



SECRETARÍA  
GENERAL

**INFORME PETICIONES ENTIDADES  
DISTRITALES MARZO - 2021**

Página 1 de 49

**INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES  
MARZO - 2021**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. ABRIL DE 2021**

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## **TABLA DE CONTENIDO**

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

## INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

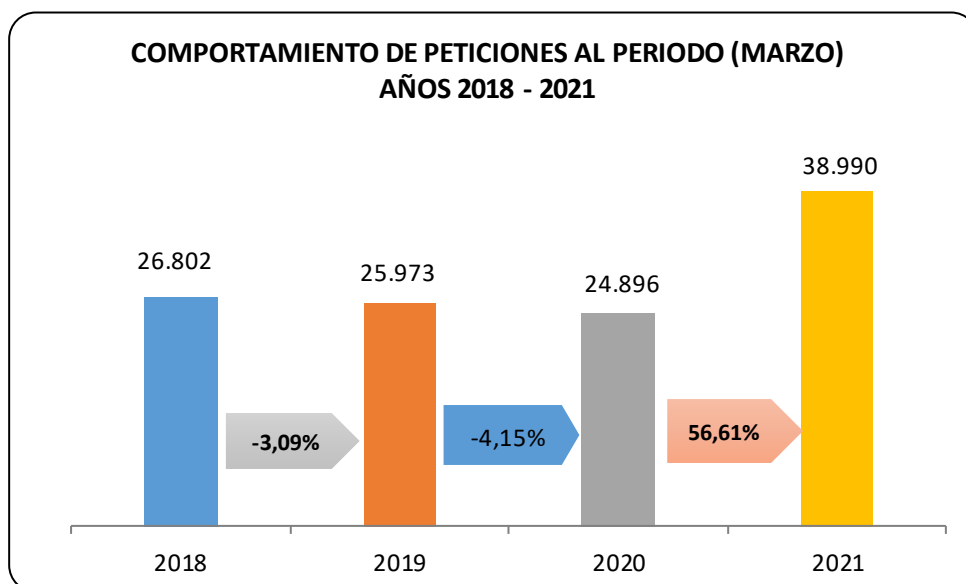
**1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.**

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS										
PERIODO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Diferencia 2021 - 2020		Diferencia frente al mes anterior	
							No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.039	17.643	22.381	21.033	15.829	29.617	13.788	87,11%	3.091	11,65%
Febrero	20.458	22.657	29.728	25.625	22.659	30.108	7.449	32,87%	491	1,66%
Marzo	18.233	25.375	26.802	25.973	24.896	38.990	14.094	56,61%	8.882	29,50%
Abril	20.337	22.168	31.958	25.154	27.791					
Mayo	21.583	30.755	34.166	31.756	31.164					
Junio	21.012	27.382	20.352	24.893	32.998					
Julio	17.127	25.729	26.271	28.133	37.247					
Agosto	20.342	27.799	25.523	27.230	30.667					
Septiembre	21.141	26.442	24.448	24.975	38.794					
Octubre	17.725	26.339	24.119	27.627	37.642					
Noviembre	20.442	26.378	24.893	20.098	32.913					
Diciembre	17.334	20.397	17.653	17.428	26.526					
<b>TOTAL</b>	<b>230.773</b>	<b>299.064</b>	<b>308.294</b>	<b>299.925</b>	<b>359.126</b>	<b>98.715</b>				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 al 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, entre el año 2016 a 2021 (corte 31 de marzo), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; se evidencia que en el mes de marzo se registraron 38.990 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, cifra que muestra un aumento de 8.882 peticiones (29,50%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (febrero), y un aumento de 14.094 peticiones (56,61%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (marzo de 2020).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

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

CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
<b>AÑO 2020</b>					
ENERO	1/01/2020	31/01/2020	12021	164552021	15.829
FEBRERO	1/02/2020	28/02/2020	164562021	394122021	22.659
MARZO	1/03/2020	31/03/2020	394152021	648112021	24.896
ABRIL	1/04/2020	30/04/2020	648122021	930892021	27.791
MAYO	1/05/2020	31/05/2020	930902021	1216512021	31.164
JUNIO	1/06/2020	30/06/2020	1247782021	1541412021	32.998
JULIO	1/07/2020	31/07/2020	1585472021	1871232021	37.247
AGOSTO	1/08/2020	31/08/2020	1965502021	2252432021	30.667
SEPTIEMBRE	1/09/2020	30/09/2020	2278892021	2564512021	38.794
OCTUBRE	1/10/2020	31/10/2020	2673592021	2960492021	37.642
NOVIEMBRE	1/11/2020	30/11/2020	3057922021	3344732021	32.913
DICIEMBRE	1/12/2020	31/12/2020	3394272020	3664182020	26.526
<b>AÑO 2021</b>					
ENERO	1/01/2021	31/01/2021	12021	290342021	29.617
FEBRERO	1/02/2021	28/02/2021	306712021	627032021	30.108
MARZO	1/03/2021	31/03/2021	627042021	1040222021	38.990

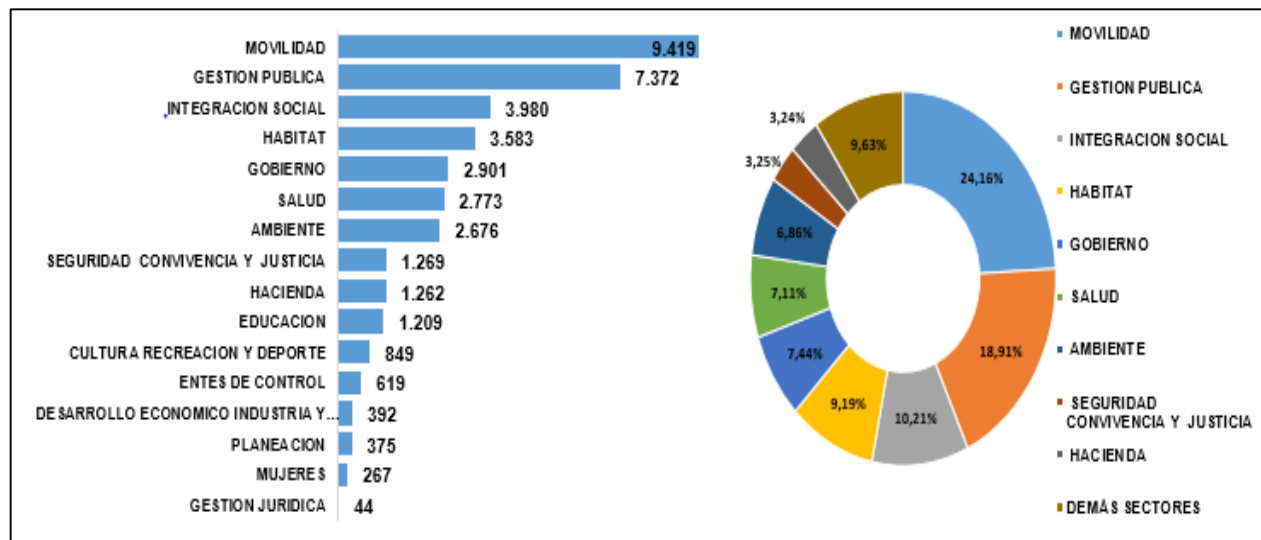
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2020- 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

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

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

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



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - marzo 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

La Gráfica No 2 muestra que en el mes de marzo los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son <sup>2</sup>: Movilidad con 9.419 peticiones (24,16%), Integración Social con 3.980 peticiones que representan el 10,21% del total registrado en el mes de marzo en el Sistema, Hábitat con 3.583 peticiones (9,1%), Gobierno con 2.901 (7,44%), y Salud con 2.773 peticiones (7,11% del total), las cuales acumulan 22.656 peticiones y representan el 58,11% del total de las peticiones registradas en el mes de marzo en el Distrito Capital.

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

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

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

Seguidamente, en la Tabla No 3 presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de marzo, el porcentaje que estas representan frente a su sector y frente al total de peticiones registradas en el Distrito Capital:

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	8.276	87,86%	21,23%
	TRANSMILENIO	427	4,53%	1,10%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	216	2,29%	0,55%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	192	2,04%	0,49%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	131	1,39%	0,34%
	SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	93	0,99%	0,24%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	49	0,52%	0,13%
	GRÚAS Y PATIOS	35	0,37%	0,09%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>9.419</b>	<b>100%</b>	<b>24,16%</b>
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	7.339	99,55%	18,82%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	33	0,45%	0,08%
<b>TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA</b>		<b>7.372</b>	<b>100%</b>	<b>18,91%</b>
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.958	99,45%	10,15%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	22	0,55%	0,06%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>3.980</b>	<b>100%</b>	<b>10,21%</b>
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2.259	63,05%	5,79%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR- CVP	636	17,75%	1,63%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- U.A.E.S.P	362	10,10%	0,93%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	163	4,55%	0,42%



SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	45	1,26%	0,12%
	CODENSA	42	1,17%	0,11%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	40	1,12%	0,10%
	GAS NATURAL	36	1,00%	0,09%
<b>TOTAL SECTOR HABITAT</b>		<b>3.583</b>	<b>100%</b>	<b>9,19%</b>
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.379	82,01%	6,10%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	469	16,17%	1,20%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	53	1,83%	0,14%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>2.901</b>	<b>100%</b>	<b>7,44%</b>
<b>SALUD</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.177	42,45%	3,02%
	SUBRED SUR	440	15,87%	1,13%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	369	13,31%	0,95%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	352	12,69%	0,90%
	SUBRED NORTE	225	8,11%	0,58%
	CAPITAL SALUD EPS	204	7,36%	0,52%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	6	0,22%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>2.773</b>	<b>100%</b>	<b>7,11%</b>
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.493	55,79%	3,83%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	719	26,87%	1,84%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	421	15,73%	1,08%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	43	1,61%	0,11%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.676</b>	<b>100%</b>	<b>6,86%</b>
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	869	68,48%	2,23%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	400	31,52%	1,03%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>1.269</b>	<b>100%</b>	<b>3,25%</b>
<b>HACIENDA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	831	65,85%	2,13%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	249	19,73%	0,64%
	FONCEP	113	8,95%	0,29%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	69	5,47%	0,18%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>1.262</b>	<b>100%</b>	<b>3,24%</b>
<b>EDUCACION</b>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1.091	90,24%	2,80%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	76	6,29%	0,19%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	42	3,47%	0,11%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACION</b>		<b>1.209</b>	<b>100%</b>	<b>3,10%</b>
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	232	27,33%	0,60%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	210	24,73%	0,54%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	152	17,90%	0,39%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	125	14,72%	0,32%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	81	9,54%	0,21%
	CANAL CAPITAL	39	4,59%	0,10%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	10	1,18%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>849</b>	<b>100%</b>	<b>2,18%</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>	VEEDURÍA DISTRITAL	351	56,70%	0,90%
	CONCEJO DE BOGOTA	174	28,11%	0,45%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	94	15,19%	0,24%
<b>TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL</b>		<b>619</b>	<b>100%</b>	<b>1,59%</b>
<b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	324	82,65%	0,83%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	64	16,33%	0,16%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	4	1,02%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>392</b>	<b>100%</b>	<b>1,01%</b>
<b>PLANEACION</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	375	100,00%	0,96%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>		<b>375</b>	<b>100%</b>	<b>0,96%</b>
<b>MUJERES</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	267	100%	0,68%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>267</b>	<b>100%</b>	<b>0,68%</b>
<b>GESTION JURIDICA</b>	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	44	100%	0,11%
<b>TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA</b>		<b>44</b>	<b>100%</b>	<b>0,11%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>38.990</b>		<b>100,00%</b>

**Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

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

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 8.276 peticiones, que representan el 87,86% del total de peticiones registradas en su Sector y el 21,23% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.958 peticiones que representan el 99,45% del total de peticiones registradas en su Sector y el 10,15% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.379 peticiones que representan el 82,01% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,10% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 2.259 peticiones, que representan el 63,05% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,79% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.493 peticiones que representan el 55,79% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,83% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (febrero), se observa variación en la posición de la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, posición que estuvo ocupada en ese mes por la Secretaría Distrital de Integración Social. Por otra parte, se observa que estas mismas cinco (5) entidades enunciadas anteriormente (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat, Secretaría Distrital de Ambiente) también se clasificaron como las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

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

SECTOR	FEBRERO 2021	MARZO 2021	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	3.219	9.419	192,61%
GESTION PUBLICA	7.178	7.372	2,70%
INTEGRACION SOCIAL	3.499	3.980	13,75%
HABITAT	3.121	3.583	14,80%
GOBIERNO	2.755	2.901	5,30%
SALUD	2.560	2.773	8,32%
AMBIENTE	2.349	2.676	13,92%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.028	1.269	23,44%
HACIENDA	1.090	1.262	15,78%
EDUCACION	1.419	1.209	-14,80%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	590	849	43,90%
ENTES DE CONTROL	479	619	29,23%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	208	392	88,46%
PLANEACION	320	375	17,19%
MUJERES	247	267	8,10%
GESTION JURIDICA	46	44	-4,35%
<b>TOTAL</b>	<b>30.108</b>	<b>38.990</b>	<b>29,50%</b>

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

En la Tabla No 4 se muestra la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de marzo con las registradas en el mes anterior (febrero); se observa una variación de 29,50% (8.882 peticiones), en donde trece (13) sectores y los entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose los sectores Movilidad y Desarrollo Económico que presentan el mayor aumento en el porcentaje de peticiones registradas (192,61% y 88,46% respectivamente).

Por otra parte, sólo dos (2) sectores presentan disminución en el porcentaje de sus peticiones registradas: Educación y Gestión Jurídica.

### 2.3 Gestión de respuesta por sectores

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

PETICIONES MARZO 2021						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS MARZO 2021	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS MARZO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
GOBIERNO	2.901	7,44%	1.268	4.911	6.179	15,31%
INTEGRACION SOCIAL	3.980	10,21%	2.092	2.946	5.038	12,48%
HABITAT	3.583	9,19%	673	4.036	4.709	11,67%
MOVILIDAD	9.419	24,16%	2.323	2.384	4.707	11,66%
SALUD	2.773	7,11%	1.739	2.051	3.790	9,39%
PLANEACION	375	0,96%	239	3.433	3.672	9,10%
AMBIENTE	2.676	6,86%	454	2.365	2.819	6,98%
HACIENDA	1.262	3,24%	404	2.166	2.570	6,37%
EDUCACION	1.209	3,10%	368	1.642	2.010	4,98%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.269	3,25%	524	845	1.369	3,39%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	392	1,01%	468	582	1.050	2,60%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	849	2,18%	551	407	958	2,37%
GESTION PUBLICA	7.372	18,91%	183	478	661	1,64%
ENTES DE CONTROL	619	1,59%	394	154	548	1,36%
MUJERES	267	0,68%	43	194	237	0,59%
GESTION JURIDICA	44	0,11%	18	32	50	0,12%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>38.990</b>	<b>100%</b>	<b>11.741</b>	<b>28.626</b>	<b>40.367</b>	<b>100%</b>

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

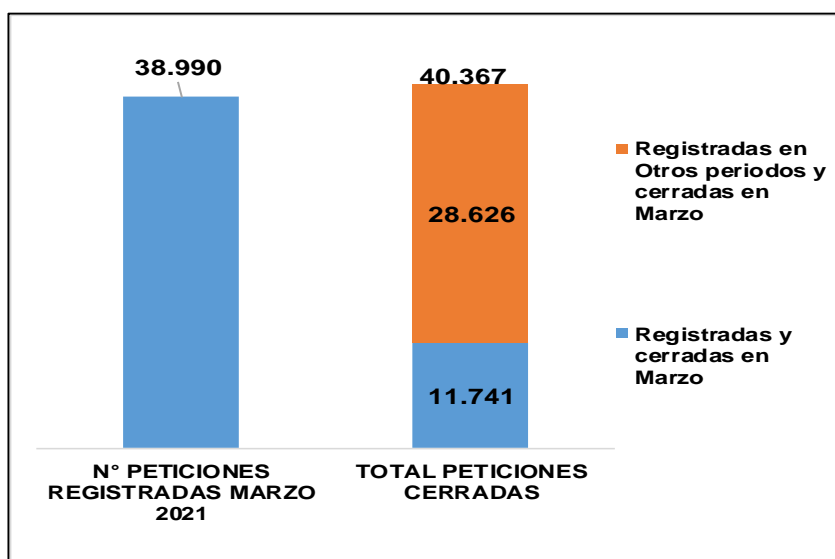
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

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

La Tabla No 5 muestra que, en el Distrito Capital se realizó cierre a 40.367 peticiones, de las cuales el 29,08% (11.741) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (marzo) y el restante 70,91% (28.626) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de marzo.

La Tabla No 5 también muestra que el sector con mayor número de cierres es Gobierno, con 6.179 que representan el 15,31% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Integración Social con 5.038 cierres que representan el 12,48% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

Al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de marzo, la Gráfica No 3 muestra que de las 38.990 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 11.741 peticiones ingresadas y registradas en este mes (marzo), quedando en trámite 27.249 peticiones, que representan el 69,88% del total registrado en el mes.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

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

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

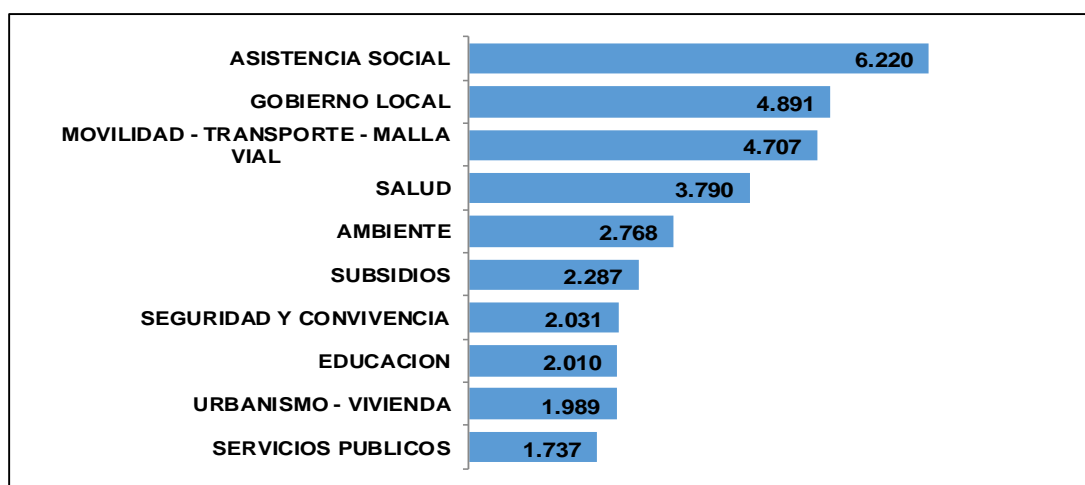
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha	8.330	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.751	-
	Otras Dependencias Secretaría General	550	607
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		24	54
<b>TOTAL</b>		<b>10.655</b>	<b>661</b>

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

La Tabla No 6 permite concluir que la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 10.655, adelantados en un alto porcentaje (99,7%) por la Secretaría General. Con respecto a las respuestas, se emitieron 661, de las cuales 607 fueron emitidas por la Secretaría General y 54 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

## 2.4 Temas y subtemas más reiterados



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

Tomando como base las 40.367 respuestas emitidas en el mes de marzo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, la Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 32.430 peticiones (80,33% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Asistencia Social" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 15,41% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo; en segundo lugar, se ubica el tema "Gobierno Local" que representa el 12,12% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (febrero) se observa variación en la posición del tema más reiterado en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes esta posición estuvo ocupada por el tema "Movilidad, transporte y malla vial" que en este marzo pasó a ubicarse en la tercera posición, como tema más frecuente en el Distrito Capital. Por otra parte, hay que señalar que, nueve (9) de estos temas (con algunas variaciones en la posición ocupada) también se encontraron en el mes anterior (febrero) dentro del TOP de los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital, observándose que el tema "Servicios públicos" entró a este TOP, desplazando al tema "Familia" que no se ubicó dentro de los 10 más reiterados en el Distrito Capital en el mes de marzo.

En la Tabla No 7 se muestran los temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de marzo, discriminados por tipología de registro:

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general	% del total
ASISTENCIA SOCIAL	322		227	5.479	3	70	71	38	3	7	6.220	15,40%
GOBIERNO LOCAL	129	49	2.599	1.583	2	276	119	103	20	11	4.891	12,11%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	180	4	676	2.853	8	408	312	184	34	48	4.707	11,66%



SALUD	82	11	144	1.550	270	301	1.184	136	75	37	3.790	9,38%
AMBIENTE	48	8	277	1.739	2	44	173	465	2	10	2.768	6,85%
SUBSIDIOS	18	2	52	2.160	3	19	23	10	-	-	2.287	5,66%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	82	18	543	1.024	12	116	130	91	7	8	2.031	5,03%
EDUCACION	161		130	817	4	523	206	108	46	15	2.010	4,97%
URBANISMO - VIVIENDA	169		113	1.475	2	23	73	80	54	-	1.989	4,92%
SERVICIOS PUBLICOS	64	9	358	888	5	214	135	47	5	12	1.737	4,30%
OTROS TEMAS	437	62	707	5.146	49	249	377	714	160	36	7.937	19,66%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.692</b>	<b>163</b>	<b>5.826</b>	<b>24.714</b>	<b>360</b>	<b>2.243</b>	<b>2.803</b>	<b>1.976</b>	<b>406</b>	<b>184</b>	<b>40.367</b>	<b>100%</b>

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

La Tabla No 7 muestra que las dos tipologías con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 24.714 peticiones que representan el 61,22% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.826 peticiones que representan el 14,43%.

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

En la Tabla No 7 también se observa que la tipología de mayor registro en el tema más frecuente (Asistencia social), es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 5.479 peticiones que representan el 88,08% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo con este tema; la segunda tipología en este tema es la “Consulta” con 322 peticiones que representan el 5,17% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo con este tema.

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

**Sector Gobierno**

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
VENTAS AMBULANTES	731	11,8%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	598	9,7%
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	592	9,6%
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	489	7,9%
CONTRAVENCIONES COMUNES CODIGO DE POLICIA	371	6,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.398	55,0%
<b>TOTAL</b>	<b>6.179</b>	<b>100%</b>

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

Los dos subtemas más reiterados en el mes en este Sector son “Ventas ambulantes” y “Oficina de Atención a la ciudadanía” que representan el 11,8% y el 9,7% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (febrero) se observa variación en el Subtema más frecuente, teniendo en cuenta que esta posición estuvo ocupada en el mes anterior por el subtema “Oficina de Atención a la ciudadanía” que pasó a ubicarse en el segundo lugar en el mes de marzo.

**Sector Integración Social**

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	2.825	56,1%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	512	10,2%
COMEDORES COMUNITARIOS	227	4,5%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	160	3,2%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	159	3,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.155	22,9%
<b>TOTAL</b>	<b>5.038</b>	<b>100%</b>

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

En este Sector, el subtema más reiterado es “Enlace social” con el 56,1% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de marzo; en segundo lugar, se ubica “Apoyos económicos adulto mayor” con el 10,2% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (febrero) no se observa variación en el subtema más frecuente, teniendo en cuenta que este mismo subtema (Enlace social) fue el más reiterado en ese mes.

### Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1.386	29,4%
ACCESO A VIVIENDA	755	16,0%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	321	6,8%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	203	4,3%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	176	3,7%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.868	39,7%
<b>TOTAL</b>	<b>4.709</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 29,4% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, seguido del subtema “Acceso a vivienda” con el 16,0% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que este mismo subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” ocupó esta posición en el mes de febrero.

### Sector Movilidad

En este Sector, los subtemas más frecuentes en este mes son “Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito” y “Descargue de Comparendos” que representan el 16,3% y el 7,3% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (febrero), se observa variación en el subtema más reiterado. teniendo en cuenta que esta posición estuvo ocupada en el mes anterior por el subtema “Descargue de comparendos” que pasó a ubicarse en el segundo lugar en el mes de marzo.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO	765	16,3%
DESCARGUE DE COMPARENDOS	345	7,3%
ATENCION RED CADE	278	5,9%
AFECTACION POR EJECUCION DE OBRA	216	4,6%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRASNPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	212	4,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.891	61,4%
<b>TOTAL</b>	<b>4.707</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

## Sector Salud

En el Sector Salud, el subtema más reiterado en el mes es “Ambulatorio medicina especializada” con el 10,6% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de marzo; en segundo lugar, se ubica el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” con el 9,7% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (febrero), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes, esta posición estuvo ocupada por el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” que como se observa pasó a ubicarse en segundo lugar en el mes de marzo.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	400	10,6%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	369	9,7%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	248	6,5%
AMBULATORIO C. EXTERNA GENERAL	128	3,4%
INADECUADA ORIENTACIÓN	116	3,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.529	66,7%
<b>TOTAL</b>	<b>3.790</b>	<b>100%</b>

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

## 2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

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

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

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

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

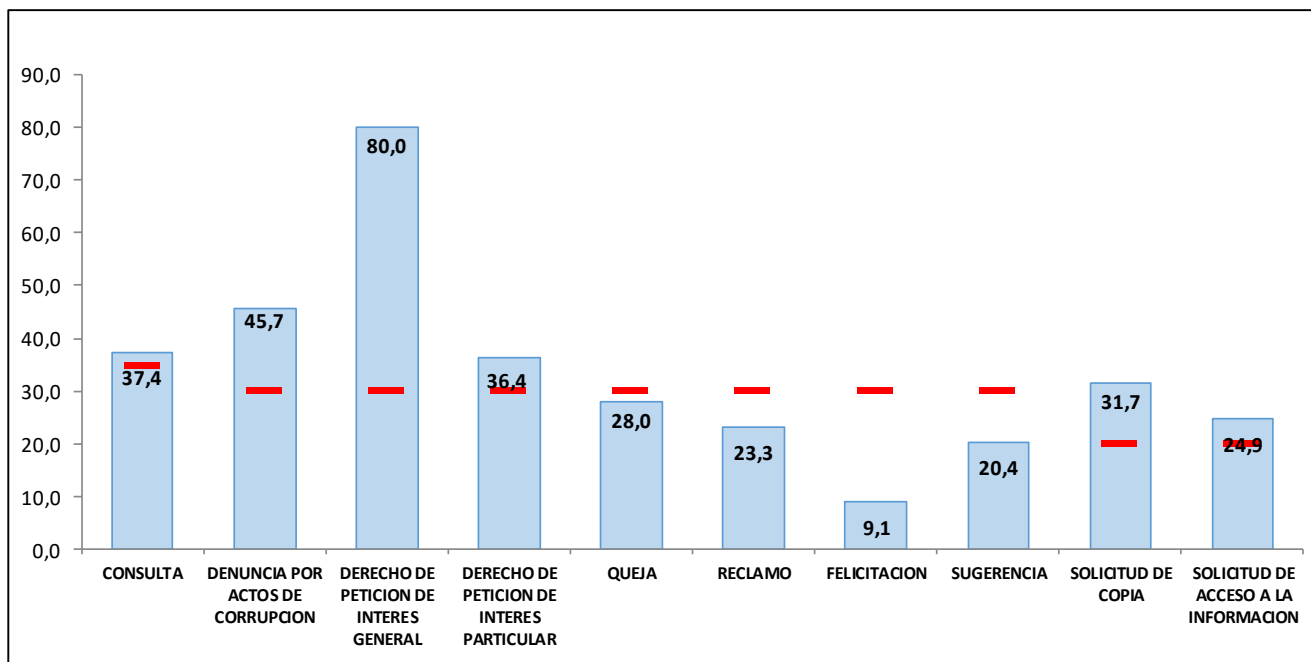
*(I) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

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

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

El tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en marzo fue de 40,5 días hábiles; frente al mes anterior (febrero) se presenta un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 33,3 días hábiles.

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



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

Con respecto a los tiempos promedio de cierre por sector y por tipología, a continuación, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, de acuerdo al Decreto 491/2020, observándose que, en el mes de marzo, los siguientes sectores presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020: Gobierno y Hacienda, (todas las tipologías), Hábitat y Planeación (7 tipologías), Ambiente (2 tipologías), Desarrollo Económico, Educación y Entes de Control (1 tipología).

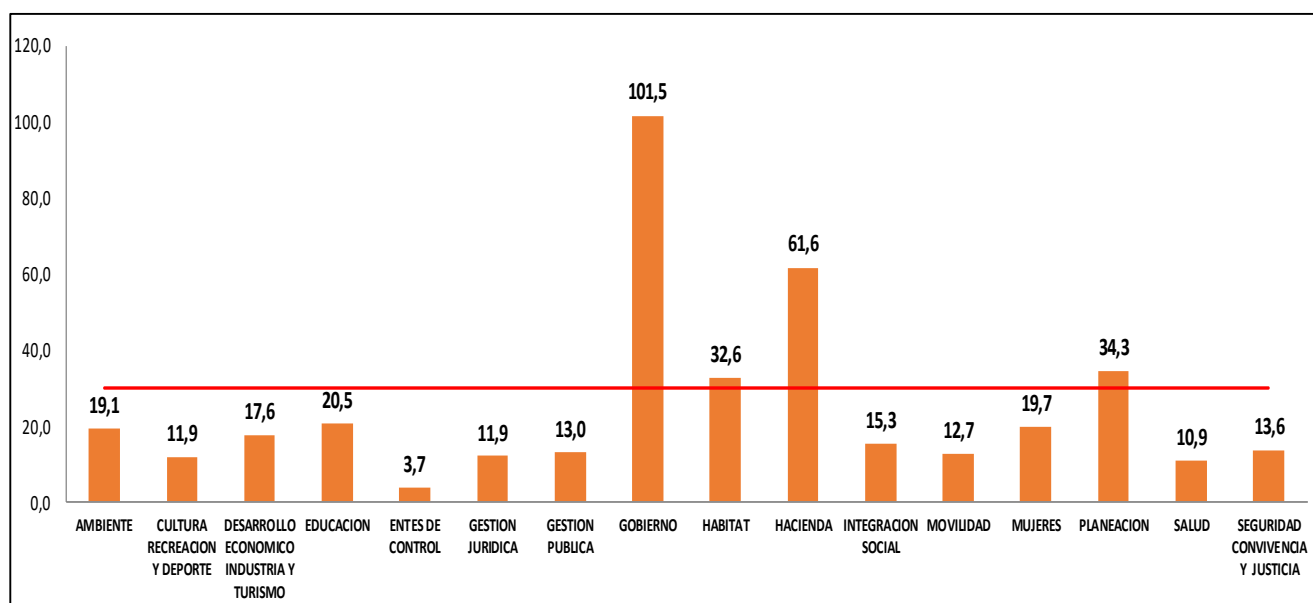
Por otra parte, hay que mencionar que los sectores Gobierno, Hacienda, Hábitat, Planeación y Ambiente, en el mes anterior (febrero) también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACION (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (20 DÍAS)
AMBIENTE	23,2	4,6	24,4	26,3	19,2	<b>30,5</b>	16,5	12,3	<b>23,7</b>	15,5
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	16,9	6,5	17,5	11,1	17,8	13,1	5,1	11,9	9,4	8,8
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	15,9	26,0	22,3	13,8	22,0	25,4	1,0	12,8	<b>34,0</b>	7,5
EDUCACION	29,0	-	23,9	24,2	23,1	22,6	12,3	17,1	12,4	<b>21,1</b>
ENTES DE CONTROL	17,2	1,9	4,6	4,7	2,9	2,3	-	5,7	<b>41,4</b>	13,3
GESTION JURIDICA	17,0	-	9,1	14,7	-	-	-	-	14,0	10,3
GESTION PUBLICA	15,0	2,0	20,4	18,5	15,5	13,3	9,4	11,6	12,0	12,3
GOBIERNO	<b>91,2</b>	<b>108,0</b>	<b>137,5</b>	<b>128,2</b>	<b>76,3</b>	<b>85,6</b>	<b>98,7</b>	<b>76,4</b>	<b>183,6</b>	<b>136,1</b>
HABITAT	31,1	29,3	<b>32,1</b>	<b>45,9</b>	<b>30,9</b>	26,9	<b>32,5</b>	<b>30,7</b>	<b>21,7</b>	<b>29,4</b>
HACIENDA	<b>59,7</b>	<b>63,5</b>	<b>77,0</b>	<b>80,2</b>	<b>42,8</b>	<b>61,8</b>	<b>63,0</b>	<b>42,7</b>	<b>47,4</b>	<b>39,4</b>
INTEGRACION SOCIAL	17,2	9,4	16,7	14,8	16,2	16,3	15,7	17,8	9,1	12,9
MOVILIDAD	10,3	10,8	12,1	11,8	11,5	12,3	19,8	10,6	8,4	15,9
MUJERES	17,3	11,0	17,5	22,8	19,2	28,0	-	-	14,4	15,4
PLANEACION	<b>39,2</b>	-	<b>36,2</b>	27,6	<b>30,2</b>	26,6	<b>48,5</b>	<b>37,0</b>	<b>31,0</b>	<b>28,2</b>
SALUD	11,3	6,8	16,1	13,1	11,0	10,9	5,5	12,8	8,3	9,5
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	9,7	3,3	19,3	14,8	13,0	18,4	16,8	9,7	10,8	7,1
<b>PROMEDIO</b>	<b>37,4</b>	<b>45,7</b>	<b>80,0</b>	<b>36,4</b>	<b>28,0</b>	<b>23,3</b>	<b>9,1</b>	<b>20,4</b>	<b>31,7</b>	<b>24,9</b>

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

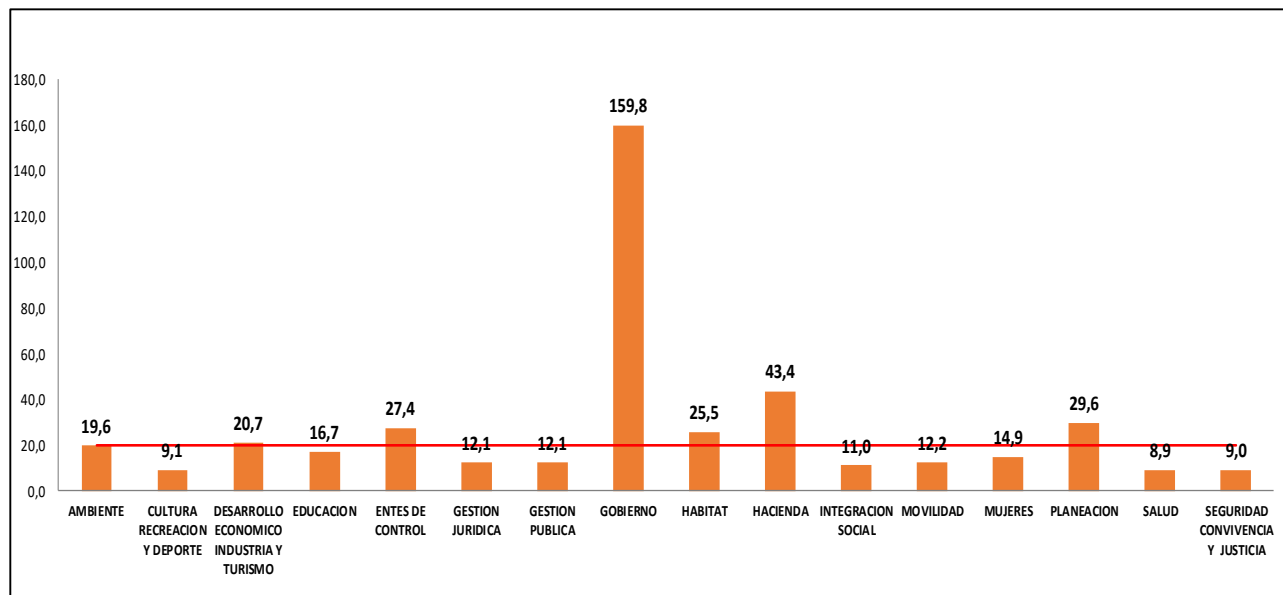
A continuación, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de cierre por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 30 días, de acuerdo al Decreto 491/2020: (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular,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



**Gráfica No 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 30 días**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

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





**Gráfica No 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 20 días**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

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

## 2.6 Seguimiento a peticiones pendientes de cierre

A continuación, en la Tabla No 14, se muestra las 10 entidades con el mayor número de peticiones pendientes de cierre en el Sistema y que requieren validación, la cual permite observar que la entidad que acumula el mayor número de peticiones para validación es la Secretaría Distrital de Gobierno con 19.188 peticiones, que representan el 64,38% del total del Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital del Hacienda, con 4.388 peticiones para validación, que representan el 14,72% del total en el Distrito Capital.

:

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	19.188	64,38%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	4.388	14,72%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	3.820	12,82%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	845	2,84%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	376	1,26%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	183	0,61%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	164	0,55%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	161	0,54%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	151	0,51%
UAE SERVICIOS PUBLICOS	116	0,39%
OTRAS ENTIDADES	411	1,38%
<b>TOTAL</b>	<b>29.803</b>	<b>100%</b>

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

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

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

<sup>5</sup> Evaluación de respuestas emitidas en el mes de febrero/2021, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
34.360	1.290	1.231	59	1.189	101	1.231	59	1.138	152	181	182
		95%	5%	92%	8%	95%	5%	88%	12%	14%	14%

Tabla No 15. Evaluación en cuanto a calidad y calidez de las respuestas emitidas por entidades

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

La población corresponde a 34.360 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de febrero; de estas, se tomó una muestra de 1.290 respuestas para la respectiva evaluación.

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

Las cifras muestran que el 95% (1.231) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 92% (1.189) cumple con el criterio de “Claridad”, el 95% (1.231) cumple con el criterio de “Calidez” y el 88% (1.138) cumple el criterio de “Oportunidad”; se concluye que el 14% (181 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 14% (182 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

A continuación, se relaciona el porcentaje de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 28 de febrero<sup>7</sup> de 2021, de cada una de las entidades distritales:

ENTIDAD	% CUMPLIMIENTO
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	46%
CANAL CAPITAL	100%

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

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

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

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

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

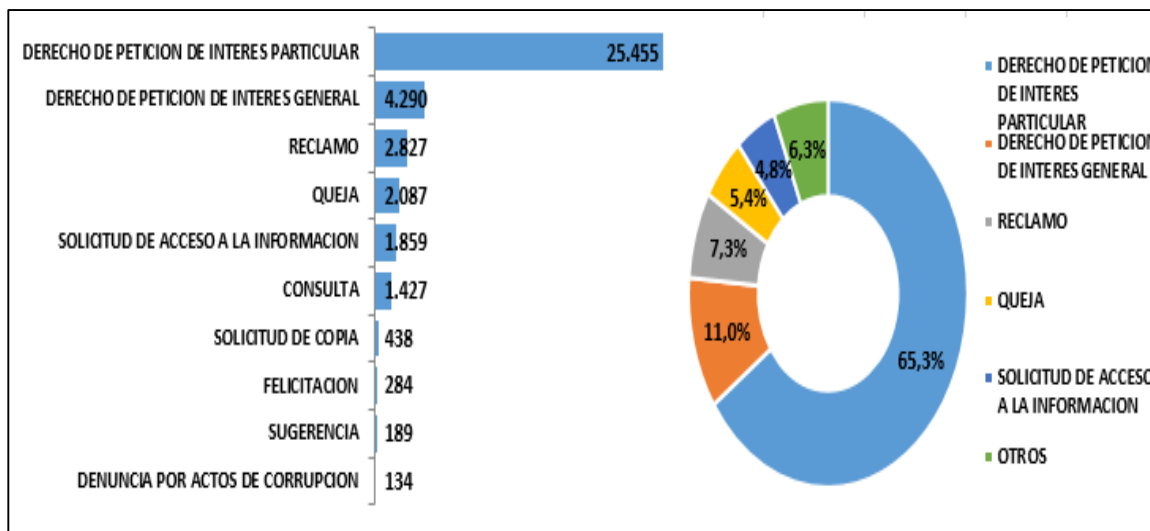
<sup>7</sup> Se aclara que en el Informe Peticiones Entidades Distritales febrero 2021, se presentó el porcentaje de cumplimiento corte 31 enero 2021.

CAPITAL SALUD EPS	100%
U.A.E CATASTRO DISTRITAL	100%
CODENSA	92%
CONCEJO DE BOGOTÁ	83%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	69%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	85%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	89%
EMPRESA DE TELÉFONOS-ETB	100%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	100%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	90%
GAS NATURAL	100%
GRÚAS Y PATIOS	89%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	92%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD- IDCBIS	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	50%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	90%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	69%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	58%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	100%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	91%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	100%

INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	31%
JARDÍN BOTÁNICO-JBB	92%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	73%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	100%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	91%
ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	67%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	79%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	80%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	93%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	79%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	29%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	14%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	71%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	92%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	71%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	93%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	86%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	14%
SECRETARÍA GENERAL	80%
SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL	100%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	93%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	88%
SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	100%
SUBRED CENTRO ORIENTE	92%
SUBRED NORTE	79%

SUBRED SUR	93%
SUBRED SUR OCCIDENTE	100%
TRANSMILENIO	93%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	71%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	80%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	100%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	75%
VEEDURÍA DISTRITAL	91%

### 3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA



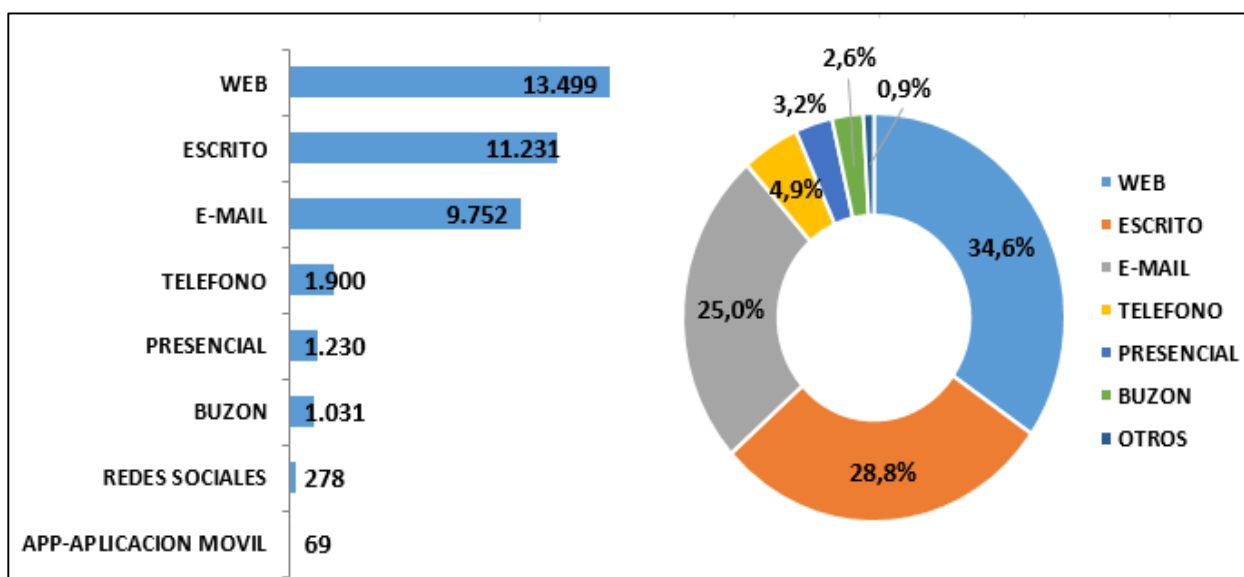
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

La Gráfica No 8 muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de marzo, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología con mayor registro, con 25.455 peticiones, que representan el 65,3% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de

Interés General” con 4.290 peticiones que representan el 11,0% del total registrado. Frente al mes anterior (febrero) no se presenta variación en la posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología con mayor registro.

#### 4. CANALES DE INTERACCIÓN



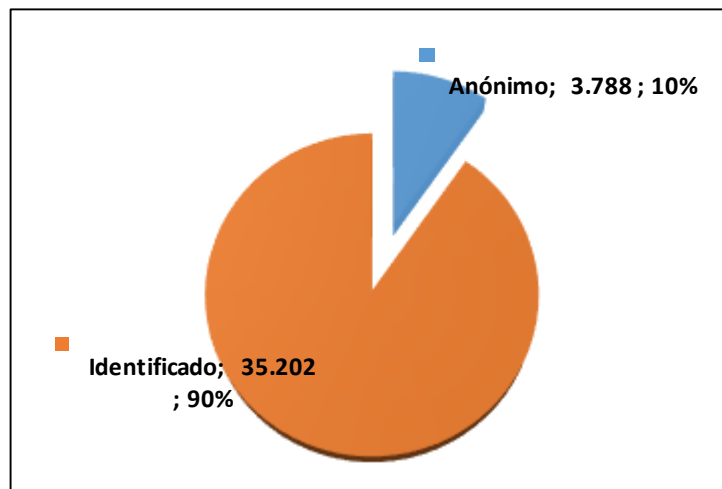
Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

En la Gráfica No 9 se observa que en el mes de marzo el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 13.499 peticiones, que representan el 34,6% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 11.231 peticiones (28,8% del total registrado); frente al mes anterior (febrero) no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, este mismo canal “Web” fue el más utilizado por la ciudadanía.

#### 5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de marzo por la ciudadanía, 35.202 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 90% del total de peticiones registradas, mientras que 3.788 peticiones (10% del total) lo fueron por ciudadanos(as) anónimos; frente al mes anterior (febrero) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del requirente, teniendo en cuenta que en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.



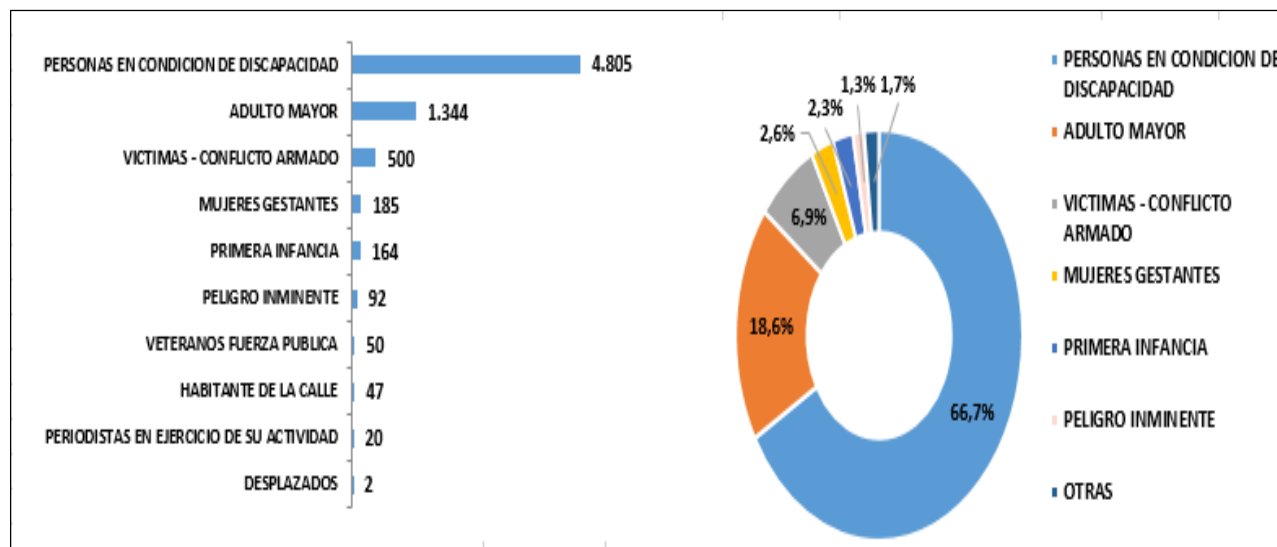
Gráfica No 10. Calidad del Requirente

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

## 6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de marzo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 7.209 peticiones (18,5% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas en condición de discapacidad, adulto mayor, víctimas de conflicto armado, mujeres gestantes, primera infancia, peligro inminente, veteranos fuerza pública, habitante de calle, periodistas en ejercicio de su actividad y desplazados). De éstas, la condición de petionario "Personas en condición de discapacidad" presenta el mayor número de registros (4.805) que representan el 66,7%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición "Adulto mayor" con 1.344 peticiones que representan el 18,6% del total de peticiones que refieren condición especial.





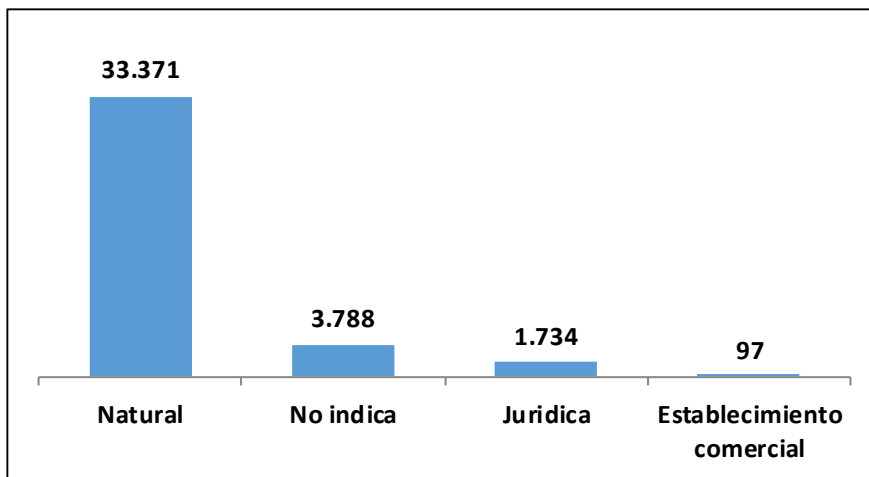
Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

Frente al mes anterior (febrero), se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que en ese mes “Adulto mayor” fue la condición con mayor número de registros en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones -Bogotá te escucha.

## 7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

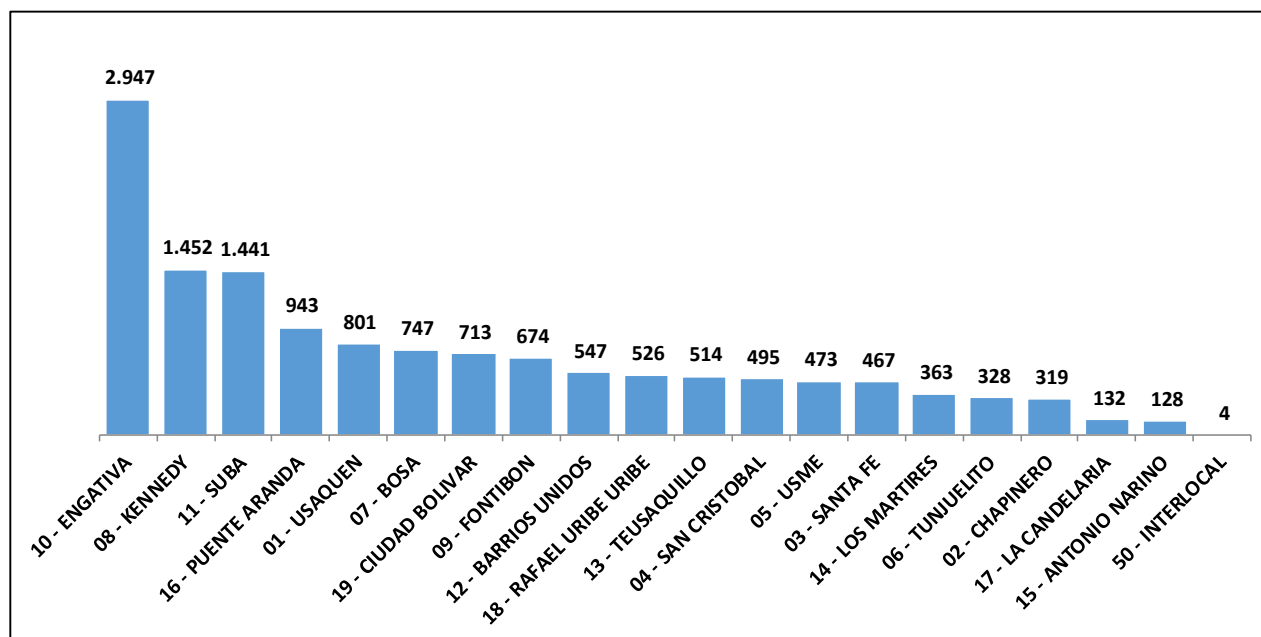
En la Gráfica No 12 se muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, en el mes de marzo 33.371 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 85,59% del total registrado en el Distrito; en 3788 peticiones (9,72%) no se reporta esta información; 1.734 peticiones (4,45%) registraron como personas jurídicas y 97 peticiones (0,25%) como establecimiento comercial. Al comparar estas cifras, frente a las del mes anterior (febrero), no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, ni a la proporción que representa, teniendo en cuenta que, en dicho mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

## 8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de marzo, en 14.014 peticiones (35,9% del total registrado en el mes de marzo) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (información que corresponde a la localidad donde se origina la petición, es decir la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), observándose que las localidades de Engativá, Kennedy y Suba, son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 2.947, 1.452 y 1.441 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 41,67% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de marzo. Hay que mencionar que, en el mes anterior (febrero) estas tres (3) localidades también fueron las más relacionadas con las peticiones interpuestas por la ciudadanía, con variación en la 1ª y 3ª posición, teniendo en cuenta la Localidad de Engativá en febrero se ubicó en la 3ª posición, pasando en marzo a ubicarse en la 1ª posición como localidad más relacionada con las peticiones interpuestas por la ciudadanía, desplazando a la Localidad de Suba.

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

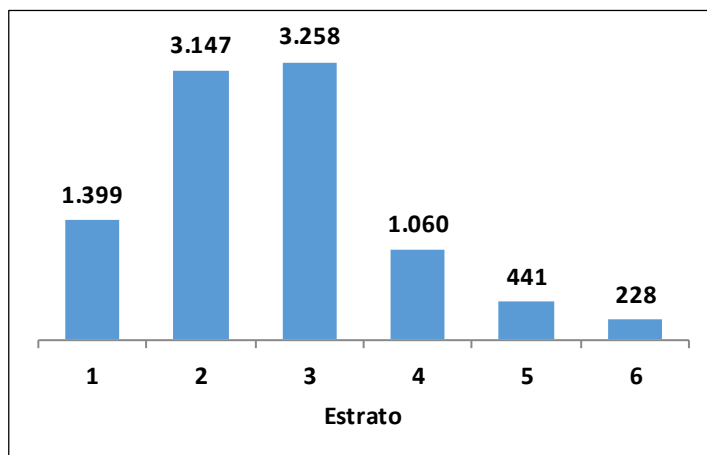
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	65
	IMPUESTOS DISTRITALES	63
	MATRICULAS	61
08 - KENNEDY	FORTALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	137
	BOGOTA SOLIDARIA	106
	IMPUESTOS DISTRITALES	74
11 - SUBA	IMPUESTOS DISTRITALES	122
	BOGOTA SOLIDARIA	102
	MATRICULAS	77

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2021

La Tabla No 16 muestra que el tema "Impuestos distritales" es transversal en las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Kennedy y Suba).

## 9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2021

En la Gráfica No 14 se muestra el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual permite observar que en el mes de marzo se registraron 9.533 peticiones que incluyeron esta variable (24,4% del total registrado en el mes). De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (3.258 peticionarios) que representan el 34,2% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de marzo; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 2” con 3.147 peticiones que representan el 33,0% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en el mes de marzo. Frente al mes anterior (febrero) se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que, en ese mes, el “Estrato 2” fue el de mayor número de registros en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

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

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

En la Tabla No 17 se muestran las peticiones que en el mes de marzo en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 125 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	Una persona solicita conservación y recuperación del espacio público de un sector de la ciudad.
		La ciudadana solicita estudio sobre la calidad del aire por el incremento de basuras en un sector de la ciudad.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE CULTURA	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	La ciudadana solicita información sobre beneficios salariales de los funcionarios de carrera en la entidad.
		El ciudadano informa sobre reunión sobre socialización artistas con permiso de trabajo para un sector de la ciudad.
		El ciudadano solicita información sobre programas y proyectos que beneficien la labor de los escritores de la ciudad.
		La ciudadana solicita información sobre proceso de asignación de recursos a través de convocatorias dirigidas a la sociedad civil.
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Veeduría ciudadana solicita verificación autenticidad de documentos por firma de contrato de prestación de servicios.
		Una persona solicita conocer el plan de alternancia educativa presentada al Ministerio de Educación.
GOBIERNO	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPAIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	Una persona presenta queja por posible vulneración de habeas data mediante circular emitida por la entidad.
	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano informa sobre la falta del plan para el manejo de residuos en una localidad de la ciudad, solicita intervención.
		Una persona solicita seguimiento para el manejo de residuos de una empresa en un sector de la ciudad.
		Una persona denuncia posibles actos de corrupción en la entrega de ayudas de la Administración distrital en un sector de la ciudad.
		La administradora de un edificio solicita intervención, mantenimiento y arreglo de andenes por deterioro en un sector de la ciudad.
		La administradora de un edificio solicita intervención, mantenimiento y arreglo de andenes por deterioro en un sector de la ciudad.
		La Junta de Administradora Local solicita intervención en temas de mantenimiento de malla vial, iluminación y zonas verdes en un sector de la ciudad.

GOBIERNO

SECRETARÍA  
DISTRITAL DE  
GOBIERNO

El ciudadano manifiesta inconformidad al hacer seguimiento a una querrela vía telefónica y no obtener atención, solicita horarios de atención al público.

Una persona denuncia posibles actos de corrupción.

La ciudadana solicita copia de respuesta a un requerimiento presentado a la Alcaldía de su localidad.

La ciudadana solicita información de un trámite presentado a la Alcaldía de su localidad.

Una persona se queja del constante ruido y posible violación a las medidas de Bioseguridad en local comercial cerca a su domicilio.

Una persona manifiesta inconformidad con las acciones que realiza la Policía en el sector donde resido por posible violación a las medidas de Bioseguridad.

Una persona denuncia posibles actos de corrupción.

El ciudadano solicita información sobre la entrega de ayudas humanitarias por Covid 19 en un sector de la ciudad.

El ciudadano solicita información sobre la entrega de ayudas humanitarias por Covid 19 en un sector de la ciudad.

Una persona se queja por presunta violación de las medidas de Bioseguridad en establecimiento comercial cerca de su domicilio.

Respuesta a requerimiento presentado por una ciudadana sobre medidas de Bioseguridad.

Una persona se queja del constante ruido y posible violación a las medidas de Bioseguridad en local comercial cerca a su domicilio.

Una persona denuncia posible posesión de matas de marihuana en el conjunto donde reside, solicita intervención.

Una persona se queja por presunta violación de las medidas de Bioseguridad en establecimiento comercial cerca de su domicilio.

La ciudadana denuncia posible violación a las medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad.

El ciudadano denuncia posible violación a las medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad.

Una persona se queja por presunta violación de las medidas de Bioseguridad en establecimiento comercial en un sector de la ciudad.

**GOBIERNO**

**SECRETARÍA  
DISTRITAL DE  
GOBIERNO**

- La ciudadana informa de posibles irregularidades referentes a las medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad.
- La ciudadana se queja por presunta violación de las medidas de Bioseguridad en establecimiento comercial cerca de su domicilio.
- Una persona denuncia presunta violación de las medidas de Bioseguridad en establecimiento comercial en un sector de la ciudad.
- El ciudadano se queja de los constantes ruidos que presentan los establecimientos comerciales cerca al lugar de su residencia.
- La ciudadana solicita verificar condiciones de salubridad en un área del edificio donde reside.
- El ciudadano se queja por posible violación a las medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad.
- El ciudadano solicita verificar licencia de construcción de un predio de la ciudad.
- Administrador de Edificio se queja por presencia de Bicitaxis que alteran el orden del sector, solicita intervención.
- El ciudadano solicita información con fines académicos sobre control urbano y función policiva.
- La ciudadana solicita aval para destrucción de productos averiados.
- El ciudadano solicita información con referencia a la focalización de ayudas por covid 19 en un sector de la ciudad.
- Asociación de fabricantes de ladrillos informa sobre posibles asentamientos ilegales en la zona donde realizan sus actividades.
- La ciudadana solicita quitar los reductores de velocidad en la vía que conduce a un hospital de la ciudad, manifiesta que se tenga en cuenta a las personas con discapacidad.
- La ciudadana se queja por presunta violación de las medidas de Bioseguridad en establecimiento comercial cerca de su domicilio.
- El ciudadano se queja por posibles irregularidades en cirugía veterinaria realizada a su mascota, solicita intervención del lugar.
- La ciudadana solicita ejercer control sobre un proceso de querrela interpuesto a su Alcaldía Local.
- La ciudadana informa sobre situaciones referentes a criminalidad en un sector de la ciudad, solicita intervención.
- El ciudadano denuncia a un vecino por inconvenientes con su mascota de raza brava en un sector de la ciudad.
- El ciudadano solicita permiso para trabajar, ya que hace parte de un grupo de vendedores informales en un sector de la ciudad.

GOBIERNO

SECRETARÍA  
DISTRITAL DE  
GOBIERNO

La ciudadana se queja por presunta violación de las medidas de Bioseguridad en establecimiento comercial cerca de su domicilio.

Veeduría ciudadana solicita a Alcaldía Local información referente a un contrato de prestación de servicios.

El ciudadano se queja por posible violación a las medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad.

El ciudadano solicita información y copia de documentos referentes al Plan de Desarrollo , Proyecto de Acuerdo " Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI"

Una persona se queja por presunta violación de las medidas de Bioseguridad en establecimiento comercial en un sector de la ciudad.

Una persona denuncia posibles irregularidades en el manejo de artículos de reciclaje en un establecimiento, también venta de licor y aglomeración, solicita intervención.

Una persona solicita información sobre el archivo de un proceso judicial que está en curso.

Una persona se queja por presunta violación de las medidas de Bioseguridad en establecimiento comercial en un sector de la ciudad.

Una persona se queja por presunta violación de las medidas de Bioseguridad en establecimiento comercial en un sector de la ciudad.

El ciudadano solicita acompañamiento de veeduría ante Alcaldía Local para el cumplimiento de decisión de Policía ante una querrela.

Una persona se queja por presunta violación de las medidas de Bioseguridad en establecimiento comercial en un sector de la ciudad.

Una persona se queja por presunta violación de las medidas de Bioseguridad en establecimiento comercial en un sector de la ciudad.

Una persona se queja por presunta violación de las medidas de Bioseguridad en establecimiento comercial en un sector de la ciudad.

El ciudadano se queja por disminución de patrullaje de la fuerza pública en un sector de la ciudad, solicita reunión con organismos de seguridad.

El ciudadano solicita acompañamiento de veeduría en reunión con Alcaldía Local para tratar temas de ejecución de un proyecto.



GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana solicita a la Alcaldía Local inscripción en el registro individual de vendedores.
		Veedor solicita a Alcaldía Local información y ejecución sobre contrato.
		Veedor solicita a Alcaldía Local investigación por presuntas irregularidades en contratos.
		Petición Veedurías
HÁBITAT	ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	Respuesta a requerimientos de Venacom.
		El ciudadano solicita continuar como Veedor en mesas de trabajo con entidades distritales.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Una persona se queja por presuntas irregularidades en el pago a empleados de la entidad.
		Una persona solicita información a todas las entidades del distrito sobre manejo que realizan con el Covid 19.
		El ciudadano propone realizar proyecto de inversión en una sede de la entidad para los beneficiarios.
		Una persona informa de posibles irregularidades de un funcionario en la entidad.
		Una persona informa de posibles irregularidades de un funcionario en la entidad.
		El ciudadano informa sobre problemáticas en el distrito y a nivel nacional, solicita soluciones inmediatas.
		Una empresa ofrece su portafolio de servicios de suministro de oficina, aseo y cafetería.
		El ciudadano presenta inconformidad porqué el médico de la entidad desconoce su enfermedad.
		El ciudadano se queja por la no continuidad en el contrato que venía desempeñando en la entidad.
		La ciudadana se queja por la no continuidad en el contrato que venía desempeñando en la entidad.
		La ciudadana se queja por mala atención telefónica a la ciudadanía en una sede de la entidad.
		Una persona felicita a un funcionario de la entidad por la buena gestión que desempeña.
Una persona informa sobre acontecimientos que se presentan en la entidad.		
Una beneficiaria de la entidad solicita ayuda de empleo.		

**INTEGRACIÓN  
SOCIAL**

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

Grupo de investigación de la Defensoría del Pueblo solicita información sobre registro y vinculación de algunas personas.

La ciudadana solicita contratar de nuevo a una persona por su buen desempeño pedagógico en la entidad.

El ciudadano presenta queja por agresión física y verbal de un servidor de la entidad.

La ciudadana presenta queja por agresión física y verbal de un servidor de la entidad.

El ciudadano solicita sea incluido en un programa de la entidad.

La ciudadana solicita información sobre la posibilidad de un nuevo contrato con la entidad.

La ciudadana denuncia posibles amenazas y agresión vulnerando sus derechos, solicita ayuda en el caso.

Una persona se queja por el comportamiento y gestión de una servidora de la entidad.

Las ciudadanas solicitan información de personas beneficiarias de la entidad para denuncia por posibles agresiones.

La ciudadana solicita ayuda de regalías para emprender proyecto de fundación educativa.

Una beneficiaria de la entidad solicita ayuda de empleo.

Una beneficiaria de la entidad solicita ayuda de empleo.

Una beneficiaria de la entidad solicita ayuda de empleo.

La ciudadana solicita información de las políticas de la entidad referente a la lucha contra la corrupción.

El ciudadano presenta su hoja de vida para aspirar a un empleo en la entidad.

Organizaciones sindicales presentan pliego de solicitudes a la entidad.

Corporación cultural solicita documentos referentes a contratos con una entidad del distrito.

Fundación solicita ayuda para continuar desarrollando sus actividades.

El ciudadano solicita intervención en situación que se presenta en un sector de la ciudad que involucra menores de edad y extranjeros.

<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>	<b>INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON</b>	Una persona se queja por presuntas irregularidades por parte de un servidor de la entidad.
		Una persona se queja por presuntas irregularidades por parte de un servidor de la entidad.
	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL</b>	Veedor ciudadano solicita ayuda económica para persona que no tiene empleo a causa del covid 19.
		La ciudadana solicita agendar reunión con una funcionaria de la entidad.
		La ciudadana solicita acompañamiento, asesoría y orientación jurídica en concejos locales de un sector de la ciudad.
		Observatorio ciudadano denuncia presuntas irregularidades con un contrato de prestación de servicios.
		Red Distrital de Vendedores solicita mesa de concertación, veeduría y participación.
		El ciudadano solicita agendar cita para que niña presente proyecto ante la Alcaldía Mayor de Bogotá.
		La ciudadana solicita información sobre presupuesto anual de programas para niños niñas y adolescentes.
		La ciudadana solicita reactivar curso de confección a personas con discapacidad que ella realiza.
<b>MOVILIDAD</b>	<b>METRO DE BOGOTÁ S.A.</b>	El ciudadano solicita información y aclaración referente al proyecto Metro de Bogotá.
		Veeduría Nacional de la Participación de Acción Comunal solicita información y aclaración referente al proyecto Metro de Bogotá.
		El ciudadano solicita información y aclaración referente al proyecto Metro de Bogotá.
	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD</b>	Juntas de Acción Comunal solicitan restituir rutas de transporte público, reposición de vehículos, seguimiento y auditoría con este tema.
	<b>TRANSMILENIO</b>	El ciudadano solicita investigación por posibles irregularidades en incidente de tránsito en un sector de la ciudad.
		Veeduría de Seguridad Nacional denuncia problemas de contaminación en una quebrada en un sector de la ciudad.
<b>MUJERES</b>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Una persona solicita sea archivado un proyecto de acuerdo del concejo de Bogotá.
		La ciudadana solicita información sobre la herramienta tecnológica que utiliza la entidad en temas de datos abiertos.

PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	Una persona solicita asesoría referente a la normalización de una zona en propiedad horizontal donde reside.
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	El ciudadano denuncia posibles actos de corrupción.

Tabla No 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2021

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

## 11. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

Atendiendo el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “*El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas*”, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, viene consolidando el reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: <http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co:82/#>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación, en la Tabla No 17 se presenta dicho consolidado para febrero/2021<sup>8</sup> así:

<sup>8</sup> Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 19 de marzo de 2021.

Sector	Entidad	Febrero				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	7.158	7.158	N.A.	N.A.	100,0%
	Dpto. Activo. del Servicio Civil Distrital	20	1.018	998	N.A.	2,0%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	2.282	2.282	N.A.	N.A.	100,0%
	Dpto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	417	425	8	N.A.	98,1%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	56	56	N.A.	N.A.	100,0%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	640	640	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	256	256	N.A.	N.A.	100,0%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	121	121	N.A.	N.A.	100,0%
	Lotería de Bogotá	73	73	N.A.	N.A.	100,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	320	320	N.A.	N.A.	100,0%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	69	69	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto para la Economía Social - IPES	130	130	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	9	92	83	N.A.	9,8%

EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	1.280	1.303	23	N.A.	98,2%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	34	60	26	N.A.	56,7%
	Universidad Distrital	105	105	N.A.	N.A.	100,0%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	1	1	N.A.	N.A.	100,0%
	Secretaría Distrital de Salud	1.033	1.033	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur	417	417	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur Occidente	317	417	100	N.A.	76,0%
	Sub Red Centro Oriente	304	304	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Norte	246	246	N.A.	N.A.	100,0%
	Capital Salud	242	500	258	N.A.	48,4%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.464	3.464	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON	35	35	N.A.	N.A.	100,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	77	77	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	134	134	N.A.	N.A.	100,0%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	18	18	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	104	104	N.A.	N.A.	100,0%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	48	48	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	178	457	279	N.A.	38,9%
	Canal Capital	31	575	544	N.A.	5,4%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.286	1.533	247	N.A.	83,9%

	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER	26	26	N.A.	N.A.	100,0%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	405	405	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	632	632	N.A.	N.A.	100,0%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	2.269	11.881	9.612	N.A.	19,1%
	Instituto de Desarrollo Urbano- IDU	95	2.241	2.146	N.A.	4,2%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	117	117	N.A.	N.A.	100,0%
	Transmilenio S.A.	313	354	41	N.A.	88,4%
	Terminal de Transporte S.A.	40	40	N.A.	N.A.	100,0%
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	71	No reporta		N/A	
	Metro de Bogotá S.A.	281	281	N.A.	N.A.	100,0%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.926	1.926	N.A.	N.A.	100,0%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	575	575	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	332	0	N.A.	332	0,0%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	62	62	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	131	62.665	62.534	N.A.	0,2%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	36	No reporta		N/A	
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	247	247	N.A.	N.A.	100,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	740	1.000	260	N.A.	74,0%

	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	288	288	N.A.	N.A.	100,0%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	46	46	N.A.	N.A.	100,0%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	126	126	N.A.	N.A.	100,0%
	Veeduría Distrital	276	276	N.A.	N.A.	100,0%
<b>TOTAL</b>		<b>30.089</b>	<b>106.659</b>	<b>77.159</b>	<b>332</b>	<b>28,2%</b>

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010 febrero 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/04/2021  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 16/04/2021

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se observa que de las 55 entidades que deben reportar la información, dos (2) entidades no presentaron informe; es decir, 53 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (febrero). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 30.089 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 106.659 peticiones lo cual muestra una diferencia de 77.159 peticiones<sup>9</sup>, llegando a un cumplimiento del 28,2%; es decir, de la totalidad de peticiones registradas, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 28,2% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Hay que mencionar que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%), son: U.A.E. de Servicios Públicos – UAESP (0,0%), Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB (0,2%), Depto. Administrativo del Servicio Civil Distrital (2,0%), Instituto de Desarrollo Urbano- IDU (4,2%), Canal Capital (5,4%), Instituto Distrital de Turismo-IDT (9,8%), Secretaría Distrital de Movilidad (19,1%), IDARTES (38,9%), Capital Salud (48,4%), Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP (56,7%).

Adicionalmente, es importante mencionar las dos (2) entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado<sup>10</sup>: Sistema Integrado de Movilidad - SIM, y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.- ETB-ESP, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010; a estas entidades se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que invitar a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

<sup>9</sup> Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el “Informe mensual de PQR” frente al reporte generado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha se excluyen las cifras de las entidades que no presentaron el informe, así como las peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQR.

<sup>10</sup> Octubre 2020



## 12. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de marzo un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Asistencia Social, Gobierno Local, Movilidad transporte y malla vial, Salud, Ambiente, Subsidios, Seguridad y convivencia, Educación, Urbanismo-vivienda, Servicios públicos) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar los subtemas más reiterados, en los cinco (5) sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de marzo (Gobierno, Integración Social, Hábitat, Movilidad, Salud) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Hacienda, Hábitat, Planeación, Ambiente, Desarrollo Económico, Educación) y Entes de Control, que presentaron tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente (Decreto 491 de 2020), de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las entidades que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades para que a través de las Oficinas de Control Interno se capacite a los servidores(as) que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades que no cumplieron con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, en relación con presentar el reporte/informe estadístico para el periodo evaluado.
- Hacer un llamado a las entidades que no registraron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, la totalidad de peticiones recibidas en su entidad con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

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

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

