

**INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES
JUNIO - 2022**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. JULIO DE 2022

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 VENCIDAS- PENDIENTES DE CIERRE EN EL SISTEMA.....	24
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES	28
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	32
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	33
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	33
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	34
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	35
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	36
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	37
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	38
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	48
13.	RECOMENDACIONES	53

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES JUNIO – 2022

1. INTRODUCCIÓN

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

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

A continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha durante el mes de junio/2022, incluyendo la cifra consolidada

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

de peticiones registradas en el mes, peticiones 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 en el sistema, análisis de la calidad de las respuestas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

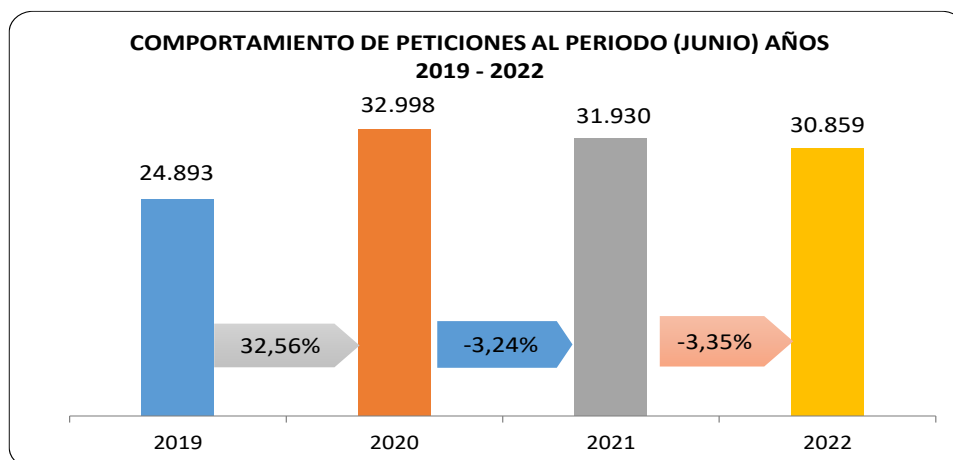
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS								
PERIODO	2019	2020	2021	2022	Diferencia 2022 - 2021		Diferencia frente al mes anterior	
					No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	21.033	15.829	29.617	32.083	2.466	8,33%	196	0,61%
Febrero	25.625	22.659	30.108	39.485	9.377	31,14%	7.402	23,07%
Marzo	25.973	24.896	38.990	50.868	11.878	30,46%	11.383	28,83%
Abril	25.154	27.791	32.933	35.965	3.032	9,21%	-14.903	-29,30%
Mayo	31.756	31.164	32.005	38.741	6.736	21,05%	2.776	7,72%
Junio	24.893	32.998	31.930	30.859	-1.071	-3,35%	-7.882	-20,35%
Julio	28.133	37.247	32.616					
Agosto	27.230	30.667	34.516					
Septiembre	24.975	38.794	36.767					
Octubre	27.627	37.642	35.867					
Noviembre	20.098	32.913	33.263					
Diciembre	17.428	26.526	31.887					
TOTAL	299.925	359.126	400.499	228.001				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2019 a 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, año 2019 a 2022 (corte 30 de junio), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; estas muestran que en el mes de junio/2022 se registraron 30.859 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, presentándose una disminución de 7.882 peticiones (-20,35%) frente a las peticiones

registradas el mes anterior (mayo), y una disminución de 1.071 peticiones (-3,35%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (junio de 2021).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

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

CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS					
AÑO 2021					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	1/1/2022	31/1/2022	12022	290342022	29.617
FEBRERO	1/2/2022	28/2/2022	306712022	627032022	30.108
MARZO	1/3/2022	31/3/2022	627042022	1040222022	38.990
ABRIL	1/4/2022	30/4/2022	1040232022	1387232022	32.933
MAYO	1/5/2022	31/5/2022	1387242022	1723992022	32.005
JUNIO	1/6/2022	30/06/2022	1724002022	2062632022	31.930
JULIO	1/07/2022	31/07/2022	2062642022	2398172022	32.616
AGOSTO	1/08/2022	31/08/2022	2405282022	2769442022	34.516

SEPTIEMBRE	1/09/2022	30/09/2022	2769452022	3157802022	36.767
OCTUBRE	1/10/2022	31/10/2022	3157812022	3536432022	35.867
NOVIEMBRE	1/11/2022	30/11/2022	3536442022	3889762022	33.263
DICIEMBRE	1/12/2022	31/12/2022	3889772022	4222512022	31.887
AÑO 2022					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	1/01/2022	31/01/2022	12022	344432022	32.083
FEBRERO	1/02/2022	28/02/2022	344442022	763322022	39.485
MARZO	1/03/2022	31/03/2022	763332022	1308422022	50.868
ABRIL	1/04/2022	30/04/2022	1308432022	1689712022	35.965
MAYO	1/05/2022	31/05/2022	1689722022	2123072022	38.741
JUNIO	1/06/2022	30/06/2022	2123082022	2454002022	30.859

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2021- 2022

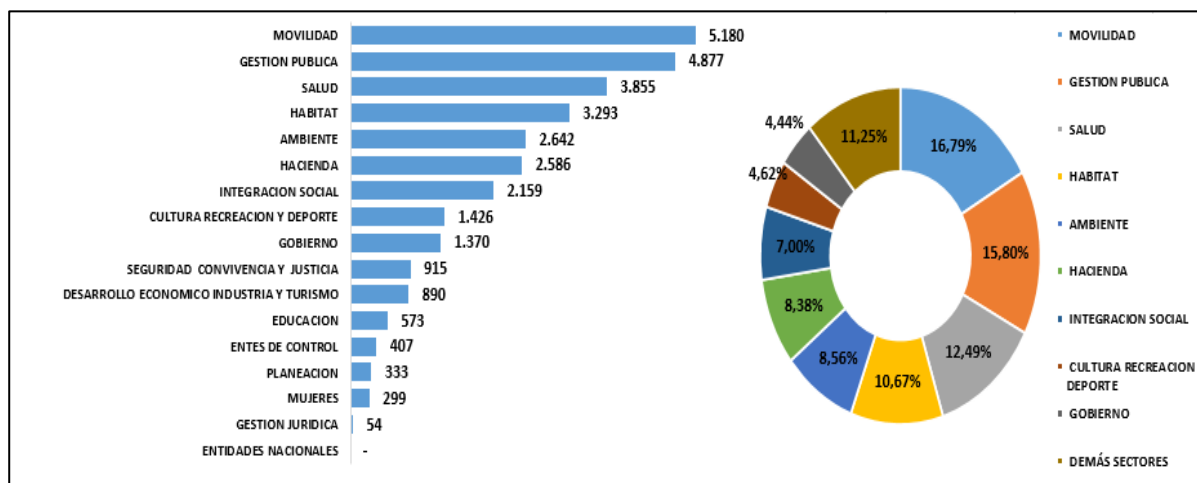
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

Con respecto a las cifras presentadas en la Tabla No 2, hay que recordar que el ingreso de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha 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 por sectores del Distrito Capital, en el mes de junio/2022, la cual muestra que los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son: Movilidad con 5.180 peticiones que representan el 16,79% del total registrado en el Distrito Capital, Salud con 3.855 peticiones (12,49%), Hábitat con 3.293 peticiones (10,67%), Ambiente con 2.642 peticiones (8,56%) y Hacienda con 2.586 (8,38%), las cuales acumulan 17.556 peticiones y representan el 56,89% del total de las peticiones registradas en el mes de junio en el Distrito Capital. Hay que mencionar que se excluye de este TOP al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone de los canales WEB (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, entre otros) y Telefónico (Línea 195) como centrales para la recepción de peticiones, que reciben un número alto de peticiones las cuales en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual se

realiza gestión de direccionamiento/traslado a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para gestión y respuesta de las mismas, de acuerdo a su competencia y misionalidad.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - junio 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

Frente al mes anterior (mayo), se destaca que el Sector Movilidad continúa siendo el sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, también se ubicó en esta primera posición en cuanto al registro de peticiones en el Distrito Capital; se observa una disminución en el porcentaje de representación de peticiones registradas en este Sector, con respecto al total registrado en el Distrito Capital, que en mayo representó el 22,76% pasando al 16,79% en junio.

Por otra parte, frente al mes anterior (mayo), la Grafica No 2 muestra que estos mismos cinco (5) sectores (Movilidad, Salud, Hábitat, Ambiente y Hacienda) también se clasificaron en mayo en el TOP de los cinco sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital., con algunas variaciones en cuanto al porcentaje que representan frente al total registrado en el Distrito Capital.

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

Seguidamente, en la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de junio, 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	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	2.776	53,59%	9,00%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	1.110	21,43%	3,60%
	TRANSMILENIO	583	11,25%	1,89%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	377	7,28%	1,22%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	178	3,44%	0,58%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	78	1,51%	0,25%
	GRÚAS Y PATIOS	78	1,51%	0,25%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		5.180	100,00%	16,79%
GESTIÓN PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.705	96,47%	15,25%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	172	3,53%	0,56%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PUBLICA		4.877	100,00%	15,80%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.968	51,05%	6,38%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	588	15,25%	1,91%
	SUBRED SUR	548	14,22%	1,78%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	310	8,04%	1,00%
	SUBRED NORTE	294	7,63%	0,95%
	CAPITAL SALUD EPS	145	3,76%	0,47%
	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT	1	0,03%	0,00%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	1	0,03%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		3.855	100,00%	12,49%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.818	55,21%	5,89%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	639	19,40%	2,07%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	603	18,31%	1,95%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	135	4,10%	0,44%
	CODENSA	40	1,21%	0,13%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	38	1,15%	0,12%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ- ETB	13	0,39%	0,04%
	VANTI	7	0,21%	0,02%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		3.293	100,00%	10,67%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.550	58,67%	5,02%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	859	32,51%	2,78%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	218	8,25%	0,71%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	15	0,57%	0,05%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.642	100,00%	8,56%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.645	63,61%	5,33%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	511	19,76%	1,66%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	344	13,30%	1,11%
	LOTería DE BOGOTÁ	86	3,33%	0,28%
TOTAL SECTOR HACIENDA		2.586	100,00%	8,38%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2.116	98,01%	6,86%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	43	1,99%	0,14%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		2.159	100,00%	7,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD	724	50,77%	2,35%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	357	25,04%	1,16%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	205	14,38%	0,66%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	53	3,72%	0,17%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	53	3,72%	0,17%
	CANAL CAPITAL	28	1,96%	0,09%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ-OFB	6	0,42%	0,02%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		1.426	100,00%	4,62%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.024	74,74%	3,32%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO-DADEP	286	20,88%	0,93%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	60	4,38%	0,19%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		1.370	100,00%	4,44%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	772	84,37%	2,50%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	143	15,63%	0,46%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		915	100,00%	2,97%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	753	84,61%	2,44%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	131	14,72%	0,42%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	5	0,56%	0,02%
	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	1	0,11%	0,00%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		890	100,00%	2,88%
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	504	87,96%	1,63%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	48	8,38%	0,16%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP	21	3,66%	0,07%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		573	100,00%	1,86%
	VEEDURÍA DISTRITAL	192	47,17%	0,62%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTÁ	179	43,98%	0,58%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	36	8,85%	0,12%
TOTAL ENTES DE CONTROL		407	100,00%	1,32%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	333	100,00%	1,08%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		333	100,00%	1,08%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	299	100,00%	0,97%
TOTAL SECTOR MUJERES		299	100,00%	0,97%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	54	100,00%	0,17%
TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA		54	100,00%	0,17%
TOTAL GENERAL		30.859		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 01/07/2022

La Tabla No 3 muestra que, en el mes de junio, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha² son:

- Secretaría Distrital de Movilidad con 2.776 peticiones, que representan el 53,59% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,00% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 2.116 peticiones que representan el 98,01% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,86% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.968 peticiones, que representan el 51,05% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,38% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.818 peticiones que representan el 55,21% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,89% del total registrado en el Distrito Capital.

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

- Secretaría Distrital de Hacienda con 1.645 peticiones que representan el 63,61% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,33% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (mayo), no se observa variación en la posición de la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes la Secretaría Distrital de Movilidad también se posicionó como la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; así mismo, se observa que cuatro (4) entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Hacienda,) continúan en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital.

A su vez, se observa que una (1) entidad ingresó al TOP de entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, la Secretaría Distrital de Hábitat que desplazó a la Secretaría Distrital de Ambiente, que en junio no se ubicó dentro del TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

3.2. Variación en el registro de peticiones por sector

SECTOR	MAYO 2022	JUNIO 2022	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	8.818	5.180	-41,26%
GESTION PUBLICA	5.019	4.877	-2,83%
SALUD	3.840	3.855	0,39%
HABITAT	3.649	3.293	-9,76%
AMBIENTE	2.730	2.642	-3,22%
HACIENDA	4.786	2.586	-45,97%
INTEGRACION SOCIAL	2.627	2.159	-17,81%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.454	1.426	-1,93%
GOBIERNO	1.874	1.370	-26,89%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	827	915	10,64%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.045	890	-14,83%
EDUCACION	760	573	-24,61%
ENTES DE CONTROL	464	407	-12,28%
PLANEACION	487	333	-31,62%
MUJERES	312	299	-4,17%
GESTION JURIDICA	49	54	10,20%
TOTAL	38.741	30.859	-20,35%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

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 junio con las registradas en el mes anterior (mayo), la cual muestra una variación de -20,35% (7.882 peticiones) frente al registro de peticiones en el mes anterior (mayo); observándose que doce (12) sectores y los Entes de Control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Hacienda el que presenta la mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas (-45,97%).

Por otra parte, se observa que tres (3) sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas: Seguridad Convivencia y Justicia, Gestión Jurídica y Salud.

3.3. Gestión de respuesta por sectores

PETICIONES JUNIO 2022						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS JUNIO 2022	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS JUNIO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	5.180	16,79%	2.877	4.759	7.636	20,10%
SALUD	3.855	12,49%	2.225	3.183	5.408	14,23%
HABITAT	3.293	10,67%	1.744	3.276	5.020	13,21%
AMBIENTE	2.642	8,56%	1.111	2.569	3.680	9,69%
INTEGRACION SOCIAL	2.159	7,00%	1.336	1.835	3.171	8,35%
GOBIERNO	1.370	4,44%	1.121	1.500	2.621	6,90%
HACIENDA	2.586	8,38%	405	1.324	1.729	4,55%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.426	4,62%	1.016	525	1.541	4,06%
EDUCACION	573	1,86%	498	1.030	1.528	4,02%
PLANEACION	333	1,08%	118	1.348	1.466	3,86%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	890	2,88%	345	1.098	1.443	3,80%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	915	2,97%	571	602	1.173	3,09%
GESTION PUBLICA	4.877	15,80%	420	235	655	1,72%
MUJERES	299	0,97%	176	279	455	1,20%
ENTES DE CONTROL	407	1,32%	286	151	437	1,15%
GESTION JURIDICA	54	0,17%	10	21	31	0,08%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	30.859	100%	14.259	23.735	37.994	100%

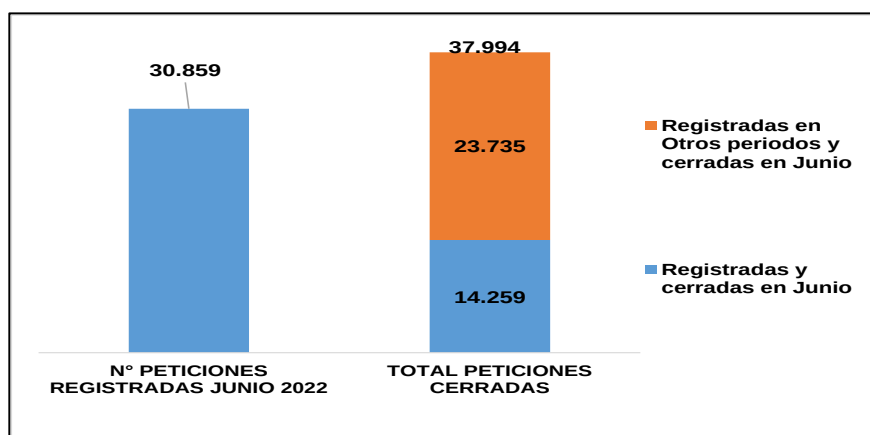
Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

La Tabla No 5 muestra el número de peticiones registradas³ en el mes de junio en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, en la cual se observa que el Sector con mayor número de cierres es Movilidad, con 7.636 que representan el 20,10% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital; en segundo lugar, se ubica el Sector Salud con 5.408 cierres que representan el 14,23% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

Estas cifras, comparadas con la gestión de cierres adelantada el mes anterior (mayo), permiten concluir que Movilidad continúa siendo el Sector con mayor número de cierres en Bogotá te escucha, observándose una disminución en su gestión de cierres, teniendo en cuenta que en mayo realizó 9.928 cierres (25,32% del total cerrado en el Distrito Capital) pasando a 7.636 cierres en junio, que representan el 20,10% del total cerrado en el Distrito Capital en este mes.

En la Gráfica No 3 se muestra la gestión realizada en el mes de junio, observándose que de las 30.859 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 14.259 peticiones ingresadas y registradas en este mes (junio), quedando en trámite 16.600 peticiones, que representan el 53,79% del total registrado en el mes de junio en Bogotá te escucha.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

En cuanto a la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública, hay que recordar que en la Secretaría General a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

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.

Ciudadanas- Bogotá Te Escucha y la Línea 195, ingresa un gran número de peticiones, las cuales en su mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución. A continuación, en la Tabla No 6 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de junio:

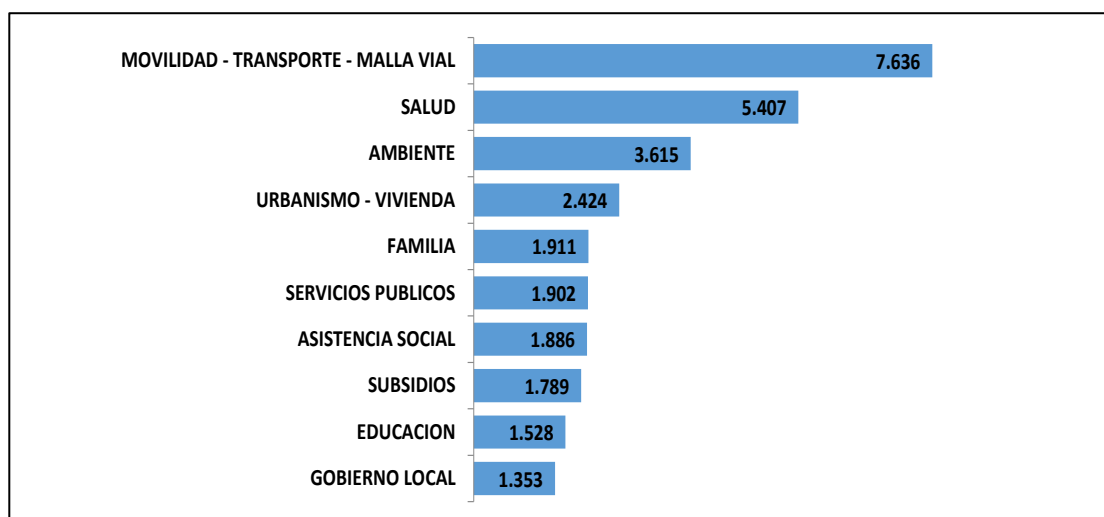
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha	4.272	0
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	907	0
	Otras Dependencias Secretaría General	835	343
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		13	312
TOTAL		6.027	655

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

La Tabla No 6 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 6.027, adelantados en un alto porcentaje (99,78%) por la Secretaría General. A su vez, se emitieron 655 respuestas, de estas, 343 (52,36%) fueron emitidas por la Secretaría General y 312 (47,63%) 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 01/07/2022

Tomando como base las 37.994 respuestas emitidas en el mes de junio en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital, los cuales acumulan 29.451 peticiones (77,51% del total de respuestas emitidas en el mes de junio en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con 7.636 peticiones que representan el 20,10% del total de respuestas emitidas en el mes de junio; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" con 5.407 peticiones que representan el 14,23% del total de respuestas emitidas en el mes de junio en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (mayo) se observa que el tema "Movilidad, transporte y malla vial" (Sector Movilidad) continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía ante el Distrito Capital, en Bogotá Te Escucha. Por otra parte, se observa que nueve (9) de los subtemas mostrados en la Gráfica No 4, también se clasificaron en ese mes (mayo) en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en junio ingresó el Subtema "Educación" desplazando fuera del TOP 10 al subtema "Seguridad y Convivencia" que no se ubicó en este mes dentro de los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital.

A continuación, en la Tabla No 7 se detallan los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de junio, discriminados por tipología de registro:

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	69	21	1.161	4.149	16	428	1.059	637	45	51	7.636	20,10%
SALUD	26	11	198	2.408	348	294	1.904	114	72	32	5.407	14,23%
AMBIENTE	30	2	326	2.418	5	60	156	610	2	6	3.615	9,51%
URBANISMO - VIVIENDA	46	2	108	1.901	8	30	107	146	75	1	2.424	6,38%
FAMILIA	50	5	105	1.346	67	132	116	41	14	35	1.911	5,03%
SERVICIOS PÚBLICOS	38	9	575	944	2	184	112	29	2	7	1.902	5,01%

ASISTENCIA SOCIAL	291	-	78	1.398	10	55	34	11	2	7	1.886	4,96%
SUBSIDIOS	4	-	20	1.602		10	11	141	1	-	1.789	4,71%
EDUCACIÓN	67	1	121	444	11	569	225	63	19	8	1.528	4,02%
GOBIERNO LOCAL	16	16	779	375	1	107	34	17	2	6	1.353	3,56%
OTROS TEMAS	339	51	2.091	3.998	47	363	402	1.090	119	43	8.543	22,49%
TOTAL GENERAL	976	118	5.562	20.983	515	2.232	4.160	2.899	353	196	37.994	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 01/07/2022

La Tabla No 7 muestra que las dos tipologías con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 20.983 peticiones que representan el 55,22% del total de respuestas emitidas en el mes de junio en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.552 peticiones que representan el 14,63% del total de respuestas emitidas en este mes en el Distrito Capital. Frente al mes anterior (mayo) se observa que estas dos tipologías “Derecho de Petición de Interés Particular” y “Derecho de Petición de Interés General” continúan siendo las de junior registro en los diez temas más reiterados por la ciudadanía ante el Distrito Capital.

Por otra parte, la Tabla No 7 muestra que la tipología con mayor registro en el tema “Movilidad, transporte y malla vial” (el más frecuente en el Distrito Capital), es el Derecho de Petición de Interés Particular, con 4.149 peticiones que representan el 54,33% del total de respuestas emitidas en el mes de junio con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Derecho de Petición de Interés General” con 1.161 peticiones que representan el 15,20% del total de respuestas emitidas en el mes de junio con este tema.

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

Sector Movilidad

La tabla No 8 muestra que, en este Sector, los subtemas más frecuentes son “Revocatoria directa de comparendo”, e “impugnación de comparendos” que representan el 8,79% y el 7,61% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (mayo), no se observa variación en el subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que este mismo subtema “Revocatoria directa de comparendo” también ocupó la primera posición como el más reiterado en el Sector Movilidad. Por otra parte, se observa que el subtema “Corrección y descargos de multas y

comparendos ya cancelados” el segundo más reiterado en mayo en el Sector, pasó en junio a ubicarse en tercera posición.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	671	8,79%
IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	581	7,61%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	465	6,09%
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	465	6,09%
DESCARGUE DE COMPARENDOS	398	5,21%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	5.056	66,21%
TOTAL	7.636	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	674	12,46%
CONCEPTO SANITARIO Y REFRENDACIÓN PARA EMPRESAS APLICADORAS DE PLAGUICIDAS Y LAVADO DE TANQUES	344	6,36%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	340	6,29%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	328	6,07%
CARNE DE VACUNACIÓN COVID-19	246	4,55%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.476	64,28%
TOTAL	5.408	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de junio es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 12,46% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de junio; en segundo lugar, se ubica el subtema “Concepto sanitario y refrendación para empresas aplicadoras de plaguicidas y lavado de tanques” que representa el 6,36% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (mayo) se observa que el mismo subtema “Ambulatorio medicina especializada” continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector

Salud. Por otra parte, se observa que el “Acceso y orientación sobre servicios de salud” el segundo más reiterado en mayo en el Sector, pasó en junio a ubicarse en cuarta posición.

Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	825	16,43%
ACCESO A VIVIENDA	497	9,90%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	387	7,71%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	348	6,93%
SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	299	5,96%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.664	53,07%
TOTAL	5.020	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

En este Sector, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 16,43% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Acceso a vivienda” con el 9,90% del total de respuestas emitidas en el Sector; frente al mes anterior (mayo), se observa que el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” pasó de la segunda posición, a ubicarse en junio en el primer lugar como subtema más reiterado en el Sector Hábitat, desplazando a la segunda posición al subtema “Acceso a vivienda”.

Sector Ambiente

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	1.002	27,23%
ESCUADRÓN ANTI-CRUELDAD	737	20,03%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA (AIRE AUDITIVA PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL) ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	414	11,25%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA (AIRE AUDITIVA VISUAL)	203	5,52%
BRIGADAS DE SALUD	200	5,43%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.124	30,54%
TOTAL	3.680	100%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Ambiente

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de junio son “Forestal (poda tala manejo maderas)” y “Escuadrón anti-crueldad” que representan el 27,23% y el 20,03% del total de respuestas emitidas en el Sector.

Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	704	22,20%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	307	9,68%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	261	8,23%
JARDÍN INFANTIL DIURNO	251	7,92%
CANASTAS Y BONOS	225	7,10%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.423	44,88%
TOTAL	3.171	100%

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

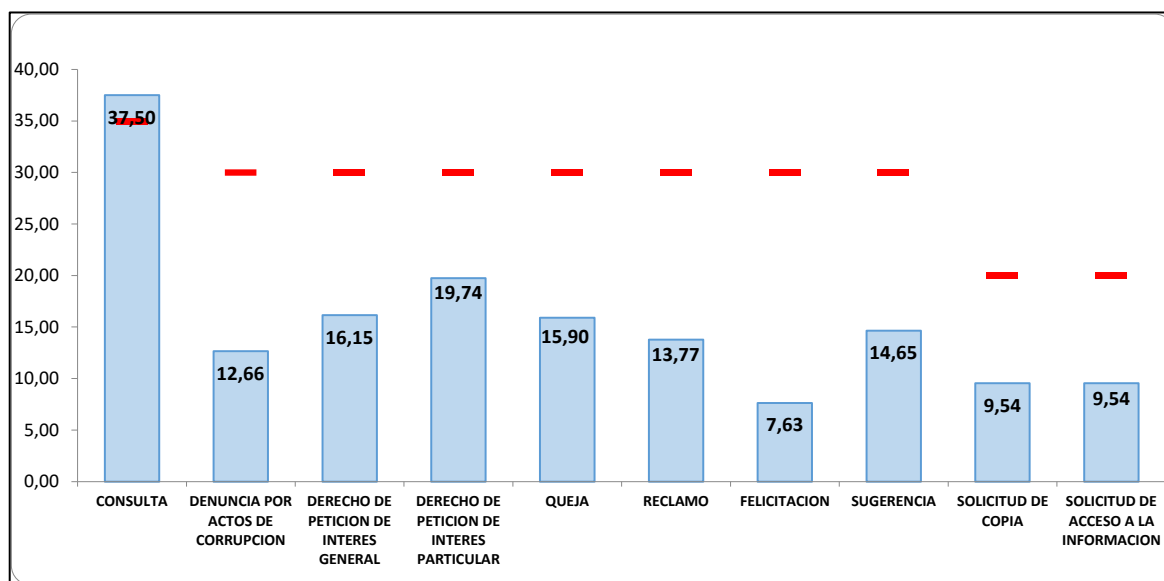
En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes es “Enlace Social” con el 22,20% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de junio; en segundo lugar, se ubica el subtema “Apoyos económicos adulto mayor” que representa el 9,68% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (mayo) se observa que el mismo subtema “Enlace Social” continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Integración Social; por otra parte, se observa que el subtema “Apoyos económicos adulto mayor” continúa ubicándose como el segundo más reiterado en el Sector.

3.5. Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

El 17 de junio del 2022 se expidió la Ley 2207 por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020, derogándose el Art. 5 que ampliaba los términos para atender las peticiones; teniendo en cuenta que las peticiones ingresadas antes del 17 de junio se encuentran dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, y las ingresadas posteriormente se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015, a continuación se presenta el análisis de gestión por sector y tipologías, considerando tanto los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, así como los establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015.

Tiempos promedio de gestión Decreto 491 del 2020:

En la Gráfica No 5 se muestra el tiempo promedio de cierre en el Distrito Capital de acuerdo con lo establecido en el Decreto 491 de 2020, según la tipología:



Gráfica No 5. Tiempos promedio días hábiles de respuesta por tipología -Decreto 491/2020
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

La Gráfica No 5 muestra que en el Distrito Capital los tiempos promedio de cierre de peticiones en Bogotá Te Escucha, para todas las tipologías se encuentran dentro de los términos estipulados legalmente de acuerdo con el Decreto 491/2020, excepto la tipología “Consulta” que presenta un tiempo promedio de días hábiles superior al establecido legalmente.

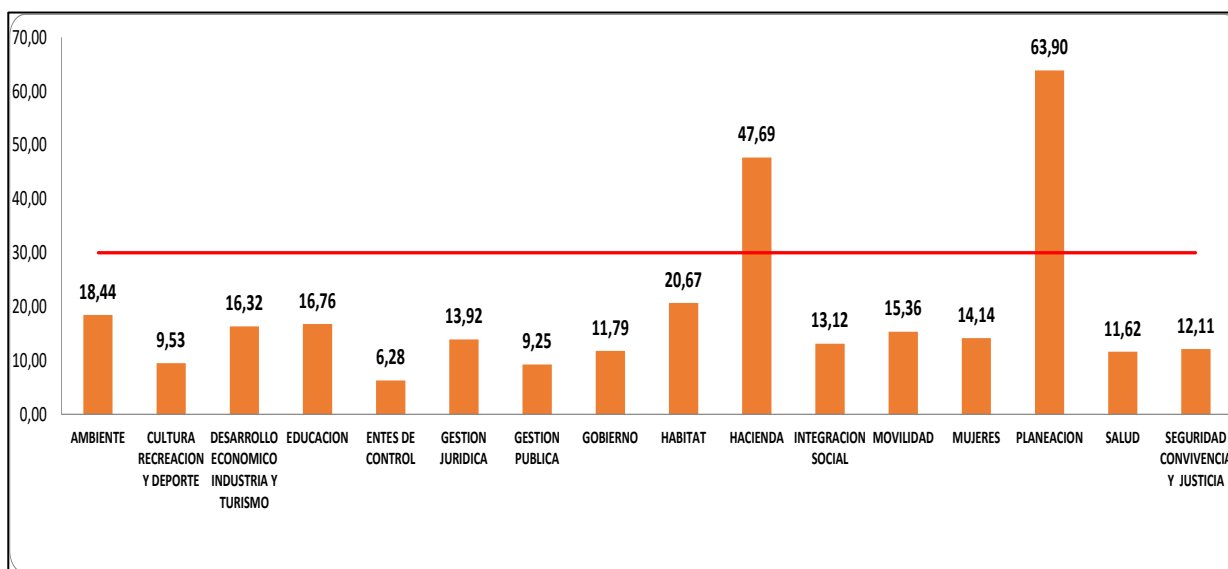
En cuanto al tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital (para las peticiones ingresadas entre el 1 y el 17 de junio) fue de 36 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (mayo) presenta aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 21,45 días hábiles en promedio.

A continuación, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, de acuerdo con los términos establecidos legalmente en el Decreto 491/2020, la cual muestra que, en el mes de junio, tres (3) sectores del Distrito Capital, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente: Planeación (9 tipologías), Hacienda (5 tipologías) y Ambiente (1 tipología); hay que mencionar que estos sectores, en el mes de mayo también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente en el Decreto 491/2020.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)
AMBIENTE	19,52	27,00	19,07	18,35	20,63	17,79	18,17	13,67	30,00	9,60
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	16,43	2,00	15,86	8,13	18,00	17,00	10,33	14,70	5,42	4,36
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	14,90	25,00	19,11	10,90	13,22	6,67	13,33	11,20	5,67	10,92
EDUCACIÓN	23,78	15,00	17,98	16,88	16,92	15,31	12,64	26,63	15,68	14,02
ENTES DE CONTROL	8,63	5,00	7,00	6,89	4,21	2,71	13,00	5,50	15,67	13,07
GESTION JURÍDICA	14,25		12,50	14,71	9,00					7,33
GESTIÓN PÚBLICA	11,64	7,33	9,05	9,18	10,60	9,80	8,00	5,33	6,33	1,42
GOBIERNO	14,15	17,17	13,10	10,21	4,22	10,37	6,33	13,77	8,86	13,87
HÁBITAT	24,19	18,11	25,27	19,85	21,72	19,50	12,50	17,38	9,95	10,16
HACIENDA	46,04	8,67	46,69	54,62	39,44	29,78	6,83	34,67	12,64	13,67
INTEGRACIÓN SOCIAL	17,55	5,00	13,71	13,21	12,65	12,58	9,20	16,78	6,25	9,73
MOVILIDAD	14,06	6,62	10,47	17,95	11,61	12,59	9,88	10,45	9,07	12,51
MUJERES	20,00		12,50	14,24	6,50	13,00	15,67	15,50		9,44
PLANEACIÓN	80,00	7,00	52,96	64,67	61,45	47,36	58,00	87,00	32,00	55,29
SALUD	17,46	17,64	14,84	11,70	12,29	11,98	6,37	12,78	6,01	8,28
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	10,89	9,50	14,70	11,98	14,24	7,92	5,89	15,50	8,63	5,90
TIEMPO PROMEDIO	37,50	12,66	16,15	19,74	15,90	13,77	7,63	14,65	9,54	9,54

Tabla No 13. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sectores y tipología -Decreto 491 de 2020
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

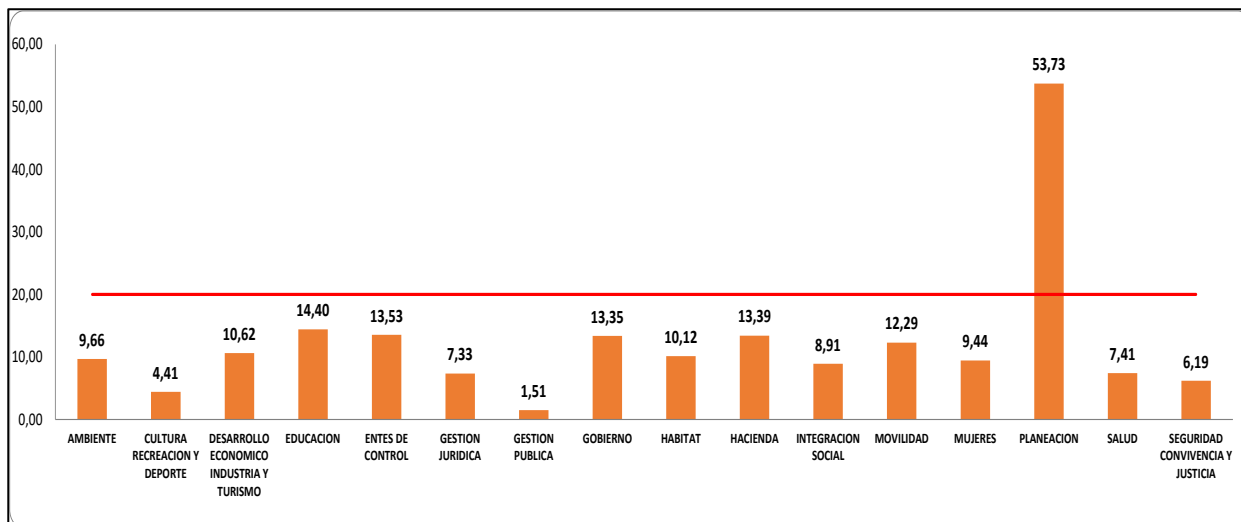
En la Gráfica No 7 se presentan los tiempos promedio de cierre por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 30 días, de acuerdo al Decreto 491/2020: (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), la cual muestra que los sectores Hacienda y Planeación presentan un tiempo promedio de cierre en el Sistema Bogotá Te Escucha superior al tiempo legalmente establecido, de acuerdo al Decreto 491/2020 para estas tipologías.



Gráfica No 7. Tiempo promedio días hábiles de respuesta, tipologías con tiempo legal de 30 días-Decreto 491/2020
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

En la Gráfica No 8 se muestra el tiempo promedio de cierre por sector a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 20 días de acuerdo con el Decreto 491/2020 (Solicitudes de información y Solicitudes de copia), en la que se observa que el Sector Planeación presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.

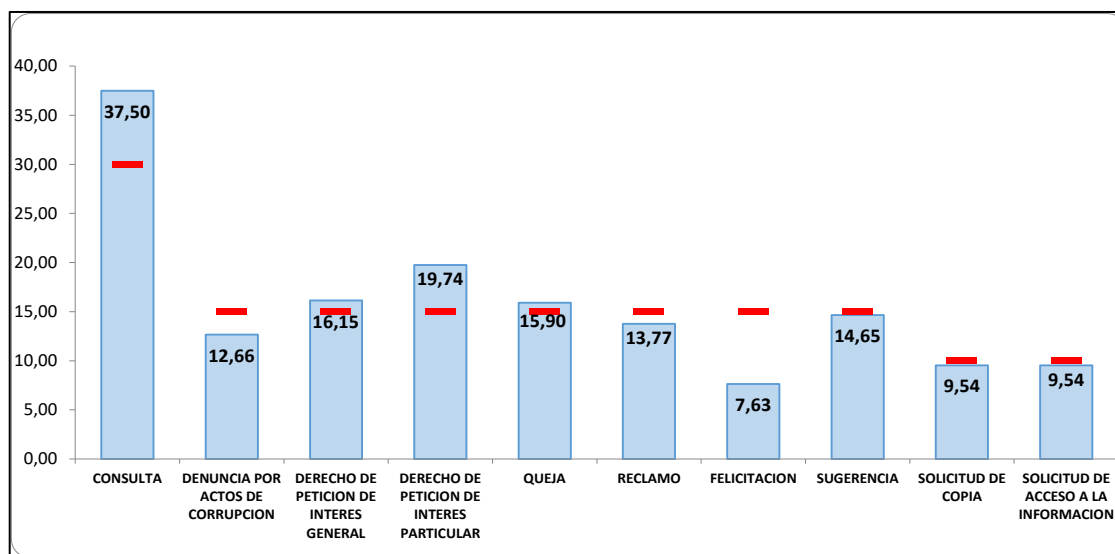
Con respecto a la tipología "Consulta", con tiempo de respuesta de 35 días según lo establecido en el Decreto 491/2020, la Tabla No 13 muestra que los sectores Hacienda y Planeación presentan un tiempo promedio de cierre superior al legalmente establecido.



Gráfica No 8. Tiempo promedio días hábiles de respuesta, en tipologías con tiempo legal de 20 días Decreto 491/2020
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

Tiempos promedio de gestión Art 14 ley 1755 del 2015

En la Gráfica No 9 se muestra el tiempo promedio de cierre en el Distrito Capital de acuerdo con lo establecido en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, según la tipología:



Gráfica No 9. Tiempos promedio días hábiles de respuesta por tipología – Art 14 Ley 1755/2015
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

La Gráfica No 6 muestra que en el Distrito Capital los tiempos promedio de cierre de peticiones en Bogotá Te Escucha, para las tipologías “Consulta”, “Derecho de Petición de Interés General”, “Derecho de Petición de Interés Particular” y “Queja” presentan un tiempo promedio de días hábiles superior al establecido legalmente de acuerdo con el Art 14 de la Ley 1755/2015.

En cuanto al tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital (para las peticiones ingresadas entre el 17 y el 30 de junio) fue de 10,15 días hábiles en promedio.

A continuación, en la Tabla No 14 se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, de acuerdo con los términos establecidos legalmente en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015, la cual muestra que, en el mes de junio, tres (3) sectores del Distrito Capital, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente: Planeación (9 tipologías), Hacienda (5 tipologías) y Ambiente (1 tipología).

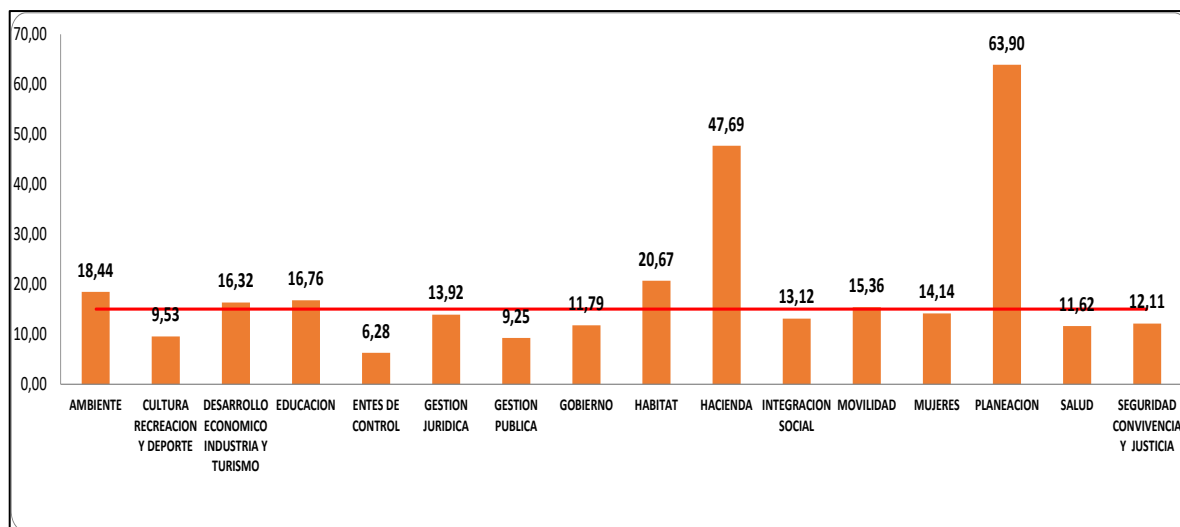
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 DÍAS)
AMBIENTE	19,52	27,00	19,07	18,35	20,63	17,79	18,17	13,67	30,00	9,60
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	16,43	2,00	15,86	8,13	18,00	17,00	10,33	14,70	5,42	4,36
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	14,90	25,00	19,11	10,90	13,22	6,67	13,33	11,20	5,67	10,92
EDUCACIÓN	23,78	15,00	17,98	16,88	16,92	15,31	12,64	26,63	15,68	14,02
ENTES DE CONTROL	8,63	5,00	7,00	6,89	4,21	2,71	13,00	5,50	15,67	13,07
GESTION JURÍDICA	14,25		12,50	14,71	9,00					7,33
GESTIÓN PÚBLICA	11,64	7,33	9,05	9,18	10,60	9,80	8,00	5,33	6,33	1,42
GOBIERNO	14,15	17,17	13,10	10,21	4,22	10,37	6,33	13,77	8,86	13,87
HÁBITAT	24,19	18,11	25,27	19,85	21,72	19,50	12,50	17,38	9,95	10,16
HACIENDA	46,04	8,67	46,69	54,62	39,44	29,78	6,83	34,67	12,64	13,67
INTEGRACIÓN SOCIAL	17,55	5,00	13,71	13,21	12,65	12,58	9,20	16,78	6,25	9,73

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 DÍAS)
MOVILIDAD	14,06	6,62	10,47	17,95	11,61	12,59	9,88	10,45	9,07	12,51
MUJERES	20,00		12,50	14,24	6,50	13,00	15,67	15,50		9,44
PLANEACIÓN	80,00	7,00	52,96	64,67	61,45	47,36	58,00	87,00	32,00	55,29
SALUD	17,46	17,64	14,84	11,70	12,29	11,98	6,37	12,78	6,01	8,28
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	10,89	9,50	14,70	11,98	14,24	7,92	5,89	15,50	8,63	5,90
TIEMPO PROMEDIO	37,50	12,66	16,15	19,74	15,90	13,77	7,63	14,65	9,54	9,54

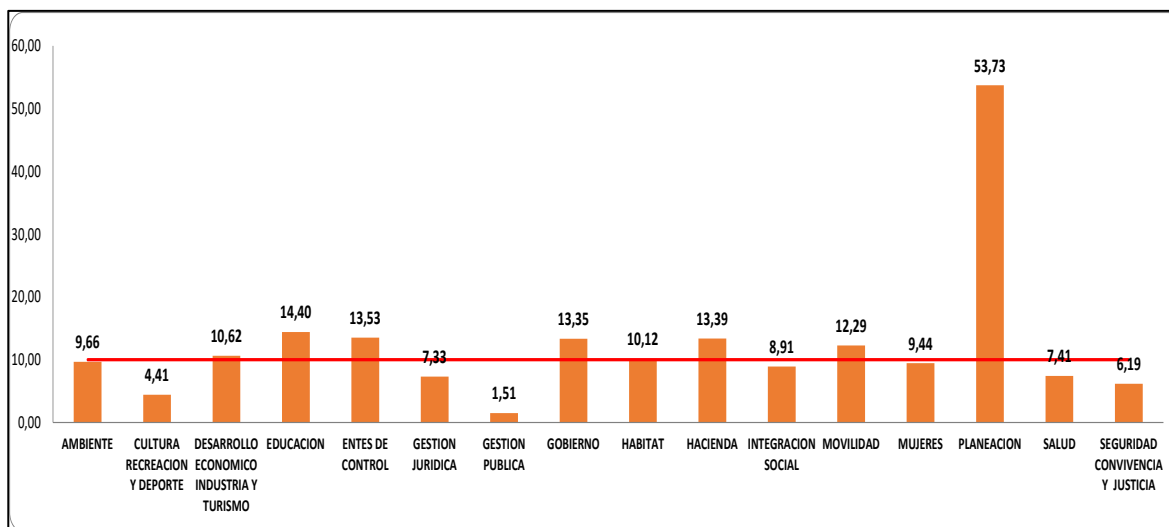
Tabla No 14. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sectores y tipología – Art 14 Ley 1755 de 2015
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

En la Gráfica No 10 se presentan los tiempos promedio de cierre por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 15 días, de acuerdo con el Art 14 de la Ley 1755/2015: (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 Ambiente, Desarrollo Económico, Educación, Hábitat, Hacienda, Movilidad y Planeación presentan un tiempo promedio de cierre en el Sistema Bogotá Te Escucha superior al tiempo legalmente establecido, de acuerdo con el Art. 14 de la Ley 1755/2015 para estas tipologías.

En la Gráfica No 11 se muestra el tiempo promedio de cierre por sector a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legamente en 10 días de acuerdo con el Art 14 de la Ley 1755/2015 (Solicitudes de información y Solicitudes de copia), en la que se observa que los sectores Desarrollo Económico, Educación, Gobierno, Hábitat, Hacienda, Movilidad, Planeación y los Entes de Control, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.



Gráfica No 10. Tiempo promedio días hábiles de respuesta, tipologías con tiempo legal de 15 días- Art 14 Ley 1755/2015
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022



Gráfica No 11. Tiempo promedio días hábiles de respuesta, en tipologías con tiempo legal de 10 días Art 14 Ley 1755/2015
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

Con respecto a la tipología "Consulta", con tiempo de respuesta de 30 días según lo establecido en el Art. 14 de la ley 1755/2015, la Tabla No 14 muestra que los sectores Hacienda y Planeación presentan un tiempo promedio de cierre superior al legalmente establecido.

3.6. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	27.142	60,92%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	5.883	13,21%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	4.372	9,81%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	2.725	6,12%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	739	1,66%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL IPES	629	1,41%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	588	1,32%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	338	0,76%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	261	0,59%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT	249	0,56%
OTRAS ENTIDADES	1.625	4,00%
TOTAL	44.551	100%

Tabla No 15. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

La Tabla No 15 muestra las 10 entidades con mayor número de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, en donde se observa que la entidad con mayor número de peticiones vencidas es la Secretaría Distrital de Hacienda con 27.142 peticiones (60,92% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital).

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

La evaluación de la calidad de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas, en cuanto al cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha (cerradas mayo 2022 -evaluadas junio 2022) muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA	TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE			
38.706	1.558	1.477	81	1.466	92	1.479	79	1.368	190	209	231	273
		95%	5%	94%	6%	95%	5%	88%	12%	13%	15%	18%

Tabla No 16. 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 01/06/2022

La población corresponde a 38.706 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital en el mes de mayo; de estas, se tomó una muestra de 1.558 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras muestran que el 95% (1.477) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 94% (1.466) cumple con el criterio de “Claridad”, el 95% (1.479) cumple con el criterio de “Calidez”, y el 88% (1.368) cumple con el criterio de “Oportunidad”. Se concluye que el 13% de respuestas evaluadas (209) presentan incumplimiento de los criterios evaluados (Claridad, Coherencia, Calidez, Oportunidad), el 15% (231 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema” y el 18% (273) de las respuestas evaluadas presentan incumplimiento.

A continuación, se relaciona el porcentaje de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (cerradas mayo 2022 -evaluadas junio 2022), de cada una de las entidades distritales:

⁴ **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.

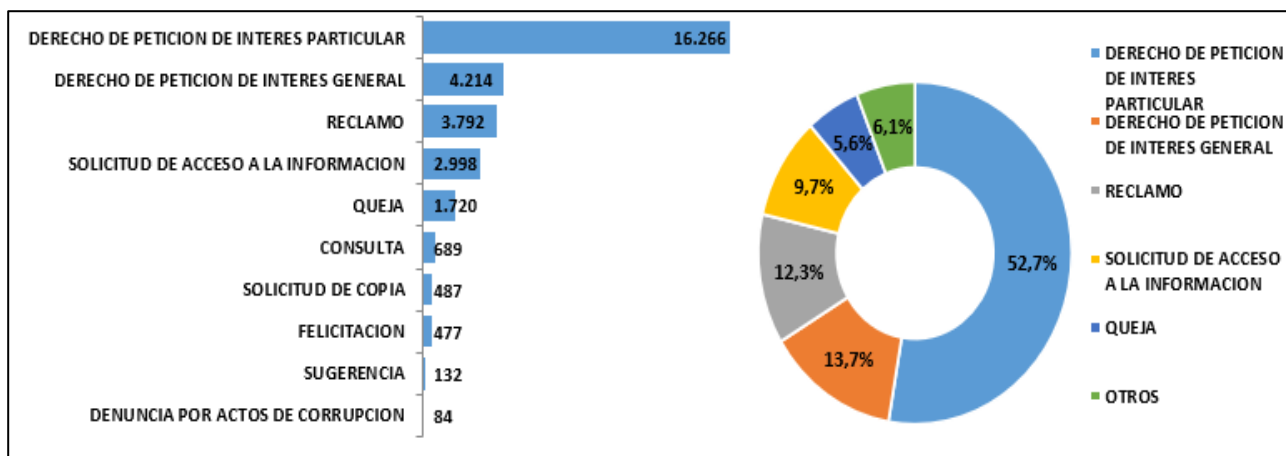
No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	32	29	91%	9%
2	SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	32	24	75%	25%
3	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	23	15	65%	35%
4	DEPTO. ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	25	13	52%	48%
5	CODENSA	28	13	46%	54%
6	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	31	11	35%	65%
7	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	32	10	31%	69%
8	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE -IDRD	29	9	31%	69%
9	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	32	9	28%	72%
10	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	32	9	28%	72%
11	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	22	6	27%	73%
12	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	30	8	27%	73%
13	CONCEJO DE BOGOTÁ	27	7	26%	74%
14	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	31	8	26%	74%
15	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	4	1	25%	75%
16	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	24	6	25%	75%
17	UNIVERSIDAD DISTRITAL	28	7	25%	75%
18	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	29	7	24%	76%
19	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	32	7	22%	78%
20	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	32	7	22%	78%
21	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	31	6	19%	81%
22	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	32	6	19%	81%
23	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	31	5	16%	84%
24	SUBRED NORTE	31	5	16%	84%
25	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	32	5	16%	84%

26	EMPRESA DE TELÉFONOS - ETB	21	3	14%	86%
27	SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	32	4	13%	88%
28	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	25	3	12%	88%
29	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	20	2	10%	90%
30	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	20	2	10%	90%
31	SECRETARÍA GENERAL	31	3	10%	90%
32	TRANSMILENIO	31	3	10%	90%
33	GAS NATURAL	23	2	9%	91%
34	VEEDURÍA DISTRITAL	25	2	8%	92%
35	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	26	2	8%	92%
36	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	28	2	7%	93%
37	CAPITAL SALUD EPS	30	2	7%	93%
38	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDPYBA	31	2	6%	94%
39	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	16	1	6%	94%
40	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	17	1	6%	94%
41	GRÚAS Y PATIOS	18	1	6%	94%
42	LOTERÍA DE BOGOTÁ	24	1	4%	96%
43	INSTITUTO DE LAS ARTES-IDARTES	29	1	3%	97%
44	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	29	1	3%	97%
45	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	30	1	3%	97%
46	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	30	1	3%	97%
47	CANAL CAPITAL	17	0	0%	100%
48	U.A.E CATASTRO DISTRITAL	29	0	0%	100%
49	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	23	0	0%	100%
50	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS	4	0	0%	100%
51	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	23	0	0%	100%
52	METRO DE BOGOTÁ S.A.	29	0	0%	100%
53	ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	12	0	0%	100%

54	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	28	0	0%	100%
55	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA	25	0	0%	100%
56	SUBRED CENTRO ORIENTE	31	0	0%	100%
57	SUBRED SUR	31	0	0%	100%
58	SUBRED SUR OCCIDENTE	31	0	0%	100%
59	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	25	0	0%	100%
60	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	2	0	0%	100%

Tabla No 17. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – cerradas mayo 2022 -evaluadas junio 2022.

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Gráfica No 12. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

En la Gráfica No 12 se muestra la clasificación de peticiones por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de junio, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 16.266 peticiones, que representan el 52,7% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.214 peticiones que representan el 13,7% del total registrado.

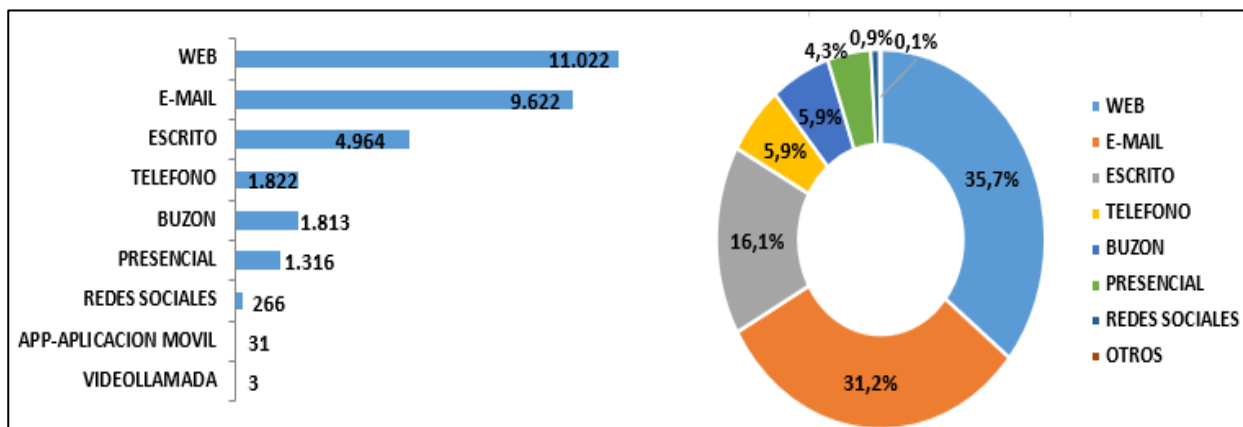
Frente al mes anterior (mayo) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, observándose una

disminución en el porcentaje que representa frente al total registrado en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en el mes de mayo representó el 58,4% pasando al 52,7% en el mes de junio.

Igualmente, la tipología “Derecho de petición de interés general” continúa siendo la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía.

5. CANALES DE INTERACCIÓN

En la Gráfica No 13 se muestra el registro de peticiones ciudadanas clasificadas por canales de interacción, en la cual se observa que en el mes de junio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Web” con 11.022 peticiones, que representan el 35,7% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “E-mail” con 9.622 peticiones (31,22% del total registrado); frente al mes anterior (mayo) se observa que el canal “Web” continúa ubicándose como el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones; igualmente, el canal “E-mail” continúa siendo el segundo canal más utilizado para interponer peticiones ante el Distrito Capital.



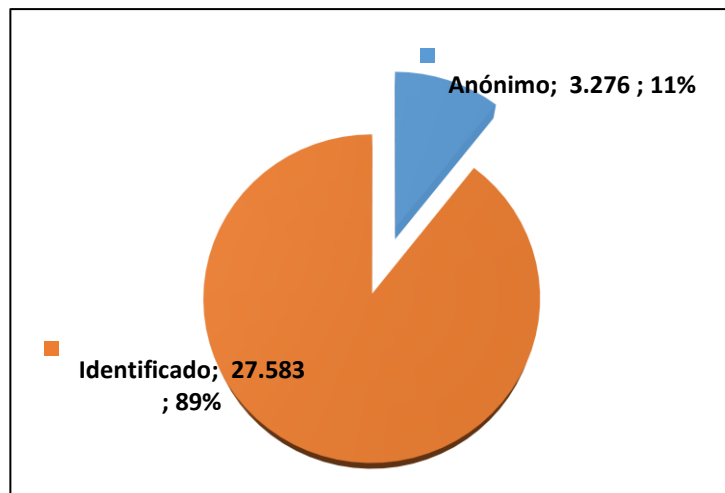
Gráfica No 13. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 14 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de junio por la ciudadanía, 27.583 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales representan el 89% del total de peticiones registradas, y 3.276 peticiones (11% del total) fueron registradas por

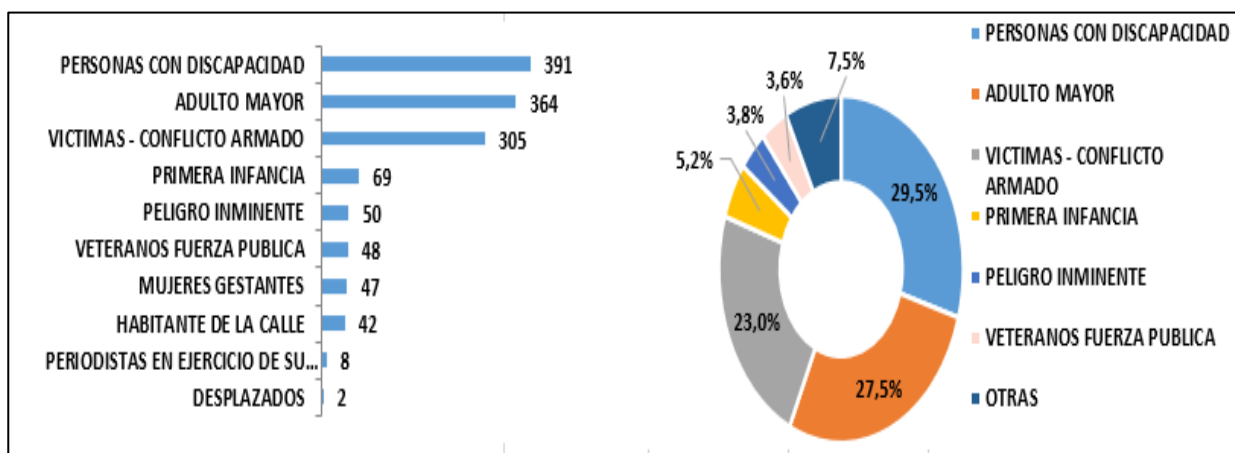
ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (mayo) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (89%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.



Gráfica No 14. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



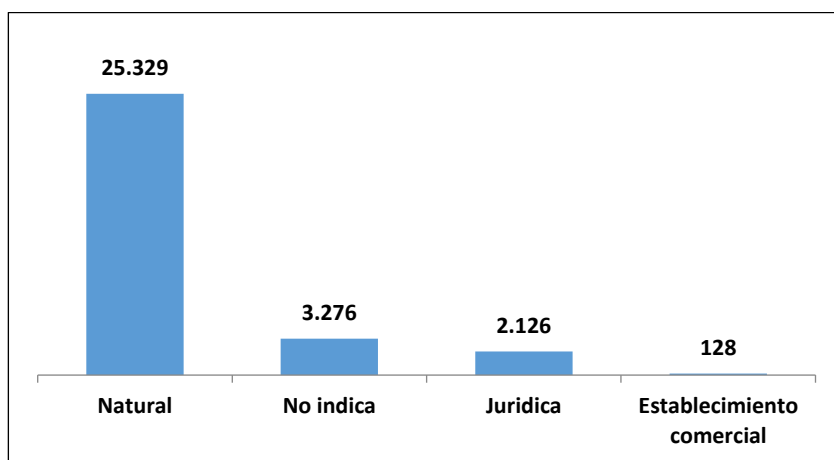
Gráfica No 15. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

En el mes de junio, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 1.326 peticiones (4,30% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas con discapacidad, adulto mayor, víctimas de conflicto armado, primera infancia, peligro inminente, veteranos fuerza pública, mujeres gestantes, habitante de calle, periodistas en ejercicio de su profesión, desplazados). La Gráfica No 15 muestra que la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (29,49% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Adulto mayor" con el 27,45% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

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

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



Gráfica No 16. Tipo de peticionario

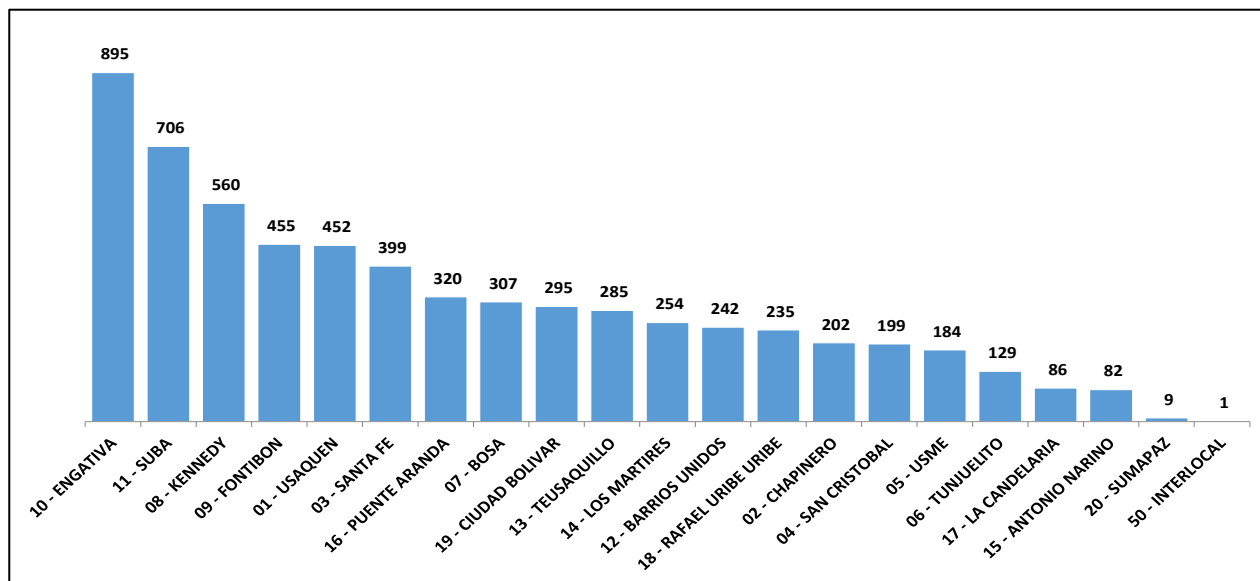
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

La Gráfica No 16 muestra el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial); la cual muestra que en el mes de junio 25.329 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 82,08% del total registrado en el Distrito; 2.126 peticiones (6,89%) registraron como personas jurídicas, 128 peticiones (0,41%) como establecimiento comercial; y en 3.276 peticiones (10,62%) no se reporta esta información. Frente al mes anterior (mayo), no se observa variación en la

proporción de tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que los peticionarios identificados como “Personas naturales” continúan siendo los de mayor registro en Bogotá te escucha.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.

La Gráfica No 17 muestra que en el mes de junio, en 6.297 peticiones (25,4% del total registrado en el mes de junio) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (localidad donde se origina la petición - zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada); la cual permite concluir que las localidades de Engativá, Suba y Kennedy son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 895, 706 y 560 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 27,33% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de junio. Frente al mes anterior (mayo), se observa que, estas tres localidades (Engativá, Suba y Kennedy) también fueron las tres localidades más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante el Distrito Capital, en Bogotá Te Escucha.



Gráfica No 17. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2022

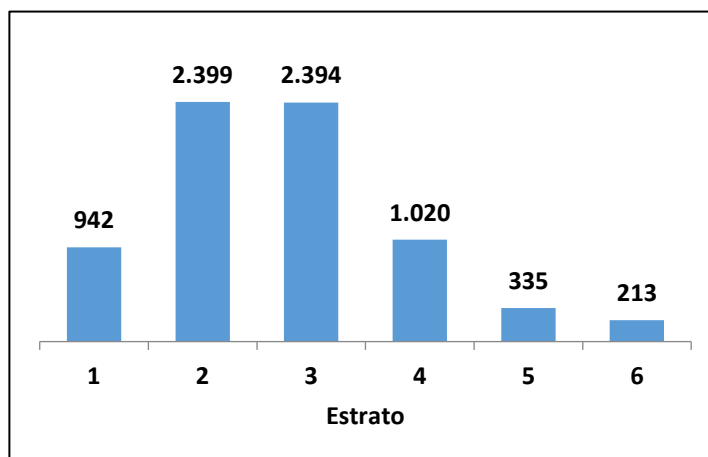
Por otra parte, se destaca que la Localidad de Engativá continúa siendo la más relacionada con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante el Distrito Capital.

A continuación, en la Tabla No 18 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Suba, Kennedy), en la cual se observa que los temas “Servicio a la ciudadanía”, “Impuestos distritales” y “Emergencia COVID 19” son transversales en dos de las tres Localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía:

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVÁ	SERVICIO A LA CIUDADANIA	27
	IMPUESTOS DISTRITALES	23
	ESPACIO PUBLICO	17
11 - SUBA	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCION	35
	IMPUESTOS DISTRITALES	35
	EMERGENCIA COVID-19	25
8- KENNEDY	EMERGENCIA COVID-19	30
	FAUNA DOMESTICA	30
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	28

Tabla No. 18. 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 01/07/2022

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 18. Participación por estrato
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/07/2022

En la Gráfica No 18 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de junio se registraron 7.303 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 23,7% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (2.399 peticionarios) que representan el 32,85% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de junio; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 3” con 2.394 peticiones que representan el 32,78% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (mayo) no se observa variación en cuanto al estrato con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que, el “Estrato 2”, también se ubicó en la primera posición como estrato con mayor registro.

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

En el marco de lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 *“Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”*, a continuación, en la Tabla No 19 se muestran las peticiones que en el mes de junio en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 192 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	RESUMEN
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Queja en contra centro de idiomas por inconformidad por la respuesta brindada por este centro ante su queja por mala prestación del servicio educativo
		Queja contra centro de idiomas por inconformidad con la prestación del servicio educativo.
		Radicado Orfeo veeduría no 20222200021712 asunto solicita la revocatoria de actos administrativos y la preclusión del proceso 915-16
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Radicado Orfeo veeduría no 20222200023682 asunto solicita investigar contrato 159-157 n/a cd -157-fdlu-2020 dotaciones salones comunales Usme
		Solicitud de copias
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Radicado Orfeo veeduría no 20222200024652 asunto observaciones a pliego de condiciones proceso no. itip-sa-pmc-009-2022
		Radicado Orfeo veeduría no 20222200026222 asunto solicita información y hacer claridad sobre lista de elegibles convocatorias 427 de 2016 CNSC OPEC 18529

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Radicado Orfeo veeduría no 20222200026432 asunto solicitud de aclaración sobre contratación directa durante 2021 y 2022 en el fdlu
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Caso reto joven al parecer malos manejos en el dinero.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Tramite requerimiento ciudadano SINPROC N 3216515 de 2022
		Derecho de petición respecto a agrupación de vivienda
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Radicado Orfeo veeduría no 20222200028552 asunto remite derecho de petición negación a renuncia voluntaria e irrevocable
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Le gustaría que le bajen al chocolate.
		Queja
		Sugerencia
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicita el envío de copia digital del expediente 2022584490100001e.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	En unidad educativa se han evidenciado jóvenes en condición de discapacidad (sillas de ruedas) que exponen su integridad ya que son los compañeros quienes los suben por las escaleras y en ocasiones no tienen cuidado
INTEGRACIÓN SOCIAL		Preguntan por qué no hay una rampa para chicos en silla de ruedas, se necesita remodelación porque hay gente que los ayuda y los dejan caer y pueden pasar a mayores
		Sugerencia para el desayuno que le bajen el desayuno del chocolate
		El chocolate queda muy dulce por lo que el ya trae azúcar y le echan más, piden menos azúcar
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	SINPROC no 3213984 de 2022
		Radicado interno SINPROC No. 3223747 de 2022
		Traslado requerimiento
		Derecho de petición urbanización de Kennedy
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	Radicado Orfeo veeduría no 20222200031042 asunto solicita control sobre el sistema de cámaras de seguridad en entornos escolares de diferentes localidades por microtráfico y presencia de pandillas
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	Radicado Orfeo veeduría no 20222200030932 asunto solicita información y aclaración sobre citación a audiencia para traslados
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Derecho de petición de interés particular
		Queja
		Solicitud de información pauta oficial
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición aprobación publicidad por parte de Secretaría de Gobierno al contrato interadministrativo 277 de 2021

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición retraso de los incentivos económicos semana local de juventud vigencia 2021 ejecución 27 de febrero al 05 de marzo del 2022.
		Derecho de petición retraso de los incentivos económicos semana local de juventud vigencia 2021 ejecución 27 de febrero al 05 de marzo del 2022.
		Derecho de petición retraso de los incentivos económicos semana local de juventud vigencia 2021 ejecución 27 de febrero al 05 de marzo del 2022.
		Derecho de petición retraso de los incentivos económicos semana local de juventud vigencia 2021 ejecución 27 de febrero al 05 de marzo del 2022
		Derecho de petición retraso de los incentivos económicos semana local de juventud vigencia 2021 ejecución 27 de febrero al 05 de marzo del 2022.
		Derecho de petición solicitud
		Derecho de petición solicitud
		Traslado derecho de petición
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Sugerencia mejor información sobre cómo obtener los certificados que necesitan o deben para el grado, más talleres de convalidación, más concursos y talleres deportivos
		Piden mejores pupitres o una jornada de lavado o de limpieza, más salidas pedagógicas más deporte más alternativas para cps
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Radicado Orfeo veeduría no 20222200034382 asunto solicitud de información de contrato de internet para las sesiones de la JAL
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	La unidad necesita tener más control y un método de recreación con diferentes espacios
		Los útiles son malos
		Informa que no le parece que estudiantes lleguen tarde y los coordinadores les abran la puerta, le parece injusto para los demás estudiantes que si llegan temprano que si pueden madrugar.
		Manifiesta el inconformismo por la alimentación en unidad ya que las otras cuentan con una buena alimentación
		Pide crear un maletero por fichas para dejar ahí lo que traigan
	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Política pública de comunicación comunitaria y alternativa
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Solicitud de cumplimiento de las normas que integran la política pública de comunicación comunitaria y alternativa del pacto suscrito con la alcaldesa y proceder a los correctivos en la central de medios de ETB. convocatorias IDARTES - Secretaría de Cultura
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de cumplimiento de las normas que integran la política pública de comunicación comunitaria y alternativa del pacto suscrito con la alcaldesa y proceder a los correctivos en la central de medios de ETB.

INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Solicitud de cumplimiento de las normas que integran la política pública de comunicación comunitaria y alternativa del pacto suscrito con la alcaldesa y proceder a los correctivos en la central de medios de ETB. Piden responder en forma directa en lo pertinente al cumplimiento del art 127 del plan distrital de desarrollo y otras peticiones que se anexan. solicitud de cumplimiento de las normas que integran la política pública de comunicación comunitaria y alternativa del pacto suscrito con la alcaldesa y proceder a los correctivos en la central de medios de ETB. Piden responder con relación a los temas expresos pertinentes. solicitud de cumplimiento de las normas que integran la política pública de comunicación comunitaria y alternativa del pacto suscrito con la alcaldesa y proceder a los correctivos en la central de medios de ETB.
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud Derecho de petición solicita comité con la junta asesora junta directiva y con el director general para abordar temas sobre seguridad y salud en el trabajo, han evidenciado irregularidades en el ordenamiento interno - accidente en taller de ebanistería. Buzón de sugerencias - UPI servita Buzón de sugerencias - UPI Liberia Manifiesta que por no entregar un balón que le pidió el profesor, este en vos alta le dijo que le iba a quitar el día, la coordinadora le pide su nombre y le informa que le iba a quitar el día, lo que le parece injusto ya que asiste siempre y cumple sus horarios Pregunta por qué se utiliza el recurso humano en proyectos de otras entidades Denuncia que una chica fue vulnerada por coordinador de un convenio, la ha manipulado aprovechando su cargo para tener relaciones íntimas con la misma, quien ha quedado en embarazo y este no ha respondido por su paternidad por lo cual la chica ha tenido que demandarlo en varias comisarias entre estas la de san Cristóbal y Usme Manifiesta que no quieren a alguien en una unidad Que nos den ciclas Piden más paseos en unidad Manifiesta que quiere a su profesora Manifiesta que le gusta hacer tareas con una profesora Pide que cumplan con los paseos y que no quiten los celulares Manifiesta que una profesora explica bien matemáticas Piden que haya 2 días donde se haga deporte Manifiesta que no le gusta el pescado

INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Pide mejores onces para comer
		Pide que les den más pescado
		Manifiesta que no le gusta la sopa de champiñones y la ensalada
		Manifiesta que quiere que saquen a alguien y no vuelva a la unidad
		Manifiesta que necesitan cartulina, colbón, plumones, fomi, tijeras y otros elementos
		Solicitud
		Derechos de petición requerimiento de documentos
		Derecho de petición de interés general
		Apoderado solicita declaratoria de existencia de contrato realidad por el vínculo mantenido con IDIPRON
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	SINPROC No 3237378 de 2022
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 3230861
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Pide que le den más comida
		Exige respeto a los alumnos, más profesores y personal de apoyo, es estudiante y se siente amenazada por una de las profesoras
		Derechos de la población indígena ubicada en el Parque Nacional de Bogotá D.C.
		Queja
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Tramite requerimiento ciudadano SINPROC No 3231209 de 2022
		Tramite requerimiento ciudadano SINPROC No 3236097 de 2022
		Radicado interno SINPROC No. 254880 del 11 de mayo de 2022
		Tramite requerimiento ciudadano SINPROC No 3227159 de 2022
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Queja y reclamo hacia profesora de psicosocial por la manera grosera en que ella se dirige a las personas creyéndose superior y muy grosera
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	Traslado por competencia remisión de derecho de petición realizada a través de Twitter
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 2932705 del 12 de marzo de 2021
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Derecho de petición de interés particular
		Expone problemática respecto al taller de serigrafía, el docente solo les dicta clase los lunes ya que tiene que dictar clase los martes en la UPI molinos y eso los está afectando solicita que sean las horas académicas completas

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición solicitud
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Derecho de petición de interés particular
		Solicita la revisión de las cámaras del cajero de centro comercial
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición solicitud
		Derecho de petición solicitud
		Derecho de petición solicitud
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicita intervención para resolver hacinamiento y demás problemáticas presentadas en la localidad de los mártires
		Solicito apoyo para la construcción de salón comunal y otros
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Queja contra grupo de contratistas de IDIPRON, uno de ellos funcionario le pidió dinero y en vista que no le dio procedió a rayarle el carro, puso la queja a la supervisora o guía del grupo, quien le contesto groseramente
		Alcaldía
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Referencia-Derecho de petición asunto proceso de colegio
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicita concertar incluir diseñar e implementar practicas pedagógicas innovadoras que propendan por el desarrollo de capacidades talentos y oportunidades productivas a jóvenes residentes estudiantes y visitantes recurrentes del sector de la plaza España localidad de los mártires, con ocasión al proyecto de grado
		Beneficiario de convenio narra unas situaciones presentadas, dentro de estas que salieron a tomar que profesores, quienes tienen relación sentimental con chicas del convenio; al día siguiente le reclamaron culpándolo que había contado la salida y él no fue, lo sacaron del convenio y lo culparon de ladrón. sufrió amenazas, está viviendo en la calle pide ser escuchado.
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Radicado Orfeo veeduría no 20222200038032 asunto solicita reprogramar charla sobre salud mental - antecedente 20222200013682
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Madre cabeza de hogar, solicita ayuda para su hija de 13 años que está pasando por un momento fuerte, y ha intentado quitarse la vida, pide apoyo psicológico y un apoyo en algún curso pide orientación para lograr que ella mejore
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Queja por manejo de parque de monta ubicado en la localidad de Kennedy.

CULTURA RECREACIÓN DEPORTE	Y	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	Solicitud de apoyo con donación de instrumentos musicales
INTEGRACIÓN SOCIAL		INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Necesitan mallas para las canchas de baloncesto
GOBIERNO		SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición solicitud
MOVILIDAD		INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	Solicitud agendamiento reunión presencial obra Puente Mutis
INTEGRACIÓN SOCIAL		SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Proceso ejecutivo mixto no. 11001-31-03-035-2002-00566 00
GOBIERNO		SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Impulso procesal para evitar caducidad SINPROC No. 3244050
			Ex afiliada de una organización comunal solicita la publicación diaria de los reportes realizados por las personas en cada una de las vías, para hacer seguimiento si las personas están reportando los huecos del sector y no se queden en la queja.
INTEGRACIÓN SOCIAL		SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Presidente de JAC notifica presunta vulneración de derechos adulto mayor: por parte de las entidades ya que no tienen espacios para integración recreación y socialización.
		INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de certificación con funciones de contrato, donde consten obligaciones, fecha de inicio fecha de terminación.
EDUCACIÓN		UNIVERSIDAD DISTRITAL	En calidad de veedores ciudadanos solicitan acceso a información de contrato
SALUD		SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Solicitud de cumplimiento de problemas expuestos en el consejo local de gobierno de San Cristóbal sur adjuntados en el oficio
CULTURA RECREACIÓN DEPORTE	Y	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Remite solicitud derecho de petición presentación de informes en los temas de afectan a la ciudadanía y la mejora en la calidad de vida de los habitantes del distrito capital
GOBIERNO		SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	SINPROC No 3243995 de 2022
			SINPROC No 3237408 de 2022
INTEGRACIÓN SOCIAL		INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Piden recalcar los valores del respeto y la igualdad
GOBIERNO		SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	SINPROC No 3244707 de 2022
EDUCACIÓN		SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Radicado Orfeo veeduría no 20222200039002 asunto observaciones a evaluación definitiva proceso no. 7 de 2022
GOBIERNO		SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	SINPROC No 3243053 de 2022

INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Falta de comprensión y entendimiento de los profesores hacia los estudiantes Manifiesta que es injusto como algunos profesores son con los estudiantes, no les parece la manera en la que les hablan
HÁBITAT	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	Acuerdo marco de precios para la contratación de servicios de nube publica IV numero cce-241-amp-2021 derecho de petición solicitud de copia de todas las cotizaciones presentadas del evento adelantado que genero la orden de compra no. 90315 en la calidad de veedor ciudadano
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Participante en proceso de selección del sistema general de carrera administrativa de la planta de personal del IDIPRON, del cual ocupó el sexto lugar en lista de elegibles, solicita información sobre posesión de lista de elegibles y otros relacionados con el asunto Derecho de petición -aspirante a concursos de mérito solicita información sobre cargos de la planta de cargos de la entidad, página de cada cargo en manual de funciones, entre otros. Solicita que día de por medio salgan de estudiar después de almorzar ya que esto motivaría las ganas de venir Quieren que se reactiven las salidas pedagógicas
SALUD	SUBRED NORTE	53 obras bajo supervisión de Contraloría de Bogotá
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Solicita copia de los informes respuestas y anexos entregadas por IDARTES a la Contraloría y a la Personería años 2017 2018 2019 2020 2021 y 2022 relacionadas con el arriendo de la sede actual del instituto.
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Ciudadano solicita evaluar las problemáticas de poblaciones y generar estrategias planes para el cambio y mejor en su condición
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Expresan preocupación por situaciones de violencia (física, psicológica y acoso escolar) reiteradas, por parte de algunos estudiantes y también de docentes ocurridas en liceo de Bogotá, por lo cual tuvieron que retirar a sus hijos, situaciones que el liceo conoce.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Derecho de petición - queja de beneficiaria de programa por inconformidad, expone situación presentada y solicita respuesta clara a esta situación y ayuda con el beneficio económico el cual hace parte de este programa. Por cambios y/o rotación de personal o funcionarios psicosociales del programa en la localidad de suba se ha venido presentando fallas incumplimiento en los pagos y confusión en los procesos que deben adelantar estos funcionarios que los han perjudicado
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Mejorar la orientación e información sobre violencia sexual depresión y acoso en los colegios
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN	Joven beneficiado por el programa presenta queja por situación que lo afecta de manera directa

INTEGRACIÓN SOCIAL	DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Estudiantes manifiestan que no los han promovido están disgustados ya que se suponía que los promovían cada 4 meses
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	Felicitaciones por la presentación de servicio a los artistas mayores de espacio público.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Siente que profesora vulnera sus derechos
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTÁ	Derecho de petición - ciudadano perteneciente a un grupo de control de veedurías ciudadanas de centro oriente de la capital - solicita se le informe sobre registro y remita a las entidades a las cuales les envío copia la siguiente información, de acuerdo con documento adjunto.
		Denuncia pública y peticiones sobre el humedal Tibabuyes.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Madre cabeza de familia pregunta si existe alguna posibilidad de continuar en el programa por su situación particular o que sea motivo de estudio por el concejo para estar de nuevamente en el programa.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Tramite a requerimiento ciudadano (SINPROC 3188454-2022
		Traslado requerimiento ciudadano SINPROC No. 3228320de 2022
		Traslado requerimiento ciudadano SINPROC No. 3193765 de 2022
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Solicitud de corporación entidad sin ánimo de lucro que se encuentra organizando un evento en el marco de la reactivación económica
HÁBITAT	VANTI	Solicitud para intervenir con problemáticas presentadas en la institución
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Sugerencia para solicitar una maquina dispensadora de bebidas café ya que para conseguir un tinto o una aromática es imposible para los estudiantes
		Sugerencia
		Manifiesta que necesitan cambio de celador
		Manifiesta problemas con ----- solicita cambio de guarda
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Manifiesta problemáticas con --- los trata de indigentes, pide cambio de guarda
		Denuncia situación presentada en colegio localidad 5 de Usme lugar que siendo puesto de votación no respeta el protocolo de seguridad
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN	Manifiesta que en predio se encuentran niños sin cuidados de adultos además los forzan a trabajar a altas horas de la noche en la parte trasera de la casa los amenazan

	DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Inconformidad con la clase de física
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Traslado por competencia requerimiento de ciudadano víctima de desplazamiento
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicita se convoque reunión en IED para solucionar de fondo las solicitudes elevadas al concejo de Bogotá con las entidades públicas pertinentes y funcionarios que en su nivel de competencia puedan responder a la solicitud
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Traslado requerimiento ciudadano SINPROC No. 3218590de 2022 SINPROC No 259979 de 2022
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Inconformidad con filtro de revisión en Bogotá talento no palanca
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Vecino de parque manifiesta que se ha visto afectada la salud publica debido a que en este parque existe venta de alimentos, el parque fue apoderado por una mafia que arrienda los espacios sin control y cobra arriendos adueñándose del espacio publico
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Mejores rutas para unidad Que cambien la ruta por una que tenga las sillas más cómodas
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Traslado radicado ext22-00034808 ext22-00034892 traslado a entidad competente - presidencia de la República de Colombia
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Manifiestan que quieren que vuelvan las olimpiadas contra las demás unidades Queja Que haya más paseos, como salitre mágico y mundo aventura que haya ventanas ventas al lado del asiento y otro día más de deportes. Queja UPI la 27- mirar archivo adjunto Solicitar información sobre inscripción que realice en el programa parceros
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición -entrega de equipo en comodato- daño carpa
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Asunto informe de tramite dado a petición radicada el 12 de mayo de 2022
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Vivienda funciona como bar expendio de droga, es un SOS ya que la mayoría son jóvenes....
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Derecho de petición para que ordenen el raspado inmediato de la pintura que se hecho en cancha de microfútbol

SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Traslado por competencia requerimiento de la veeduría ante construcción del hospital de Usme
HÁBITAT	VANTI	Traslado por competencia - solicita ayuda económica. radicado ALS 2022611(062942
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Felicitación a la SDS han manejado la pandemia mejor que el resto del planeta.
		Felicitación -el sector salud de los más organizados del distrito
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Radicado interno SINPROC No. 261803 de junio de 2022
		Radicado interno SINPROC No. 3256586 de junio 2022
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	Remite solicitudes por recopilación de datos descritas en el documento
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Remite solicitud de repuesta a quejas descritas en el oficio
		Solicita información acerca del nombramiento y posesión de los funcionarios en el marco de convocatoria distrito capital 4-
		Queja contra funcionario público pues es deshonesto, pide plata prestada y no le gusta devolverla
		Queja contra funcionario.
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	En el marco del comité IDU No 8 el ciudadano solicita copia y acta de la grabación del encuentro virtual.
MOVILIDAD		En el marco del comité IDU No 8 la ciudadana solicita copia de la grabación del encuentro virtual.

Tabla No. 19. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/07/2022

La Tabla No 19 muestra que el asunto de algunas peticiones no corresponden al subtema “Veedurías ciudadanas”, lo cual evidencia dificultades en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades; por lo cual se hace un llamado a las Entidades para que, en caso que se requiera capacitación a los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, lo soliciten a 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, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.

12. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

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

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

A continuación, en la Tabla No 20 se presenta dicho consolidado para el mes de mayo/2022⁵:

Sector	Entidad	MAYO				
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	4.911	4.911	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. del Servicio Civil	108	108	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.433	1.433	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público - DADEP	379	380	1	N.A.	99,74%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	62	62	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	4.352	4.478	126	N.A.	97,19%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	267	267	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP	107	77	N.A.	30	71,96%
	Lotería de Bogotá	60	60	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	487	487	N.A.	N.A.	100,00%

⁵ 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 22 de junio de 2022.

Sector	Entidad	MAYO				
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	191	191	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	837	837	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	16	16	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	670	683	13	N.A.	98,10%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	20	20	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	70	NO REPORTA			
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	0	0	N.A.	N.A.	N/A
	Secretaría Distrital de Salud	1.810	1.810	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	642	642	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	552	555	3	N.A.	99,46%
	Sub Red Centro Oriente	343	343	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	351	351	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	132	4.143	4.011	N.A.	3,19%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	2.549	2.549	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	78	78	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	198	198	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	626	RECHAZADO	RECHAZADO	N.A.	N/A
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	10	10	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	72	72	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	93	NO REPORTA			

Sector	Entidad	MAYO				
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	418	434	16	N.A.	96,31%
	Canal Capital	37	37	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.709	RECHAZADO	RECHAZADO	N.A.	N/A
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático -IDIGER	23	23	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	214	214	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	784	886	102	N.A.	88,49%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	5.942	22.178	16.236	N.A.	26,79%
	Instituto de Desarrollo Urbano-IDU	1.522	1.522	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	302	302	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	728	60.520	59.792	N.A.	1,20%
	Terminal de Transporte S.A.	67	67	N.A.	N.A.	100,00%
	Metro de Bogotá S.A.	178	67	N.A.	111	37,64%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.499	1.499	N.A.	N.A.	100,00%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	661	661	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	1.165	RECHAZADO	RECHAZADO	N.A.	N/A
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	33	33	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	190	90.227	90.037	N.A.	0,21%
	ENEL-CODENSA	58	NO REPORTA			
	Vanti - Gas natural	24	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	19	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	312	312	N.A.	N.A.	100,00%

Sector	Entidad	MAYO				
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	643	884	241	N.A.	72,74%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	184	184	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	49	49	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	176	RECHAZADO	RECHAZADO	N.A.	N/A
	Veeduría Distrital	176	176	N.A.	N.A.	100,00%
TOTAL		38.539	205.036	170.578	141	18,80%

Tabla No. 20. Cumplimiento Decreto 371/2010 mayo 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/07/2022
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 23/06/2022

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se observa que de las 56 entidades que deben reportar la información, cinco (5) entidades no presentaron informe; es decir, 51 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (mayo 2022).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 38.539 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 205.036 peticiones lo cual muestra una diferencia de 170.578 peticiones⁶, llegando a un cumplimiento del 18,80%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 18,80% de estas.

La Tabla No 20 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB (0,21%), Transmilenio S.A. (1,20%), Capital Salud (3,19%), Secretaría Distrital de Movilidad (26,79%), Metro de Bogotá S.A

⁶ 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.

(37,64%); hay que mencionar que algunas de estas entidades (Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB, Transmilenio S.A., Capital Salud, y la Secretaría Distrital de Movilidad) en el mes anterior, también se clasificaron dentro de las entidades con el menor porcentaje (inferior al 60%) de cumplimiento del Decreto 371/2010.

Por último, se relacionan las cinco (5) entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado⁷ (Fundación Gilberto Álzate, ENEL-CODENSA, Vanti - Gas natural, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, Universidad Distrital), por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, y se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que se invita a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de mantener el seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

13. RECOMENDACIONES

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

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

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

⁷ Abril 2022

a 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.

- A las entidades que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá Te Escucha, enviado mensualmente a cada entidad.
- Hacer un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación a los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha (en el análisis y clasificación de las peticiones-Veedurías Ciudadanas), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de estas.
- 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 la totalidad de sus peticiones:
 - Capital Salud
 - Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público – DADEP
 - Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB
 - Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP
 - Instituto Distrital de las Artes – IDARTES
 - Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA
 - Metro de Bogotá S.A.
 - Secretaría de Educación del Distrito
 - Secretaría Distrital de Hacienda

- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Sub Red Sur Occidente
- Transmilenio S.A.

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”:

- Caja de la Vivienda Popular
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de las Artes-IDARTES
- Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital del Movilidad
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- Secretaría General
- Sub Red Centro Oriente
- Sur Red Sur Occidente
- Transmilenio
- U.A.E. Catastro Distrital

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: María Camila Velásquez-Contratista
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada
Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio