



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME PETICIONES ENTIDADES  
DISTRITALES MARZO- 2022

Página 1 de 50

## INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES MARZO - 2022

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. ABRIL 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 .....	19
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS- PENDIENTES DE CIERRE EN EL SISTEMA.....	24
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES .....	24
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....	28
5.	CANALES DE INTERACCIÓN .....	28
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO .....	29
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO .....	30
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO.....	31
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C .....	32
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO .....	33
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. ....	34
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 .....	42
13.	RECOMENDACIONES .....	47

## **INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES MARZO – 2022**

### **1. INTRODUCCIÓN**

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, es un *“Sistema de Información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como instrumento tecnológico gerencial, para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema; y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones deberán ser resueltas por las entidades distritales conforme a lo dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el Art 1 de la Ley 1755 de 2015”*<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, 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 marzo/2022, incluyendo la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes, peticiones por sector, la variación en el

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

registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas en el sistema, análisis de 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.

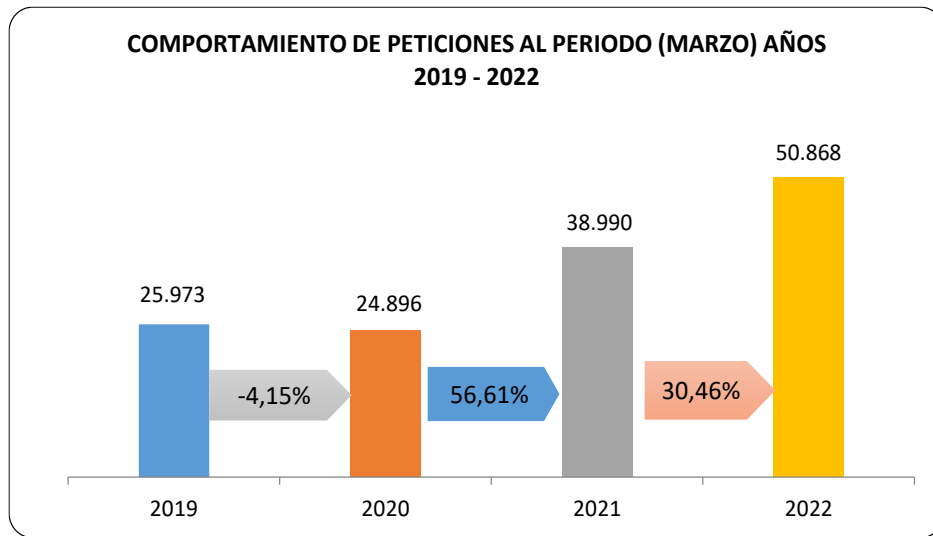
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS								
PERIODO	2019	2020	2021	2022	Diferencia 2022 - 2021		Diferencia frente al mes anterior	
					No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	21.033	15.829	29.617	32.083	2.466	8,33%	196	0,61%
Febrero	25.625	22.659	30.108	39.485	9.377	31,14%	7.402	23,07%
Marzo	25.973	24.896	38.990	50.868	11.878	30,46%	11.383	28,83%
Abril	25.154	27.791	32.933					
Mayo	31.756	31.164	32.005					
Junio	24.893	32.998	31.930					
Julio	28.133	37.247	32.616					
Agosto	27.230	30.667	34.516					
Septiembre	24.975	38.794	36.767					
Octubre	27.627	37.642	35.867					
Noviembre	20.098	32.913	33.263					
Diciembre	17.428	26.526	31.887					
<b>TOTAL</b>	<b>299.925</b>	<b>359.126</b>	<b>400.499</b>	<b>122.436</b>				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2019 a 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, entre el año 2019 a 2022 (corte 31 de marzo), 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 marzo de 2022 se registraron 50.868 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, presentándose un aumento de 11.383 peticiones (28,83%) frente a

las peticiones registradas el mes anterior (febrero), y un aumento de 11.878 peticiones (30,46%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (marzo de 2021).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

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
<b>AÑO 2022</b>					
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

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2021- 2022

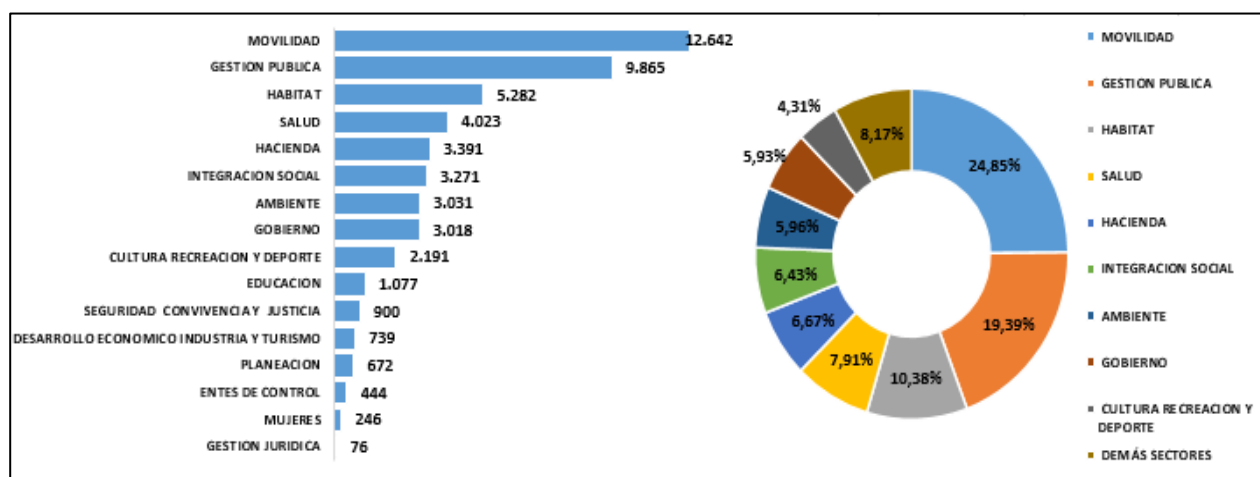
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

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 marzo/2022, la cual permite concluir que los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son: Movilidad con 12.642 peticiones que representan el 24,85% del total registrado en el Distrito Capital, Hábitat con 5.282 peticiones (10,38%), Salud con 4.023 peticiones (7,91%), Hacienda con 3.391 (6,67%), e Integración Social con 3.271 peticiones (6,43%), las cuales acumulan 28.609 peticiones y representan el 56,24% del total de las peticiones registradas en el mes de marzo 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

distrítales, 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 - marzo 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

Frente al mes anterior (febrero), se destaca que el Sector Movilidad continúa siendo el sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en el mes anterior, también se ubicó en esta primera posición como Sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital. Por otra parte, se observa que cuatro (4) de estos sectores (Movilidad, Hábitat, Salud, Integración Social,) en el mes anterior se clasificaron en el TOP de los cinco sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

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

A continuación, en la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de 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	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	10.208	80,75%	20,07%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	1.022	8,08%	2,01%
	TRANSMILENIO	823	6,51%	1,62%

	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	255	2,02%	0,50%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	176	1,39%	0,35%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	90	0,71%	0,18%
	GRÚAS Y PATIOS	65	0,51%	0,13%
	SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	3	0,02%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>12.642</b>	<b>100%</b>	<b>24,85%</b>
<b>GESTIÓN PÚBLICA</b>	SECRETARÍA GENERAL	9.751	98,84%	19,17%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	114	1,16%	0,22%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>9.865</b>	<b>100%</b>	<b>19,39%</b>
<b>HÁBITAT</b>	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	2.100	39,76%	4,13%
	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2.018	38,21%	3,97%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	876	16,58%	1,72%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	161	3,05%	0,32%
	CODENSA	49	0,93%	0,10%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	48	0,91%	0,09%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB	21	0,40%	0,04%
	GAS NATURAL	9	0,17%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>5.282</b>	<b>100%</b>	<b>10,38%</b>
<b>SALUD</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.727	42,93%	3,40%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	699	17,38%	1,37%
	SUBRED SUR	638	15,86%	1,25%
	SUBRED NORTE	397	9,87%	0,78%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	362	9,00%	0,71%



	CAPITAL SALUD EPS	186	4,62%	0,37%
	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	12	0,30%	0,02%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	2	0,05%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>4.023</b>	<b>100%</b>	<b>7,91%</b>
<b>HACIENDA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	2.766	81,57%	5,44%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	354	10,44%	0,70%
	FONCEP	223	6,58%	0,44%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	48	1,42%	0,09%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>3.391</b>	<b>100%</b>	<b>6,67%</b>
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.234	98,87%	6,36%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	37	1,13%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL</b>		<b>3.271</b>	<b>100%</b>	<b>6,43%</b>
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.766	58,26%	3,47%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	861	28,41%	1,69%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	384	12,67%	0,75%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	20	0,66%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>3.031</b>	<b>100%</b>	<b>5,96%</b>
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.452	81,25%	4,82%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	471	15,61%	0,93%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	95	3,15%	0,19%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>3.018</b>	<b>100%</b>	<b>5,63%</b>
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	1.040	47,47%	2,04%

CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	544	24,83%	1,07%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	336	15,34%	0,66%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	122	5,57%	0,24%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	59	2,69%	0,12%
	CANAL CAPITAL	50	2,28%	0,10%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	40	1,83%	0,08%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>		<b>2.191</b>	<b>100%</b>	<b>4,31%</b>
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	987	91,64%	1,94%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	63	5,85%	0,12%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO IDEP	27	2,51%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>1.077</b>	<b>100%</b>	<b>2,12%</b>
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	592	65,78%	1,16%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	308	34,22%	0,61%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>900</b>	<b>100%</b>	<b>1,77%</b>
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	565	76,45%	1,11%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	164	22,19%	0,32%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	10	1,35%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>739</b>	<b>100%</b>	<b>1,45%</b>
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	257	57,88%	0,51%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	120	27,03%	0,24%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	67	15,09%	0,13%
<b>TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL</b>		<b>444</b>	<b>100%</b>	<b>0,87%</b>

<b>PLANEACIÓN</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	672	100%	1,32%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACIÓN</b>		<b>672</b>	<b>100%</b>	<b>1,32%</b>
<b>MUJERES</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	246	100%	0,48%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>246</b>	<b>100%</b>	<b>0,48%</b>
<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	76	100%	0,15%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>		<b>76</b>	<b>100%</b>	<b>0,15%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>50.868</b>		<b>100%</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 01/04/2022

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>2</sup> son:

- Secretaría Distrital de Movilidad con 10.208 peticiones, que representan el 80,75 del total de peticiones registradas en su Sector y el 20,07% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hacienda con 2.766 peticiones que representan el 81,57% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,44% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.234 peticiones que representan el 98,87% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,36% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.452 peticiones, que representan el 81,25% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,82% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.766 peticiones que representan el 58,26% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,47% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (febrero), no se observa variación en la posición de la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes la Secretaría Distrital de Movilidad también se posicionó como la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; por otra parte, se observa que dos entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de

<sup>2</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.

Integración Social) continúan en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital.

A su vez, se observa que tres (3) nuevas entidades ingresaron al TOP de entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital: Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Ambiente, desplazando a la Secretaría Distrital de Salud, U.A.E de Servicios Públicos-U.A.E.S.P y Secretaría Distrital de Hábitat.

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

SECTOR	FEBRERO 2022	MARZO 2022	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	11.293	12.642	11,95%
GESTION PUBLICA	6.756	9.865	46,02%
HABITAT	4.352	5.282	21,37%
SALUD	3.528	4.023	14,03%
HACIENDA	1.083	3.391	213,11%
INTEGRACION SOCIAL	2.522	3.271	29,70%
AMBIENTE	2.629	3.031	15,29%
GOBIERNO	2.220	3.018	35,95%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.453	2.191	50,79%
EDUCACION	1.346	1.077	-19,99%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	819	900	9,89%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	493	739	49,90%
PLANEACION	326	672	106,13%
ENTES DE CONTROL	387	444	14,73%
MUJERES	201	246	22,39%
GESTION JURIDICA	77	76	-1,30%
<b>TOTAL</b>	<b>39.485</b>	<b>50.868</b>	<b>28,83%</b>

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

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 marzo con las registradas en el mes anterior (febrero), en la cual se observa una variación de 28,83% (11.383 peticiones) frente al registro de peticiones en el mes anterior (febrero). Se observa que trece (13) sectores y los Entes de Control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose los sectores Hacienda y Planeación, que presentan

un aumento mayor al 100% en el porcentaje de peticiones registradas (213,11% y 106,13% respectivamente).

Por otra parte, dos (2) sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas (Educación y Gestión Jurídica) siendo Educación el Sector que presenta la mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas (-19,99%).

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

PETICIONES MARZO 2022						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS MARZO 2022	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS MARZO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	12.642	24,85%	2.122	6.803	8.925	22,89%
HABITAT	5.282	10,38%	880	3.715	4.595	11,79%
SALUD	4.023	7,91%	1.748	2.701	4.449	11,41%
INTEGRACION SOCIAL	3.271	6,43%	1.383	2.210	3.593	9,22%
GOBIERNO	3.018	5,93%	1.341	1.953	3.294	8,45%
AMBIENTE	3.031	5,96%	503	2.554	3.057	7,84%
EDUCACION	1.077	2,12%	484	1.832	2.316	5,94%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	2.191	4,31%	1.217	628	1.845	4,73%
HACIENDA	3.391	6,67%	360	1.389	1.749	4,49%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	739	1,45%	581	688	1.269	3,25%
PLANEACION	672	1,32%	152	1.052	1.204	3,09%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	900	1,77%	447	670	1.117	2,87%
GESTION PUBLICA	9.865	19,39%	467	452	919	2,36%
ENTES DE CONTROL	444	0,87%	259	146	405	1,04%
MUJERES	246	0,48%	47	173	220	0,56%
GESTION JURIDICA	76	0,15%	18	12	30	0,08%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>50.868</b>	<b>100%</b>	<b>12.009</b>	<b>26.978</b>	<b>38.987</b>	<b>100%</b>

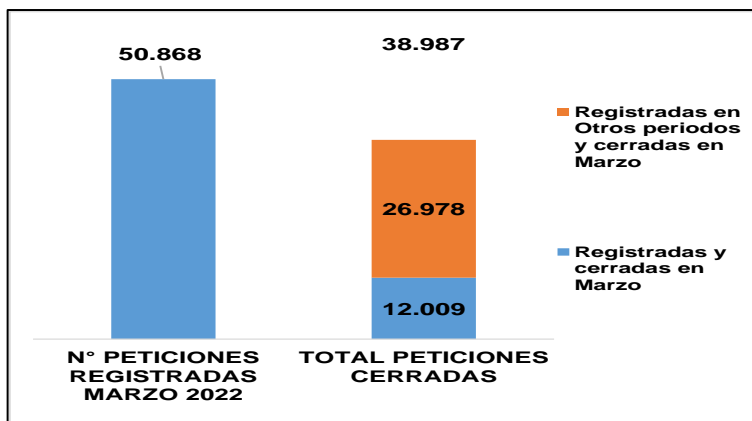
Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas<sup>3</sup> en el mes de marzo 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 8.925 que representan el 22,89% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital; en

<sup>3</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.

segundo lugar, se ubica el Sector Hábitat con 4.595 cierres que representan el 11,79% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital. Estas cifras, comparadas con las cifras de gestión de cierres del mes anterior (febrero) permiten concluir que Movilidad continúa siendo el Sector con mayor número de cierres en Bogotá te escucha.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

En la Gráfica No 3 se muestra la gestión realizada en el mes de marzo, observándose que de las 50.868 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 12.009 peticiones ingresadas y registradas en este mes (marzo), quedando en trámite 38.859 peticiones, que representan el 76,39% del total registrado en el mes de marzo en Bogotá te escucha.

Con respecto a la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública, hay que recordar que en la Secretaría General a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha y la Línea 195, ingresa un gran número de peticiones, las cuales en su mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución; a continuación, en la Tabla No 6 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de marzo:

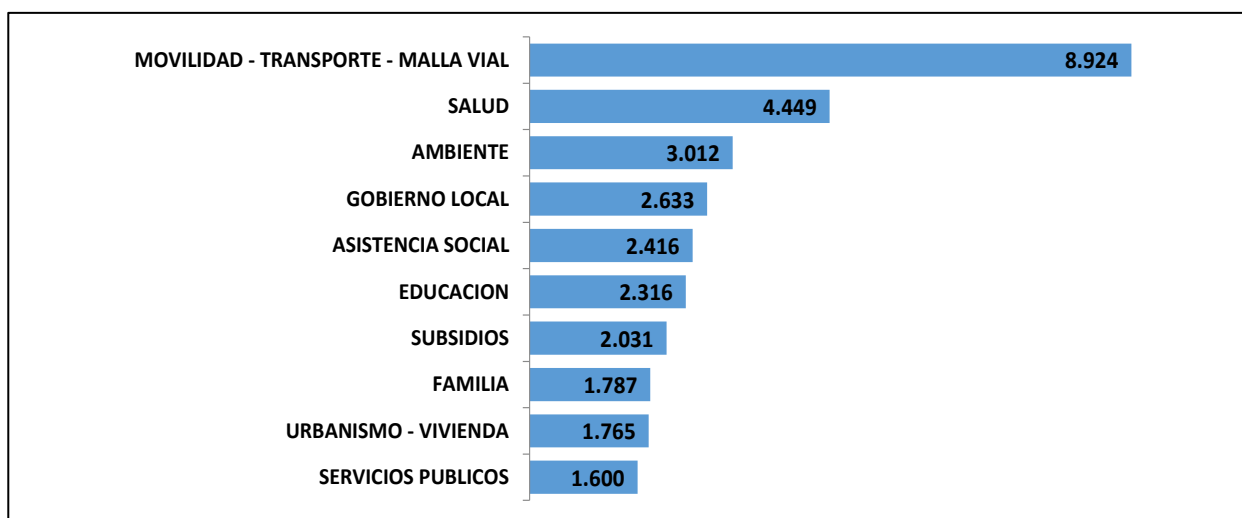
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha	9.342	0
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.009	0
	Otras Dependencias Secretaría General	1.433	403
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		54	517
<b>TOTAL</b>		<b>12.838</b>	<b>920</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 01/04/2022

La Tabla No 6 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 12.838, adelantados en un alto porcentaje (99,58%) por la Secretaría General. A su vez, se emitieron 920 respuestas, de estas, 517 fueron emitidas por Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y 403 respuestas por la Secretaría General.

### 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 01/04/2022

Tomando como base las 38.987 respuestas emitidas en el mes de marzo 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 30.933 peticiones (79,34%) del total de respuestas emitidas en el mes de marzo en el Distrito Capital. Dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con 8.924 peticiones que representan el 22,89% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" con 4.449 peticiones que representan el 11,41% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (febrero) 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 estos mismos diez (10) temas también se clasificaron en el mes anterior (febrero) en el TOP de los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital.

A continuación, en la Tabla No 7 se detallan 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 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	73	26	1.107	5.932	15	518	635	514	53	51	8.924	22,89%
SALUD	39	17	119	1.827	366	335	1.554	117	39	36	4.449	11,41%
AMBIENTE	57	5	227	1.969	3	83	109	543	3	13	3.012	7,73%
GOBIERNO LOCAL	42	8	1.691	626	1	119	58	64	15	9	2.633	6,75%
ASISTENCIA SOCIAL	459	1	95	1.653	14	65	81	36	3	9	2.416	6,20%
EDUCACIÓN	122	2	235	884	16	663	307	57	12	18	2.316	5,94%
SUBSIDIOS	14	1	48	1.894		13	17	42	1	1	2.031	5,21%
FAMILIA	52	16	109	1.334	85	82	59	33	9	8	1.787	4,58%
URBANISMO - VIVIENDA	72		88	1.310	6	26	85	111	65	2	1.765	4,53%
SERVICIOS PÚBLICOS	32	9	593	602	13	194	114	37	1	5	1.600	4,10%
OTROS TEMAS	440	102	1.316	3.812	51	347	453	1.357	136	40	8.054	20,66%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.402</b>	<b>187</b>	<b>5.628</b>	<b>21.843</b>	<b>570</b>	<b>2.445</b>	<b>3.472</b>	<b>2.911</b>	<b>337</b>	<b>192</b>	<b>38.987</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 01/04/2022



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 21.843 peticiones que representan el 56,03% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.628 peticiones que representan el 14,44% del total de respuestas emitidas en este mes en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (febrero) se observa que estas dos tipologías “Derecho de Petición de Interés Particular” y “Derecho de Petición de Interés General” continúan siendo las de mayor registro en los diez temas más reiterados por la ciudadanía ante el Distrito Capital.

Por otra parte, en la Tabla No 7 se observa que la tipología de mayor registro en el tema más frecuente en el Distrito Capital (Movilidad, transporte y malla vial) es el Derecho de Petición de Interés Particular, con 5.932 peticiones que representan el 66,47% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Derecho de petición de interés general” con 1.107 peticiones que representan el 12,40% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo 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 marzo (Movilidad, Hábitat, Salud, Integración Social, Gobierno):

### Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	1.620	18,15%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	1.336	14,97%
DESCARGUE DE COMPARENDOS	431	4,83%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	382	4,28%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	335	3,75%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	4.821	54,02%
<b>TOTAL</b>	<b>8.925</b>	<b>100%</b>

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

En el Sector Movilidad, los subtemas más frecuentes en el mes de marzo son “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” y “Revocatoria directa de comparendo”, que representan el 18,15% y el 14,97% respectivamente del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes. Al comparar los subtemas más reiterados en el Sector Movilidad, con los del mes anterior (febrero), se

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

### Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	616	13,41%
ACCESO A VIVIENDA	569	12,38%
SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	386	8,40%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	285	6,20%
SOLICITUD ARRIENDO SOLIDARIO	279	6,07%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.460	53,54%
<b>TOTAL</b>	<b>4.595</b>	<b>100%</b>

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

En este Sector, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 13,41% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Acceso a vivienda” con el 12,38% del total de respuestas emitidas en el Sector; frente al mes anterior (febrero), se observa que estos mismos subtemas “Atención y servicio a la ciudadanía” y “Acceso a vivienda” fueron los más reiterados en el Sector en ese mes.

### Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	562	12,63%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	358	8,05%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	293	6,59%
CONCEPTO SANITARIO Y REFRENDACIÓN PARA EMPRESAS APLICADORAS DE PLAGUICIDAS Y LAVADO DE TANQUES	160	3,60%
VACUNACIÓN COVID-19	151	3,39%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.925	65,75%
<b>TOTAL</b>	<b>4.449</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de marzo es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 12,63% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de marzo; en segundo lugar, se ubica el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” que representa el 8,05% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (febrero) se observa que el mismo subtema “Ambulatorio medicina especializada” continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Salud; igualmente, el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” continúa en la segunda posición, como el segundo más reiterado en el Sector.

### Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	1.175	32,70%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	314	8,74%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	261	7,26%
JARDÍN INFANTIL DIURNO	229	6,37%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	158	4,40%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.456	40,52%
<b>TOTAL</b>	<b>3.593</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

En el Sector Integración Social, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes es “Enlace Social” con el 32,70% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de marzo; en segundo lugar, se ubica el subtema “Apoyos económicos adulto mayor” que representa el 8,74% del total de respuestas emitidas en el Sector; frente al mes anterior (febrero) se observa que estos mismos dos subtemas continúan siendo los más reiterados por la ciudadanía ante el Sector.

### Sector Gobierno

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de marzo son “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” y “Ventas Ambulantes” que representan el 15,88% y el 12,93% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior, no se observa

variación en el subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” también se ubicó en esta primera posición en el mes anterior.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 1801 DE 2016 CÓDIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	523	15,88%
VENTAS AMBULANTES	426	12,93%
INFORMACIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS	286	8,68%
ESPACIO PUBLICO INVASIÓN OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES INVASIÓN DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	227	6,89%
MANTENIMIENTO DE VÍAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD	168	5,10%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.664	50,52%
<b>TOTAL</b>	<b>3.294</b>	<b>100%</b>

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

### 3.5. Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

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

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

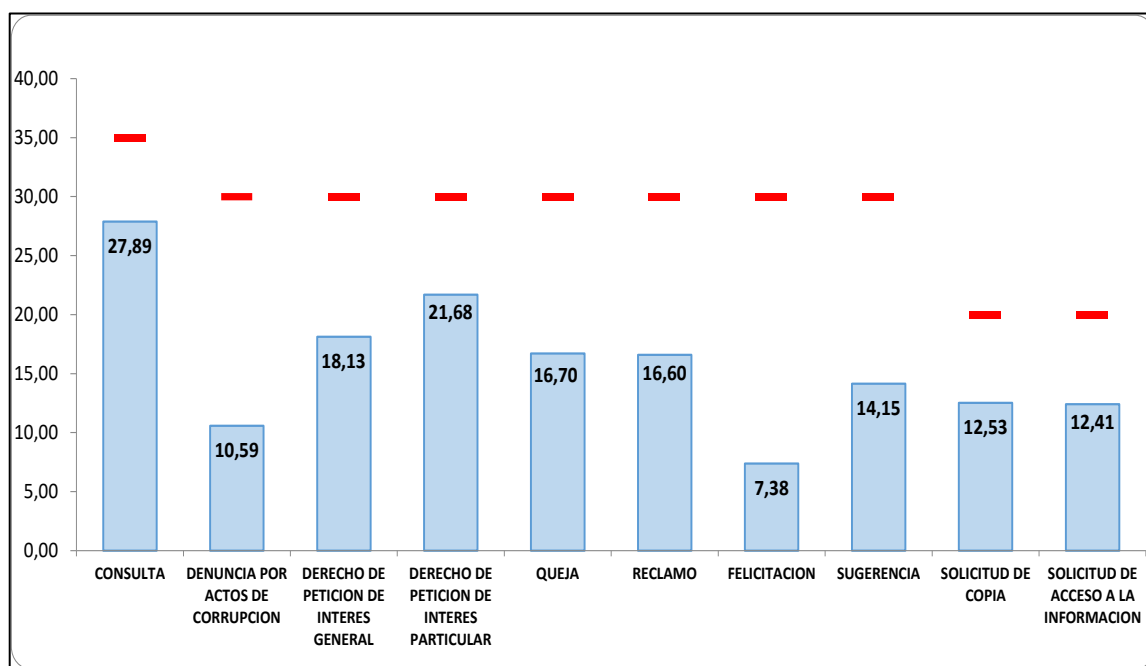
*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

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

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

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

Por lo anterior, el análisis que se presenta, considera dicha ampliación de términos, de conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020; a continuación, en la Gráfica No 5 se muestra el tiempo promedio de cierre en el Distrito Capital, según la tipología:



Gráfica No 5. Tiempos promedio días hábiles de respuesta por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2022

La Gráfica No 5 muestra que en el Distrito Capital los tiempos promedio de cierre de peticiones en Bogotá Te Escucha, para todas las tipologías se encuentran dentro de los términos estipulados legalmente de acuerdo con el Decreto 491/2020.

En cuanto al tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en marzo fue de 19,55 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (febrero) se presenta una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 21,17 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 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	19,14	12,75	23,69	23,77	27,73	28,96	15,00	20,50	15,33	16,80
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	17,27	33,00	13,79	9,36	25,56	15,61	11,56	17,80	4,32	6,27
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	3,89	14,67	21,69	8,53	10,07	4,44	6,50	5,50	1,00	8,35
EDUCACIÓN	20,97	30,50	21,85	22,14	17,91	19,10	9,00	12,89	17,17	16,93
ENTES DE CONTROL	2,83	2,77	6,82	7,49	3,14	2,13	1,00	6,25	16,67	11,79
GESTIÓN JURÍDICA	9,00		15,00	9,17	5,89	11,33			4,00	12,00
GESTIÓN PÚBLICA	13,98	5,50	13,79	11,52	9,35	10,03	9,64	5,57	16,00	3,00
GOBIERNO	21,09	17,00	16,68	13,08	9,46	16,08	6,50	14,45	27,29	30,44
HÁBITAT	23,53	13,60	23,09	25,67	19,72	17,87	6,93	17,83	10,61	16,20
HACIENDA	32,89	12,82	39,39	49,03	26,56	31,39	38,44	27,00	16,04	21,63
INTEGRACIÓN SOCIAL	12,10	6,22	16,47	16,25	13,65	13,22	8,81	13,69	9,92	12,24
MOVILIDAD	13,44	10,00	12,92	21,72	15,72	16,91	17,73	11,55	7,13	14,41
MUJERES	24,50	7,00	19,67	20,00	29,00	26,13	18,00	27,00	15,50	10,14
PLANEACIÓN	55,46		49,33	45,32	52,00	53,00	62,50	27,67	44,00	44,78
SALUD	18,87	6,82	20,04	15,50	13,00	13,66	4,87	14,58	10,85	11,56
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	20,63	21,00	19,87	18,17	21,19	10,56	6,50	12,00	14,33	5,67
<b>TIEMPO PROMEDIO</b>	27,89	10,59	18,13	21,68	16,70	16,60	7,38	14,15	12,53	12,41

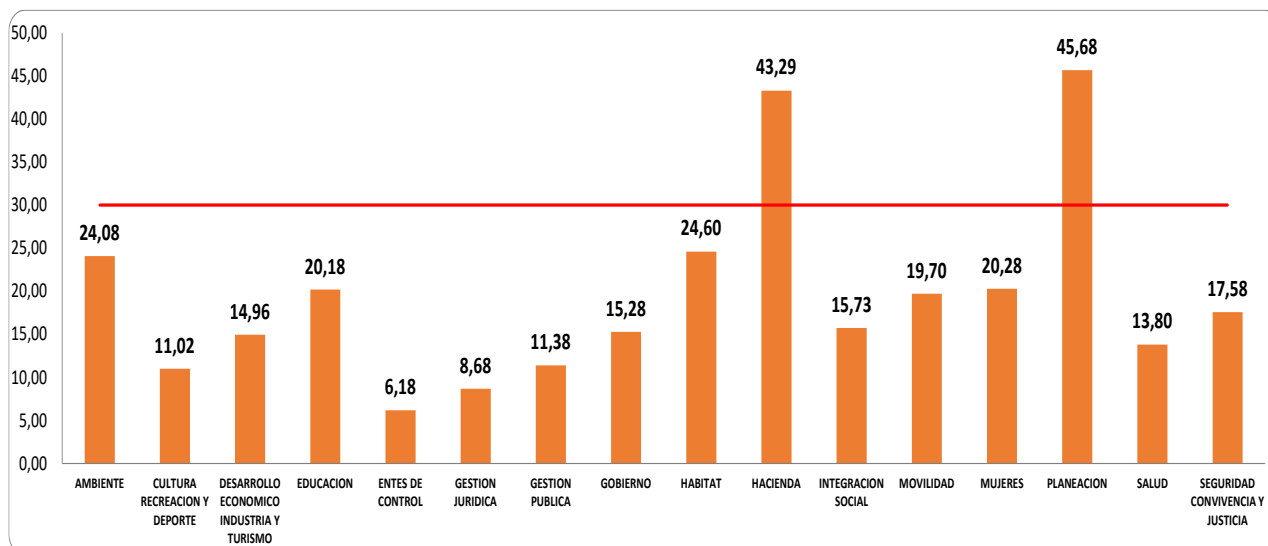
Tabla No 13. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sectores y tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

La Tabla No 13 muestra que, en el mes de marzo, cinco (5) sectores del Distrito Capital, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con el Decreto

491/2020: Planeación (8 tipologías), Hacienda (5 tipologías), Gobierno (2 tipologías), Educación y Cultura Recreación y Deporte (1 tipología); hay que mencionar que los sectores Planeación, Hacienda, y Gobierno, en el mes de febrero también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con el Decreto 491/2020.

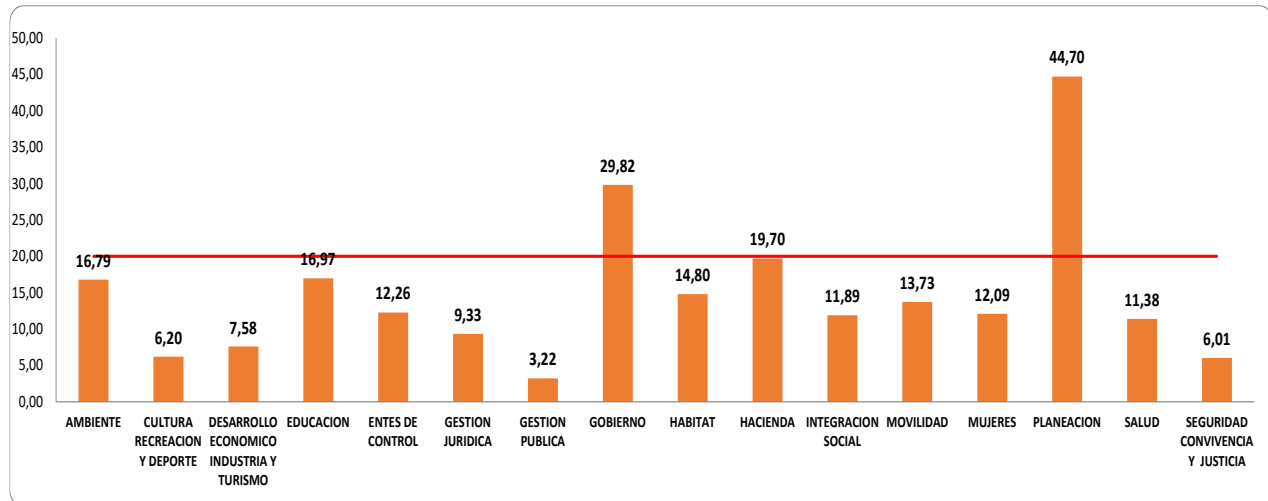
Seguidamente, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de cierre por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 30 días, de acuerdo al Decreto 491/2020: (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), la cual muestra que los sectores 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 6. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sector, en tipologías con tiempo legal de 30 días**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

En la Gráfica No 7 se muestra el tiempo promedio de cierre por sector a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 20 días de acuerdo con el Decreto 491/2020 (Solicitudes de información y Solicitudes de copia), en la que se observa que los sectores Gobierno y Planeación presentan 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 el Sector Planeación presenta un tiempo promedio de cierre superior al legalmente establecido.



Gráfica No 7. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sector, en tipologías con tiempo legal de 20 días  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

### 3.6. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	9726	51,60%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	3856	20,46%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1571	8,33%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	531	2,82%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	608	3,23%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	290	1,54%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	217	1,15%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	552	2,93%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	375	1,99%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	89	0,47%
OTRAS ENTIDADES	1.035	5,49%
<b>TOTAL</b>	<b>18.850</b>	<b>100%</b>

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022



La Tabla No 14 muestra las 10 entidades con mayor número de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, observándose que la entidad con mayor número de peticiones vencidas en el mes, es la Secretaría Distrital de Hacienda (9.726 peticiones; 51,60% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital).

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

La evaluación de la calidad de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas, 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, para el mes evaluado (febrero)<sup>4</sup> 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			
32.056	1.559	1491	68	1399	160	1491	68	1329	230	296	330	400
		96%	4%	90%	10%	96%	4%	85%	15%	19%	21%	26%

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 01/03/2022

La población corresponde 32.056 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de febrero; de estas, se tomó una muestra de 1.559 respuestas para la respectiva evaluación.

#### Cumplimiento de criterios<sup>5</sup>:

Las cifras muestran que el 96% (1.491) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia” y “Calidez”; el 90% (1.399) cumple con el criterio de “Claridad”, y el 85% (1.329) cumple con el criterio de “Oportunidad”. Se concluye que el 19% de respuestas evaluadas (296) presentan incumplimiento de los criterios evaluados (Claridad, Coherencia, Calidez, Oportunidad), el 21% (330

<sup>4</sup> Evaluación de respuestas emitidas en el mes de febrero/2022, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

<sup>5</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.

respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema” y el 26% (400) de las respuestas evaluadas presentan incumplimiento.

A continuación, se relaciona el porcentaje de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 31 de marzo de 2022, de cada una de las entidades distritales:

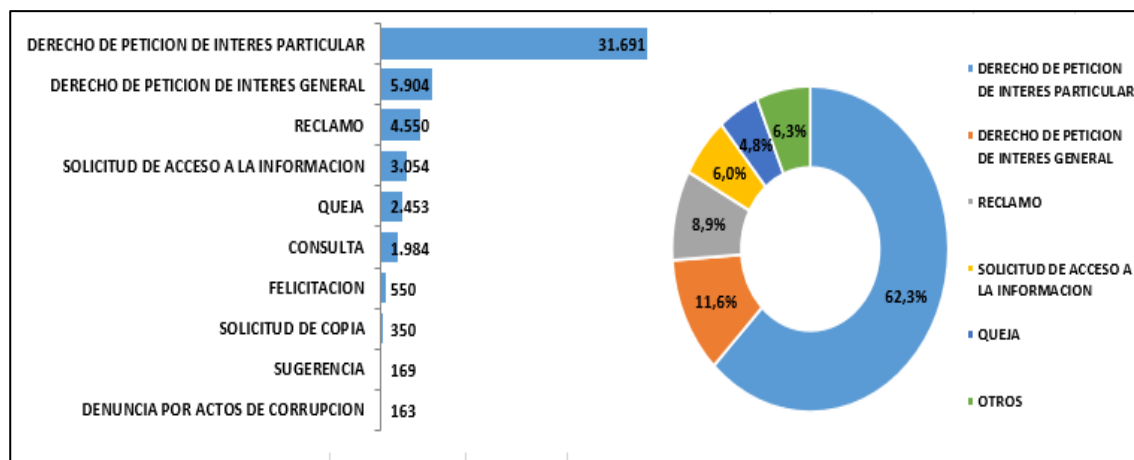
ENTIDAD	# Peticion es Evaluad as	# Peticiones con Observacio nes	Porcentaje de Incumplimie nto	Porcentaje de Cumplimie nto
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	22	22	100%	0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	32	31	97%	3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	32	30	94%	6%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE -IDRD	29	24	83%	17%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	32	23	72%	28%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	32	19	59%	41%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	32	19	59%	41%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	29	17	59%	41%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	31	18	58%	42%
CODENSA	27	14	52%	48%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	32	15	47%	53%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	23	9	39%	61%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	31	11	35%	65%
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	20	6	30%	70%
CONCEJO DE BOGOTÁ	27	8	30%	70%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	28	8	29%	71%
DEPTO. ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	25	7	28%	72%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	23	6	26%	74%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	31	8	26%	74%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	32	8	25%	75%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	28	7	25%	75%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	29	7	24%	76%
SECRETARÍA GENERAL	30	7	23%	77%

GAS NATURAL	23	5	22%	78%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	35	7	20%	80%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDPYBA	31	6	19%	81%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	31	6	19%	81%
EMPRESA DE TELÉFONOS-ETB	21	4	19%	81%
ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	12	2	17%	83%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	28	4	14%	86%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	23	3	13%	87%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	32	4	13%	88%
GRÚAS Y PATIOS	17	2	12%	88%
U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	29	3	10%	90%
INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	29	3	10%	90%
TRANSMILENIO	31	3	10%	90%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	23	2	9%	91%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	24	2	8%	92%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	24	2	8%	92%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	25	2	8%	92%
CAPITAL SALUD EPS	30	2	7%	93%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	30	2	7%	93%
SUBRED CENTRO ORIENTE	30	2	7%	93%
SUBRED SUR	31	2	6%	94%
SUBRED SUR OCCIDENTE	31	2	6%	94%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO IDEP	16	1	6%	94%
VEEDURÍA DISTRITAL	24	1	4%	96%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	29	1	3%	97%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	30	1	3%	97%
JARDÍN BOTÁNICO-JBB	30	1	3%	97%
SUBRED NORTE	31	1	3%	97%
CANAL CAPITAL	17	0	0%	100%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	26	0	0%	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD- IDCBS	4	0	0%	100%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	20	0	0%	100%

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	8	0	0%	100%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	24	0	0%	100%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	27	0	0%	100%
SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD -SIM	26	0	0%	100%

Tabla No 16. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Corte 31 marzo 2022.

#### 4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA



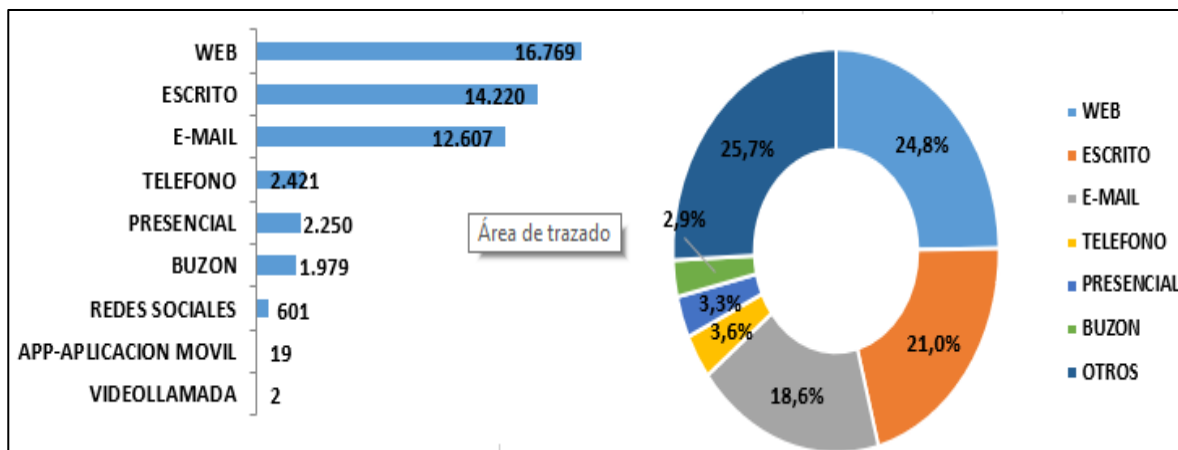
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

En la Gráfica No 8 se muestra la clasificación de peticiones por tipología, observándose que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de marzo, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 31.691 peticiones, que representan el 62,3% 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 5.904 peticiones que representan el 11,6% del total registrado. Frente al mes anterior (febrero) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; igualmente la tipología “Derecho de petición de interés general” continúa siendo la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía.

#### 5. CANALES DE INTERACCIÓN

La Gráfica No 9 muestra el registro de peticiones ciudadanas clasificadas por canales de interacción, en la cual se observa que en el mes de marzo el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Web” con 16.769 peticiones, que representan el 24,8% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 14.220 peticiones (21,0% del total registrado); frente al mes anterior (febrero) se observa que el canal “Web” continúa ubicándose como el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones; igualmente, el canal “Escrito” continúa en la segunda posición en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Distrito Capital.

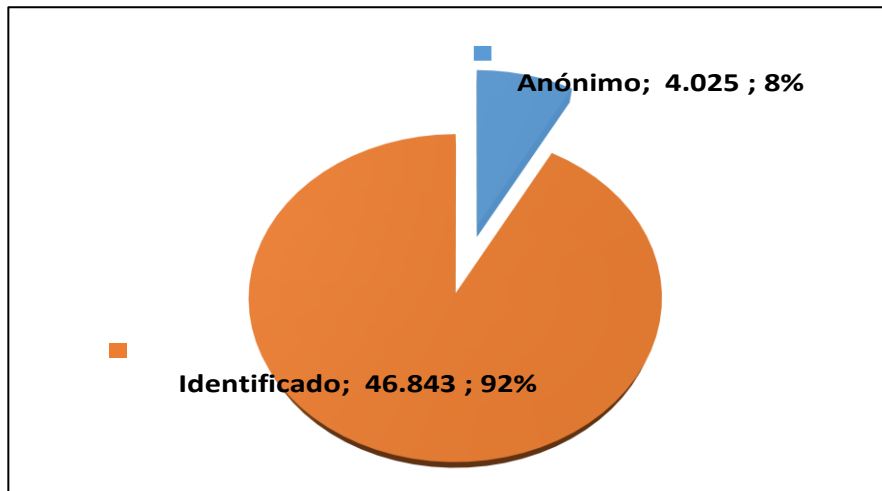


Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

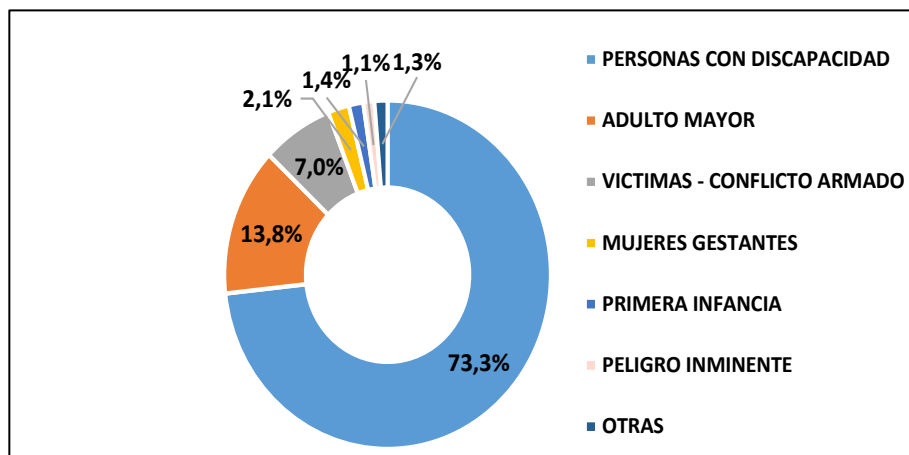
La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de marzo por la ciudadanía, 46.843 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales representan el 92% del total de peticiones registradas, y 4.025 peticiones (8% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (febrero) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (92%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.



Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

## 7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 11. Condición del peticionario

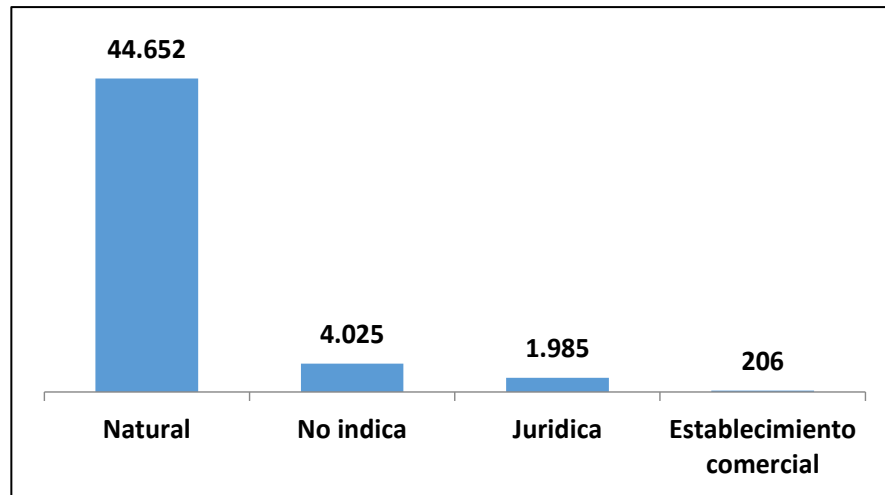
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

En el mes de marzo, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 9.852 peticiones (19,37% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas con discapacidad, adulto mayor, víctimas de conflicto armado, mujeres gestantes, primera infancia, peligro inminente, entre otras). La Gráfica No 11 muestra que la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (73,27% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica

la condición “Adulto mayor” con el 13,79% 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 marzo, con las del mes anterior (febrero), no se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que “Personas con discapacidad” también se ubicó en ese mes como la condición con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones -Bogotá te escucha.

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

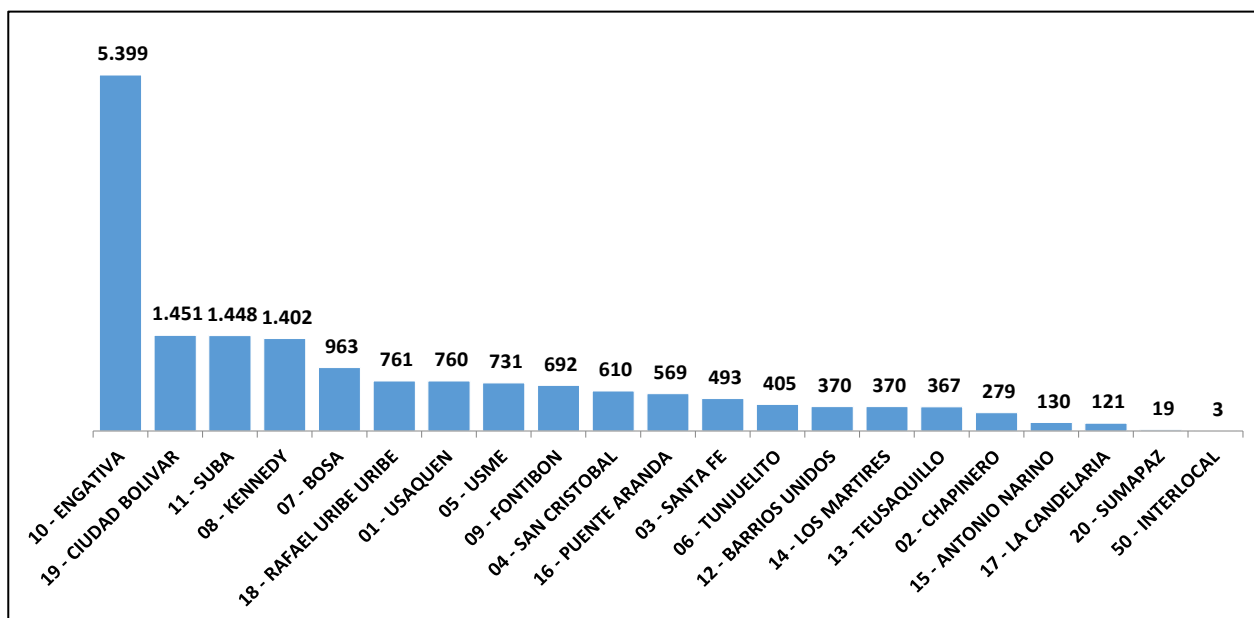


Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

En la Gráfica No 12 se muestra el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial); observándose que en el mes de marzo 44.652 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 87,78% del total registrado en el Distrito; 1.985 peticiones (3,90%) registraron como personas jurídicas, 206 peticiones (0,40%) como establecimiento comercial; y en 4.025 peticiones (7,91%) no se reporta esta información. Frente al mes anterior (febrero), no se observa variación en la proporción de tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que los peticionarios identificados como “Personas naturales” continúan siendo los de mayor registro en Bogotá te escucha.

## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de marzo, en 17.343 peticiones (34,1% del total registrado en el mes de marzo) 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, Ciudad Bolívar y Suba son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 5.399, 1.451 y 1.448 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 47,85% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de marzo. Frente al mes anterior (febrero), se observa que, dos de estas localidades (Engativá, Suba) continúan ubicándose en el TOP de 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; teniendo en cuenta que en marzo, la Localidad de Ciudad Bolívar entró a posicionarse como la segunda localidad más relacionada con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones ciudadanas, desplazando del TOP a la Localidad de Kennedy.

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

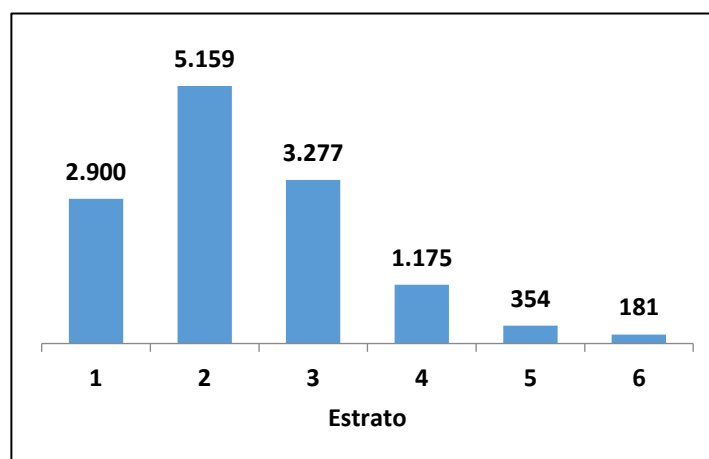


A continuación, en la Tabla No 17 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Ciudad Bolívar y Suba), en la cual se observa que el tema “Contravenciones” es transversal en las tres Localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía:

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVÁ	CONTRAVENCIONES	1.759
	COACTIVO	291
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	58
19 - CIUDAD BOLÍVAR	CONTRAVENCIONES	106
	MATRICULAS	85
	EMERGENCIA COVID-19	52
11 - SUBA	CONTRAVENCIONES	210
	IMPUESTOS DISTRITALES	60
	COACTIVO	58

Tabla No. 17. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2022

## 10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2022

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de marzo se registraron 13.046 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 25,6% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (5.159 peticionarios) que representan el 39,5% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de marzo; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 3” con 3.277 peticiones que representan el 25,1% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (febrero) no se observa variación en cuanto al estrato con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que, en febrero, la primera posición también estuvo ocupada por el “Estrato 2”.

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

En el marco de lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”, a continuación, en la Tabla No 18 se muestran las peticiones que en el mes de marzo en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 139 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	RESUMEN
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN ANIMAL - IDPYBA	RADICADO 2022ER0001026
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Preguntan estadísticas sobre cuántos de los participantes en los concursos de cuento y novela del distrito (Secretaría de Cultura) han sido hombres y cuantas mujeres. información para una investigación sobre paridad y distribución de escritores y escritoras en esos géneros.
		Formulario de contacto - Proyecto de nueva enseñanza musical
		Solicitud de actualización en el directorio de industrias culturales y creativas
		Solicitud de entrevista
		Se solicita orientación sobre donde se dan ayudas para el artista como vivienda en comodato, donde pueda trabajar y mostrar su arte.
		Requerimientos a la gerencia de artes plásticas y visuales
		Se solicita información sobre alianzas público-privadas se han dado en la ciudad de Bogotá D.C durante los últimos 6 años (históricas vigentes y futuras) suscritas por las entidades distritales.

CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Felicitaciones por la atención recibida
		Denuncia jurado suplente MC de Hip Hop al Parque 2022
		Felicitación por el servicio prestado
		Manifiesta sentirse dichoso por haber conocido la institución y su personal con tan alta calidad profesional y con una increíble sensibilidad humana. Felicitaciones al personal
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Derecho de petición estado acciones principales mandato tres soberanía y seguridad alimentaria Acuerdo 790 2020
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Radicado Orfeo Veeduría - Asunto solicitud validación de títulos - centro educativo distrital la concordia
		Asociación educativa y cultural presenta sus servicios y solicita apoyo y acompañamiento dentro de los proyectos y programas tanto de formación como participación que manejan, orientación y promoción de la educación formal en pro de generar espacios de tránsito armónico, servicios educativos en la localidad, asesorías y trámites para inscripción a la educación formal, otros.
		Radicado Orfeo Veeduría Asunto Queja por mala atención de funcionarios en CADEL y solicita traslado de colegio de menor de edad por amenazas al padre por su condición de líder social
		Remisión derecha de petición
		Radicado Orfeo Veeduría Asunto Denuncia proceso viciado en servicio de migración protocolo IPV6 para la sed
		Veedor ciudadano solicita reunión con delegados de S Educación, Instituto R y Deportes, Lime, Alcaldía local de Ciudad Bolívar, Comandante Policía Ciudad Bolívar, representante legal de colegio, y 5 integrantes de la comunidad, tema a tratar Parque con inseguridad, basuras recreación de este escenario tanto deportivos como recreación
		Radicado Orfeo Veeduría Asunto solicitud de cupo escolar para unificación de hermanos en colegio
		Copia de convocatoria del asunto con el objeto de deliberar y llegar a soluciones al caso de las avenidas Cota y Corpas en materia de movilidad seguridad para su análisis y fines pertinentes.
		Derecho de petición Se solicita una cita presencial con el defensor de la ciudadanía para asesoría respecto a un posible acto de corrupción y posibles delitos de un jardín infantil y al interior de este en la Localidad de Barrios Unidos en donde las posibles situaciones comprometen a una menor de edad.
		Radicado Orfeo Veeduría Asunto: Remite solicitud cupo escolar
Radicado Orfeo Veeduría Asunto Observación y solicitud declaratoria desierto proceso		

EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Radicado Orfeo Veeduría Asunto Se solicita aclaración de la evaluación para la invitación - Colegio IED
		Padres de familia de colegio expresan desacuerdo con la respuesta dada por rector de colegio con respecto a la queja que entablaron en contra de docente
		Asunto traslado por competencia - queja contra instituto, por brindar mala información para el proceso de grado.
		Queja contra Centro de idiomas por inconformidad con los cobros jurídicos de la institución
		Solicitan información
		Queja que se interpuso para el colegio Distrital - profesora que grita a la hija y bullying con sus compañeros, solicita pronta solución de un nuevo colegio o que le envíen trabajos
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Se remite paciente a entidad del distrito con el fin de prestar el servicio de ayudas técnicas ya que se evidencia que no cuenta con apoyo para movilizarse.
		Se solicita entre otros informes de gestión, los recursos gastados y por gastar todo el plan de acción.
		Radicado Orfeo Veeduría Asunto solicita información de listados predios y lotes abandonados
		Tramite a requerimiento ciudadano - radicado interno SINPROC No. 3160203 del 24 de enero de 2022
		Frente de seguridad solicitud asistencia reunión en la Localidad de Teusaquillo, en la cual se contará con la asistencia de comerciantes y residentes del sector y el pleno de los integrantes del frente de seguridad, con el objetivo plantear la estrategia de seguridad del sector
		SINPROC No 3099920 y 3100701 de 2021
		Copia requerimiento interpuesto Secretaría Distrital de Hábitat
		Solicitud RIVI Circular 072 de 2017
		Denuncia, adjuntan documento.
		Reiteración requerimiento ciudadano SINPROC 3082344 de 2021
		Reiteración requerimiento ciudadano SINPROC 3082365 de 2021
		Veeduría de movilidad presenta petición en representación de comunidad de Bosa, se solicita intervención del Director del IDU, Alcaldía Local, Inspección de Policía y de la primera autoridad de movilidad.
		Derecho de petición sobre el estado de algunas vías de la localidad
		Derecho de petición referente de mujer y genero Alcaldía Local
Información y desarrollo de proceso cultural		

<b>GOBIERNO</b>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO</b>	Traslado derecho de petición radicado Concejo de Bogotá - radicado IDRD
		Derecho de petición Art. 23 Constitución política de Colombia. Usurpación de funciones extralimitación de funciones y toma arbitraria de posesión
		Reiteración traslado requerimiento ciudadano N° 3155436 del 2022
		2da reiteración requerimiento ciudadano N° 3082290 del 2021
		Solicitud de información contrato 314-19
		SINPROC 2021-er-3045414 / Personería de Bogotá D.C
		Radicado interno SINPROC 3178328.
		Derecho de petición actuación administrativa 25662 de 2016
		Requerimiento de información ocupación (al parecer) de primera línea en espacios públicos de localidades Kennedy y Bosa
		Se solicita acción de inspección a caseta de venta de alimentos
		Tramite a requerimiento ciudadano -Radicado SINPROC No. 231648 del 16 de febrero de 2022
		Respuesta solicitud de información
		Tramite a requerimiento ciudadano-Radicado interno SINPROC No. 234462 del 22 de febrero de 2022
		Derecho de petición registro inmobiliario matriculas inmobiliarias
		Se solicita verificar el nivel de ruido y de olores por parte de un establecimiento comercial ubicado en zona residencial, verificar que cumplan con todas las normas establecidas
		Auto No. 0093 de 10 de febrero de 2022
		Auto No. 158 de 18 de febrero de 2022
		Comunicación de visita especial dentro del proceso de Responsabilidad Fiscalía
		Traslado informe de gestión de la Veeduría Distrital 2021
		Alcance solicitud reapertura de la plataforma SIVICOF -Radicado 20225800968161 del 22 de febrero de 2022 radicado Contraloría 1-2022- 04561
Impulso procesal N° expediente 003 de 2016		
Remisión queja contrato obra vía		
Impulso Procesal N° expediente 102-2013		

<b>GOBIERNO</b>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO</b>	Impulso procesal N° expediente 104-2014
		Impulso procesal N° expediente 104-2014
		Solicita seguimiento a establecimiento tienda-cerveza por consumo de bebidas alcohólicas bajo la presencia de menores de edad
		Solicita seguimiento a establecimiento que está a una cuadra de CAI Paraiso, no hay sanidad para el manejo de alimentos, consumo de bebidas alcohólicas bajo la presencia de menores de edad
		Visita para seguimiento en la implementación de recomendaciones del diagnóstico de accesibilidad
		Petición sobre funcionamiento de lavadero de carros que ya había sido sellado dados los incumplimientos en los lineamientos de funcionamiento del mismo.
		Seguimiento al Art. 65 del PDD
		Se solicita validación en una óptica por oferta de consulta y no cuentan con optómetra ya que genera desconfianza porque atiende una menor de edad, saber si cumple con todos los requisitos exigidos para este tipo de negocios
		Asunto Derecho de petición solicitud de visita de saneamiento por la falta de funcionamiento de infraestructura física de baterías sanitarias en baños de centro zonal por problemas de higiene y salubridad.
		Derecho de petición Art 23 de la Constitución Política-peticiones
		Tramite a requerimiento ciudadano - radicado interno SINPROC No. 235216 del 28 de febrero de 2022
		Tramite a requerimiento ciudadano - radicado interno SINPROC No. 3188736 del 28 de febrero de 2022
		Tramite a requerimiento ciudadano - radicado interno SINPROC No 3189342 del 28 de febrero de 2022
		Tramite a requerimiento ciudadano - radicado interno SINPROC No 3189331 del 28 de febrero de 2022
		Tramite a requerimiento ciudadano - radicado interno SINPROC No 3189433 del 28 de febrero de 2022
Tramite a requerimiento ciudadano - radicado interno SINPROC No. 3188854 del 28 de febrero de 2022		
Solicitud y verificación de información. Rad No. e-2020-351282		
Se solicita seguimiento a negocio ubicado al respaldo de colegio, predio cerrado en latas es un lote que están utilizando para depósito de estacionamiento de camiones volquetas y retroexcavadoras dejando escombros generando alto ruido en una zona residencial		

<b>GOBIERNO</b>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO</b>	Perforación salud
		Derecho de petición solicitud acta
		Derecho de petición
		Reiteración Derecho de petición SINPROC no 3048773 - 2021
		Solicita informar a Consejo profesional el estado y/o resultado de trámite a querrela en el año 2019 en relación con la presunta infracción urbanística de predio y remitir copia del expediente y/o actuaciones correspondientes.
		Derecho de petición por alcantarilla tapada
		Tramite a requerimiento ciudadano. Radicado interno SINPROC No. 237074 del 8 de marzo de 2022
		Queja por afectación que está generando el ingreso de mascotas (perros) en parques entregados el 11 de septiembre de 2021 a la comunidad de Ciudad Montes y Santa Matilde para beneficiar a niños y niñas jóvenes y adultos mayores.
		Alto riesgo electrocución
		Reiteración remitida por la Procuraduría General de la Nación Derecho de petición ciudadana en el cual se solicita seguimiento al servicio que prestan trabajadoras sexuales para que apliquen todos los aforos y parámetros de bioseguridad contra la pandemia de la covid-1
		Tramite a requerimiento ciudadano. Radicado interno SINPROC No. 3199408 del 14 de marzo de 2022
		Se adjunta trazabilidad respuesta al radicado 202242400586512 Ministerio de Salud y Protección - notificación de gestión - fecha 2022-03-15 - para lo cual se adjunta documento. Asunto Sanidad restaurante – se reporta que no tiene protocolos de sanidad, solicitan visita
		Se adjunta trazabilidad Derecho de petición por la invasión a inmueble que está causando problemas de seguridad y salud pública.
		Incumplimiento de protocolo de bioseguridad
		Ley 565 - propiedad horizontal- realización de asamblea anual de copropietarios en salón comunal de conjunto residencial muy pequeño lo que ocasionó aglomeración de copropietarios y no hubo medidas de distanciamiento ni bioseguridad.
Se reporta establecimiento que figura con la acreditación de un médico que no labora ni respalda los procedimientos realizados en dicho lugar, las personas que atienden no cuentan con los títulos que las certifiquen jugando con la salud de los pacientes		
Traslado por competencia Derecho de petición No. 1214 de 2021 requerimiento SDQS no 289432021		
Petición realizada por la comunidad		

HÁBITAT	ACUEDUCTO - EAAB-ESP	Solicita un oficio en donde se verifique si el predio está ubicado en una zona de alto riesgo para que sea viable la licencia de construcción	
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	Solicitud relacionada con participación de ciudadanos interesados en la elaboración del Mapa de riesgos de gestión administración y riesgos anticorrupción de la entidad, y Plan de gobierno abierto y el Conpes No 4070 de Integridad y estado abierto para el año 2022...	
	GAS NATURAL	Solicitud de información secundaria - Gas natural S.A. E.S.P - contrato de Consultoría no. 436 de 2021? realizar la consultoría de estudios y diseños de ciclo - infraestructura en localidad de Bogotá D.C.	
	GAS NATURAL	Petición solicita ayuda urgente para no carecer de necesidades cualquier cosa en la que me puedan colaborar	
	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	Inconsistencias quejas o consultas sobre inmobiliarias	
		Solicitud de información sobre constructora y proyecto	
		Inconsistencias quejas o consultas sobre inmobiliarias	
		Inconsistencias quejas o consultas sobre inmobiliarias	
	INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Problema con trabajador de IDIPRON por no pago del costo de un trabajo
Se informa que funcionarios de IDIPRON salen a fumar al frente de casa dejando las colillas de los cigarrillos en el andén, sabiendo que como entidad distrital deben dar ejemplo de comportamiento y disciplina, solicita que le den solución.			
Asunto jardín infantil solicita la colaboración del IDIPRON para la decoración del jardín a través de grafitis murales o la técnica que consideren conveniente			
Solicitud de certificados de cursos y talleres			
Solicita el restablecimiento del derecho laboral de su poderdante cuyo vinculo adquirió el 21 de junio del año 2011 y se le arrebato abrupta e inexplicablemente el 3 de octubre del año 2021,			
Se solicita información sobre nombramiento y actuaciones jurídicas y administrativas relacionada con primer lugar lista de elegibles en proceso de selección convocatoria Distrito Capital 4 en la cual está postulado ocupando el segundo lugar.			
Derecho de petición y solicitud de suministro de documentación			
Se expone caso de paciente con vinculación al SGSSS a EPS Capital Salud quien se encuentra en el momento hospitalizado por lo cual requieren intervención y solicitan apoyo para validar condiciones del paciente y verificar si cuentan con disponibilidad de cupo y/o cuentan con algún programa al cual se pueda vincular posterior a egreso médico.			



INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Reclamo por daños en bien ajeno desde hace unos años por despejar arboles nativos
		Solicitud de información
		Reclamo por retiro del programa reto para jóvenes ya que quedó como beneficiaria del programa reto UNB que incluye a los jóvenes más vulnerables, fue preseleccionada, firmó compromiso además de la documentación, y fue sacada del programa sin ninguna razón
		Solicitud de información
		Se solicita información sobre señora, si laboró en la entidad
		Derecho de petición de interés particular
		Solicita información sobre alianzas público-privadas se han dado en la ciudad de Bogotá D.C durante los últimos 6 años (históricas vigentes y futuras) suscritas por las entidades distritales.
		Petición arreglo y mantenimiento de baño de mujeres en sede
	Solicitud certificados	
	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Ciudadano solicita una cita con la Secretaria de Integración Social
Ciudadano solicita información de los grupos de personas adultos mayores que se registran como grupos independientes con las alcaldías locales o con recreación y deporte, ya que se encuentra interesado en brindar un servicio social para estos		
Miembro de Junta de Acción Comunal en Bogotá manifiesta interés de abrir un comedor comunitario para favorecer a la población vulnerable del sector, y conocer cuáles son los requisitos y tramites que deben cumplir para este propósito.		
Derecho de petición de Edil, convocando a sesión virtual el día 11 de marzo de 2022		
Exigen la salida del líder		
Queja líder supervisión Secretaría de Integración Social		
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	Solicita copia acta séptimo comité IDU
		Solicita copia acta séptimo comité IDU
		Adjunta invitación a un coctel de parte de embajadora en Colombia con motivo de la visita oficial de la delegación empresarial del sector de Construcción y diseño, agradecen la atención y confirmación
SALUD	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	Ciudadano presenta inconformidad frente al desarrollo de la gestión territorial con la propuesta de laboratorio señala que la estrategia si cuéntanos en su estructura planeación y proyección de la política pública de participación ciudadana en el servicio de atención al ciudadano no ha sido resultado del acuerdo 641/2016 donde se reorganizan los territorios de salud en las 4 subredes.

Tabla No. 18. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2022

La Tabla No 18 permite observar que el asunto de algunas peticiones no corresponden al subtema “Veedurías ciudadanas”, lo cual evidencia dificultades en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades; por lo cual se hace un llamado a las Entidades para que, en caso que se requiera capacitación a los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, lo soliciten 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.veedurriadistrital.gov.co>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación, en la Tabla No 19 se presenta dicho consolidado para el mes de febrero/2022<sup>6</sup>:

<sup>6</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 22 de marzo de 2022.

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	6.422	6.422	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Administrativo. del Servicio Civil	334	334	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.719	1.719	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público - DADEP	439	439	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	62	62	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	634	634	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	231	231	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP	158	158	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	60	60	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	326	326	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	114	114	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	364	364	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de turismo - IDT	11	53	42	N.A.	20,75%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	1.229	1.235	6	N.A.	99,51%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	32	32	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	85	85	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	1	1	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO				
		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	
SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1.708	1.708	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	462	462	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	487	490	3	N.A.	99,39%
	Sub Red Centro Oriente	374	374	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	313	313	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	182	182	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica-EGAT	1	NO REPORTA			
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	2.508	2.508	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	14	14	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	248	248	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	590	894	304	N.A.	66,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	9	9	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	62	62	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	95	96	1	N.A.	98,96%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	397	412	15	N.A.	96,36%
	Canal Capital	52	52	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.586	1.865	279	N.A.	85,04%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático -IDIGER	19	19	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO				
		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	
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	293	294	1	N.A.	99,66%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	731	823	92	N.A.	88,82%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	8.414	16.901	8.487	N.A.	49,78%
	Instituto de Desarrollo Urbano -IDU	1.220	1.220	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	273	273	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	988	56.572	55.584	N.A.	1,75%
	Terminal de Transporte S.A.	81	81	N.A.	N.A.	100,00%
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	58	NO REPORTA			N/A
	Metro de Bogotá S.A.	215	215	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.648	1.648	N.A.	N.A.	100,00%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	717	717	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	1.708	1.708	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	54	54	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	152	73.227	73.075	N.A.	0,21%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	20	NO REPORTA			N/A
MUJER	Secretaria de la Mujer	201	201	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO				
		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	579	749	170	N.A.	77,30%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	240	240	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	77	77	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	124	124	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	205	208	3	N.A.	98,56%
<b>TOTAL</b>		<b>39.326</b>	<b>177.309</b>	<b>138.062</b>	<b>0</b>	<b>22,18%</b>

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/04/2022  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 19/04/2022

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, tres (3) entidades no presentaron informe; es decir, 53 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (febrero 2022).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 39.326 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 177.309 peticiones lo cual muestra una diferencia de 138.062 peticiones<sup>7</sup>, llegando a un cumplimiento del 22,18%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 22,18% de estas.

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. (1,75%), Instituto Distrital de Turismo

<sup>7</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.

– IDT (20,75%), Secretaría Distrital de Movilidad (49,78%); hay que mencionar que estas entidades, 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 otra parte, con respecto a las tres (3) entidades (Entidad de Gestión Administrativa y Técnica-EGAT, Sistema Integrado de Movilidad – SIM, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP) que no efectuaron reporte en el periodo evaluado<sup>8</sup>, no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, por lo que se les hace un llamado a estas entidades a presentar los reportes respectivos, al igual que se invita a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de mantener el seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

### **13.RECOMENDACIONES**

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

De conformidad con lo anterior, se solicita se realice de manera oportuna el cierre de la petición, cualquier duda que la entidad tenga en relación con el trámite de las peticiones 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, Gobierno Local, Asistencia Social, Educación, Subsidios, Familia, Urbanismo vivienda, Servicios públicos) se les invita a realizar una identificación de los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A los sectores (Planeación, Hacienda, Gobierno, Educación, Cultura Recreación y Deporte), que presentaron tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente

<sup>8</sup> Febrero 2022

(Decreto 491 de 2020) de acuerdo con las tipologías, se les invita 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 las mismas.
- Se recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de realizar de manera oportuna el Reporte de seguimiento 371 en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010.
- A las entidades que no registraron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, la totalidad de peticiones recibidas:
  - Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAB
  - Fundación Gilberto Álzate - FUGA
  - Instituto Distrital de las Artes- IDARTES
  - Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA
  - Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
  - Instituto Distrital de Turismo-IDT
  - Jardín Botánico-JJB
  - Secretaría de Educación del Distrito
  - Secretaría Distrital de Ambiente
  - Secretaría Distrital de Movilidad



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

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”:

- Defensoría del Espacio Público-DADEP
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal-IDPAC,
- Instituto Distrital de las Artes – IDARTES
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal-IDPYBA
- Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud, Instituto Distrital para la Recreación y Deporte – IDR D
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría de Cultura Recreación y Deporte
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría General, 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 Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- Subred Centro Oriente
- Sur Red Sur Occidente
- Transmilenio, U.A.E. Catastro Distrital
- U.A.E de Servicios Públicos
- U.A.E Cuerpo Oficial de Bomberos

o Veeduría 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: Dany Fernando Agudelo - Profesional Universitario  
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada  
Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio