2673592020	2960492020	37,642
NOVIEMBRE	1/11/2020	30/11/2020	3057922020	3344732020	32,913
DICIEMBRE	1/12/2020	31/12/2020	3394272020	3664182020	26,526
AÑO 2021					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	1/1/2021	31/1/2021	12021	290342021	29,617
FEBRERO	1/2/2021	28/2/2021	306712021	627032021	30,108
MARZO	1/3/2021	31/3/2021	627042021	1040222021	38,990
ABRIL	1/4/2021	30/4/2021	1040232021	1387232021	32,933
MAYO	1/5/2021	31/5/2021	1387242021	1723992021	32,005
JUNIO	1/6/2021	30/06/2021	1724002021	2062632021	31.930
JULIO	1/07/2021	31/07/2021	2062642021	2398172021	32.616

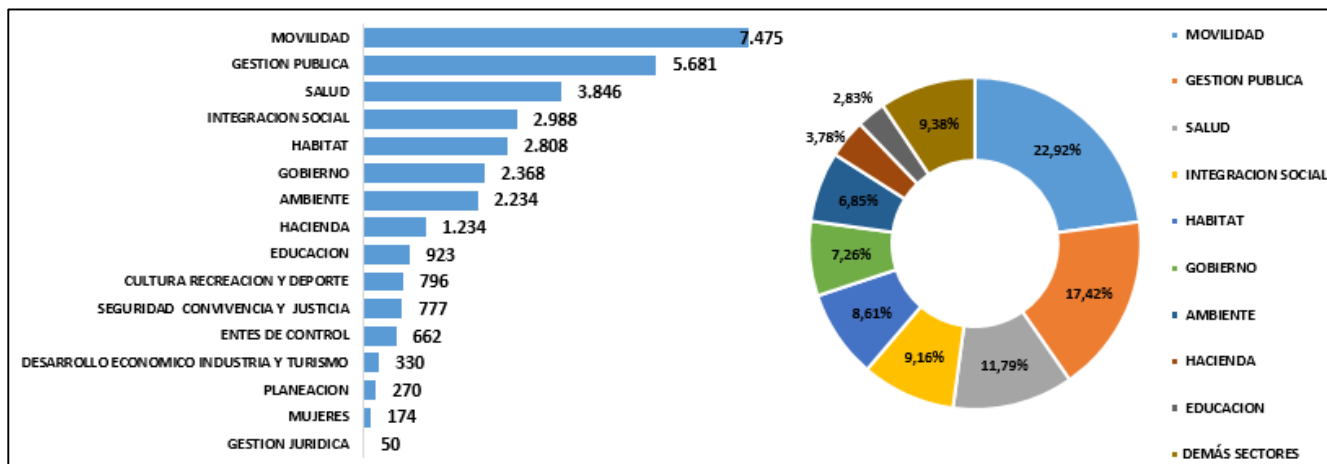
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2020- 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

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.

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

En la Gráfica No 2 se muestra el registro de peticiones en el Distrito Capital en el mes de julio/2021 por sectores; se excluye de este TOP al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y la Línea 195, que reciben un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual se realiza gestión de direccionamiento/traslado a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, de acuerdo a su competencia o misionalidad.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - julio 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

La Gráfica No 2 muestra que en este mes, 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 7.475 peticiones (22,92%), Salud con 3.846 peticiones (11,79%), Integración Social 2.988 peticiones (9,16%), Hábitat con 2.808 peticiones (8,61%) y Gobierno con 2.368 (7,26%), las cuales acumulan 19.485 peticiones y representan el 59,74% del total de las peticiones registradas en el mes de julio en el Distrito Capital.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (junio), no se observa variación en la posición del sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes esta posición también estuvo ocupada por el Sector Movilidad. Hay que mencionar que cuatro de estos sectores (Movilidad, Salud, Integración Social, Hábitat) también fueron los de mayor registro de peticiones en el mes de junio de 2021; por otra parte, se observa el ingreso al TOP de la Secretaría Distrital de Gobierno, desplazando a la Secretaría Distrital de Ambiente.

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 julio, 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	6.195	82,88%	18,99%
	TRANSMILENIO	429	5,74%	1,32%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	336	4,49%	1,03%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	277	3,71%	0,85%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	125	1,67%	0,38%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	57	0,76%	0,17%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	30	0,40%	0,09%
	GRÚAS Y PATIOS	26	0,35%	0,08%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		7.475	100,00%	22,92%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	5.661	99,65%	17,36%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	20	0,35%	0,06%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		5.681	100,00%	17,42%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.759	45,74%	5,39%
	SUBRED SUR	670	17,42%	2,05%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	406	10,56%	1,24%
	SUBRED NORTE	364	9,46%	1,12%
	CAPITAL SALUD EPS	356	9,26%	1,09%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	290	7,54%	0,89%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	1	0,03%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		3.846	100,00%	11,79%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2.938	98,33%	9,01%
	IDIPRON	50	1,67%	0,15%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		2.988	100,00%	9,16%

HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.572	55,98%	4,82%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	680	24,22%	2,08%
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	319	11,36%	0,98%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	107	3,81%	0,33%
	CODENSA	52	1,85%	0,16%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	29	1,03%	0,09%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	25	0,89%	0,08%
	GAS NATURAL	24	0,85%	0,07%
TOTAL SECTOR HABITAT		2.808	100,00%	8,61%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.994	84,21%	6,11%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	357	15,08%	1,09%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	17	0,72%	0,05%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		2.368	100,00%	7,26%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.265	56,62%	3,88%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	638	28,56%	1,96%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	306	13,70%	0,94%
	IDIGER	25	1,12%	0,08%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.234	100,00%	6,85%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	774	62,72%	2,37%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	249	20,18%	0,76%
	FONCEP	144	11,67%	0,44%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	67	5,43%	0,21%
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.234	100,00%	3,78%
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	812	87,97%	2,49%

	UNIVERSIDAD DISTRITAL	85	9,21%	0,26%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	26	2,82%	0,08%
TOTAL SECTOR EDUCACION		923	100,00%	2,83%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	293	36,81%	0,90%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	248	31,16%	0,76%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	91	11,43%	0,28%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	75	9,42%	0,23%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	44	5,53%	0,13%
	CANAL CAPITAL	39	4,90%	0,12%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	6	0,75%	0,02%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		796	100,00%	2,44%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DE SEGURIDAD	570	73,36%	1,75%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	207	26,64%	0,63%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		777	100,00%	2,38%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	499	75,38%	1,53%
	CONCEJO DE BOGOTA	109	16,47%	0,33%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	54	8,16%	0,17%
TOTAL ENTES DE CONTROL		662	100,00%	2,03%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	237	71,82%	0,73%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	82	24,85%	0,25%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	11	3,33%	0,03%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		330	100,00%	1,01%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	270	100,00%	0,83%
TOTAL SECTOR PLANEACION		270	100,00%	0,83%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	174	100,00%	0,53%

TOTAL SECTOR MUJERES		174	100,00%	0,53%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	50	100,00%	0,15%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		50	100,00%	0,15%
TOTAL GENERAL		32.616		100,00%

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 6.5195 peticiones, que representan el 82,88 del total de peticiones registradas en su Sector y el 18,99% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 2.938 peticiones que representan el 98,33% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,01% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 1.994 peticiones que representan el 84,21% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,11% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.759 peticiones que representan el 45,74% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,79% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.572 peticiones, que representan el 55,98% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,82% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (junio), 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 esta posición también estuvo ocupada por la Secretaría Distrital de Movilidad. Por otra parte, se observa que estas mismas cinco (5) entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Hábitat) también fueron las de mayor registro de peticiones en el Distrito Capital en el mes anterior (junio).

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.

3.2. Variación en el registro de peticiones por sector

Seguidamente, 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 julio con las registradas en el mes anterior (junio):

SECTOR	JUNIO 2021	JULIO 2021	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	6.624	7.475	12,85%
GESTION PUBLICA	6.216	5.681	-8,61%
SALUD	3.767	3.846	2,10%
INTEGRACION SOCIAL	3.148	2.988	-5,08%
HABITAT	2.668	2.808	5,25%
GOBIERNO	2.083	2.368	13,68%
AMBIENTE	2.438	2.234	-8,37%
HACIENDA	1.499	1.234	-17,68%
EDUCACION	673	923	37,15%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	813	796	-2,09%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	810	777	-4,07%
ENTES DE CONTROL	470	662	40,85%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	242	330	36,36%
PLANEACION	267	270	1,12%
MUJERES	173	174	0,58%
GESTION JURIDICA	39	50	28,21%
TOTAL	31.930	32.616	2,15%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

En la Tabla No 4 se observa una variación de 2,15% (686 peticiones), en donde nueve (9) sectores y los entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose los Entes de Control que presentan el mayor aumento (40,85%) en el porcentaje de peticiones registradas en el mes de julio.

Por otra parte, seis (6) sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Hacienda el que presenta la mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas (17,68%).

3.3. Gestión de respuesta por sectores

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

PETICIONES JULIO 2021						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS JULIO 2021	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS JULIO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
GOBIERNO	2.368	7,26%	1.066	6.100	7.166	17,71%
MOVILIDAD	7.475	22,92%	2.964	3.768	6.732	16,64%
SALUD	3.846	11,79%	1.572	3.067	4.639	11,47%
PLANEACION	270	0,83%	85	4.295	4.380	10,82%
HABITAT	2.808	8,61%	407	3.060	3.467	8,57%
INTEGRACION SOCIAL	2.988	9,16%	1.331	2.109	3.440	8,50%
HACIENDA	1.234	3,78%	389	2.208	2.597	6,42%
AMBIENTE	2.234	6,85%	407	2.165	2.572	6,36%
EDUCACION	923	2,83%	479	1.162	1.641	4,06%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	777	2,38%	340	685	1.025	2,53%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	330	1,01%	461	458	919	2,27%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	796	2,44%	407	422	829	2,05%
GESTION PUBLICA	5.681	17,42%	171	325	496	1,23%
ENTES DE CONTROL	662	2,03%	235	117	352	0,87%
MUJERES	174	0,53%	38	153	191	0,47%
GESTION JURIDICA	50	0,15%	5	11	16	0,04%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	32.616	100%	10.357	30.105	40.462	100%

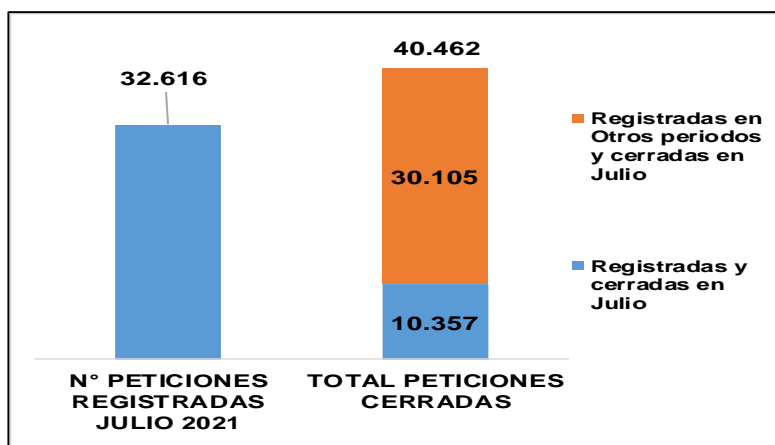
Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

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 Gobierno, con 7.166 que representan el 17,71% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 6.732 cierres que representan el 16,64% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

Al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de julio, la Gráfica No 3 muestra que de las 32.616 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 10.357 peticiones ingresadas y registradas en este mes (julio), quedando en trámite 22.259 peticiones, que representan el 68,24% 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 01/08/2021

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

En la Tabla No 6 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de julio:

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	5.444	0

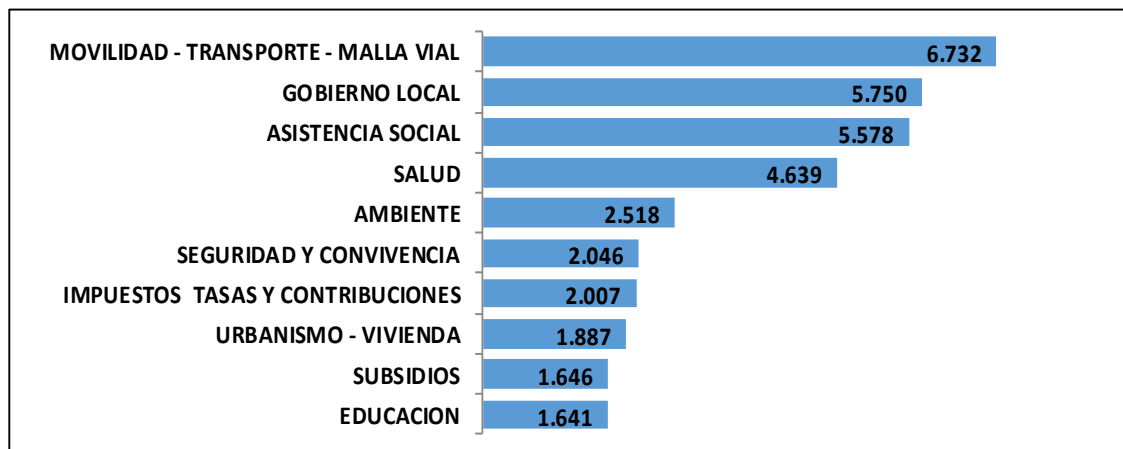
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.163	0
	Otras Dependencias Secretaría General	1045	450
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	10	46
TOTAL		7.662	496

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

La Tabla No 6 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 7.662, adelantados en un alto porcentaje (99,86%) por la Secretaría General. A su vez, se emitieron 496 respuestas, de las cuales 450 fueron emitidas por la Secretaría General y 46 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

3.4. 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 01/08/2021

Tomando como base las 40.462 respuestas emitidas en el mes de julio en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, la Gráfica No 4 muestra los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital, los cuales acumulan 34.444 peticiones (85,13% del total de respuestas emitidas en el mes de julio en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con 6.732 peticiones que representan el 16,74% del total de respuestas emitidas en el mes de julio; en segundo lugar, se ubica el tema "Gobierno Local" que representa el 14,21% del total de respuestas emitidas en el mes de julio en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (junio) no se observa variación en la posición del tema más reiterado por la ciudadanía ante el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes esta posición también estuvo ocupada por el tema "Movilidad, transporte y malla vial" (Sector Movilidad); por otra parte, se observa que el tema "Gobierno Local (Sector Gobierno) pasó a ubicarse en la segunda posición dentro del TOP de los diez temas más reiterados en el Distrito Capital en el mes de julio. A su vez, hay que mencionar que, nueve (9) de estos temas (con algunas variaciones en la posición ocupada) también se encontraron en el mes anterior (junio) dentro de los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital, observándose que el tema "Educación" entró a este TOP, desplazando al tema "Familia" que no se ubicó dentro de los 10 más reiterados en el Distrito Capital en el mes de julio.

En la Tabla No 7 se muestran los temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de julio, 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	85	1	701	5.174	5	210	305	189	32	30	6.732	16,64%
GOBIERNO LOCAL	203	43	3.238	1.516	2	391	165	151	28	13	5.750	14,21%
ASISTENCIA SOCIAL	521	1	155	4.678	7	46	132	27	-	11	5.578	13,79%
SALUD	65	12	100	2.104	234	254	1.575	165	87	43	4.639	11,47%
AMBIENTE	42	5	233	1.605	2	49	112	456	3	11	2.518	6,22%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	125	26	520	1.064	19	48	121	98	15	10	2.046	5,06%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	43	3	88	1.555	3	3	218	58	32	4	2.007	4,96%
URBANISMO - VIVIENDA	127	3	85	1.483	6	22	45	51	62	3	1.887	4,66%

SUBSIDIOS	8		32	1.550	3	5	27	18	1	2	1.646	4,07%
EDUCACION	94	10	108	542	4	396	306	143	24	14	1.641	4,06%
OTROS TEMAS	220	57	1.031	3.449	40	302	232	504	134	49	6.018	14,87%
TOTAL GENERAL	1.533	161	6.291	24.720	325	1.726	3.238	1.860	418	190	40.462	100,00%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

La Tabla No 7 muestra que las dos tipologías con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 24.720 peticiones que representan el 61,09% del total de respuestas emitidas en el mes de julio en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 6.291 peticiones que representan el 15,54% del total de respuestas emitidas en este mes en el Distrito Capital.

Estas cifras, comparadas con las del mes anterior (junio) permiten observar que la tipología (Derecho de Petición de Interés Particular) continúa siendo la de mayor registro en los diez temas más reiterados por la ciudadanía ante el Distrito Capital.

La Tabla No 7 también permite observar que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la de tipología de mayor registro en el tema más frecuente en el Distrito Capital (Movilidad, transporte y malla vial), con 5.174 peticiones que representan el 76,85% del total de respuestas emitidas en el mes de julio con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Derecho de petición de interés general” con 566 peticiones que representan el 10,41% del total de respuestas emitidas en el mes de julio con este tema.

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

Sector Gobierno

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de julio son “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” y “Información de Trámites y Servicios” que representan el 11,69% y el 11,05% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (junio) no se observa variación en el Subtema más frecuente, teniendo en cuenta que, en ese mes, este mismo subtema “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” fue el más reiterado en el Sector Gobierno.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 1801 DE 2016 CODIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	838	11,69%
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	792	11,05%
VENTAS AMBULANTES	558	7,79%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	478	6,67%
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	403	5,62%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	4.097	57,17%
TOTAL	7.166	100%

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, los subtemas más frecuentes en este mes son “Revocatoria directa de comparendo” y “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados”, que representan el 18,60% y el 15,11% respectivamente del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes. Frente al mes anterior (junio), no se observa variación en el subtema más reiterado por la ciudadanía, teniendo en cuenta que este subtema “Revocatoria directa de comparendo” también se ubicó en la primera posición como el más reiterado por la ciudadanía en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	1.252	18,60%
CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	1.017	15,11%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	764	11,35%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	405	6,02%
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	254	3,77%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.040	45,16%
TOTAL	6.732	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	454	9,79%
VACUNACION COVID-19	389	8,39%
RESULTADOS PRUEBA COVID-19	247	5,32%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	236	5,09%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	175	3,77%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.138	67,64%
TOTAL	4.639	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes es “Ambulatorio medicina especializada” con el 9,79% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de julio; en segundo lugar, se ubica el subtema “Vacunación Covid” con el 8,39% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (junio), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes, el subtema “Ambulatorio medicina especializada” fue el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Salud.

Sector Planeación

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
BOGOTA SOLIDARIA EN CASA - BASE DE DATOS MAESTRA DE POSIBLES BENEFICIARIOS	3.735	85,27%
SISBEN - TRAMITES Y/O SERVICIOS	234	5,34%
NORMATIVIDAD URBANISTICA RIESGO PLANES PARCIALES Y/O MAESTROS AMBIENTE Y RURALIDAD PLUSVALIA PATRIMONIO LEGALIZACION ESPACIO PUBLICO	167	3,81%
USO DE SUELO	66	1,51%
DOCUMENTOS PLANOS ARCHIVO TRAMITES O SERVICIOS	45	1,03%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	133	3,04%
TOTAL	4.380	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Planeación

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

En el Sector Planeación, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes es “Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios” con el 85,27% el total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de julio; en segundo lugar, se ubica el subtema “Sisben trámites y/o servicios” con el 5,34% del total de respuestas emitidas en el Sector.

Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	769	22,18%
ACCESO A VIVIENDA	431	12,43%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	238	6,86%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	156	4,50%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	153	4,41%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.720	49,61%
TOTAL	3.467	100%

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

En este Sector, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 2218% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, seguido del subtema “Acceso a vivienda” con el 12,43% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior no se observa variación en la primera posición del subtema más reiterado por la ciudadanía, teniendo en cuenta que este mismo subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” también fue el más reiterado en el Sector Hábitat.

3.5. Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

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

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

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

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

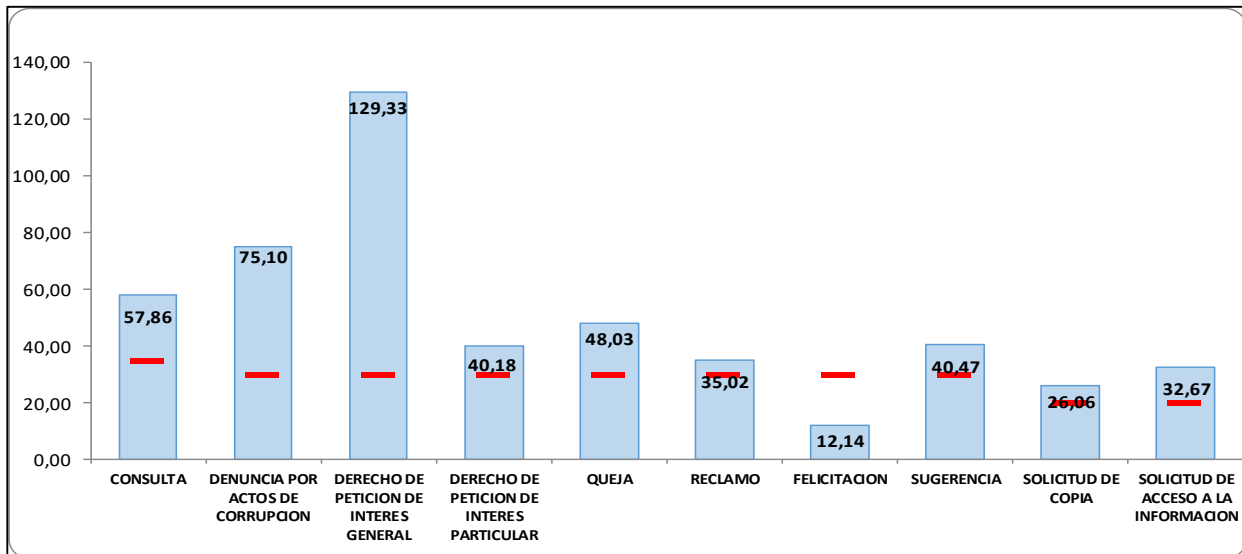
(I) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

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

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

El tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en julio fue de 54,06 días hábiles; frente al mes anterior (junio) se presenta un aumento importante, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 43,4 días hábiles.

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 de respuesta por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

La Gráfica No 5 permite observar que en el Distrito Capital los tiempos promedio de cierre de peticiones en el Sistema, para las tipologías “Consulta”, “Denuncia por actos de corrupción”, “Derecho de petición de interés general”, “Derecho de petición de interés particular”, “Queja”, “Reclamo” “Sugerencia”, “Solicitud de copia” y “Solicitud de acceso a la información” son superiores al término estipulado legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020. Hay que mencionar que en el mes anterior (junio), las tipologías (Consulta”, “Denuncia por actos de corrupción”, “Derecho de petición de interés general”, “Derecho de petición de interés particular”, “Queja”, “Sugerencia”, “Solicitud de copia” y “Solicitud de acceso a la información”) también presentaron tiempos promedio de respuesta superiores a lo estipulado en el Decreto 491/2020.

Por otra parte, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, de acuerdo al Decreto 491/2020:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACION (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (20 DÍAS)
AMBIENTE	28,42	32,60	20,21	23,27	24,20	22,59	4,00	15,55	19,33	16,58
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	14,82	21,57	18,57	16,26	23,81	22,38	9,43	24,50	9,39	5,99
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	8,38	19,71	18,38	8,66	11,15	2,92	1,00	12,00	1,67	8,42
EDUCACION	32,47	42,50	32,25	31,13	18,30	47,61	7,50	38,36	31,08	35,31
ENTES DE CONTROL	1,50	1,31	7,02	6,70	2,27	2,50		7,85	6,00	7,15
GESTION JURIDICA	17,50		7,00	14,43			1,00			6,00
GESTION PUBLICA	18,38		13,56	14,46	11,75	17,33	5,15	23,00	11,25	25,75
GOBIERNO	149,51	152,09	212,13	192,21	142,57	234,11	347,25	149,70	137,89	149,63
HABITAT	34,26	13,50	36,20	41,60	20,45	55,64	23,57	109,92	18,94	27,15
HACIENDA	34,96	5,33	35,24	37,69	18,72	38,10	21,50	38,25	21,42	28,47
INTEGRACION SOCIAL	14,10	12,80	16,91	14,17	14,55	14,19	8,33	12,46	12,68	17,38
MOVILIDAD	6,87	28,00	12,72	12,79	10,82	10,82	8,80	9,83	8,16	13,10

MUJERES	27,00	12,00	25,40	19,29	16,50	16,00	21,00	17,33	16,10	14,26
PLANEACION	43,80	42,00	40,11	42,73	41,93	41,85		39,80	39,29	41,07
SALUD	13,94	12,00	18,35	15,93	12,33	13,08	6,74	16,81	9,44	10,70
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	13,75	12,00	24,28	15,84	8,83	11,89	12,47		9,24	6,13
TOTAL GENERAL	57,86	75,10	129,33	40,18	48,03	35,02	12,14	40,47	26,06	32,67

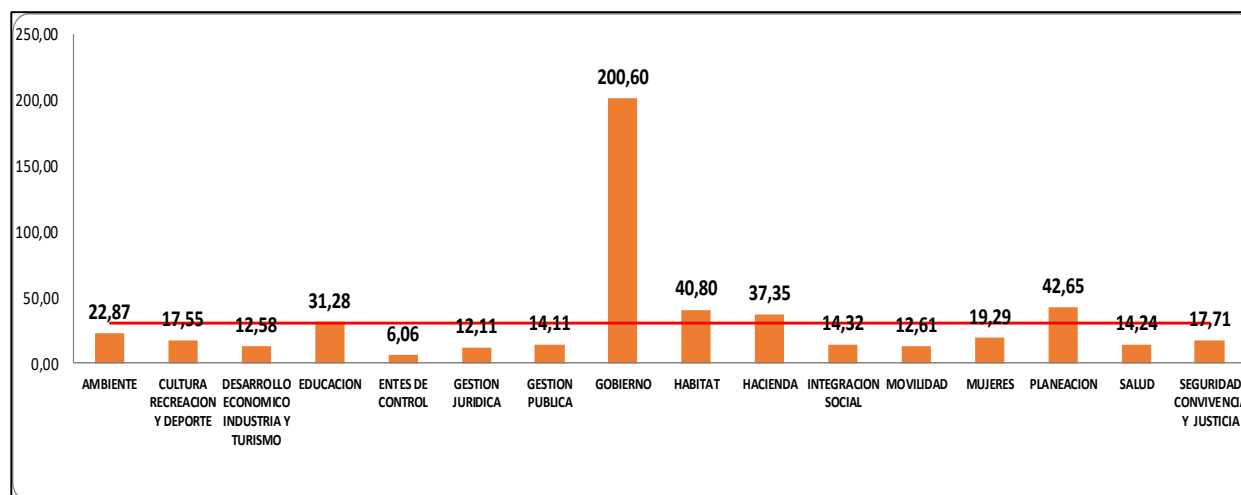
Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

En la Tabla No 13 se observa que, en el mes de julio, los siguientes sectores presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020: Gobierno (todas las tipologías), Planeación (9 tipologías), Educación (8 tipologías), Hábitat y Hacienda (6 tipologías), Gestión Pública (2 tipologías), Ambiente y Cultura Recreación y Deporte (1 tipología).

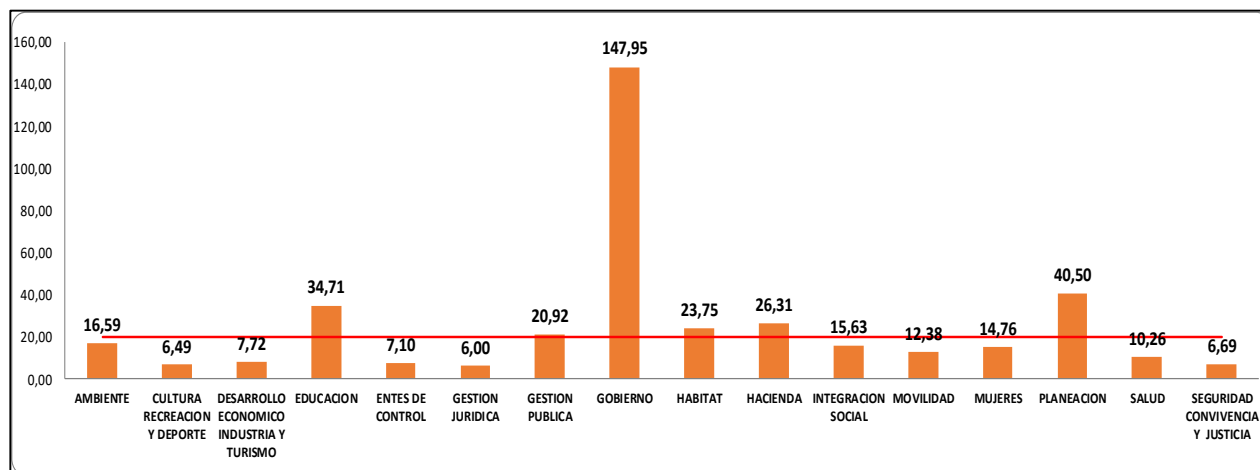
Hay que mencionar que los sectores Gobierno, Hacienda, Hábitat, Planeación, Ambiente, Gestión Pública en el mes anterior (junio) también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020.

Seguidamente, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de cierre por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 30 días, de acuerdo al Decreto 491/2020: (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), la cual muestra que los sectores Gobierno, Hábitat, Hacienda y Planeación presentan un tiempo promedio de cierre en el Sistema superior al tiempo legalmente establecido, 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 01/08/2021



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 01/08/2021

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, Educación, Hábitat, Hacienda y Planeación presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.

En cuanto a 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 Educación, Gobierno, Hábitat, Hacienda y Planeación, presentan un tiempo promedio de cierre superior al legalmente establecido.

3.6. Seguimiento a peticiones pendientes de cierre

A continuación, en la Tabla No 14, se muestra las 10 entidades con el mayor número de peticiones pendientes de cierre en el Sistema y que requieren validación, la cual muestra que la entidad que acumula el mayor número de peticiones para validación es la Secretaría Distrital de Gobierno con 8.538 peticiones, que representan el 46,31% del total del Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital de Hacienda, con 4.694 peticiones, que representan el 25,46% del total en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior, hay que destacar la gestión de cierre de peticiones del Sector Gobierno que pasó de 13.035 peticiones pendientes de cierre en el sistema (55,62% del total del Distrito Capital) a 8.538 peticiones pendientes de cierre y validación (46,31% del total del Distrito Capital).

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	8.538	46,31%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	4.694	25,46%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	2.522	13,68%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1.091	5,92%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	768	4,17%
ACUEDUCTO - EAB	277	1,50%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	144	0,78%
UNIDAD ADTIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	58	0,31%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	56	0,30%
LA TERMINAL DE TRANSPORTES	53	0,29%
OTRAS ENTIDADES	237	1,29%
TOTAL	18.438	100%

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 01/08/2021

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

La evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas comprende la evaluación del cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, para el mes evaluado⁴ muestra los siguientes resultados:

⁴ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de junio/2021, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE		
37.023	1.630	1.539	91	1.495	135	1.545	85	1.331	299	331	369
		94%	6%	92%	8%	95%	5%	82%	18%	20%	23%

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 01/07/2021

La población corresponde a 37.023 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de junio; de estas, se tomó una muestra de 1.630 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁵:

Las cifras muestran que el 94% (1.539) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia", el 92% (1.495) cumple con el criterio de "Claridad", el 95% (1.545) cumple con el criterio de "Calidez" y el 82% (1.331) cumple el criterio de "Oportunidad"; se concluye que el 20% (331 respuestas) no cumplen con todos los criterios de "Calidad y Calidez" y el 23% (369 respuestas) no cumplen con el "Manejo del sistema".

A continuación, se relaciona el porcentaje de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 30 de junio de 2021, de cada una de las entidades distritales:

ENTIDAD	% CUMPLIMIENTO
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	22%
CANAL CAPITAL	100%
U.A.E CATASTRO DISTRITAL	87%

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.

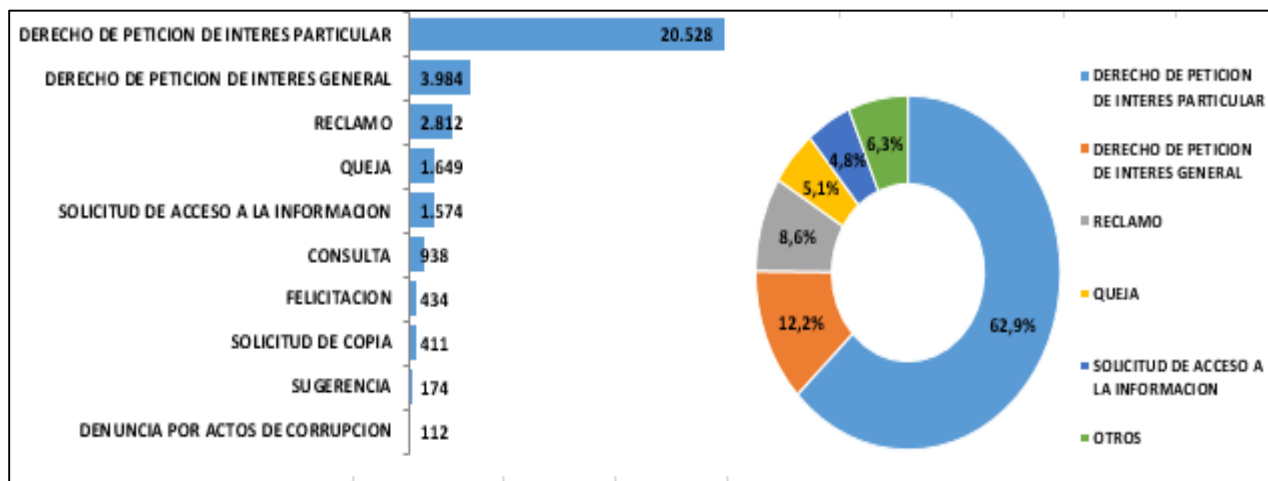
CODENSA	68%
CONCEJO DE BOGOTÁ	62%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	70%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	74%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	80%
EMPRESA DE TELÉFONOS-ETB	88%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	79%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	71%
GAS NATURAL	80%
GRÚAS Y PATIOS	100%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD- IDCBS	75%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	64%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	53%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	95%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	71%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	77%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	86%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	81%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	91%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	78%
JARDÍN BOTÁNICO-JBB	91%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	100%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	95%
ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	90%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	52%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	72%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	92%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	80%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	33%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	26%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	83%

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	81%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	12%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	78%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	32%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	22%
SECRETARÍA GENERAL	74%
SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL	96%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	83%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	79%
SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	80%
SUBRED CENTRO ORIENTE	87%
SUBRED NORTE	92%
SUBRED SUR	92%
SUBRED SUR OCCIDENTE	92%
TRANSMILENIO	88%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	54%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	71%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	81%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	57%
VEEDURÍA DISTRITAL	89%

Tabla No 16. Cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 30 de junio de 2021 por entidad.

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

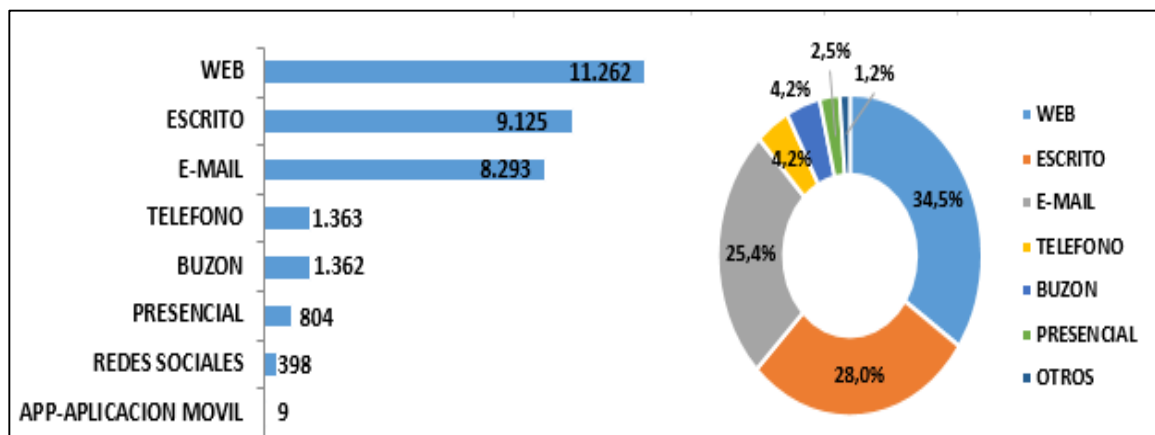
La Gráfica No 8 muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de julio, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Distrito Capital, con 20.528 peticiones, que representan el 62,9% 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 3.984 peticiones que representan el 12,2% del total registrado. Frente al mes anterior (junio) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología con mayor registro en el Distrito Capital, siendo la más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

5. CANALES DE INTERACCIÓN



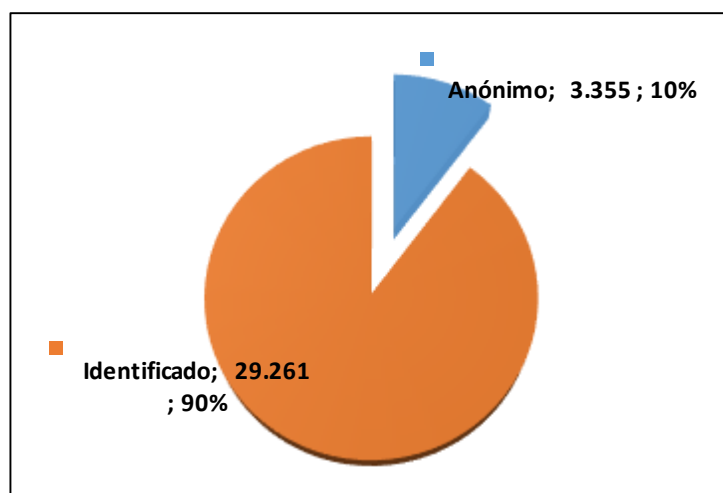
Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

En la Gráfica No 9 se observa que en el mes de julio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 11.262 peticiones, que representan el 34,5% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 9.125 peticiones

(28,0% del total registrado); frente al mes anterior (junio) no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que este mismo canal (Web) fue el más utilizado por la ciudadanía. Se destaca la variación en la segunda posición que pasó a ser ocupada por el Canal “Escrito”, descendiendo el canal “Email al tercer lugar”.

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO



Gráfica No 10. Calidad del Requirente

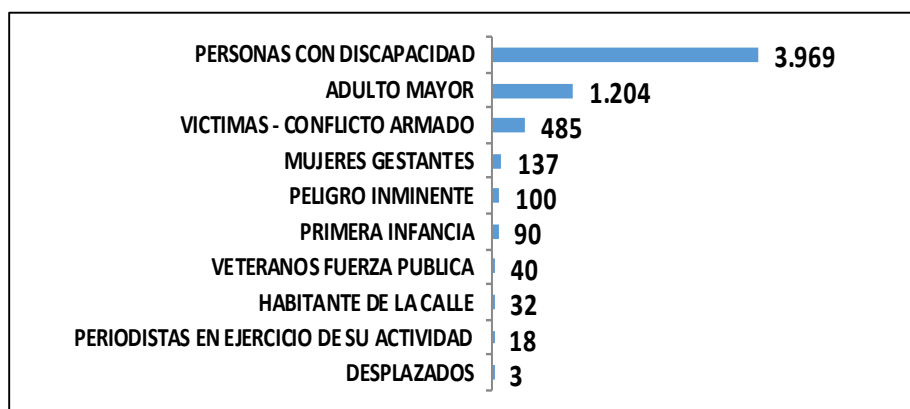
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de julio por la ciudadanía, 29.261 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 90% del total de peticiones registradas, y 3.355 peticiones (10% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos; frente al mes anterior (junio) 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

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de julio en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 6.078 peticiones (18,64% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas con discapacidad, adulto mayor, víctimas de conflicto armado, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, veteranos fuerza pública, habitante de calle, periodistas en ejercicio de su actividad y desplazados). De éstas, la

condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (3.969) que representan el 65,30% del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición "Adulto mayor" con 1.204 peticiones que representan el 19,81% del total de peticiones que refieren condición especial.



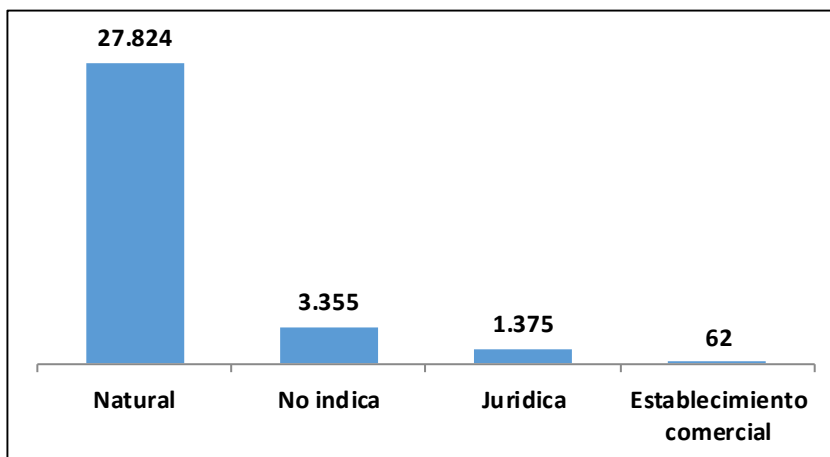
Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

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

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

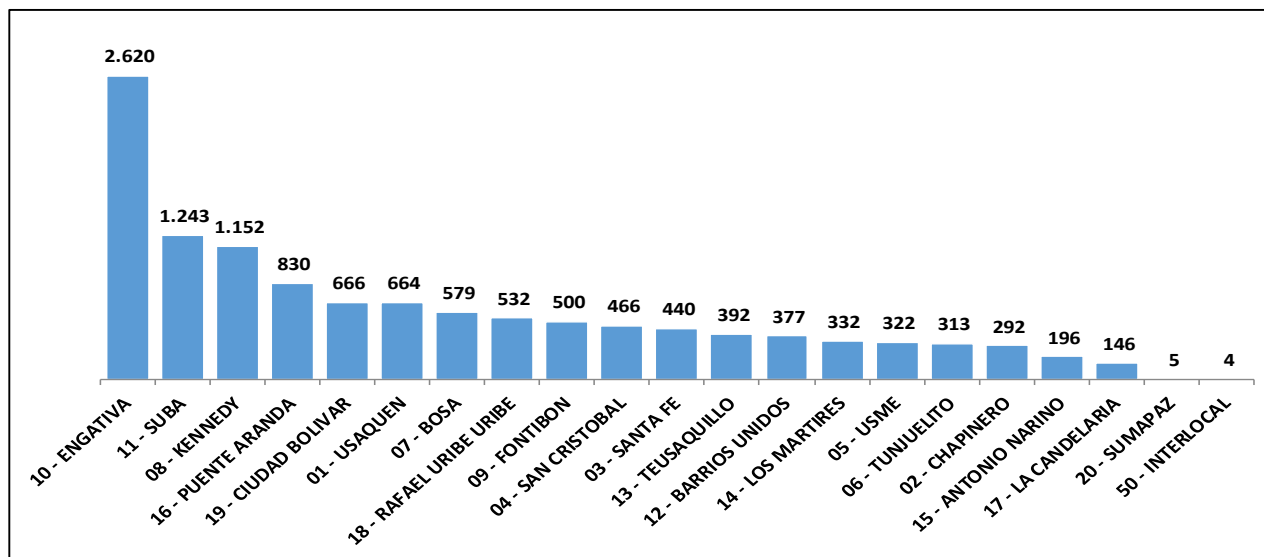
La Gráfica No 12 muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, en el mes de julio 27.824 peticiones fueron registradas por personas naturales, que representan el 85,31% del total registrado en el Distrito; en 3.355 peticiones (10,29%) no se reporta esta información; 1.375 peticiones (4,22%) registraron como personas jurídicas y 62 peticiones (0,19%) como establecimiento comercial. Frente al mes anterior (junio), no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que los peticionarios identificados como "Personas naturales" continúan siendo los de mayor registro en el Sistema Bogotá te escucha.



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2021

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 01/08/2021

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de julio, en 12.067 peticiones (37,0% del total registrado en el mes de julio) 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 Engativá, Suba y Kennedy son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 2.620, 1.243 y 1.152 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 41,56% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de julio.

Hay que mencionar que, en el mes anterior (junio) estas tres localidades (Engativá, Suba, Kennedy) también fueron las más relacionadas con las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante el Distrito Capital, ocupando las mismas posiciones.

A continuación, en la Tabla 17 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Suba, Kennedy):

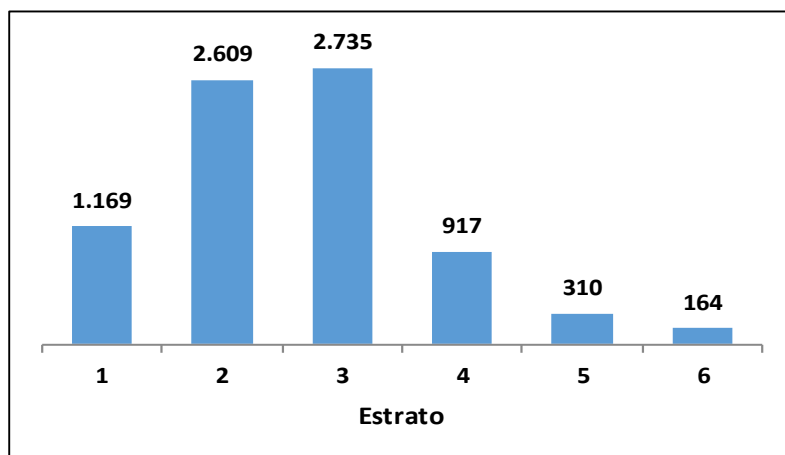
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVA	CONTRAVENCIONES	972
	COACTIVO	478
	EMERGENCIA COVID-19	109
11 - SUBA	CONTRAVENCIONES	233
	IMPUESTOS DISTRITALES	147
	EMERGENCIA COVID-19	139
08 - KENNEDY	CONTRAVENCIONES	263
	COACTIVO	150
	EMERGENCIA COVID-19	125

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 01/08/2021

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

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 01/08/2021

En la Gráfica No 14 se muestra el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual permite observar que en el mes de julio se registraron 7.904 peticiones que incluyeron esta variable (24,2% del total registrado en el mes). De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (2.735 peticionarios) que representan el 34,6% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de julio; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 2” con 2.609 peticiones que representan el 33,0% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en el mes de julio. Frente al mes anterior (junio) se observa variación en cuanto al estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que, en ese mes, la primera posición estuvo ocupada por el “Estrato 2” que en julio pasó a ubicarse en la segunda posición.

11. 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”.

A continuación, en la Tabla No 18 se muestran las peticiones que en el mes de julio en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" que totalizan 260 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTÁ	Veeduría ciudadana presenta recomendaciones para mega obra.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Inconformidad referente a beca cultural, solicita auditoria en el proceso.
		Queja por posibles irregularidades con maestro de la entidad.
		Solicitud de información sobre asignación presupuestal desde el 2016 de las áreas artísticas de la entidad, con el fin de realizar seguimiento y control ciudadano.
		El ciudadano informa que sufrió atraco en un sector de la ciudad, solicita colaboración.
		La ciudadana informa que sufrió atraco en un sector de la ciudad, solicita colaboración.
		El ciudadano solicita colaboración en montaje de obra cultural.
		Concejal solicita información referente a gestión, presupuesto y planes de reactivación social de la ciudad.
		Ciudadano felicita a funcionarios por la buena gestión con los artistas.
		Ciudadano solicita entrevista con Directora de la entidad con el fin de presentar iniciativa referente al arte y la cultura.
		Ciudadano solicita información sobre la política en materia de publicidad en la administración distrital, asignación de recursos publicitarios, contratos.
		Ciudadano se queja por organización en exposición artística, solicita mejorar las condiciones.
		Ciudadana solicita corrección de publicación, ya que aparecen imágenes de su autoría sin su permiso.
INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	Ciudadana presenta propuesta de proyecto productivo destinado al centro de atención especializado el Redentor.
		Ciudadano solicita copia de propuesta para adjudicación de un contrato como proponente individual o figura asociativa.
		Ciudadano solicita colaboración con diferentes problemáticas en algunas localidades de la ciudad.
		Una persona solicita información del proceso de convocatoria de la planta temporal de la entidad.
		La ciudadana felicita la entidad por su labor, agradece la oportunidad de vinculación.
		Una persona sugiere fortalecer las actividades deportivas en las sedes de la entidad.

INTEGRACION
SOCIAL

IDIPRON

Una persona sugiere realizar más actividades de integración, prácticas de serigrafía y alimentación para los participantes.
Ciudadano felicita a la entidad por las capacitaciones y sugiere más actividades lúdicas.
Ciudadana solicita información clínica y tratamiento médico de una beneficiaria de la entidad.
Ciudadana solicita acciones para garantizar el pago total de su liquidación por servicios prestados a la entidad.
Una persona solicita información sobre resultados y consulta del programa jóvenes a la U.
Ciudadana manifiesta que se vulneraron sus derechos en su condición de discapacidad.
Ciudadano solicita ayuda laboral ya que atraviesa una difícil situación económica.
No es clara la solicitud.
Una persona denuncia posible expendio de drogas en residencia que habitan menores de edad.
Ciudadano solicita ayuda para solucionar tema de comparendo.
Ciudadano solicita ayuda para el trámite de su libreta militar.
Ciudadano solicita ayuda para solucionar temas de comparendos, trámite de libreta militar entre otros.
Ciudadana informa sobre falla en sus datos de documento de identidad, solicita ayuda con este tema.
Ciudadano solicita ayuda para solucionar tema de comparendo.
Ciudadano felicita la entidad por su labor, agradece la oportunidad de vinculación.
Ciudadano informa sobre posibles irregularidades con su caso de psiquiatría y solicita colaboración frente a las pertenencias que desaparecieron en una sede de la entidad.
Ciudadano agradece por las atenciones recibidas por parte de la entidad.
Ciudadano solicita ayuda para solucionar temas de comparendos, trámite de libreta militar entre otros.
Ciudadano agradece por las atenciones recibidas por parte de la entidad.
Ciudadano solicita ayuda para solucionar tema de comparendo.
Una persona solicita información referente a contratación de un convenio interadministrativo con la entidad, pide actas de supervisión.
Ciudadana solicita colaboración con puntaje del Sisbén ya que se encuentra en estado de embarazo.
Ciudadana solicita colaboración con traslado de establecimiento educativo de su hija, por cambio de domicilio.
Una persona felicita a la entidad por su gran labor, agradece la oportunidad de cambio de vida.
Ciudadana agradece la atención recibida en una comisaría de familia en un sector de Ciudad.
Una persona solicita ayuda laboralmente para responder por deuda adquirida.
Ciudadano solicita actualizar sus datos personales en base de datos del sistema Bogotá te Escucha.

		<p>Una persona solicita explicación del cumplimiento de horario de los contratistas de la entidad, y el no cumplimiento del aforo establecido en la entidad.</p> <p>Ciudadana agradece a la entidad por su buena gestión y solicita televisión por cable para los beneficiarios.</p> <p>Ciudadano solicita autorización para el uso del celular los fines de semana, con el fin de mantener contacto con su familia.</p>
INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	<p>Ciudadano reclama mayor presencia del encargado de la sede.</p> <p>Una persona sugiere realizar más salidas familiares, más alimentos, más talleres lúdicos entre otros.</p> <p>Una persona sugiere realizar más salidas familiares, mejorar las condiciones deportivas en una de las sedes de la entidad.</p> <p>Ciudadano solicita mejorar las condiciones deportivas, talleres lúdicos, televisión por cable y más salidas familiares.</p> <p>Ciudadana solicita mejorar las condiciones deportivas, talleres lúdicos, televisión por cable y más salidas familiares.</p> <p>Ciudadano solicita mejorar las condiciones deportivas, talleres lúdicos, televisión por cable y más salidas familiares.</p> <p>Ciudadano solicita colaboración con el trámite de su libreta militar.</p> <p>Ciudadana solicita mejorar las condiciones deportivas, y que implementen el agua caliente en las duchas.</p> <p>Ciudadano solicita información referente a posibles irregularidades en supervisión, horarios y actividades de contratistas de la entidad.</p> <p>Ciudadano solicita devolución de documentos entregados a la entidad para continuar con un proceso jurídico.</p> <p>Ciudadana solicita ayuda laboral, ya que atraviesa por una difícil situación económica.</p> <p>Ciudadana se queja por posibles inconvenientes con la vinculación de una persona en la entidad.</p> <p>Ciudadano solicita revisar su caso por posible vulnerabilidad en sus derechos.</p> <p>Ciudadano solicita reunión con encargados de un convenio, con el fin de solucionar inconvenientes presentados.</p> <p>Apoderado de ciudadana solicita cumplimiento a fallo proferido por Juzgado administrativo del circuito de Bogotá.</p> <p>Denuncia por posibles actos de corrupción.</p> <p>Ciudadana solicita información referente a cargo específico en la planta global de la entidad, esto relacionado con concurso de méritos.</p> <p>Ciudadano solicita información relacionada con presupuesto de funcionamiento de oficinas de control interno distritales y sus responsables.</p> <p>Una persona solicita información referente a manejo, seguimiento y control de la COVID-19 en la entidad.</p> <p>Una persona informa sobre posible invasión del espacio público en un sector de Ciudad, solicita intervención.</p> <p>Ciudadana solicita al gobierno nacional priorizar a beneficiarios de la entidad en programas educativos.</p> <p>Ciudadana solicita información referente a habitantes de calle, estrategias y ayudas, con fines periodísticos.</p>

		<p>Una persona se queja por el trato que brinda una servidora de la entidad, solicita mejorar este aspecto.</p> <p>Ciudadana solicita al gobierno nacional priorizar a beneficiarios de la entidad en programas educativos.</p> <p>Ciudadana solicita al gobierno nacional priorizar a beneficiarios de la entidad en programas educativos.</p> <p>Una persona se queja de una servidora de la entidad, ya que incita a participar en protestas y paros.</p>
INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	<p>Ciudadana informa sobre posible caso de abandono de menores de edad, solicita acciones frente a este caso.</p> <p>Ciudadano solicita saber si está activo en la entidad, para acceder a beneficios.</p> <p>Ciudadano solicita colaboración con el trámite de su libreta militar.</p> <p>Ciudadana solicita ayuda en la actualización de datos en su documento de identidad.</p> <p>Ciudadana solicita realicen más actividades culturales en las diferentes sedes de la entidad.</p> <p>Ciudadana solicita realicen más actividades culturales, y elementos de aseo personal en una sede de la entidad.</p> <p>Ciudadana solicita intervención del equipo psicosocial para solucionar inconvenientes familiares.</p> <p>Ciudadana solicita colaboración para presentar pruebas del ICFES, ya que no cuenta con recursos.</p> <p>Ciudadana solicita colaboración para realizar cambio de lugar de atención de su EPS.</p> <p>Ciudadano solicita expediente de su hija desde el año 2008, por solicitud de Fiscalía y ICBF.</p> <p>Ciudadana solicita ayuda con el pago de comparendos.</p> <p>Ciudadana solicita ayuda con el pago de comparendos.</p> <p>Ciudadano manifiesta que le están vulnerando sus derechos en la entidad, referente al trabajo por la no continuidad de su contrato.</p> <p>Una persona denuncia posible caso de consumo de alucinógenos con presencia de menores de edad en un sector de Ciudad.</p> <p>Ciudadano solicita revisar su caso por posible vulnerabilidad en sus derechos.</p> <p>Una persona informa sobre caso de malas andanzas de un menor de edad, por falta de supervisión de un adulto responsable.</p> <p>Ciudadano solicita información referente a Vehículos que usan combustibles fósiles, Vehículos eléctricos y los incentivos que estimulen su uso, a nivel distrital.</p>
AMBIENTE	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	<p>Ciudadano solicita información referente al proyecto Metro de Bogotá, estudios, inventario de ecosistemas entre otros, esto con fines procesales.</p> <p>Una persona solicita dialogo social sobre el impacto ambiental y social del proyecto Lagos de Torca.</p> <p>Ciudadana solicita información referente a las vacantes disponibles en temas ambientales que tiene el distrito.</p> <p>Ciudadana solicita información referente a un programa de formación que tiene la entidad, con el fin de participar.</p>

		Ciudadano presenta red de líderes energéticos a nivel latino américa, para que se unan a esta cumbre.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	Ciudadana solicita colaboración con cupo escolar para su hijo.
		Ciudadana solicita revisar y cumplir los protocolos de Bioseguridad en un colegio de Ciudad.
		Ciudadano se queja del no cumplimiento de la jornada educativa tanto presencial como virtual, solicita revisar el caso.
		Ciudadano solicita adicionar solicitud, ya que presenta pruebas que sustente dicho requerimiento.
		Ciudadana solicita visita a plantel educativo con el fin de verificar los protocolos de Bioseguridad y hacer seguimiento a la alternancia de los estudiantes.
		Ciudadano solicita información referente a presencia de población indígena en Bogotá, educación, seguridad social, entre otros.
		Una persona manifiesta inconformidad con diferentes problemáticas que tiene el distrito, solicita pronta solución.
		Integrante de sindicato manifiesta apoyo al paro nacional y pliego de peticiones.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Veeduría ciudadana presenta informe de recorrido de obra, sobre contrato de obra pública.
		Ciudadano solicita confirmar citación a junta comunal en una localidad de Ciudad.
		Una persona denuncia posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de Ciudad.
		Ciudadano solicita acompañamiento interinstitucional en programa de vivienda en una localidad de Ciudad.
		Ciudadana solicita participación en mesas de trabajo de su localidad, con el fin de conocer información importante de su sector.
		Ciudadano se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de Ciudad.
		Una persona se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de Ciudad.
		Ciudadano se queja de la falta de entrega de elementos para realizar los Consejos de Planeación Local, solicita información sobre trámites de notificación y copia de minuta de ingreso.
		Ciudadana solicita autorización de uso de espacio para huertas comunitarias en un sector de Ciudad.
		Ciudadano se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de Ciudad.
		Veeduría ciudadana presenta soportes con el fin de brindar claridad a situaciones que afectan a esta Veeduría.
		Ciudadano solicita información sobre actuaciones administrativas por infracciones al espacio público y uso del suelo en un sector de Ciudad.
		Una persona se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de Ciudad.
		Concejal de la ciudad solicita respuesta a petición interpuesta por él, ante Alcaldía Local.

GOBIERNO

SECRETARIA
DISTRITAL DE
GOBIERNO

Concejal de la ciudad solicita información referente a servicios ciudadanos digitales y tecnologías de la información.
Una persona informa de posible invasión de terrenos del distrito en un sector de Ciudad, solicita intervención.
Edil de la ciudad solicita a Alcaldía local, priorice la entrega de un parque y supervise éste contrato, por posibles demoras.
Una persona denuncia posibles irregularidades con la empresa que realizó toma de pruebas COVID-19, a funcionarios de Alcaldía local, solicita investigación.
Ciudadana solicita información relaciona con la ejecución de obra en un sector de Ciudad, ya que los habitantes del sector se ven afectados con dicha obra.
Ciudadana manifiesta queja por excesos de contenedores de basura e inadecuado manejo por parte del operador en Ciudad.
Una persona se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de Ciudad.
Una persona se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de Ciudad.
Una persona se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de Ciudad.
Ciudadano solicita señalización de cicloruta , seguimiento y control de movilidad para evitar incidentes en un sector de Ciudad.
Ciudadana solicita realizar limpieza en un sector de Ciudad, porque ha sido afectado por la venta ambulante de alimentos.
Una persona solicita intervención de la Veeduría para que Alcaldía local brinde respuesta a su solicitud.
Policía local solicita intervención y colaboración con personas habitantes de calle en un sector de Ciudad.
Ciudadano solicita implementación de parque biosaludable en un sector de Ciudad.
Ciudadana solicita intervención con inconvenientes presentados con vecina del sector en temas relacionados con recolección de basuras.
Ciudadana solicita instalación de valla informativa en zona de reserva forestal para evitar posibles engaños con venta de predios en esta zona.
Ciudadano solicita copia de respuesta a petición interpuesta por él en el año 2019, donde solicita copia de expediente.
Ciudadano solicita a Alcaldía local realizar acciones de seguimiento y control a actividad gallística realizadas en el sector.
Ciudadano informa sobre problemas de basuras, movilidad y malla vial en el sector donde reside, solicita intervención urgente.
Ciudadana manifiesta inconformidad ante Alcaldía local con las demoras presentadas para brindar respuesta a sus requerimientos.
Una persona denuncia cobros indebidos por uso de parque público en un sector de Ciudad.
Ciudadano solicita colaboración a Veeduría con el fin de brindar solución a inconveniente presentado con inmobiliaria en establecimiento comercial donde labora.
Una persona se queja del alto flujo vehicular en zona residencial, ocasionando molestias y malestar a los residentes, solicita intervención.

GOBIERNO

SECRETARIA
DISTRITAL DE
GOBIERNO

Ciudadano informa de posible transporte ilegal, y se queja por la falta de señalización en empresa de cemento en un sector de Ciudad, solicita vigilancia y control con este tema.
Ciudadano solicita a Personería investigación a Alcaldía local por proceso judicial referente a restitución de inmueble, emitido por juzgado municipal.
Administración de edificio solicita mitigar riesgos de contaminación ambiental y daños causados en andenes en el sector donde residen.
Una persona se queja porque en establecimiento comercial no tienen capacidad de reacción de primeros auxilios frente a emergencia o incidente, solicitan seguimiento y control.
Veeduría ciudadana solicita seguimiento a presupuestos participativos en Alcaldía local de Ciudad.
Ciudadano solicita autorización de funcionamiento de iglesia, e información de programas piloto de eventos religiosos en Ciudad.
Una persona se queja por la no respuesta de un requerimiento interpuesto con referencia al funcionamiento de un establecimiento.
Una persona se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de Ciudad.
Ciudadano se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de Ciudad.
Ciudadano se queja por abandono de obra en un sector de Ciudad, solicita su pronta ejecución y terminación.
Una persona se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de Ciudad.
Ciudadana se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de Ciudad.
Ciudadano se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de Ciudad.
Una persona solicita investigación sobre funcionamiento de establecimiento comercial por posibles irregularidades.
Una persona solicita investigación sobre funcionamiento de establecimiento comercial por posibles irregularidades.
Una persona se queja de las condiciones sanitarias de un establecimiento comercial en un sector de Ciudad, solicita intervención inmediata.
Una persona se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de Ciudad.
Una persona se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de Ciudad.
Ciudadana solicita intervención y sanción por incumplimiento de protocolos de Bioseguridad en marchas de Ciudad.
Ciudadano solicita seguimiento y control a establecimientos de hospedaje, en un sector de la ciudad por posibles irregularidades en su funcionamiento.
Ciudadana solicita intervención de Alcaldía local con el fin de solucionar situaciones presentadas con establecimiento comercial, afectando la tranquilidad de los habitantes de este sector de Ciudad.
Ciudadana denuncia posible ilegalidad en establecimiento de reciclaje en un sector de Ciudad, solicita información referente a su funcionamiento.

GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Una persona se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de Ciudad.
		Ciudadano informa sobre posibles irregularidades en sellamiento de establecimientos comerciales en un sector de Ciudad.
		Ciudadana se queja del posible incumplimiento en las medidas de Bioseguridad y aislamiento en un sector de Ciudad.
		Una persona informa sobre posibles riesgos eléctricos que pueden ocasionar tragedia en conjunto residencial donde habita, solicita revisión.
		Ciudadana solicita intervención a veterinaria por afectaciones de ruido con los residentes del sector.
		Una persona se queja por el manejo de basuras que realizan los recicladores en el sector donde reside, solicita intervención para dar solución a este problema.
		Una persona informa sobre las diferentes problemáticas que se presentan en el sector donde reside, solicita medidas para mitigar dichos problemas.
HACIENDA	SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	Ciudadano solicita información referente a manejo de conflictos y conductas con los contratistas en la entidad.
		Ciudadana solicita información sobre recursos invertidos por la administración distrital en la compra de indumentaria para los diferentes eventos en Ciudad.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	Ciudadano informa sobre la presunta afectación de derechos de NNAJ en institución educativa donde labora, solicita acompañamiento y protección para los menores y sus padres.
		Integrante de Comité del paro presenta solicitud pliego de peticiones .
		Ciudadano presenta inconformidad con presencia de tribu wayú en parque zonal donde reside, solicita intervención urgente.
		Ciudadano solicita corrección de certificado de participación de curso ofertado por la entidad.
		Ciudadana solicita se implemente el uso de tapabocas inclusivos y elementos transparentes para los funcionarios públicos, con el fin de garantizar la comunicación de personas con discapacidad auditiva.
		Ciudadana solicita reubicación de vivienda por parte del estado, ya que no cuenta con recursos económicos.
		Ciudadana solicita recuperación de parque, instalación de cercas eléctricas, y elementos para realizar actividad física en el sector donde reside.
		Una persona solicita aclaración en temas pensionales, de autocuidado y directrices de la entidad.
		Junta de Acción comunal solicita presencia de la fuerza pública y entidades que correspondan, para erradicar problemáticas de consumo de estupefacientes, delincuencia y habitabilidad en calle en el sector.
		Una persona se queja de medidas extremas en centro de cuidado transitorio, solicita información para saber bajo que parámetros se toman estas medidas.
Una persona solicita intervención y seguimiento a jardín infantil, por posibles irregularidades en el trato de los menores.		

INTEGRACION
SOCIAL

SECRETARIA
DISTRITAL DE
INTEGRACION
SOCIAL

Ciudadana solicita inspección a parque, con el fin de solucionar problemática de habitante de calle en el sector.
Ciudadana solicita copia de cotizaciones en la adquisición de licencias de correos en la entidad, esto con fines investigativos.
Una persona solicita intervención a geriátrico del sector donde reside, por posibles irregularidades en su funcionamiento.
Ciudadana solicita información sobre trámite para ayudar a animal que recogió en la calle por mal estado de salud.
Ciudadana solicita tomar medidas necesarias para dar solución a las problemáticas de inseguridad, recicladores y recuperación de espacio público.
Una persona se queja por la invasión del espacio público por recicladores en el sector donde reside.
Administradora de conjunto residencial solicita acciones que solucionen problemática con habitantes de calle, basuras, inseguridad entre otros, en un sector de Ciudad.
Ciudadana solicita seguimiento, inspección y proceso disciplinario a presidente de junta de acción comunal del sector donde reside, con el fin de dar solución a inconvenientes presentados.
Ciudadana solicita seguimiento, inspección y proceso disciplinario a presidente de junta de acción comunal del sector donde reside, con el fin de dar solución a inconvenientes presentados.
Ciudadano solicita información sobre funciones, vinculaciones y actividades con población perteneciente a centro de atención a cargo de la entidad.
Ciudadano solicita información sobre programas educativos y laborales que ofrece el distrito, con el fin de vincular a familiar interesada en participar de estos programas.
Ciudadano solicita inspección a parque, con el fin de solucionar problemática de habitante de calle en el sector.
Ciudadano solicita intervención de la entidad, con el fin de solucionar problemática de habitante de calle en el sector.
Ciudadano felicita a la administración distrital por su buena gestión y manejo en temas de pandemia, reactivación económica entre otros.
Ciudadano informa sobre problemas de inseguridad, roedores, habitante de calle y malla vial deteriorada en el sector donde reside, solicita acciones para solucionar estos temas.
Ciudadano solicita restablecer derechos de su hija en establecimiento educativo, pide se cumplan los protocolos de Bioseguridad.
Una persona informa sobre actividades de consumo de alcohol y expendio de sustancias alucinógenas en un sector de Ciudad, solicita intervención.
Ciudadano solicita intervención de la entidad, con el fin de solucionar problemática de habitante de calle en el sector.
Ciudadano solicita tomar medidas contra agentes de la fuerza pública por posible abuso policial y vulneración de derechos al pertenecer a comunidad LGBTI.
Ciudadano solicita intervención de la entidad, con el fin de solucionar problemática de habitante de calle en el sector.
Ciudadano manifiesta iniciativa de programa experimental alimentario, con el fin de implementarlos en comedores comunitarios.

INTEGRACION
SOCIAL

SECRETARIA
DISTRITAL DE
INTEGRACION
SOCIAL

Ciudadana solicita prohibir actividades de prostitución en Ciudad, con el fin de mantener medidas de autocuidado, y así mitigar riesgo de contagio COVID-19.

Ciudadano solicita información referente a Ley de segunda oportunidad, trámite y vinculación.

Una persona se queja por problemas de movilidad en un sector de Ciudad, solicita intervención urgente.

Ciudadana informa sobre incidente de salud con habitante de calle frente a su casa, se queja de la reacción de la línea de emergencias de Ciudad, nunca llevo la ayuda médica.

Ciudadano solicita ayuda de subsidio para mejora de vivienda en un sector de Ciudad.

Ciudadana solicita copia de los requerimientos y respuestas que gestionó mientras hacia parte de la entidad.

Ciudadano felicita a funcionaria de la entidad por su excelente atención y disposición al atenderlo.

Ciudadana solicita información sobre la realización de red interinstitucional, para brindar apoyo laboral a integrantes en situación de vulnerabilidad en Centro de cuidado.

Ciudadano solicita solución a requerimiento sobre valoración, para generación de certificado de discapacidad.

Ciudadana solicita a EPS unificación del grupo familiar para que su esposo quede como beneficiario, y pueda acceder a los servicios de salud.

Ciudadana solicita información sobre presupuesto, programas, gestión, sedes de la entidad, con fines investigativos.

Ciudadana solicita inspección a parque, con el fin de solucionar problemática de habitante de calle en el sector.

Ciudadana solicita intervención de la entidad, con el fin de solucionar problemática de habitante de calle en el sector.

Ciudadana realiza sugerencia sobre apoyo y cuidado voluntario a mujeres gestantes.

Una persona denuncia posible caso de publicidad engañosa e irregularidades en cursos brindados en centro comunitario, en un sector de Ciudad.

Una persona solicita intervención de la entidad, con el fin de solucionar problemática de habitante de calle en el sector.

Una persona solicita intervención de la entidad, con el fin de solucionar problemática de habitante de calle en el sector.

Una persona solicita intervención de la entidad, con el fin de solucionar problemática de habitante de calle en el sector.

Ciudadana solicita información sobre giro que no ha recibido como ayuda del distrito, se queja de la mala atención recibida en una de las sedes de la entidad.

Ciudadano informa sobre problemática de habitabilidad en calle y posible consumo y expendio de sustancias alucinógenas, pide intervención en el sector.

Policía local solicita intervención y colaboración con personas habitantes de calle en un sector de Ciudad.

Ciudadana sugiere realizar vigilancia y control a propietarios de predios que pertenecen a la tercera edad, para evitar posibles fraudes.

INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	Ciudadana solicita verificar si, su padre se encuentra vinculado a algún programa de la entidad, pues desconoce su paradero.
		Ciudadano solicita respuesta de fondo relacionada con contrato de obra en jardín infantil.
		Ciudadana solicita información sobre acciones realizadas por el distrito, para la protección de reserva natural en un sector de Ciudad.
		Ciudadano solicita presencia de la fuerza pública y entidades que correspondan, para erradicar problemáticas de consumo de estupefacientes, delincuencia y habitabilidad en calle en el sector.
		Ciudadana solicita intervención de la entidad, con el fin de solucionar problemática de habitante de calle en el sector.
		Ciudadana solicita intervención de la entidad, con el fin de solucionar problemática de habitante de calle en el sector.
		Ciudadano solicita intervención de la entidad, con el fin de solucionar problemática de habitante de calle en el sector.
		Ciudadano informa sobre problemática de consumo y venta de sustancias alucinógenas en un sector de Ciudad.
		Una persona solicita intervención de la entidad, con el fin de solucionar problemática de habitante de calle en el sector.
		Una persona solicita intervención de la entidad, con el fin de solucionar problemática de habitante de calle en el sector.
		Organización sindical presenta requerimientos de Bioseguridad para el personal de jardines infantiles a cargo de la entidad.
		Ciudadana se queja del mal trato por parte de una servidora a adultos mayores en centro de cuidado a cargo de la entidad.
MUJERES	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Veeduría ciudadana solicita información referente a datos personales de encargados de áreas y dependencias de diferentes entidades distritales.
PLANEACION	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	Denuncia por posibles actos de corrupción.
HABITAT	SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	Veeduría ciudadana solicita a Junta de Acción Local, información, copias y videos sobre sesiones realizadas.
MOVILIDAD	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Ciudadana solicita seguimiento y control en un sector de Ciudad, por inconvenientes de movilidad presentados.
		Veeduría ciudadana solicita señalización y socialización en vía pública por cambio de sentido vehicular, con el fin de evitar congestiones e inconvenientes en la vía.
		Ciudadana solicita autorización para instalar aros metálicos con el fin de permitir paso peatonal en un sector de Ciudad.

		Veeduría de Seguridad Nacional denuncia presunto uso indebido de vehículos oficiales en un sector de Ciudad, solicita aplicar sanción y respuesta a este requerimiento.
SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	Ciudadano solicita información referente a programación y avance en obra.
		Ciudadano solicita entrega de estudios técnicos, protocolos de seguridad y más participación de veedores en obra.
		Ciudadano solicita informes de interventoría, cronograma y avances en obra.
		Ciudadano solicita información sobre responsables de la ejecución de obra, forma de contratación, avances y recursos de la misma.
		Ciudadano solicita licencia de obra expedida por la procuraduría.
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Ciudadano solicita información sobre denuncia interpuesta contra funcionaria de la entidad.
		Veeduría ciudadana solicita validar documentos presentados de ciudadano, al celebrar contrato de prestación de servicios con entidad del distrito.
		Veeduría indígena solicita apoyo técnico legal para la creación de observatorio de calidad de educación indígena, capacitación de programa ambiental en apoyo a comunidades indígenas, programas de vivienda para esta población.
		Ciudadana solicita información referente a recursos tecnológicos utilizados en la entidad, para la implementación de datos abiertos.
		Veeduría indígena solicita abrir investigación contra la entidad referente a recursos para la extensión social en proyectos de reforestación y empleo en población indígena.
		Denuncia por posibles actos de corrupción.
		Ciudadano solicita poner en conocimiento a miembros del consejo superior sobre posibles hechos delictivos, investigación del proceso e inhabilidad del responsable.
		Veeduría indígena solicita programar dialogo social virtual con el fin de tratar temas referentes a extensión social solidaria en población indígena.
		Veeduría indígena solicita conocer representante del consejo directivo de la Universidad, encargado de vigilar temas referentes a extensión social universitaria en población indígena.
TOTAL		260

Tabla No. 18. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2021

El análisis del asunto de las peticiones listadas en la Tabla No 18, 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 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.veedurriadistrital.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 junio/2021⁶:

Sector	Entidad	Junio				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	6.194	6.194	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. del Servicio Civil	22	1.351	1.329	N.A.	1,63%

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 23 de julio de 2021.

GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.732	1.732	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público - DADEP	326	327	1	N.A.	99,69%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	25	25	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.035	14.291	13.256	N.A.	7,24%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	240	240	N.A.	N.A.	100,00%
	FONCEP	112	112	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	112	112	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	267	267	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	44	46	2	N.A.	95,65%
	Instituto para la Economía Social - IPES	187	187	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	11	43	32	N.A.	25,58%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	571	RECHAZADO		N/A	
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	33	54	21	N.A.	61,11%
	Universidad Distrital	69	69	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	2	2	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	1.911	1.911	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	480	480	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	391	391	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Centro Oriente	416	416	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	245	245	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	322	805	483	N.A.	40,00%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.116	3.116	N.A.	N.A.	100,00%

	IDIPRON	32	32	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	102	102	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	152	333	181	N.A.	45,65%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	13	13	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	92	92	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	88	88	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	324	640	316	N.A.	50,63%
	Canal Capital	42	42	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.374	1.668	294	N.A.	82,37%
	IDIGER	59	59	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	347	347	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	658	750	92	N.A.	87,73%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	5.542	10.462	4.920	N.A.	52,97%
	Instituto de Desarrollo Urbano-IDU	145	1.848	1.703	N.A.	7,85%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	127	127	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	418	35.000	34.582	N.A.	1,19%
	Terminal de Transporte S.A.	6	6	N.A.	N.A.	100,00%
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	75	NO REPORTA		N/A	
	Metro de Bogotá S.A.	286	286	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.633	1.633	N.A.	N.A.	100,00%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	491	491	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	324	324	N.A.	N.A.	100,00%

	Empresa de Renovación Urbana - ERU	41	41	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	109	82.198	82.089	N.A.	0,13%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	22	NO REPORTA			N/A
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	173	173	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	621	992	371	N.A.	62,60%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	189	189	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	39	39	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	113	113	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	299	299	N.A.	N.A.	100,00%
TOTAL		31.799	170.803	139.672	N.A.	18,62%

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/08/2021
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 4/08/2021

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se observa que de las 55 entidades que deben reportar la información, dos (2) entidades no presentaron informe; es decir, 53 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (junio). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 31.799 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 170.803 peticiones lo cual muestra una diferencia de 139.672 peticiones⁷, llegando a un cumplimiento del 18,62%; es decir, de la totalidad de peticiones registradas, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 18,62%; de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Hay que mencionar que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB (0,13%), Transmilenio S.A. (1,19%), Dpto. Administrativo del Servicio Civil Distrital (1,63%), Secretaría Distrital de Hacienda (7,24%),

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.

Instituto de Desarrollo Urbano-IDU (7,85%), Instituto Distrital de Turismo (25,58%), Capital Salud (40,00%), Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD (45,65%), Instituto Distrital de las Artes-IDARTES (50,63%), Secretaría Distrital de Movilidad (52,97%).

Con respecto a las dos (2) entidades (Sistema Integrado de Movilidad - SIM y 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

- Frente 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.

- En cuanto a las entidades relacionadas con las temáticas/subtemas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Gobierno Local, Asistencia Social, Salud, Ambiente, Seguridad y convivencia, Impuestos, Urbanismo-vivienda, Subsidios y Educación) los invitamos 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 (Gobierno, Planeación, Educación, Hábitat y Hacienda, Gestión Pública, Ambiente y Cultura Recreación y Deporte) que presentaron tiempos promedios de respuesta

⁸ Junio 2021

superiores a los establecidos legalmente (Decreto 491 de 2020) de acuerdo con las tipologías, propiciar las mejoras pertinentes (validación de capacidad de respuesta, mejoramiento en procedimientos, entre otros) con el fin de dar cumplimiento a los términos de ley vigentes.

- Hacer un llamado a las entidades que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorarlas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado de Calidad y Oportunidad en las respuestas, enviado mensualmente a cada entidad.
- Hacer 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, los soliciten de manera inmediata la Dirección Distrital de Calidad, 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.
 - Dpto. Adm. del Servicio Civil Distrital.
 - Secretaría Distrital de Hacienda.
 - Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
 - Instituto Distrital de Turismo
 - Capital Salud.
 - Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
 - Instituto Distrital de las Artes- IDARTES
 - Secretaría Distrital de Movilidad
 - Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP
 - Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA
 - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

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 que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades distritales” (Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, Secretaría General, Secretaría Distrital de Gobierno, U.A.E. de Servicios Públicos-UAESP, U.A.E. Catastro Distrital, Secretaría Distrital del Hábitat, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Integración Social, Servicios Integrales para la Movilidad-SIM, U.A.E. Defensoría del Espacio Público-DADEP, Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte, Lotería de Bogotá, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá, Secretaría Jurídica Distrital, Instituto de Desarrollo Urbano-IDU), 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: Javier Fernando Pinzón Díaz - Profesional Universitario
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada
Aprobó: Yaneth Moreno Romero Directora Distrital de Calidad del Servicio