



SECRETARÍA
GENERAL

**INFORME PETICIONES ENTIDADES
DISTRITALES MAYO - 2021**

Página 1 de 43

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES MAYO - 2021

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. JUNIO DE 2021

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

4222000-FT-177 Versión 05

TABLA DE CONTENIDO

1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.	4
2. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.	7
2.1. Registro de peticiones por sectores y por entidades del D.C.	8
2.2. Variación en el registro de peticiones por sector	11
2.3. Gestión de respuesta por sectores	12
2.4. Temas y subtemas más reiterados	15
2.5. Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías	19
2.6. Seguimiento a peticiones pendientes de cierre	23
2.7. Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas emitidas por las entidades Distritales	23
3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	26
4. CANALES DE INTERACCIÓN	27
5. CALIDAD DEL REQUIRENTE	28
6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO	28
7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	29
8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C	30
9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	31
10. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	32
11. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	39
12. RECOMENDACIONES	42

INTRODUCCIÓN

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

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en las Leyes 1474/2011 (Estatuto Anticorrupción), 1712/2014 y 1755 de 2015, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital. Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 3 del Decreto 371/2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, y los Acuerdos Distritales 630/2015 y 731 de 2018 en los cuales se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha la totalidad de las peticiones que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas; a continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el mes de mayo/2021.

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

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

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

1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

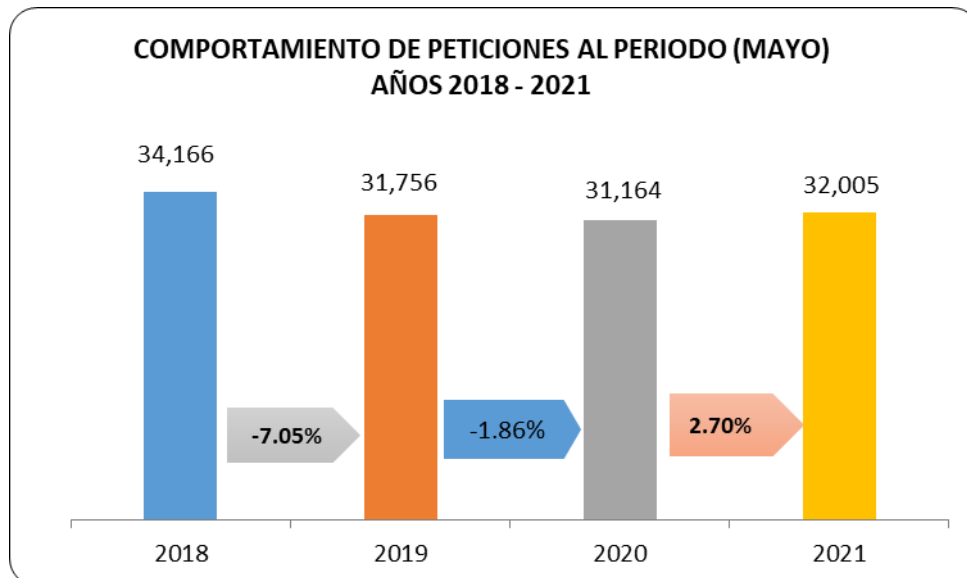
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS										
PERIODO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Diferencia 2021 - 2020		Diferencia frente al mes anterior	
							No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15,039	17,643	22,381	21,033	15,829	29,617	13,788	87.11%	3,091	11.65%
Febrero	20,458	22,657	29,728	25,625	22,659	30,108	7,449	32.87%	491	1.66%
Marzo	18,233	25,375	26,802	25,973	24,896	38,990	14,094	56.61%	8,882	29.50%
Abril	20,337	22,168	31,958	25,154	27,791	32,933	5,142	18.50%	-6,057	-15.53%
Mayo	21,583	30,755	34,166	31,756	31,164	32,005	841	2.70%	-928	-2.82%
Junio	21,012	27,382	20,352	24,893	32,998					
Julio	17,127	25,729	26,271	28,133	37,247					
Agosto	20,342	27,799	25,523	27,230	30,667					
Septiembre	21,141	26,442	24,448	24,975	38,794					
Octubre	17,725	26,339	24,119	27,627	37,642					
Noviembre	20,442	26,378	24,893	20,098	32,913					
Diciembre	17,334	20,397	17,653	17,428	26,526					
TOTAL	230,773	299,064	308,294	299,925	359,126	163,653				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 a 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, entre el año 2016 a 2021 (corte 31 de mayo), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; se evidencia que en el mes de mayo se registraron 32.005 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha,

cifra que muestra una disminución de 928 peticiones (-2,82%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (abril), y un aumento de 841 peticiones (2,70%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (mayo de 2020).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

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

CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
AÑO 2020					
ENERO	1/1/2020	31/1/2020	12020	164552020	15,829
FEBRERO	1/2/2020	29/2/2020	164562020	394122020	22,659
MARZO	1/3/2020	31/3/2020	394152020	648112020	24,896
ABRIL	1/4/2020	30/4/2020	648122020	930892020	27,791
MAYO	1/5/2020	31/5/2020	930902020	1216512020	31,164
JUNIO	1/6/2020	30/6/2020	1247782020	1541412020	32,998
JULIO	1/7/2020	31/7/2020	1585472020	1871232020	37,247

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

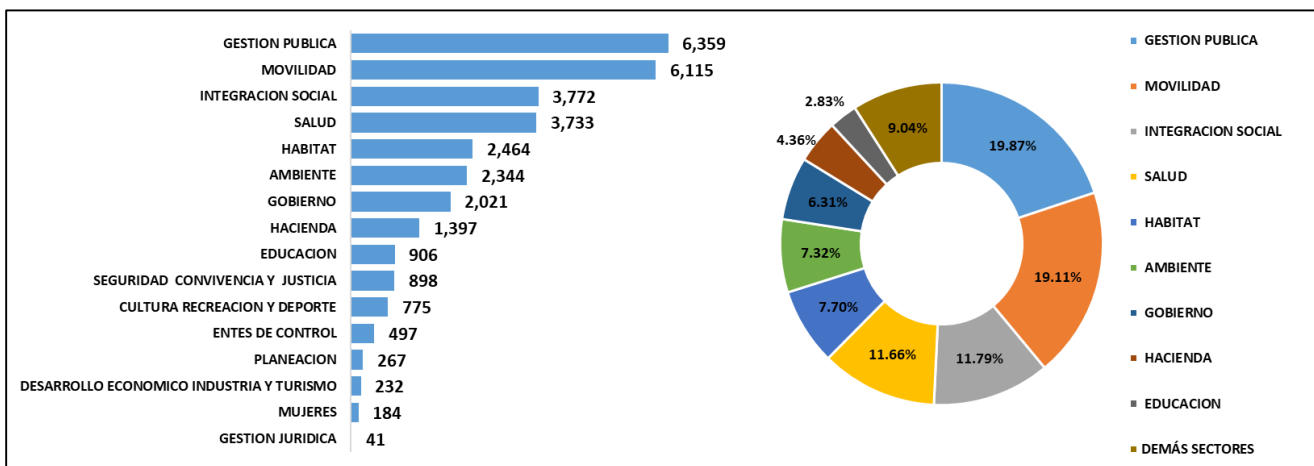
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2020- 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

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

2. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

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



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - mayo 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

La Gráfica No 2 muestra que en el mes de mayo los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son ²: Movilidad con 6.115 peticiones (19,11%), Integración Social 3.772 peticiones (11,79%), Salud con 3.733 peticiones (11,66%), Hábitat con 2.464 peticiones (7,70%) y Ambiente con 2.344 (7,32%), las cuales acumulan 18.428 peticiones y representan el 57,57% del total de las peticiones registradas en el mes de mayo en el Distrito Capital.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (abril), no se observa variación en la posición del sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes esta posición también estuvo ocupada por el Sector Movilidad; por otra parte, hay que mencionar que cuatro de estos sectores (Movilidad, Integración Social, Salud, Hábitat) también se encontraron dentro de los sectores con mayor registro de peticiones en el mes de abril de 2021.

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

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

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

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	6,338	99.67%	19.80%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	21	0.33%	0.07%
Total GESTION PUBLICA		6,359	100.00%	19.87%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	5,288	86.48%	16.52%
	TRANSMILENIO	299	4.89%	0.93%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	170	2.78%	0.53%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	152	2.49%	0.47%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	104	1.70%	0.32%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	58	0.95%	0.18%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	30	0.49%	0.09%
	GRÚAS Y PATIOS	14	0.23%	0.04%
Total MOVILIDAD		6,115	100.00%	19.11%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3,703	98.17%	11.57%
	IDIPRON	69	1.83%	0.22%
Total INTEGRACION SOCIAL		3,772	100.00%	11.79%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1,915	51.30%	5.98%
	SUBRED SUR	455	12.19%	1.42%
	CAPITAL SALUD EPS	373	9.99%	1.17%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	352	9.43%	1.10%
	SUBRED NORTE	326	8.73%	1.02%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	309	8.28%	0.97%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	3	0.08%	0.01%
Total SALUD		3,733	100.00%	11.66%
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1,496	60.71%	4.67%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	424	17.21%	1.32%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	289	11.73%	0.90%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	110	4.46%	0.34%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	56	2.27%	0.17%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	42	1.70%	0.13%
	CODENSA	34	1.38%	0.11%
	GAS NATURAL	13	0.53%	0.04%
Total HABITAT		2,464	100.00%	7.70%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1,315	56.10%	4.11%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	649	27.69%	2.03%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	334	14.25%	1.04%
	IDIGER	46	1.96%	0.14%
Total AMBIENTE		2,344	100.00%	7.32%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1,682	83.23%	5.26%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	320	15.83%	1.00%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	19	0.94%	0.06%
Total GOBIERNO		2,021	100.00%	6.31%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	767	54.90%	2.40%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	331	23.69%	1.03%
	FONCEP	180	12.88%	0.56%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	119	8.52%	0.37%
Total HACIENDA		1,397	100.00%	4.36%
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	612	67.55%	1.91%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	260	28.70%	0.81%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	34	3.75%	0.11%
Total EDUCACION		906	100.00%	2.83%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DE SEGURIDAD	716	79.73%	2.24%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	182	20.27%	0.57%
Total SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		898	100.00%	2.81%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	329	42.45%	1.03%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	167	21.55%	0.52%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	95	12.26%	0.30%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	80	10.32%	0.25%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	63	8.13%	0.20%
	CANAL CAPITAL	35	4.52%	0.11%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	6	0.77%	0.02%
Total CULTURA RECREACION Y DEPORTE		775	100.00%	2.42%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	293	58.95%	0.92%
	CONCEJO DE BOGOTA	143	28.77%	0.45%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	61	12.27%	0.19%
Total ENTES DE CONTROL		497	100.00%	1.55%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	267	100.00%	0.83%
Total PLANEACION		267	100.00%	0.83%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	177	76.29%	0.55%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	39	16.81%	0.12%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	16	6.90%	0.05%
Total DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		232	100.00%	0.72%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	184	100.00%	0.57%
Total MUJERES		184	100.00%	0.57%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	41	100.00%	0.13%
Total GESTION JURIDICA		41	100.00%	0.13%
Total general		32,005		100.00%

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

La Tabla No 3 muestra que, en el mes de mayo, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital³ son:

- Secretaría Distrital de Movilidad con 5.288 peticiones, que representan el 86,48% del total de peticiones registradas en su Sector y el 16,52% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.703 peticiones que representan el 98,17% del total de peticiones registradas en su Sector y el 11,57% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.915 peticiones que representan el 51,30% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,98% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 1.682 peticiones que representan el 83,23% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,26% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.496 peticiones, que representan el 60,71% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,67% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (abril), no se observa variación en la posición de la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes esta posición también estuvo ocupada por la Secretaría Distrital de Movilidad. Por otra parte, se observa que estas mismas cinco (5) entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat, Secretaría Distrital de Salud) también fueron las de mayor registro de peticiones en el Distrito Capital en el mes anterior (abril).

2.2 Variación en el registro de peticiones por sector

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 mayo con las registradas en el mes anterior (abril); se observa una variación de -2,82% (-928 peticiones), en donde once (11) sectores y los entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el Sector Movilidad que presenta la mayor disminución (-964) de peticiones registradas.

Por otra parte, sólo cuatro (4) sectores presentan aumento en cuanto a peticiones registradas: Gestión Pública, Integración Social, Salud, y Hacienda.

³ 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.

SECTOR	ABRIL 2021	MAYO 2021	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GESTION PUBLICA	6,288	6,359	1.13%
MOVILIDAD	7,079	6,115	-13.62%
INTEGRACION SOCIAL	3,535	3,772	6.70%
SALUD	3,090	3,733	20.81%
HABITAT	2,655	2,464	-7.19%
AMBIENTE	2,481	2,344	-5.52%
GOBIERNO	2,523	2,021	-19.90%
HACIENDA	1,071	1,397	30.44%
EDUCACION	971	906	-6.69%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	969	898	-7.33%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	909	775	-14.74%
ENTES DE CONTROL	520	497	-4.42%
PLANEACION	313	267	-14.70%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	259	232	-10.42%
MUJERES	211	184	-12.80%
GESTION JURIDICA	59	41	-30.51%
TOTAL	32,933	32,005	-2.82%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

2.2. Gestión de respuesta por sectores

A continuación, en la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas⁴ en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores:

⁴ 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.

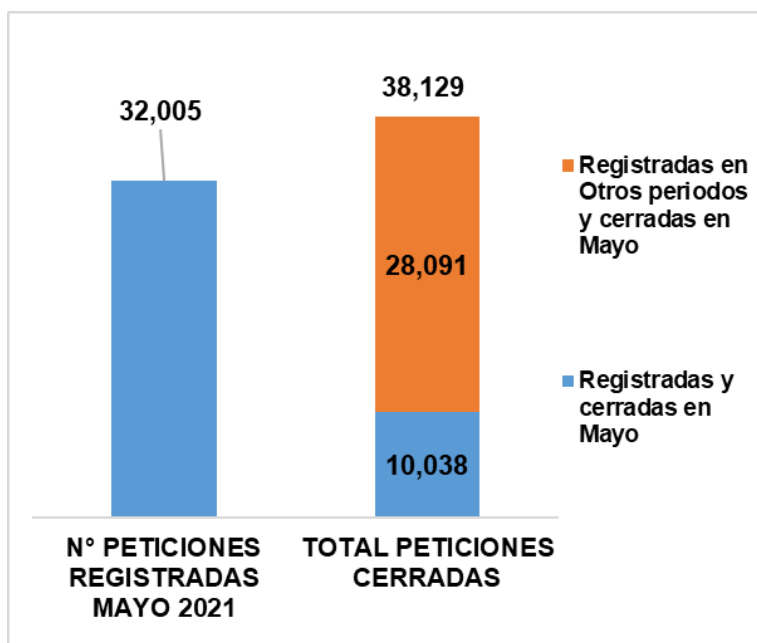
PETICIONES MAYO 2021						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS MAYO 2021	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS MAYO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
HABITAT	2,464	7.70%	433	5,641	6,074	15.93%
MOVILIDAD	6,115	19.11%	2,275	3,138	5,413	14.20%
GOBIERNO	2,021	6.31%	1,088	3,850	4,938	12.95%
SALUD	3,733	11.66%	1,621	2,673	4,294	11.26%
INTEGRACION SOCIAL	3,772	11.79%	1,436	2,596	4,032	10.57%
HACIENDA	1,397	4.36%	580	2,322	2,902	7.61%
AMBIENTE	2,344	7.32%	376	2,168	2,544	6.67%
PLANEACION	267	0.83%	114	1,766	1,880	4.93%
EDUCACION	906	2.83%	478	1,370	1,848	4.85%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y	232	0.72%	312	794	1,106	2.90%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	898	2.81%	417	638	1,055	2.77%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	775	2.42%	438	421	859	2.25%
GESTION PUBLICA	6,359	19.87%	134	366	500	1.31%
ENTES DE CONTROL	497	1.55%	288	132	420	1.10%
MUJERES	184	0.57%	30	167	197	0.52%
GESTION JURIDICA	41	0.13%	18	49	67	0.18%
ENTIDADES NACIONALES	0	0.00%	0	0	0	0.00%
TOTAL	32,005	100%	10,038	28,091	38,129	100%

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

La Tabla No 5 también muestra que el sector con mayor número de cierres es Hábitat, con 6.074 que representan el 15,93% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 5.413 cierres que representan el 14,20% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

Al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de mayo, la Gráfica No 3 muestra que de las 32.005 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 10.038 peticiones ingresadas y registradas en este mes (mayo), quedando en trámite 21.967 peticiones, que representan el 68,64% del total registrado en el mes



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

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

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

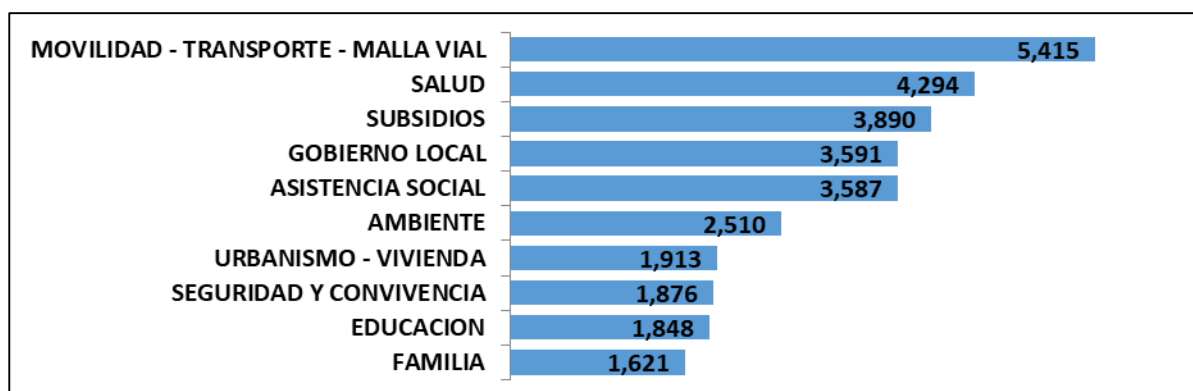
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha	6172	0
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1746	0
	Otras Dependencias Secretaría General	544	375
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		11	125
TOTAL		8.473	500

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

La Tabla No 6 permite concluir que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 8.473, adelantados en un alto porcentaje (99,87%) por la Secretaría General. Con respecto a las respuestas, se emitieron 500, de las cuales 375 fueron emitidas por la Secretaría General y 125 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

2.3. 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 01/06/2021

Tomando como base las 38.129 respuestas emitidas en el mes de mayo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, la Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 30.545 peticiones (80,11% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 14,20% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" que representa el 11,26% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (abril) no se observa variación en la posición del tema más reiterado en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes esta posición estuvo ocupada por el tema "Movilidad, transporte y malla vial". Por otra parte, hay que señalar que, nueve (9) de estos temas (con algunas variaciones en la posición ocupada) también se encontraron en el mes anterior (abril) dentro de los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital, observándose que el tema "Subsidios" entro a este TOP, desplazando al tema "Impuestos tasas y Contribuciones" que no se ubicó dentro de los 10 más reiterados en el Distrito Capital en el mes de mayo.

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

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general	% del total
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	128	8	627	4,065	9	222	185	100	39	32	5,415	14.20%
SALUD	75	22	153	1,824	187	298	1,417	179	108	31	4,294	11.26%
SUBSIDIOS	66	2	98	3,629	9	16	39	25	2	4	3,890	10.20%
GOBIERNO LOCAL	110	25	1,866	1,064	1	293	128	76	20	8	3,591	9.42%
ASISTENCIA SOCIAL	416	2	138	2,876	6	50	69	24	3	3	3,587	9.41%
AMBIENTE	39	4	260	1,535		46	126	481	3	16	2,510	6.58%
URBANISMO - VIVIENDA	125	2	174	1,407	7	25	86	43	37	7	1,913	5.02%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	139	16	371	1,018	10	69	118	101	20	14	1,876	4.92%
EDUCACION	152	1	92	741	2	459	245	79	62	15	1,848	4.85%
FAMILIA	42	5	106	1,230	8	74	85	32	30	9	1,621	4.25%
OTROS TEMAS	338	68	1,245	3,914	25	366	578	858	117	75	7,584	19.89%
Total general	1,630	155	5,130	23,303	264	1,918	3,076	1,998	441	214	38,129	100.00%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

La Tabla No 7 muestra que las dos tipologías con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 23.303 peticiones que representan el 61,12% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.130 peticiones que representan el 13,45%.

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

Por otra parte, en la Tabla No 7 también se observa que la tipología de mayor registro en el tema más frecuente (Movilidad, transporte y malla vial), es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 4.065 peticiones que representan el 75,07% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo con este tema; la segunda tipología en este tema es la “Derecho de petición de interés general” con 627 peticiones que representan el 11,58% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo con este tema.

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

Sector Hábitat

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 40,30% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, seguido del subtema “Acceso a vivienda” con el 17,75% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que esa posición estuvo ocupada por el subtema “Seguimiento a constructoras e inmobiliarias” que pasó a ubicarse en la tercera posición como subtema más reiterado en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	2,448	40.30%
ACCESO A VIVIENDA	1,078	17.75%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	459	7.56%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	160	2.63%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	134	2.21%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1,795	29.55%
TOTAL	6,074	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	768	14.19%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	638	11.79%
DESCARGUE DE COMPARENDOS	465	8.59%
ATENCION RED CADE	422	7.80%
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	363	6.71%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2,757	50.93%
TOTAL	5,413	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

En este Sector, los subtemas más frecuentes en este mes son “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” y “Revocatoria directa de comparendo” que representan el 14,19% y el 11,79% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (abril), se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que esta posición estuvo ocupada por el subtema “Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito”.

Sector Gobierno

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 1801 DE 2016 CODIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	808	16.36%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	529	10.71%
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	480	9.72%
VENTAS AMBULANTES	381	7.72%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	291	5.89%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2,449	49.59%
TOTAL	4,938	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

Los dos subtemas más reiterados en el mes en este Sector son “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” y “Oficina de Atención a la ciudadanía” que representan el 16,36% y el 10,71% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (abril) se observa variación en el Subtema más frecuente, teniendo en cuenta que esta posición estuvo ocupada por el subtema “Ventas ambulantes”.

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	402	9.36%
RESULTADOS PRUEBA COVID-19	279	6.50%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	224	5.22%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	189	4.40%
A. INADECUADA ORIENTACION	125	2.91%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3,075	71.61%
TOTAL	4,294	100%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

En el Sector Salud, el subtema más reiterado en el mes es “Ambulatorio medicina especializada” con el 9,36% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de mayo; en segundo lugar, se ubica el subtema “Resultados prueba COVID-19” con el 6,50% del total de respuestas emitidas en el Sector.

Frente al mes anterior (abril), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes, esta posición también estuvo ocupada por el subtema “Ambulatorio medicina especializada”.

Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	1,849	45.86%
CANASTAS Y BONOS	385	9.55%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	368	9.13%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	202	5.01%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	161	3.99%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1,067	26.46%
TOTAL	4,032	100%

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

En este Sector, el subtema más reiterado es “Enlace social” con el 45,86% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de mayo; en segundo lugar, se ubica “Canastas y bonos” con el 9,55% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (abril) no se observa variación en el subtema más frecuente, teniendo en cuenta que este mismo subtema (Enlace social) fue el más reiterado en ese mes.

2.4. Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

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

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

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

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

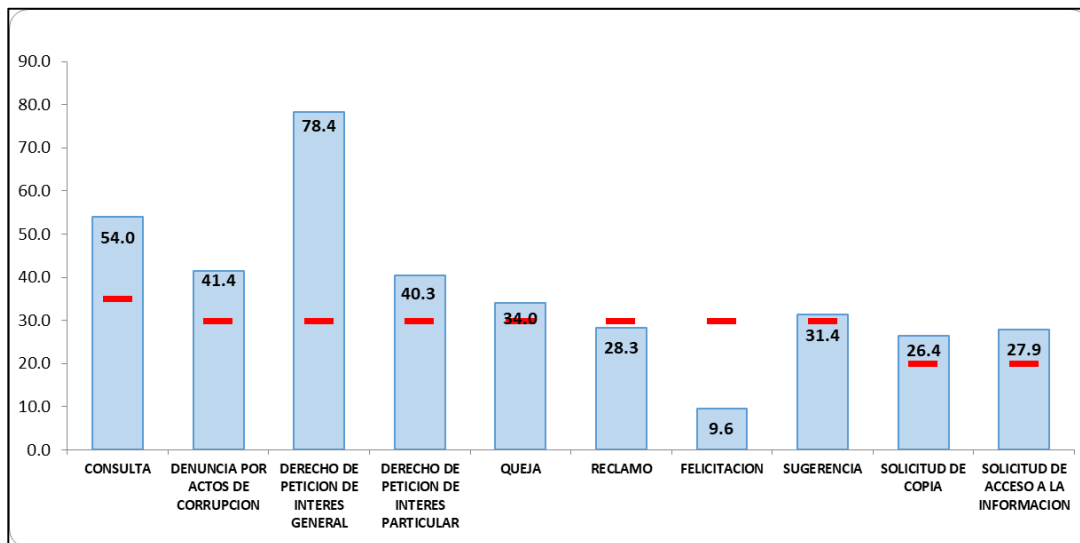
(I) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

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

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

El tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en mayo fue de 43,7 días hábiles; frente al mes anterior (abril) se presenta una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 31,6 días hábiles.

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



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

Con respecto a los tiempos promedio de cierre por sector y por tipología, a continuación, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, de acuerdo al Decreto 491/2020, observándose que, en el mes de mayo, los siguientes sectores presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020: Gobierno (10 tipologías), Hábitat y Hacienda (8 tipologías), Planeación (3 tipologías), Gestión Jurídica, Educación y Ambiente (1 tipología).

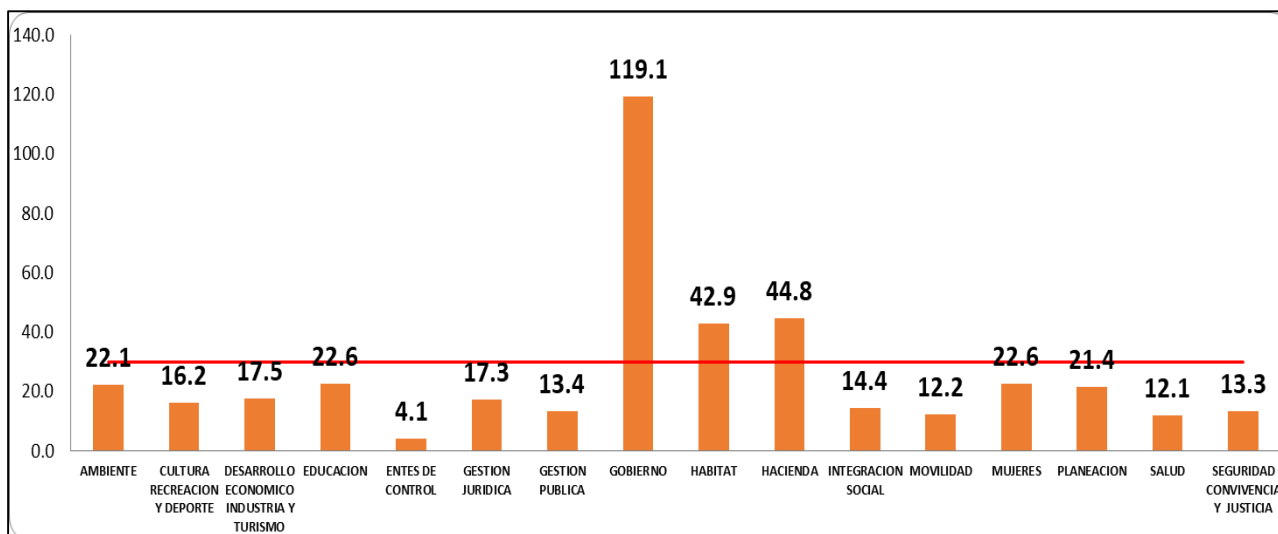
Hay que mencionar que los sectores Gobierno, Hacienda, Hábitat, Educación, Planeación, en el mes anterior (abril) también presentaron tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACION (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (20 DÍAS)
AMBIENTE	24.55	23.00	19.10	21.78	22.59	24.14		21.81	35.75	14.08
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	23.59	15.50	21.40	14.07	26.85	14.07	7.67	14.00	13.71	5.35
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	11.08	23.57	24.25	10.78	21.82	6.18		18.38	4.00	11.42
EDUCACION	43.82	26.00	24.20	21.99	25.03	26.02	5.00	29.67	11.55	17.86
ENTES DE CONTROL	10.38	1.52	6.67	5.65	2.64	6.13	3.25	3.00	12.64	9.78
GESTION JURIDICA	13.26	30.50	15.71	18.64	16.75	6.00		16.00	12.00	9.67
GESTION PUBLICA	17.65	7.17	17.23	12.69	16.62	13.37	12.00	14.71	9.33	14.50
GOBIERNO	130.53	126.19	154.26	144.52	99.49	119.19	68.00	122.17	114.70	145.45
HABITAT	60.02	23.89	44.99	54.71	33.10	44.29	48.33	50.78	16.54	34.81
HACIENDA	93.60	7.71	50.44	95.38	42.15	75.97	1.14	40.73	53.06	46.64
INTEGRACION SOCIAL	17.64	13.13	14.26	13.88	14.62	16.16	13.44	15.25	8.79	12.54
MOVILIDAD	7.26	9.75	12.10	12.72	12.33	14.55	7.78	16.09	9.31	9.10
MUJERES	23.33	8.67	23.22	22.22	23.50	29.00	22.00	29.33	11.40	16.85
PLANEACION	43.26		31.07	30.56	20.57	17.68	7.00		13.00	18.80
SALUD	11.49	5.09	16.26	14.04	11.89	13.65	6.66	16.81	9.53	9.90
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	18.25	11.75	18.98	14.60	10.42	15.77	9.70	11.60	8.14	7.58
PROMEDIO	53.95	41.43	78.37	40.35	33.98	28.32	9.59	31.36	26.38	27.93

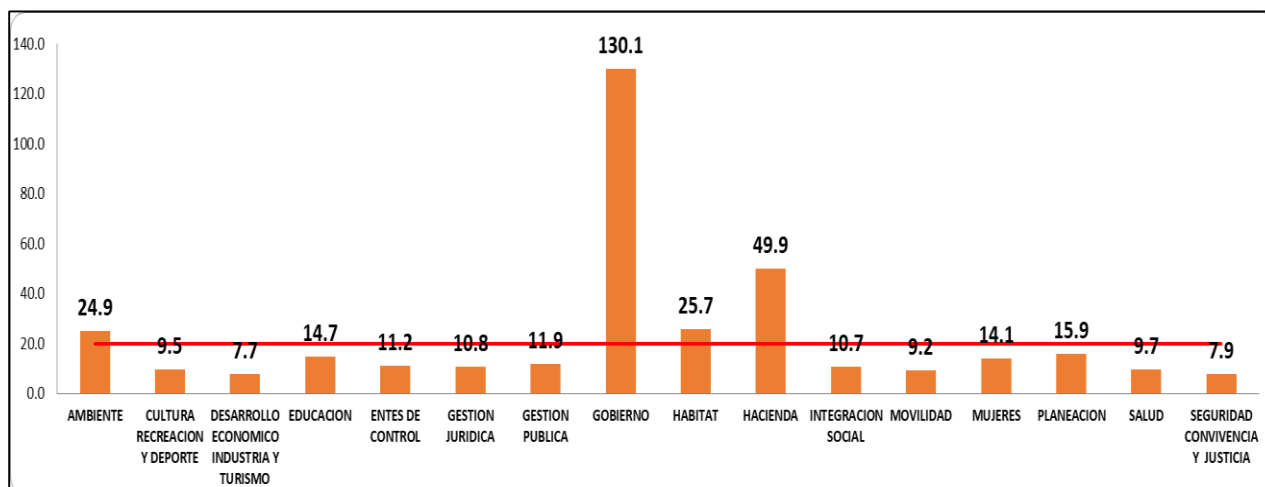
Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

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



Gráfica No 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 30 días
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021



Gráfica No 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 20 días
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

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

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

2.5. Seguimiento a peticiones pendientes de cierre

A continuación, en la Tabla No 14, se muestra las 10 entidades con el mayor número de peticiones pendientes de cierre en el Sistema y que requieren validación, la cual permite observar que la entidad que acumula el mayor número de peticiones para validación es la Secretaría Distrital de Gobierno con 16.695 peticiones, que representan el 49,02% del total del Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital de Movilidad, con 7.159 peticiones, que representan el 21,02% del total en el Distrito Capital.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	16.695	49.02%
SECRETARIA MOVILIDAD	7.159	21.02%
SECRETARIA DE HACIENDA	3.779	11.10%
SECRETARIA DEL HABITAT	3.365	9.88%
SECRETARIA DE PLANEACION	1.347	3.96%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	320	0.94%
ACUEDUCTO - EAB	301	0.88%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	251	0.74%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	240	0.70%
SECRETARIA DE AMBIENTE	158	0.46%
OTRAS ENTIDADES	442	1,30%
TOTAL	34.057	100%

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

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

La evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas comprende la evaluación del cumplimiento de los criterios de coherencia,

claridad, calidez y oportunidad, y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, para el mes evaluado⁵ muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE		
33.570	1.580	1.528	52	1.468	112	1.529	51	1.353	227	271	289
		97%	3%	93%	7%	97%	3%	83%	14%	17%	18%

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 01/05/2021

La población corresponde a 33.570 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de abril; de estas, se tomó una muestra de 1.580 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁶:

Las cifras muestran que el 97% (1.580) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 93% (1.468) cumple con el criterio de “Claridad”, el 97% (1.529) cumple con el criterio de “Calidez” y el 83% (1.353) cumple el criterio de “Oportunidad”; se concluye que el 17% (271 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 18% (289 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

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

ENTIDAD	% CUMPLIMIENTO
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	67%
CANAL CAPITAL	100%

⁵ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de abril/2021, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

⁶ **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.

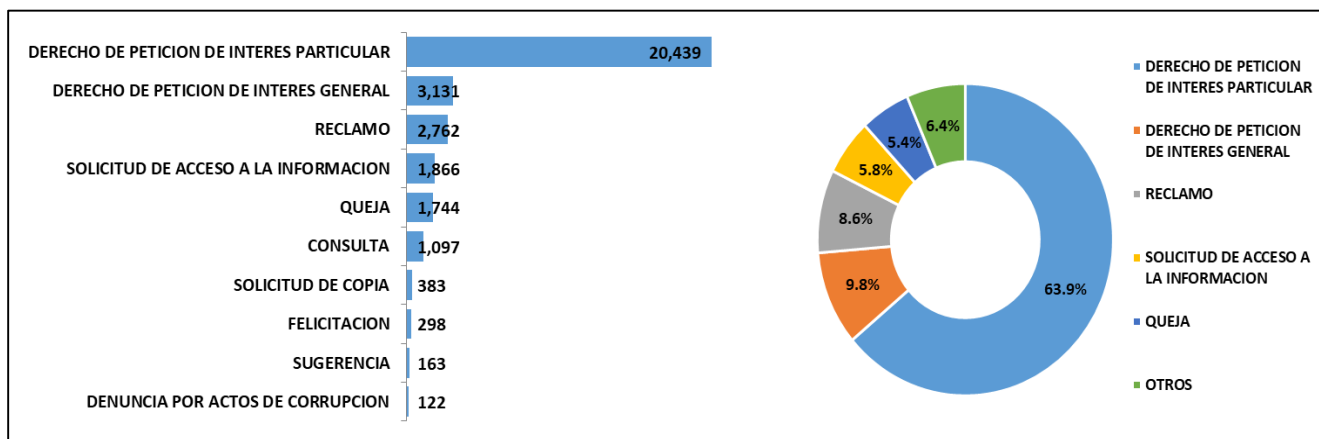
CAPITAL SALUD EPS	95%
U.A.E CATASTRO DISTRITAL	100%
CODENSA	76%
CONCEJO DE BOGOTÁ	80%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	59%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	71%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	86%
EMPRESA DE TELÉFONOS-ETB	88%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	67%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	94%
GAS NATURAL	79%
GRÚAS Y PATIOS	88%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	95%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD- IDCBS	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	62%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	88%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	88%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	82%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	73%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	81%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	75%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	95%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO-IDEP	82%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	36%
JARDÍN BOTÁNICO-JBB	91%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	74%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	95%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	79%
ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	90%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	61%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	54%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	28%

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	76%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	90%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	57%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	83%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	74%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	30%
SECRETARÍA GENERAL	76%
SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL	86%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	92%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	100%
SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	95%
SUBRED CENTRO ORIENTE	86%
SUBRED NORTE	95%
SUBRED SUR	100%
SUBRED SUR OCCIDENTE	100%
TRANSMILENIO	95%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	77%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	94%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	95%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	74%
VEEDURÍA DISTRITAL	94%

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

3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

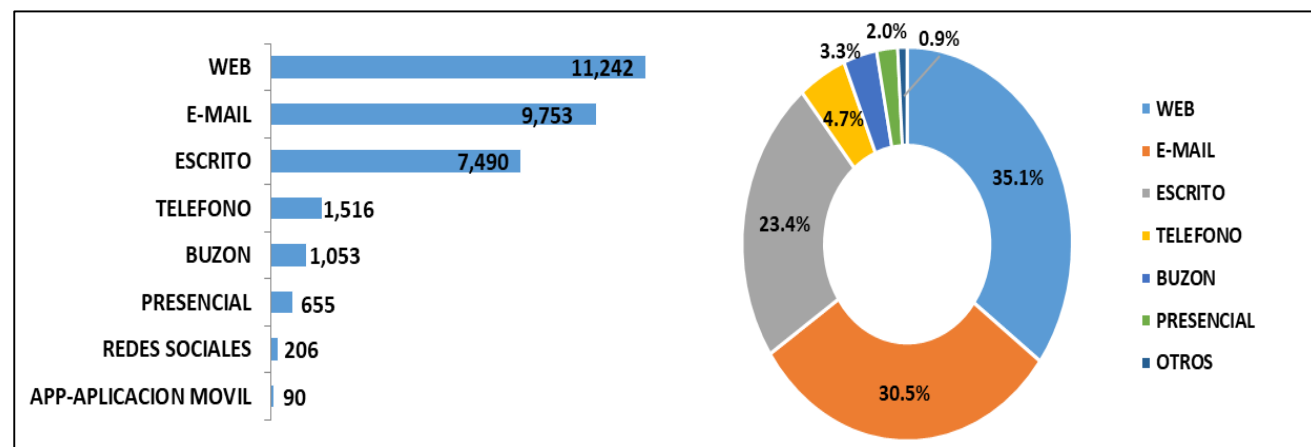
La Gráfica No 8 muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de mayo, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología con mayor registro, con 20.439 peticiones, que representan el 63,9% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de Interés General” con 3.131 peticiones que representan el 9,8% del total registrado. Frente al mes anterior (abril) no se presenta variación en la posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología con mayor registro.



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

4. CANALES DE INTERACCIÓN



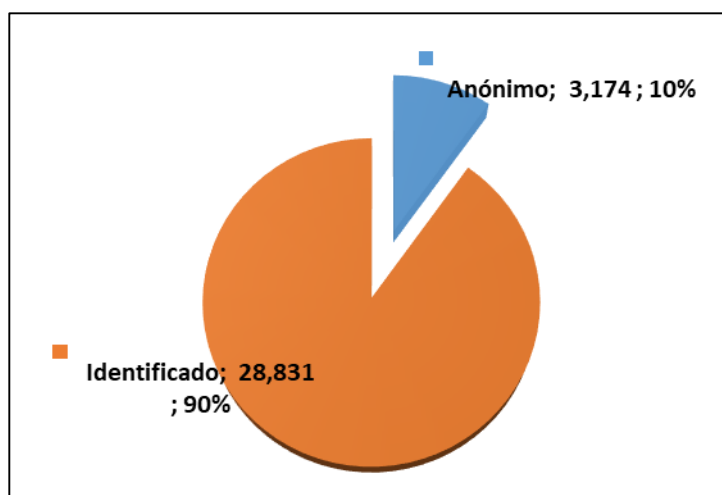
Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

En la Gráfica No 9 se observa que en el mes de mayo el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 11.242 peticiones, que representan el 35,1% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Email” con 9.753 peticiones (30,5% del total registrado); frente al mes anterior (abril) no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, este mismo canal “Web” fue el más utilizado por la ciudadanía.

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de mayo por la ciudadanía, 28.831 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 90% del total de peticiones registradas, mientras que 3.174 peticiones (10% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos; frente al mes anterior (abril) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del requirente, teniendo en cuenta que en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.

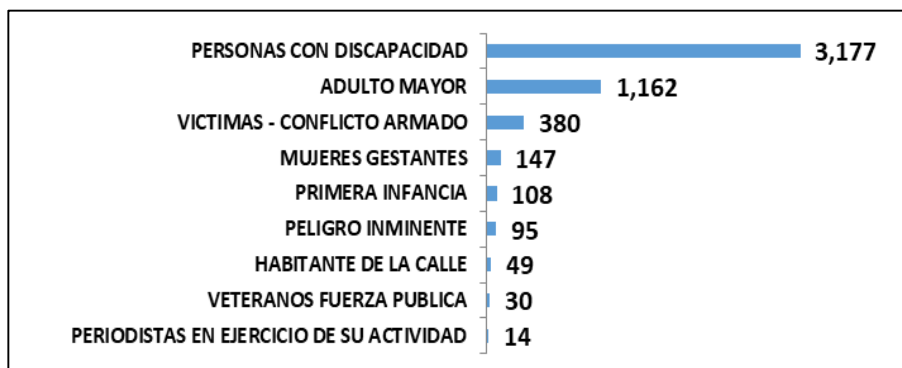


Gráfica No 10. Calidad del Requirente

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de mayo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 5.165 peticiones (16,14% 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, veteranos fuerza pública, habitante de calle, periodistas en ejercicio de su actividad y desplazados). De éstas, la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (3.177) que representan el 61,51%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición "Adulto mayor" con 1.162 peticiones que representan el 22,50% del total de peticiones que refieren condición especial.

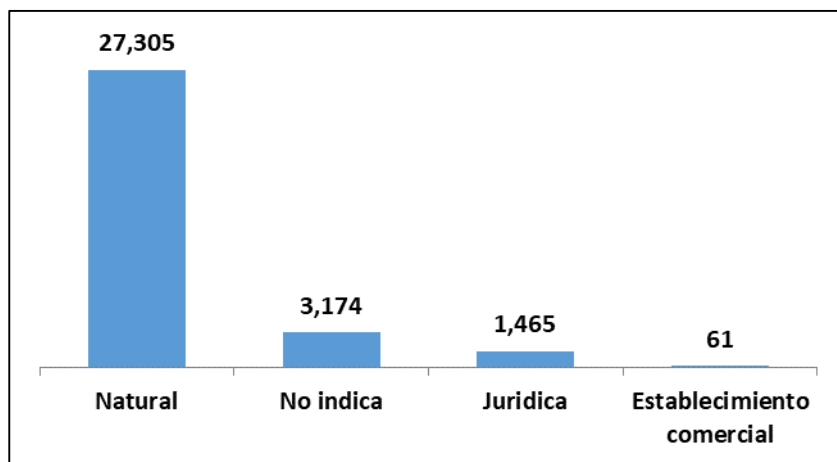


Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

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

7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



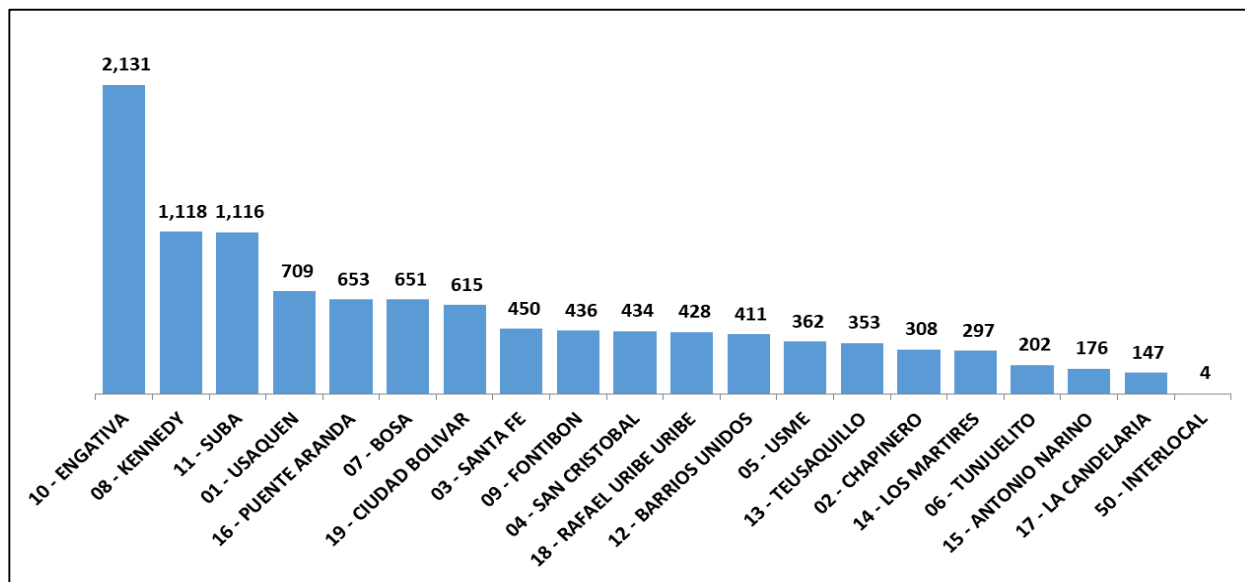
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

En la Gráfica No 12 se muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, en el mes de mayo 27.305 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 85,31% del total registrado en el Distrito; en 3.174 peticiones (9,92%) no se reporta esta información; 1.465 peticiones

(4,58%) registraron como personas jurídicas y 61 peticiones (0,19%) como establecimiento comercial. Al comparar estas cifras, frente a las del mes anterior (abril), no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, ni a la proporción que representa, teniendo en cuenta que, en dicho mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.

8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2021

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de mayo, en 11.001 peticiones (34,4% del total registrado en el mes de mayo) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (información que corresponde a la localidad donde se origina la petición, es decir la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), observándose que las localidades de Engativá, Kennedy y Suba, son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 2.131, 1.118 y 1.116 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 39,68% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de mayo. Hay que mencionar que, en el mes anterior (abril) estas tres (3) localidades también fueron las más relacionadas con las peticiones interpuestas por la ciudadanía, ocupando las mismas posiciones.

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

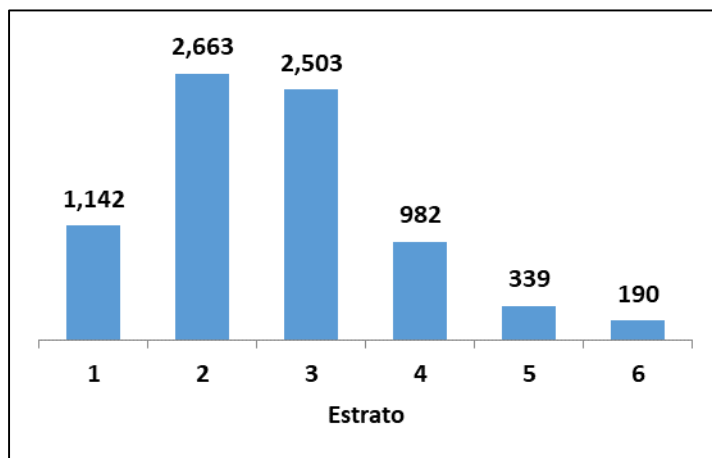
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVA	CONTRAVENCIONES	696
	COACTIVO	166
	IMPUESTOS DISTRITALES	59
11 - SUBA	CONTRAVENCIONES	157
	IMPUESTOS DISTRITALES	116
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	88
08 - KENNEDY	CONTRAVENCIONES	166
	EMERGENCIA COVID-19	68
	IMPUESTOS DISTRITALES	68

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 01/06/2021

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

9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/06/2021

En la Gráfica No 14 se muestra el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual permite observar que en el mes de mayo se registraron 7.819 peticiones que incluyeron esta variable (24,4% del total registrado en el mes). De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (2.663 peticionarios) que representan el 34,1% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de mayo; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 3” con 2.503 peticiones que representan el 32,0% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en el mes de mayo. Frente al mes anterior (abril) se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que, el “Estrato 3” presentó el mayor número de registros en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha en el mes de abril.

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

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

En la Tabla 18 se muestran las peticiones que en el mes de mayo en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 234 peticiones, así:

Sector	Entidad	Asunto
AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	Consortio Expansión PTAR salitre solicita actualizar directorio de actores sociales de un proyecto en las localidades de Bogotá.
		El ciudadano informa de posibles irregularidades por visita a su domicilio de servidores de la entidad, solicita investigación.
		La ciudadana solicita acompañamiento con formación y contenido virtual para unidades de servicio en un sector de la ciudad.
		La ciudadana solicita permiso para realizar actividades de fotografía en un sector de la ciudad.
		Respuesta cumplimiento Decreto 2011 de 2017
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Una persona solicita información sobre convocatoria a la cual se inscribió y no ha recibido notificación alguna.
		El ciudadano denuncia posibles irregularidades en la gestión de un funcionario de la Casa de Poesía Silva, solicita intervención urgente.
		El ciudadano rechaza los concursos promovidos por esta entidad para la reactivación económica.
		El ciudadano solicita acceso a parqueadero ya que se encuentra en proceso formativo y artístico con la entidad.
		El ciudadano solicita ayudas en mercado por la situación derivada del Covid 19.
		El ciudadano solicita información referente a Vehículos que usan combustibles fósiles, Vehículos eléctricos y los incentivos que estimulen su uso.
El ciudadano solicita permiso para disponer de predio con fines artísticos y culturales.		

Sector	Entidad	Asunto
		El ciudadano solicita revisión de cámaras de seguridad en un sector de la ciudad, por accidente de tránsito.
		La ciudadana informa sobre desordenes de vendedores informales y no le permiten desarrollar su actividad artística, solicita intervención.
		La ciudadana solicita información sobre gestión de danza años 2011 - 2020, para fines académicos.
		Una persona se queja por el incumplimiento en las medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad.
EDUCACIÓN	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Asociación de padres de colegio solicitan concepto sobre uso de excedentes financieros para lograr que la asociación siga funcionando, y no liquidarla.
		Denuncia por posibles actos de corrupción.
		El ciudadano solicita información sobre el monto de los recursos destinados para atender la emergencia del covid 19 durante el año 2020.
		La ciudadana presenta apoyo al paro nacional y presenta pliego de peticiones.
		La ciudadana se queja por posibles inconvenientes con profesores en el colegio de su hija, solicita investigación y soluciones a este problema.
		La ciudadana solicita explicaciones en procesos de selección, no entiende porque no queda seleccionada.
		La ciudadana solicita información referente a la contratación distrital de los últimos diez años, esto con fines académicos.
		La ciudadana solicita información sobre acompañamiento en salud mental a estudiantes y docentes afectados por conflicto armado.
		No se refleja solicitud o petición.
		Respuesta a solicitud para convocatoria infantil de Canal Capital.
		Respuesta sobre publicidad engañosa de Fundación.
		Firma de abogados solicita ordenar liquidación y pago de la sanción moratoria por no haber cancelado a tiempo valor de cesantías.
		Una persona denuncia maltrato laboral y posibles irregularidades en el manejo del colegio un sector de la ciudad.
		Una persona denuncia posibles irregularidades en colegio por abuso con los estudiantes, bullying por parte de los profesores, solicita investigación.
		Una persona informa el posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad.
		Una persona manifiesta inconformidad con las convocatorias a las asambleas virtuales de la junta directiva de una asociación de padres de familia de un colegio.
		Una persona presenta queja contra profesor de un colegio de la ciudad.
		Veeduría Ciudadana Vesame solicita asignación de cita a madre de estudiantes para lograr cupo, también cursos de nivelación a estos estudiantes.
		Veeduría Nacional de la Participación de Acción Comunal Venacom solicita información sobre comunidades afectadas por el covid 19, planes y adquisiciones de organizaciones comunales de primer, segundo y tercer grado en la ciudad de Bogotá con vigencias 2017 a 2020.
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Denuncia por posibles actos de corrupción.
	El ciudadano solicita abrir investigación disciplinaria por no haber presupuestado recursos para la extensión social en comunidades vulnerables.	
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTÁ	El ciudadano solicita información sobre los avances de la Comisión Regional de Moralización, diálogos y solución de los conflictos que se presenten.
		Una persona solicita información referente al control político de los acuerdos que promueve esta entidad.
GOBIERNO	SECRETARIA DE GOBIERNO	Integrante de la mesa distrital de víctimas solicita documento de propiedad de un inmueble
		Denuncia por posibles actos de corrupción.
		El ciudadano convoca a reunión para revisar temas de competencia de la entidad, también temas de inseguridad.
		El ciudadano solicita información sobre contratación de funcionario para Alcaldía Local.

Sector	Entidad	Asunto
		El ciudadano solicita reintegro de funcionaria medico veterinaria por su larga experiencia y labor en una localidad de la ciudad.
		El ciudadano solicita se realicen los parámetros de aforo y Bioseguridad en la zona de tolerancia de la ciudad, que se realice seguimientos control para que se cumplan con estas medidas.
		Empresa informa sobre incumplimiento de medidas de Bioseguridad en dos establecimientos comerciales en un sector de la ciudad.
		La ciudadana denuncia invasión del espacio público con construcciones sin licencia de construcción en un sector de la ciudad.
		La ciudadana informa sobre incumplimiento en medidas de Bioseguridad en establecimiento comercial en un sector de la ciudad.
		La ciudadana informa sobre posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad.
		La ciudadana realiza consulta sobre proceso de registro de localización y caracterización de personas en condición de discapacidad.
		La ciudadana se queja por inconvenientes con su vecino que tiene microempresa de confecciones y produce ruido que afecta la tranquilidad.
		La ciudadana solicita a las autoridades competentes realizar seguimiento y control a establecimiento por incumplimiento de medidas de cierre otorgadas por Alcaldía Local.
		La ciudadana solicita implementar herramientas para evitar la propagación de contagio del covid 19, prohibir reuniones de asambleas en conjuntos residenciales, y otras medidas que ayuden con esta problemática.
		La ciudadana solicita información al administrador del edificio donde reside sobre rendición de cuentas y estados financieros desde el 2017 hasta el 2020.
		La ciudadana solicita mesas de trabajo para tratar problemáticas de un sector de la ciudad.
		La ciudadana solicita revisar en detalle reuniones con miembros de CPL, por posibles actos de corrupción.
		La ciudadana solicita se brinde solución a sus peticiones problemáticas de su comunidad, ni la Alcaldía Local ni otras entidades le ayudan.
		Presidente de Acción Comunal propone a la Alcaldía Local aunar esfuerzos con el fin de brindar soluciones a las problemáticas de la comunidad.
		Una persona denuncia ciudadano positivo covid 19 que no cumple asilamiento en un sector de la ciudad, solicita intervención.
		Una persona denuncia irregularidades con personas contagiadas con covid que no guardan aislamiento en comando especial de bomberos en un sector de la ciudad.
		Una persona denuncia irregularidades en establecimiento comercial por temas de sanidad, solicita intervención.
		Una persona informa irregularidades en el manejo de contagios por Covid 19 en empresa donde labora.
		Una persona informa sobre el posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad.
		Una persona informa sobre irregularidades en el valor de productos de establecimiento comercial en un sector de la ciudad.
		Una persona reitera denuncia ciudadana por incumplimiento de Resolución 034 de 2014, sin obtener respuesta por parte de la Alcaldía Local.
		Una persona solicita visita de inspección sanitaria a establecimiento de comercio por posibles irregularidades en manipulación y almacenamiento de alimentos.
		Una persona solicita intervención urgente con problemática de agua en el edificio donde reside, también se tomen las medidas de Bioseguridad para evitar contagios.
		Veeduría Nacional de la Participación de Acción Comunal Venacom solicita información sobre comunidades afectadas por el covid 19, planes y adquisiciones de organizaciones comunales de primer, segundo y tercer grado en la ciudad de Bogotá con vigencias 2017 a 2020.
HÁBITAT	SECRETARIA DEL HÁBITAT	El ciudadano solicita copias de documentos referentes a vías en una localidad de la ciudad.

Sector	Entidad	Asunto
INTEGRACIÓN SOCIAL	IDIPRON	Solicitud de información de información en base de datos de un ciudadano con fines judiciales.
		Solicitud de información de información en base de datos de un ciudadano con fines judiciales.
		Solicitud de información de información en base de datos de un ciudadano con fines judiciales.
		Denuncia por posibles actos de corrupción.
		El ciudadano agradece a la entidad por la enseñanza que le trajo a su vida y las buenas cosas que le brindo.
		El ciudadano felicita a la alcaldesa Mayor por la buena gestión en temas de impuestos.
		El ciudadano felicita a la entidad por su gran labor social.
		El ciudadano se queja por inconvenientes en el pago de su salario, pide explicaciones.
		El ciudadano se queja por la interpretación lenguaje de señas, no se entiende nada.
		El ciudadano se queja por los inadecuados protocolos de Bioseguridad de la entidad, solicita intervención.
		El ciudadano solicita ayuda de empleo, y apoyo con su proyecto de vida.
		El ciudadano solicita cambio en interprete de señas en el convenio de cultura ciudadana, el que esta confunde mucho y no se explica bien.
		El ciudadano solicita certificación CETIL de tiempo laborado y salarios para adelantar trámite pensional.
		El ciudadano solicita certificación laboral vigencia 2012.
		El ciudadano solicita certificado laboral vigencia 2006.
		El ciudadano solicita certificados de estudio.
		El ciudadano solicita constancia laboral como profesor en la entidad.
		El ciudadano solicita duplicado de libreta militar y certificado de habitante de calle.
		El ciudadano solicita información de trámite para sacar la libreta militar, pues presenta discapacidad.
		El ciudadano solicita información referente a centros de rehabilitación por drogadicción para un familiar que padece de esta problemática.
		El ciudadano solicita información referente a Vehículos que usan combustibles fósiles, Vehículos eléctricos y los incentivos que estimulen su uso.
		El ciudadano solicita información sobre estrategias para ayudar a personas adictas a sustancias psicoactivas y situación en calle, esto con fines estadísticos.
		El ciudadano solicita información sobre pago por haber participado en concurso de arte.
		El ciudadano solicita intervención de las autoridades competentes para resolver inconvenientes con otros vendedores informales en un sector de la ciudad.
		El ciudadano solicita intervención de las autoridades competentes para resolver problemáticas con establecimiento de reciclaje, drogas e inseguridad en un sector de la ciudad.
		El ciudadano solicita que los procesos de traslado de una sede a otra no se demoren tanto.
		El ciudadano solicita empleo ya que está atravesando una difícil situación económica.
		El ciudadano solicita información si está activo en la entidad para acceder a los programas que allí ofrecen.
		Junta de acción comunal solicita intervención de las autoridades en problemáticas de drogas y habitabilidad en calle de un sector de la ciudad.
		La ciudadana agradece la estadía en una sede de la entidad y felicita al personal por su apoyo y gestión en su proceso.
		La ciudadana felicita a la entidad por su gran labor y sugiere tener prioridad con los beneficiarios para programas universitarios que brinda el gobierno nacional.
		La ciudadana felicita a los profesores de la entidad por su gran labor.
		La ciudadana felicita a los profesores de una sede de la entidad por su gran labor académica.
La ciudadana informa sobre posible abandono de menores en un sector de la ciudad, solicita intervención.		
La ciudadana informa sobre posibles irregularidades en procesos nutricionales de la entidad.		
La ciudadana ofrece charlas sobre acoso sexual en el trabajo y diversidad.		
La ciudadana se queja de la actitud de un funcionario de la entidad.		

Sector	Entidad	Asunto
		La ciudadana se queja de la mala atención de una enfermera, sugiere que no haya tanta rotación en los profesores de la entidad.
		La ciudadana se queja del calzado que les da la entidad y de la demora en los procesos que llevan las defensoras.
		La ciudadana se queja por cambio de profesor en sede de la entidad, manifiesta inconformidad por la actitud de un funcionario.
		La ciudadana se queja por la mala atención al público de servidora en una sede de la entidad.
		La ciudadana se queja por las luces prendidas durante la noche en sede de la entidad, solicita medidas urgentes.
		La ciudadana se queja por rotación de profesores en sede de la entidad, solicita el regreso del profesor que estaba antes.
		La ciudadana solicita agilizar el proceso para regresar a casa junto a su familia.
		La ciudadana solicita apoyo para ubicación en albergue de paciente con habitabilidad en calle sin red de apoyo familiar.
		La ciudadana solicita ayuda con su hermana que se encuentra desaparecida desde el año 2018.
		La ciudadana solicita ayuda e indemnización por accidente que sufrió su hijo en un sector de la ciudad.
		La ciudadana solicita ayuda en cambio de lugar de EPS, para ser atendida en la ciudad de Bogotá.
		La ciudadana solicita ayuda humanitaria ya que está atravesando por una situación difícil junto a su familia.
		La ciudadana solicita ayuda para poder presentar la prueba del ICFES, ya que no cuenta con los medios.
		La ciudadana solicita ayuda por comparendo al incumplimiento de cuarentena.
		La ciudadana solicita ayudas como adulto mayor y también con su nieto que se encuentra en malos pasos.
		La ciudadana solicita cambio en interprete de señas en el convenio de cultura ciudadana, el que esta confunde mucho y no se explica bien.
		La ciudadana solicita certificado de que su cónyuge pertenece a habitante de calle con fines judiciales.
		La ciudadana solicita certificados escolares de 6to y 7mo grado cursados en la entidad.
		La ciudadana solicita conciliación con su pareja en temas de asistencia alimentaria y visitas para su hijo.
		La ciudadana solicita detallar los parámetros para liquidar sus prestaciones sociales con la normativa vigente.
		La ciudadana solicita el regreso de un profesor en una sede de la entidad, y se queja de la actitud de un funcionario.
		La ciudadana solicita información referente a un comparendo, acuerdo de pago.
		La ciudadana solicita información referente a un empleo producto de concurso de méritos.
		La ciudadana solicita información sobre resocialización e inclusión a la sociedad de un familiar suyo que acaba de salir de prisión.
		La ciudadana solicita intervención con habitante de calle que reside cerca al lugar de su residencia.
		La ciudadana solicita intervención del personal Psicosocial con su familia para solucionar inconvenientes presentados.
		La ciudadana solicita medidas de protección por violencia intrafamiliar, y pide custodia de su hija.
		La ciudadana solicita orden y control de personas servidores de la entidad que cumplen labores de un convenio no dejar desorden ni basura al frente de su casa.
		La ciudadana solicita que en una sede de la entidad se disponga de elementos de aseo, también se implementen programas de danza y teatro.
		La ciudadana solicita renovación de documento y corrección en tipo de sangre ya que se encuentra con error.

Sector	Entidad	Asunto
		La ciudadana solicita se solucione el pago por haber participado del programa distrito joven, ya va mucho tiempo y no hay solución alguna.
		La ciudadana solicita volver a contratar a profesor de música, por su gran labor social con los muchachos.
		La ciudadana solicita ayuda con las problemáticas de droga que afronta su hijo.
		La ciudadana sugiere que se realicen programas que tengan que ver con teatro, danza y recreación.
		La ciudadana se queja por cambio de profesor en sede de la entidad, solicita más salidas pedagógicas.
		No se refleja solicitud o petición.
		Remisión por competencia sobre posibles irregularidades en la administración de bienes a cargo de la entidad.
		Respuesta sobre los convenios de Secretaría de Ambiente, hábitat y Gobierno con la entidad.
		Sindicato solicita aplazar semana del derecho de asociación sindical.
		ONG solicita información referente a educación sexual y reproductiva, planificación, personas gestantes, con fines académicos e investigativos.
		Una persona denuncia a funcionario de la entidad por posible incitación a la violencia y daño en bien público.
		Una persona felicita a una sede de la entidad por sus buenos profesores y la tranquilidad del lugar.
		Una persona se queja de las actuaciones de un servidor de la entidad.
		Una persona se queja de las actuaciones de una servidora de la entidad.
		Una persona se queja del posible mal trato de una servidora de la entidad con las señoras de cocina.
		Una persona se queja por el posible mal trato de una servidora de la entidad.
		Una persona se queja que no hay adecuados protocolos de Bioseguridad en las sedes de la entidad y por esto se ha incrementado los casos de contagio del covid 19.
		Una persona solicita ayuda de alimentos.
		Una persona solicita información acerca de política pública de acceso a la cultura, estrategias, cifras y datos, esto con fines investigativos.
		Una persona solicita intervención de las autoridades competentes frente a problemáticas con un vecino del sector.
		Una persona solicita intervención por la invasión del espacio público de habitantes de calle en un sector de la ciudad.
		Una persona sugiere propuesta para mejorar la contratación pública, seguimiento y control.
		Ciudadano extranjero solicita ayuda para contactar con su madre colombiana.
		Solicitud de información de información en base de datos de un ciudadano con fines judiciales.
		El ciudadano felicita a la alcaldesa Mayor por la buena gestión en temas de impuestos.
		El ciudadano informa sobre carga laboral y falta de elementos para realizar sus actividades en la entidad.
		El ciudadano presenta inconformidad con respuesta sobre petición por el no pago de su participación en evento cultural.
		El ciudadano presenta propuestas para contribuir a la sostenibilidad y convivencia con orden - Clima familiar.
		El ciudadano solicita ayuda urgente humanitaria para las víctimas de una Localidad de la ciudad como consecuencia de la pandemia.
		El ciudadano solicita colaboración con el caso de su hijo que se encuentra en habitabilidad de calle y drogadicción.
		El ciudadano solicita envío de documento de acuerdo al Decreto 120 de 2010.
		El ciudadano solicita información referente a Vehículos que usan combustibles fósiles, Vehículos eléctricos y los incentivos que estimulen su uso.
		El ciudadano solicita información sobre proyectos con población de recicladores.
	SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	

Sector	Entidad	Asunto
		El ciudadano solicita información sobre reuniones del Plan de Desarrollo, cuales son virtuales, fechas, horarios.
		El ciudadano solicita información sobre vinculación laboral Decreto 2011 de 2017.
		El ciudadano solicita pago por su participación en concurso en una localidad de la ciudad.
		El ciudadano solicita que se mantenga en buenas condiciones vía de la comunidad, por construcción de centro para atención de adultos mayores.
		El ciudadano solicita respuesta a las peticiones presentadas con anterioridad sobre caso de habitante de calle.
		El ciudadano solicita se realicen los parámetros de aforo y Bioseguridad en la zona de tolerancia de la ciudad, que se realice seguimientos control para que se cumplan con estas medidas.
		El ciudadano solicita solución con el problema de alcantarillado de su predio.
		La ciudadana extiende su petición a la mesa bilateral consultiva de comunidades negras y afrocolombianas.
		La ciudadana presenta diferentes propuestas para mejorar el país.
		La ciudadana presenta felicitación a un funcionario por su excelente labor con la atención.
		La ciudadana presenta inconformidad con la falta de atención de las líneas telefónicas de la entidad.
		La ciudadana presenta preocupación por la situación de las marchas y lo que esto genera en los jóvenes, pide intervención para proteger a estos jóvenes.
		La ciudadana se queja de sus vecinos por el desorden con las basuras que dejan en frente de su casa.
		La ciudadana solicita a Alcaldía Local manejo y control en las multas por basuras, ya que se ve afectado por esta situación al frente de su local comercial.
		La ciudadana solicita información referente a la venta del inmueble donde reside o alternativas para su venta.
		La ciudadana solicita información sobre funciones de la entidad con las personas que presentan discapacidad, programas, ayudas y cuidados.
		La ciudadana solicita información sobre la utilización de servicios de la EPS de su hermana.
		La ciudadana solicita información y soportes del proceso de responsabilidad fiscal No. 170100-0180-21 - hallazgo fiscal 200000-0016-20.
		La ciudadana solicita tomar medidas urgentes con problemáticas de recicladores que se presenta en la localidad donde reside.
		La ciudadana solicita visita de inspección en hogar geriátrico por posibles irregularidades en manejo de aseo, y alimentos.
		Una persona informa que profesores de un colegio presentan covid 19, poniendo en riesgo los niños que estudian allí, solicita intervención.
		Una persona informa sobre extranjeros que realizan labores de reciclaje y ocasionan bloqueos en vía pública, desordenes que afectan la tranquilidad de los vecinos.
		Una persona informa sobre posibles irregularidades de un funcionario en la entidad en cuanto a gestión y contratación.
		Una persona se queja de los ruidos que genera su vecino.
		Una persona solicita información sobre convenios entre Centros de Desarrollo Comunitarios y una universidad.
		Una persona solicita información sobre desplazamiento por conflicto armado en una localidad de la ciudad.
		Una persona solicita información sobre el manejo de las carretillas de reciclaje que se ven por la ciudad, pide que se centralicen en un solo lugar.
		Una persona solicita información sobre oferta académica en universidad con convenio de la entidad.
		Una persona solicita restablecer contraseña de Bogotá te Escucha.
SALUD	CAPITAL SALUD EPS	La ciudadana se queja por mal procedimiento practicado en centro médico de la ciudad, solicita que responda el responsable de este procedimiento.

Sector	Entidad	Asunto
	SUBRED CENTRO ORIENTE	El ciudadano solicita a entes de control verificar contratos de camas UCI en Corferias.
	SUBRED SUR	Denuncia por posibles actos de corrupción.
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARIA DE SEGURIDAD	La ciudadana informa difícil acceso a la administración de justicia Fiscalía 91, solicita medio de comunicación.

Tabla No. 18. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/06/2021

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

11. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

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

A continuación, en la Tabla 19 se presenta dicho consolidado para abril/2021⁷ así:

⁷ 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 24 de mayo de 2021.

Sector	Entidad	Abril				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	6,239	6,239	N.A.	N.A.	100.0%
	Dpto. Adm. del Servicio Civil	49	991	942	N.A.	4.9%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	2,107	2,114	7	N.A.	99.7%
	Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público - DADEP	387	387	N.A.	N.A.	100.0%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	29	29	N.A.	N.A.	100.0%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	671	671	N.A.	N.A.	100.0%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	242	242	N.A.	N.A.	100.0%
	FONCEP	90	90	N.A.	N.A.	100.0%
	Lotería de Bogotá	68	68	N.A.	N.A.	100.0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	313	313	N.A.	N.A.	100.0%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	53	53	N.A.	N.A.	100.0%
	Instituto para la Economía Social - IPES	199	199	N.A.	N.A.	100.0%
	Instituto distrital de turismo - IDT	7	7	N.A.	N.A.	100.0%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	797	806	9	N.A.	98.9%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	46	65	19	N.A.	70.8%
	Universidad Distrital	128	128	N.A.	N.A.	100.0%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	3	3	N.A.	N.A.	100.0%
	Secretaría Distrital de Salud	1,354	1,354	N.A.	N.A.	100.0%
	Sub Red Sur	444	444	N.A.	N.A.	100.0%
	Sub Red Sur Occidente	362	362	N.A.	N.A.	100.0%
	Sub Red Centro Oriente	345	345	N.A.	N.A.	100.0%
	Sub Red Norte	245	245	N.A.	N.A.	100.0%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Capital Salud	337	743	406	N.A.	45.4%
	Secretaría Distrital de Integración Social	3,500	3,500	N.A.	N.A.	100.0%
	IDIPRON	35	35	N.A.	N.A.	100.0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	94	94	N.A.	N.A.	100.0%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR D	147	147	N.A.	N.A.	100.0%

	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	8	8	N.A.	N.A.	100.0%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	107	107	N.A.	N.A.	100.0%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA	109	109	N.A.	N.A.	100.0%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	383	1,092	709	N.A.	35.1%
	Canal Capital	61	61	N.A.	N.A.	100.0%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1,253	1,488	235	N.A.	84.2%
	IDIGER	43	43	N.A.	N.A.	100.0%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	482	482	N.A.	N.A.	100.0%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	703	792	89	N.A.	88.8%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	6,373	16,394	10,021	N.A.	38.9%
	IDU	121	1,742	1,621	N.A.	6.9%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	121	121	N.A.	N.A.	100.0%
	Transmilenio S.A.	135	29,546	29,411	N.A.	0.5%
	Terminal de Transporte S.A.	35	35	N.A.	N.A.	100.0%
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	73	NO REPORTA		N/A	
	Metro de Bogotá S.A.	188	188	N.A.	N.A.	100.0%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1,650	1,650	N.A.	N.A.	100.0%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	477	477	N.A.	N.A.	100.0%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	229	229	N.A.	N.A.	100.0%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	42	42	N.A.	N.A.	100.0%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	121	68,572	68,451	N.A.	0.2%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	48	NO REPORTA		N/A	
MUJER	Secretaria de la Mujer	211	211	N.A.	N.A.	100.0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	685	918	233	N.A.	74.6%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	284	284	N.A.	N.A.	100.0%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	59	59	N.A.	N.A.	100.0%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	125	125	N.A.	N.A.	100.0%
	Veeduría Distrital	325	325	N.A.	N.A.	100.0%
TOTAL		32,742	144,774	112,153	0	22.6%

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/06/2021
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 15/06/2021

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se observa que de las 55 entidades que deben reportar la

información, dos (2) entidades no presentaron informe; es decir, 53 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (abril). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 32.742 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 144.774 peticiones lo cual muestra una diferencia de 112.153 peticiones⁸, llegando a un cumplimiento del 22,6%; es decir, de la totalidad de peticiones registradas, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 22,6% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Hay que mencionar que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%), son: Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB (0.18%), Transmilenio S.A. (0.46%), Dpto. Adm. del Servicio Civil (4.94%), IDU (6.95%), Instituto Distrital de las Artes - IDARTES (35.07%), Secretaría Distrital de Movilidad (38.87%), Capital Salud (45.36%).

Adicionalmente, respecto a las dos (2) entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado⁹: Sistema Integrado de Movilidad - SIM y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010; Por lo que se 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.

12. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de mayo un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Subsidios, Gobierno Local, Asistencia Social, Ambiente, Urbanismo-vivienda, Seguridad, Educación y Familia) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar los subtemas más reiterados, en los cinco (5) sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de mayo (Hábitat, Movilidad, Gobierno, Salud, Integración Social) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.

⁸ 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.

⁹ Abril 2021

- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Hábitat, Hacienda, Planeación, Gestión Jurídica, Educación y Ambiente) que presentaron tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente (Decreto 491 de 2020), de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las entidades que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades para que a través de las Oficinas de Control Interno se capacite a los servidores(as) que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades que no cumplieron con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, en relación con presentar el reporte/informe estadístico para el periodo evaluado.
- Hacer un llamado a las entidades que no registraron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, la totalidad de peticiones recibidas en su entidad con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

Elaboró: Javier Fernando Pinzón Díaz - Profesional Universitario
Revisó: Martha Lilibiana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada
Dorian de Jesús Coquíes Maestre - Director Distrital de Calidad del Servicio