



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME PETICIONES ENTIDADES
DISTRITALES MAYO- 2022

Página 1 de 52

**INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES
MAYO - 2022**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. JUNIO DE 2022

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.	6
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C.	7
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR	12
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	13
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS	16
3.5.	TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS	20
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS- PENDIENTES DE CIERRE EN EL SISTEMA.....	25
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES	25
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	29
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	29
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	30
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	31
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	31
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	32
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	34
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	34
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	43
13.	RECOMENDACIONES	48

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES MAYO – 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”*¹. En este sistema, la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o inicien una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en las Leyes 1474/2011 (Estatuto Anticorrupción), 1712/2014 y 1755 de 2015, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital. Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 3 del Decreto 371/2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, y los Acuerdos Distritales 630/2015 y 731 de 2018 en los cuales se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha la totalidad de las peticiones que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas. A continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha durante el mes de mayo/2022, incluyendo la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes, peticiones por sector, la variación en el

¹ 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 la calidad de las respuestas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

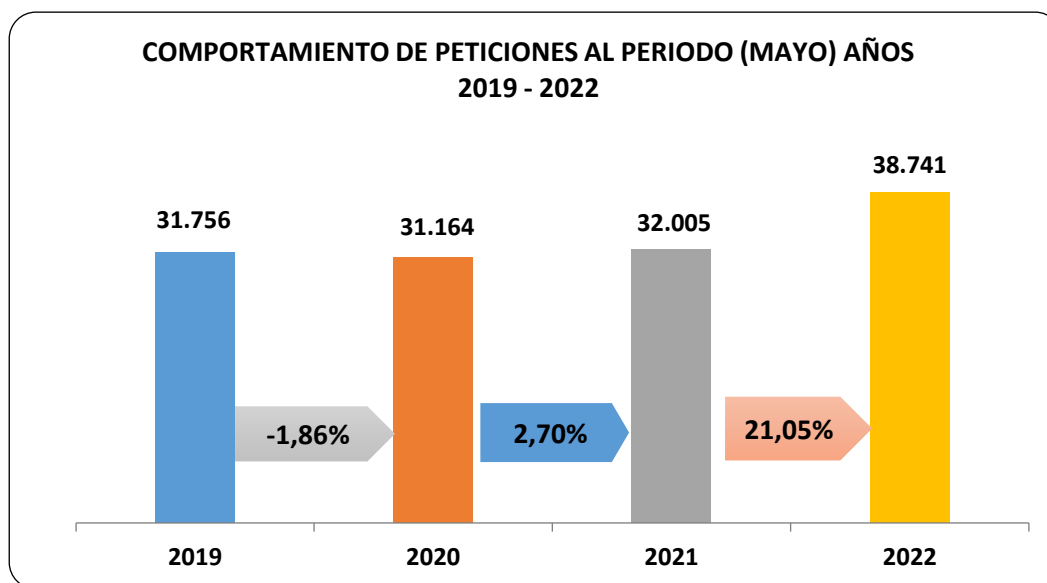
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS								
PERIODO	2019	2020	2021	2022	Diferencia 2022 - 2021		Diferencia frente al mes anterior	
					No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	21.033	15.829	29.617	32.083	2.466	8,33%	196	0,61%
Febrero	25.625	22.659	30.108	39.485	9.377	31,14%	7.402	23,07%
Marzo	25.973	24.896	38.990	50.868	11.878	30,46%	11.383	28,83%
Abril	25.154	27.791	32.933	35.965	3.032	9,21%	-14.903	-29,30%
Mayo	31.756	31.164	32.005	38.741	6.736	21,05%	2.776	7,72%
Junio	24.893	32.998	31.930					
Julio	28.133	37.247	32.616					
Agosto	27.230	30.667	34.516					
Septiembre	24.975	38.794	36.767					
Octubre	27.627	37.642	35.867					
Noviembre	20.098	32.913	33.263					
Diciembre	17.428	26.526	31.887					
TOTAL	299.925	359.126	400.499	197.142				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2019 a 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2022

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, año 2019 a 2022 (corte 31 de mayo), 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 mayo/2022 se registraron 38.741 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te

Escucha, presentándose un aumento de 2.776 peticiones (7,72%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (abril), y un aumento de 6.736 peticiones (21,05%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (mayo de 2021).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2022

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

CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS					
AÑO 2021					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	1/1/2022	31/1/2022	12022	290342022	29.617
FEBRERO	1/2/2022	28/2/2022	306712022	627032022	30.108
MARZO	1/3/2022	31/3/2022	627042022	1040222022	38.990
ABRIL	1/4/2022	30/4/2022	1040232022	1387232022	32.933
MAYO	1/5/2022	31/5/2022	1387242022	1723992022	32.005

JUNIO	1/6/2022	30/06/2022	1724002022	2062632022	31.930
JULIO	1/07/2022	31/07/2022	2062642022	2398172022	32.616
AGOSTO	1/08/2022	31/08/2022	2405282022	2769442022	34.516
SEPTIEMBRE	1/09/2022	30/09/2022	2769452022	3157802022	36.767
OCTUBRE	1/10/2022	31/10/2022	3157812022	3536432022	35.867
NOVIEMBRE	1/11/2022	30/11/2022	3536442022	3889762022	33.263
DICIEMBRE	1/12/2022	31/12/2022	3889772022	4222512022	31.887
AÑO 2022					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	1/01/2022	31/01/2022	12022	344432022	32.083
FEBRERO	1/02/2022	28/02/2022	344442022	763322022	39.485
MARZO	1/03/2022	31/03/2022	763332022	1308422022	50.868
ABRIL	1/04/2022	30/04/2022	1308432022	1689712022	35.965
MAYO	1/05/2022	31/05/2022	1689722022	2123072022	38.741

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2021- 2022

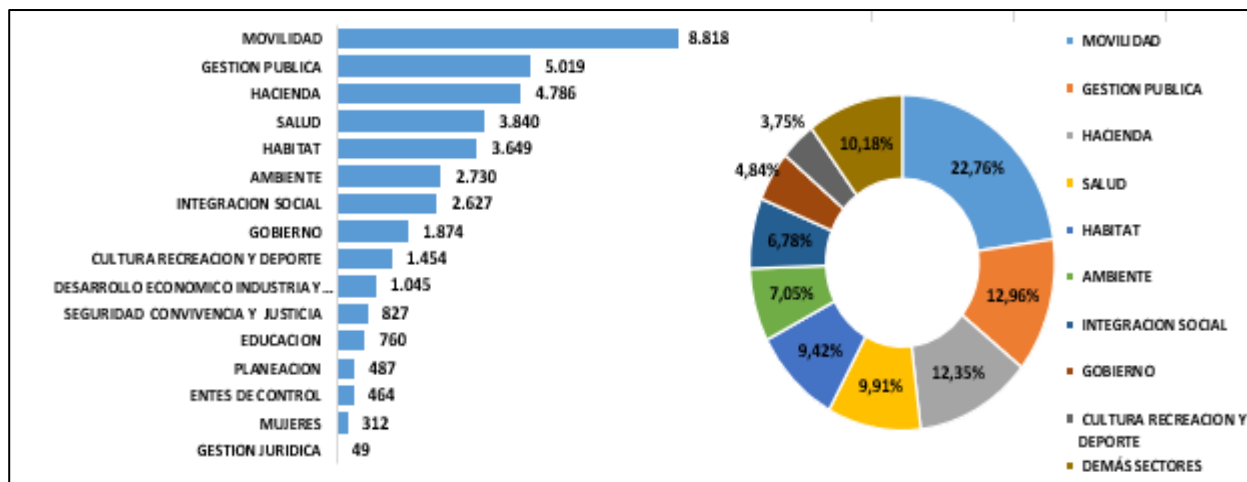
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2022

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 mayo/2022, la cual muestra que los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son: Movilidad con 8.818 peticiones que representan el 22,76% del total registrado en el Distrito Capital, Hacienda con 4.786 (12,35%), Salud con 3.840 peticiones (9,91%), Hábitat con 3.649 peticiones (9,42%), y Ambiente con 2.730 peticiones (7,05%), las cuales acumulan 23.823 peticiones y representan el 61,49% del total de las peticiones registradas en el mes de mayo en el Distrito Capital. Hay que mencionar que se excluye de este TOP al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone de los canales WEB (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha,

entre otros) y Telefónico (Línea 195) como centrales para la recepción de peticiones, que reciben un número alto de peticiones las cuales en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual se realiza gestión de direccionamiento/traslado a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para gestión y respuesta de las mismas, de acuerdo a su competencia y misionalidad.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - mayo 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2022

Frente al mes anterior (abril), se destaca que el Sector Movilidad continúa siendo el sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, también se ubicó en esta primera posición en cuanto al registro de peticiones en el Distrito Capital; se observa una disminución en el porcentaje de representación de peticiones registradas en este Sector, con respecto al total registrado en el Distrito Capital, que en abril representó el 29,45% al 22,76% en mayo.

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

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

A continuación, en la Tabla No 3 se 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	% PARTICIPAC . EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	5.942	67,38%	15,34%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1.522	17,26%	3,93%
	TRANSMILENIO	728	8,26%	1,88%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	302	3,42%	0,78%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	178	2,02%	0,46%
	GRÚAS Y PATIOS	79	0,90%	0,20%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	67	0,76%	0,17%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		8.818	100,00%	22,76%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.911	97,85%	12,68%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	108	2,15%	0,28%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		5.019	100,00%	12,96%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	4.352	90,93%	11,23%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	267	5,58%	0,69%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	107	2,24%	0,28%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	60	1,25%	0,15%
TOTAL SECTOR HACIENDA		4.786	100,00%	12,35%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.810	47,14%	4,67%
	SUBRED SUR	642	16,72%	1,66%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	552	14,38%	1,42%
	SUBRED NORTE	351	9,14%	0,91%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	343	8,93%	0,89%
	CAPITAL SALUD EPS	132	3,44%	0,34%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC . EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	6	0,16%	0,02%
	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	4	0,10%	0,01%
TOTAL SECTOR SALUD		3.840	100,00%	9,91%
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.499	41,08%	3,87%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	1.165	31,93%	3,01%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	661	18,11%	1,71%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	190	5,21%	0,49%
	CODENSA	58	1,59%	0,15%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	33	0,90%	0,09%
	AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGION	24	0,66%	0,06%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	19	0,52%	0,05%
TOTAL SECTOR HABITAT		3.649	100,00%	9,42%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.709	62,60%	4,41%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	784	28,72%	2,02%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	214	7,84%	0,55%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	23	0,84%	0,06%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.730	100,00%	7,05%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2.549	97,03%	6,58%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC . EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	78	2,97%	0,20%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		2.627	100,00%	6,78%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.433	76,47%	3,70%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO-DADEP	379	20,22%	0,98%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	62	3,31%	0,16%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		1.874	100,00%	4,84%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	626	43,05%	1,62%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	418	28,75%	1,08%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	198	13,62%	0,51%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	93	6,40%	0,24%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	72	4,95%	0,19%
	CANAL CAPITAL	37	2,54%	0,10%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	10	0,69%	0,03%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		1.454	100,00%	3,75%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	837	80,10%	2,16%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	191	18,28%	0,49%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	16	1,53%	0,04%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGION	1	0,10%	0,00%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		1.045	100,00%	2,70%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	643	77,75%	1,66%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	184	22,25%	0,47%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		827	100,00%	2,13%
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	670	88,16%	1,73%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	70	9,21%	0,18%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	20	2,63%	0,05%
TOTAL SECTOR EDUCACION		760	100,00%	1,96%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	487	100,00%	1,26%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		487	100,00%	1,26%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	218	46,98%	0,56%
	CONCEJO DE BOGOTA	176	37,93%	0,45%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	70	15,09%	0,18%
TOTAL ENTES DE CONTROL		464	100,00%	1,20%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	312	100,00%	0,81%
TOTAL SCETOR MUJERES		312	100,00%	0,81%
GESTIÓN JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	49	100,00%	0,13%
Total GESTION JURIDICA		49	100,00%	0,13%
TOTAL GENERAL		38.741		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 01/06/2022

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 5.942 peticiones, que representan el 67,38% del total de peticiones registradas en su Sector y el 15,34% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hacienda con 4.352 peticiones que representan el 90,93% del total de peticiones registradas en su Sector y el 11,23% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 2.549 peticiones que representan el 97,03% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,58% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.810 peticiones, que representan el 47,14% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,67% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.709 peticiones que representan el 62,60% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,41% del total registrado 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 la Secretaría Distrital de Movilidad también se posicionó como la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; así mismo, se observa que cuatro (4) entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Ambiente) continúan en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital.

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

3.2. Variación en el registro de peticiones por sector

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

SECTOR	ABRIL 2022	MAYO 2022	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	10.590	8.818	-16,73%
GESTION PUBLICA	5.009	5.019	0,20%
HACIENDA	2.505	4.786	91,06%
SALUD	3.248	3.840	18,23%
HABITAT	3.829	3.649	-4,70%
AMBIENTE	2.471	2.730	10,48%
INTEGRACION SOCIAL	2.398	2.627	9,55%
GOBIERNO	1.646	1.874	13,85%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.109	1.454	31,11%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	793	1.045	31,78%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	715	827	15,66%
EDUCACION	576	760	31,94%
PLANEACION	387	487	25,84%
ENTES DE CONTROL	431	464	7,66%
MUJERES	201	312	55,22%
GESTION JURIDICA	57	49	-14,04%
TOTAL	35.965	38.741	7,72%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2022

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 mayo con las registradas en el mes anterior (abril), la cual muestra una variación de 7,72% (2.776 peticiones) frente al registro de peticiones en el mes anterior (abril); observándose que doce (12) sectores y los Entes de Control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Hacienda el que presenta el mayor aumento en el porcentaje de peticiones registradas (91,06%).

Por otra parte, se observa que tres (3) sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas: Movilidad, Hábitat y Gestión Jurídica.

3.3. Gestión de respuesta por sectores

PETICIONES MAYO 2022						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS MAYO 2022	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS MAYO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	8.818	22,76%	2.697	7.231	9.928	25,32%
HABITAT	3.649	9,42%	1.365	3.984	5.349	13,64%
SALUD	3.840	9,91%	1.545	2.961	4.506	11,49%
GOBIERNO	1.874	4,84%	1.201	1.792	2.993	7,63%
INTEGRACION SOCIAL	2.627	6,78%	1.095	1.784	2.879	7,34%
AMBIENTE	2.730	7,05%	541	2.282	2.823	7,20%
HACIENDA	4.786	12,35%	513	1.550	2.063	5,26%
PLANEACION	487	1,26%	146	1.817	1.963	5,01%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.454	3,75%	1.010	749	1.759	4,49%
EDUCACION	760	1,96%	355	918	1.273	3,25%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	827	2,13%	494	775	1.269	3,24%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.045	2,70%	385	786	1.171	2,99%
ENTES DE CONTROL	464	1,20%	268	219	487	1,24%
GESTION PUBLICA	5.019	12,96%	314	164	478	1,22%
MUJERES	312	0,81%	77	153	230	0,59%
GESTION JURIDICA	49	0,13%	15	27	42	0,11%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	38.741	100%	12.021	27.192	39.213	100%

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

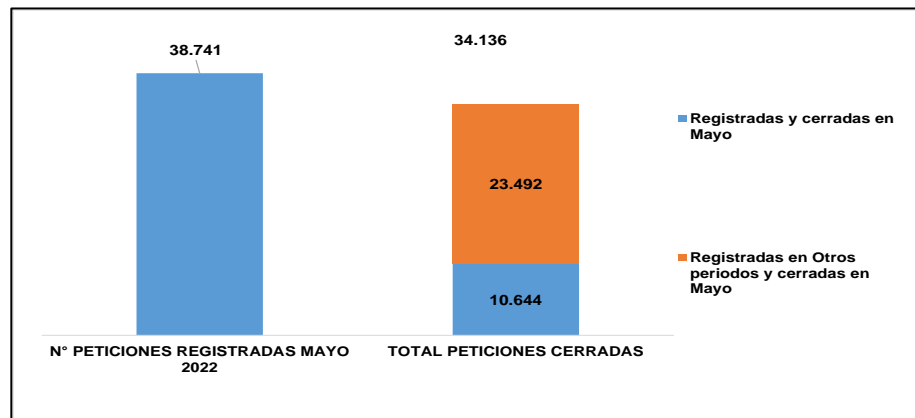
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2022

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas³ en el mes de mayo 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 9.928 que representan el 25,32% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital; en segundo lugar, se ubica el Sector Hábitat con 5.349 cierres que representan el 13,64% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital. Estas cifras, comparadas con la gestión de cierres adelantada el mes anterior (abril), permiten concluir que Movilidad continúa siendo el Sector con mayor número de cierres en Bogotá te escucha.

Por otra parte, el Sector Hábitat continúa posicionándose como el segundo Sector con mayor cierre de peticiones en el Distrito Capital, observándose una disminución en su gestión de cierres, teniendo en

³ Para el análisis es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias, por lo cual el número de peticiones gestionadas puede superar el de peticiones recibidas, dado que en algunos casos debe ser resuelta por más de una dependencia y/o entidad.

cuenta que en abril realizó 6.307 cierres (18,48% del total cerrado en el Distrito Capital) pasando a 5.349 cierres en mayo, que representan el 13,64% del total cerrado en el Distrito Capital en este mes.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2022

En la Gráfica No 3 se muestra la gestión realizada en el mes de mayo, observándose que de las 38.741 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 10.644 peticiones ingresadas y registradas en este mes (mayo), quedando en trámite 28.097 peticiones, que representan el 72,52% del total registrado en el mes de mayo en Bogotá te escucha.

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; a continuación, 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	5.686	0
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.479	0
	Otras Dependencias Secretaría General	1.149	279
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		3	354
TOTAL		8.317	633

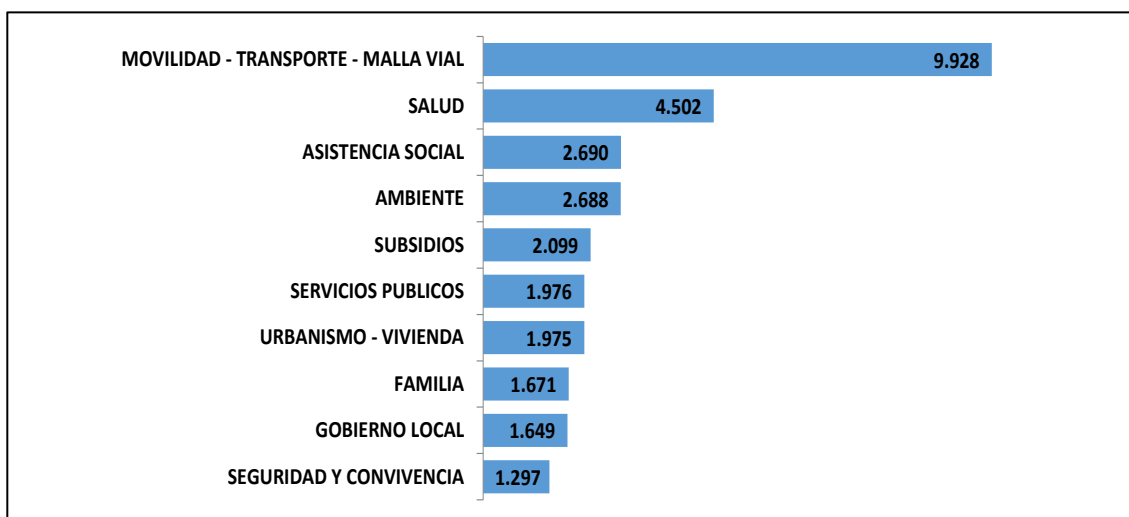
Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2022

La Tabla No 6 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 8.317, adelantados en un alto porcentaje (99,96%) por la Secretaría

General. A su vez, se emitieron 633 respuestas, de estas, 354 fueron emitidas por Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y 279 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 01/06/2022

Tomando como base las 39.213 respuestas emitidas en el mes de mayo 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 30.475 peticiones (77,72% 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 9.928 peticiones que representan el 25,32% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" con 4.502 peticiones que representan el 11,48% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo en el Distrito Capital.

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

Seguidamente, en la Tabla No 7 se detallan los 10 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 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	75	18	1.120	5.387	16	418	1.643	1.162	58	31	9.928	25,32%
SALUD	33	14	138	1.788	312	325	1.705	103	59	25	4.502	11,48%
ASISTENCIA SOCIAL	446	-	64	2.076	8	51	31	9	-	5	2.690	6,86%
AMBIENTE	33	3	216	1.788	3	68	89	475	4	9	2.688	6,85%
SUBSIDIOS	11	-	35	1.950	9	6	10	78	-	-	2.099	5,35%
SERVICIOS PUBLICOS	34	14	505	1.048	10	213	116	24	5	7	1.976	5,04%
URBANISMO - VIVIENDA	69	4	59	1.536	15	18	74	119	81	-	1.975	5,04%
FAMILIA	35	8	100	1.162	95	106	93	33	10	29	1.671	4,26%
GOBIERNO LOCAL	19	11	947	520		95	33	19	1	4	1.649	4,21%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	25	14	298	630	21	86	122	80	11	10	1.297	3,31%
OTROS TEMAS	496	47	1.705	3.629	66	821	539	1.257	134	44	8.738	22,28%
TOTAL GENERAL	1.276	133	5.187	21.514	555	2.207	4.455	3.359	363	164	39.213	100%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2022

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 21.514 peticiones que

representan el 54,86% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.187 peticiones que representan el 13,22% del total de respuestas emitidas en este mes en el Distrito Capital. Frente al mes anterior (abril) 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, la Tabla No 7 muestra que la tipología con mayor registro en el tema “Movilidad, transporte y malla vial” (el más frecuente en el Distrito Capital), es el Derecho de Petición de Interés Particular, con 5.387 peticiones que representan el 54,26% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Reclamo” con 1.643 peticiones que representan el 16,54% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo 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 mayo (Movilidad, Hábitat, Salud, Gobierno, Integración Social):

Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	1.685	16,97%
CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	854	8,60%
IMPUGNACION DE COMPARENDOS	372	3,75%
REPORTES DE HUECOS	312	3,14%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	298	3,00%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	6.407	64,53%
TOTAL	9.928	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2022

En este Sector, los subtemas más frecuentes son “Revocatoria directa de comparendo”, y “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados”, que representan el 16,97% y el 8,60% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (abril), no se observa variación en el subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que este mismo subtema “Revocatoria directa de comparendo” también ocupó la primera posición como el más reiterado en el Sector Movilidad.

Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	768	14,36%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	636	11,89%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	388	7,25%
SOLICITUD RURO	339	6,34%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	330	6,17%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.888	53,99%
TOTAL	5.349	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2022

En este Sector, el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” con el 14,36% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 11,89% del total de respuestas emitidas en el Sector; frente al mes anterior (abril), se observa que el subtema “Acceso a vivienda” pasó de la segunda posición, a ubicarse en mayo en el primer lugar como subtema más reiterado en el Sector Hábitat, desplazando a la segunda posición al subtema “Atención y servicio a la ciudadanía”.

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	667	14,80%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	317	7,04%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	308	6,84%
CONCEPTO SANITARIO Y REFRENDACION PARA EMPRESAS APLICADORAS DE PLAGUICIDAS Y LAVADO DE TANQUES	250	5,55%
B. POS	180	3,99%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.784	61,78%
TOTAL	4.506	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2022

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de mayo es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 14,80% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de mayo; en segundo lugar, se ubica el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” que representa el 7,04% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (abril) se observa que el mismo subtema “Ambulatorio medicina especializada” continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Salud.

Sector Gobierno

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 1801 DE 2016 CÓDIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	392	13,10%
INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	299	9,99%
ESPACIO PUBLICO INVASIÓN OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	222	7,42%
460 OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA SOLICITUD CERTIFICADO DE RESIDENCIA	185	6,18%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD	151	5,05%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.744	58,27%
TOTAL	2.993	100%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2022

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de mayo son “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” e “Información de trámites y servicios” que representan el 13,10% y el 9,99% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (abril), se observa que el subtema “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” pasó de la segunda posición, a ubicarse en mayo como el más reiterado en el Sector Gobierno, desplazando de esta posición al subtema “Ventas Ambulantes” que en mayo no se ubicó en el TOP de los cinco más reiterados en el Sector Gobierno.

Sector Integración Social

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes es “Enlace Social” con el 22,44% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de mayo; en segundo lugar, se ubica el subtema “Apoyos económicos adulto mayor” que representa el 11,15% del total de respuestas emitidas en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	646	22,44%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	321	11,15%
JARDIN INFANTIL DIURNO	258	8,96%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	256	8,89%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	164	5,70%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.234	42,86%
TOTAL	2.879	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 01/06/2022

3.5. Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

El 17 de mayo del 2022 se expidió la Ley 2207 por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020, derogándose el Art. 5 que ampliaba los términos para atender las peticiones:

“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.

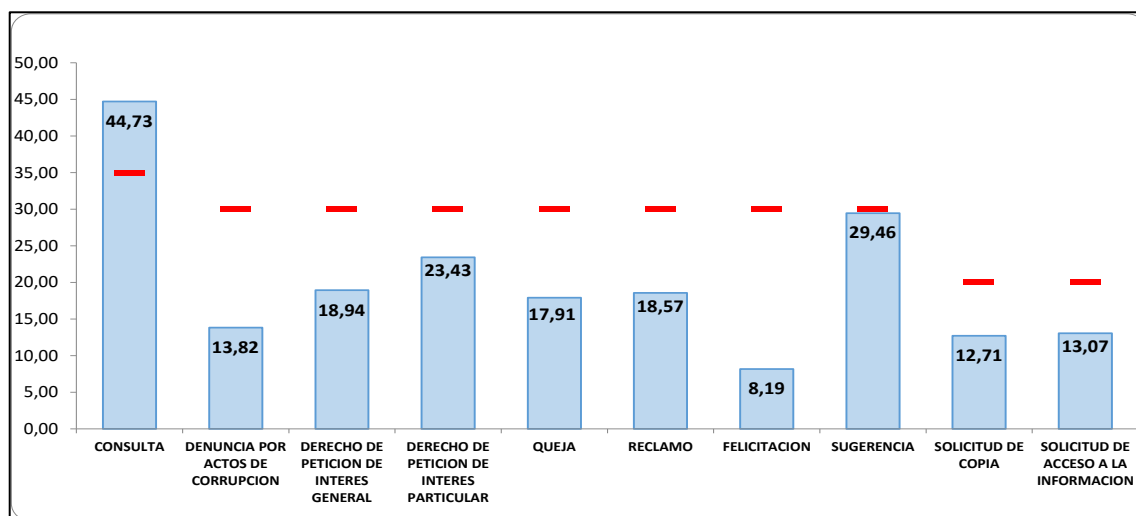
Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(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. (...)”

El análisis que se presenta a continuación considera los términos para atender las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el Decreto legislativo 491 de 2020, teniendo en cuenta que un alto porcentaje (94%) de gestión de peticiones en el mes de mayo corresponde a los términos del Decreto legislativo 491 de 2020.

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 01/06/2022

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

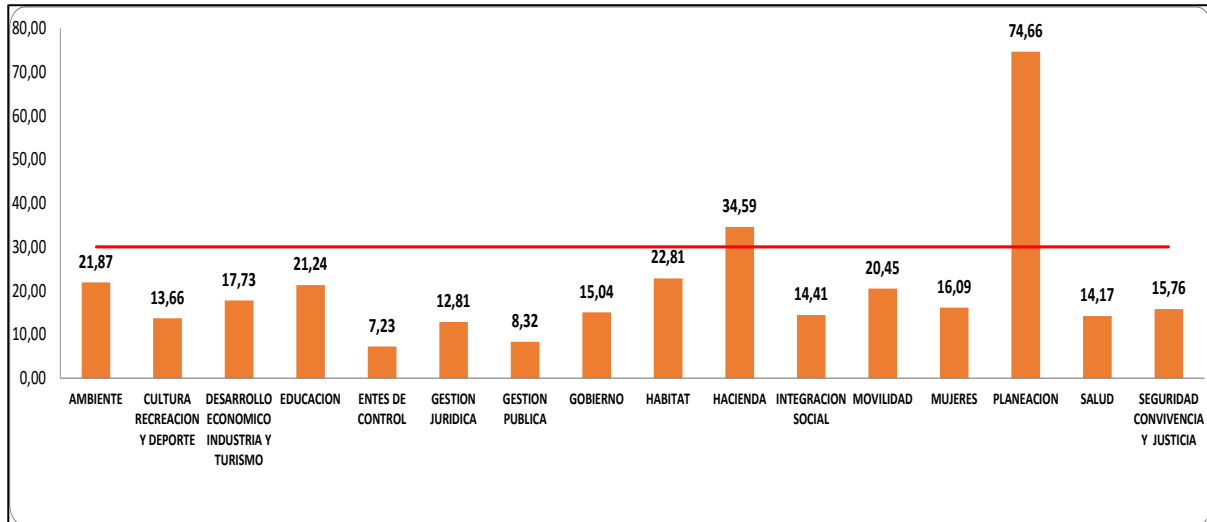
En cuanto al tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en mayo fue de 21,45 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (abril) presenta un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 19,56 días hábiles en promedio.

A continuación, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, la cual muestra que, en el mes de mayo, cinco (5) sectores del Distrito Capital, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con el Decreto 491/2020: Planeación y Hacienda (7 tipologías), Hábitat y Gobierno (2 tipologías), y Ambiente (1 tipología); hay que mencionar que los sectores Planeación, Hacienda, Gobierno, y Hábitat, en el mes de abril también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente en el Decreto 491/2020.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)
AMBIENTE	31,29	23,00	21,60	22,05	20,46	21,69	12,75	8,44	20,25	13,75
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	17,23	24,20	16,59	13,04	19,93	16,96	6,32	17,73	10,19	6,75
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	11,11	27,00	20,00	13,62	13,17	13,73	3,25	14,33	14,33	11,44
EDUCACIÓN	18,54		23,03	21,27	20,30	22,41	24,71	25,27	10,63	16,31
ENTES DE CONTROL	12,67	1,70	6,83	8,55	5,56	10,50	9,00	10,00	13,44	7,23
GESTION JURÍDICA	21,75	5,00	9,00	14,23	6,00	4,00	1,00			12,50
GESTIÓN PÚBLICA	12,06	1,50	9,61	8,14	9,65	7,46	8,00	28,00	7,00	2,42
GOBIERNO	25,28	21,21	16,09	14,27	7,09	11,33	9,55	20,71	20,09	23,42
HÁBITAT	19,90	22,88	30,50	21,42	23,85	21,60	8,08	229,71	12,74	14,96
HACIENDA	38,98	4,40	40,75	35,92	33,40	30,55	19,24	35,00	19,04	21,90
INTEGRACIÓN SOCIAL	11,33	5,11	14,89	14,72	12,51	14,01	9,20	21,32	5,90	12,44
MOVILIDAD	14,41	20,89	15,75	21,91	12,03	20,92	18,25	25,58	11,00	15,29
MUJERES	16,80	5,50	28,00	15,94	5,50	21,80	21,00	29,00		17,50
PLANEACIÓN	86,62	1,00	69,56	74,73	75,88	81,64		79,00		45,67
SALUD	15,91	9,07	17,23	15,15	14,50	14,38	6,04	13,32	8,49	10,30
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	17,63	21,40	18,47	15,03	19,54	13,52	10,46	20,00	7,71	7,69
TIEMPO PROMEDIO	44,73	13,82	18,94	23,43	17,91	18,57	8,19	29,46	12,71	13,07

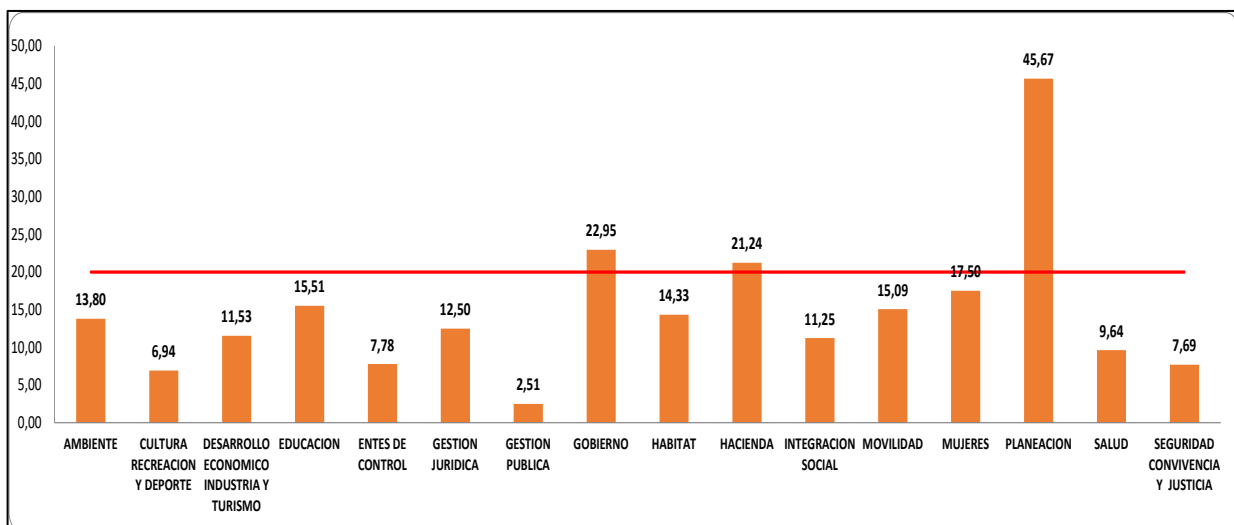
Tabla No 13. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sectores y tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2022



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 01/06/2022

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 Felicidades), la cual muestra que los sectores Hacienda y Planeación presentan un tiempo promedio de cierre en el Sistema Bogotá Te Escucha superior al tiempo legalmente establecido, de acuerdo al Decreto 491/2020 para estas tipologías.



Gráfica No 7. Tiempo promedio días hábiles de respuesta 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 01/06/2022

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, Hacienda 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 los sectores Hacienda y Planeación presentan un tiempo promedio de cierre superior al legalmente establecido.

3.6. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	20.699	60,76%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	6.127	17,99%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - U.A.E.S.P.	2.098	6,16%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2.080	6,11%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	1.094	3,21%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	449	1,32%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	237	0,70%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	224	0,66%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	190	0,56%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE	180	0,53%
OTRAS ENTIDADES	689	2,02%
TOTAL	34.067	100%

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 01/06/2022

La Tabla No 14 muestra las 10 entidades con mayor número de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, en donde se observa que la Secretaría Distrital de Hacienda con 20.699 peticiones (60,76% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital).

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

La evaluación de la calidad de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas, en cuanto al cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, para el mes evaluado (abril)⁴ 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			
33.815	1.592	1.493	99	1.481	111	1.493	99	1.387	205	222	261	304
		94%	6%	93%	7%	94%	6%	87%	13%	14%	16%	19%

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 01/05/2022

La población corresponde a 33.815 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de abril; de estas, se tomó una muestra de 1.592 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁵:

Las cifras muestran que el 94% (1.493) de respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”; el 93% (1.481) cumple con el criterio de “Claridad”; y el 87% (1.387) cumple con el criterio de “Oportunidad”. Se concluye que el 14% de respuestas evaluadas (222) presentan incumplimiento de los criterios evaluados (Claridad, Coherencia, Calidez, Oportunidad), el 16% (261 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema” y el 19% (304) 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 (mes mayo/2022), de cada una de las entidades distritales:

⁴ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de abril/2022, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

⁵ **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.

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

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

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

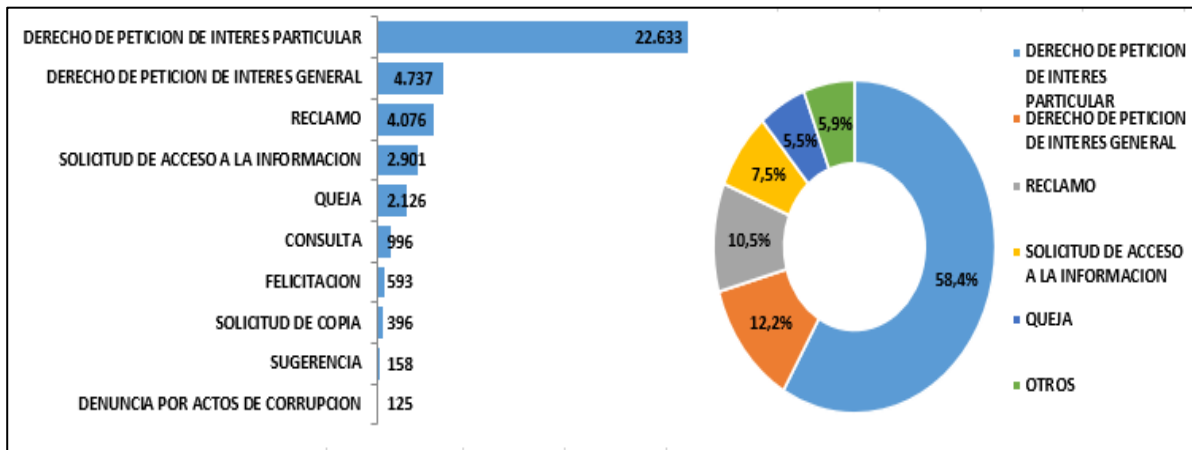
Manejo del Sistema: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	33	28	85%	15%
2	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	24	18	75%	25%
3	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	23	17	74%	26%
4	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	31	22	71%	29%
5	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	33	15	45%	55%
6	GRUAS Y PATIOS	18	8	44%	56%
7	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	33	14	42%	58%
8	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU	24	10	42%	58%
9	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	30	12	40%	60%
10	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	32	12	38%	63%
11	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	32	11	34%	66%
12	DEPTO. ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	25	8	32%	68%
13	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	32	10	31%	69%
14	CODENSA	28	8	29%	71%
15	CONCEJO DE BOGOTA	28	8	29%	71%
16	UNIVERSIDAD DISTRITAL	29	8	28%	72%
17	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	31	8	26%	74%
18	ORQUESTA FILARMONICA-OFB	12	3	25%	75%
19	EMPRESA DE TELEFONOS-ETB	21	5	24%	76%
20	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	32	7	22%	78%
21	JARDÍN BOTANICO-JBB	33	7	21%	79%
22	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	33	7	21%	79%
23	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	33	7	21%	79%
24	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	25	5	20%	80%
25	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE -IDRD	35	6	17%	83%
26	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	31	5	16%	84%
27	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	29	4	14%	86%
28	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	23	3	13%	87%

29	TRANSMILENIO	31	4	13%	87%
30	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	32	4	13%	88%
31	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	17	2	12%	88%
32	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	33	3	9%	91%
33	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDPYBA	37	3	8%	92%
34	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	31	2	6%	94%
35	SUBRED NORTE	31	2	6%	94%
36	SUBRED SUR OCCIDENTE	31	2	6%	94%
37	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE -FUGA	23	1	4%	96%
38	LOTERÍA DE BOGOTA	24	1	4%	96%
39	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	26	1	4%	96%
40	METRO DE BOGOTA S.A.	29	1	3%	97%
41	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	29	1	3%	97%
42	SECRETARÍA GENERAL	31	1	3%	97%
43	CANAL CAPITAL	27	0	0%	100%
44	CAPITAL SALUD EPS	30	0	0%	100%
45	U.A.E CATASTRO DISTRITAL	30	0	0%	100%
46	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	26	0	0%	100%
47	INSTITUTO DE LAS ARTES IDARTES	30	0	0%	100%
48	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	4	0	0%	100%
49	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	25	0	0%	100%
50	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	9	0	0%	100%
51	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	28	0	0%	100%
52	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	28	0	0%	100%
53	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	21	0	0%	100%
54	SUBRED CENTRO ORIENTE	31	0	0%	100%
55	SUBRED SUR	31	0	0%	100%
56	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	25	0	0%	100%
57	VEEDURÍA DISTRITAL	25	0	0%	100%
58	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	1	0	0%	100%

Tabla No 16. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – cerradas abril 2022 -evaluadas mayo 2022.

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA



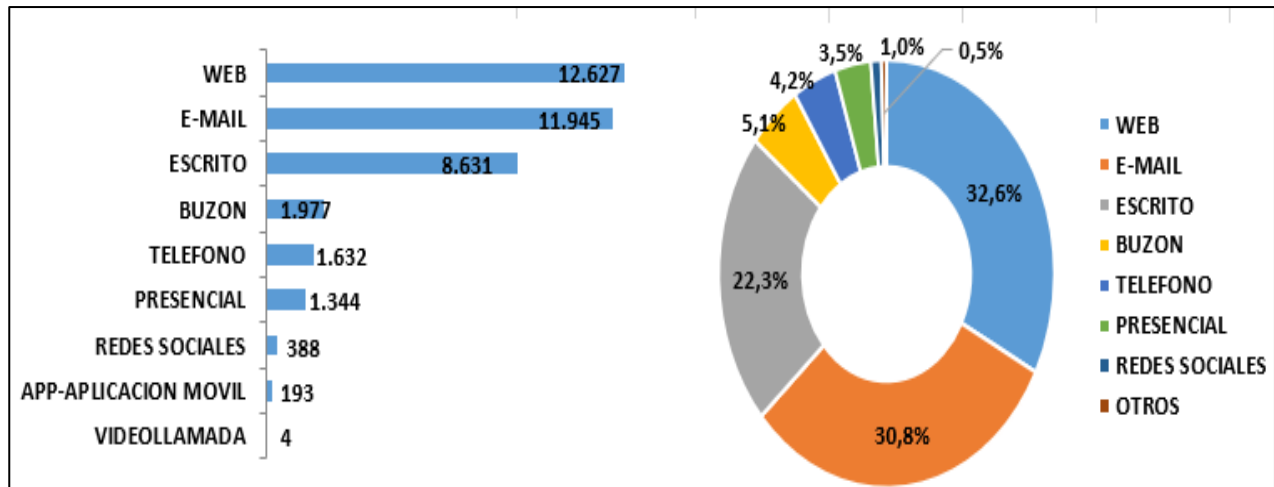
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2022

En la Gráfica No 8 se muestra la clasificación de peticiones por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de mayo, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 22.633 peticiones, que representan el 58,4% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.737 peticiones que representan el 12,2% del total registrado. Frente al mes anterior (abril) 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

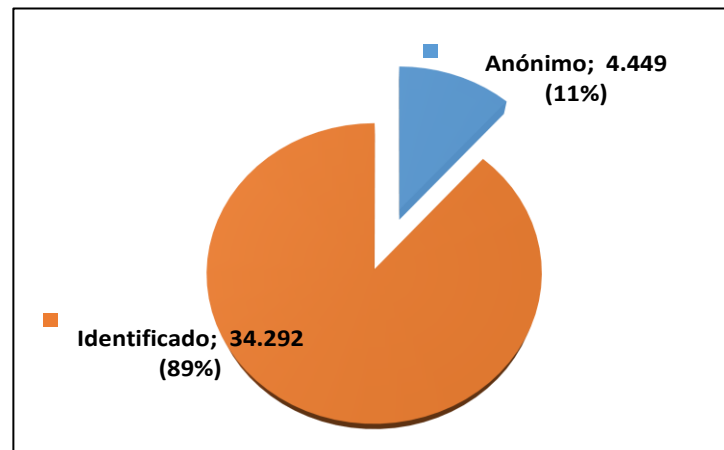
En la Gráfica No 9 se muestra el registro de peticiones ciudadanas clasificadas por canales de interacción, en la cual se observa que en el mes de mayo el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Web” con 12.627 peticiones, que representan el 32,6% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “E-mail” con 11.945 peticiones (30,8% del total registrado); frente al mes anterior (abril) se observa que el canal “Web” continúa ubicándose como el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones. Por otra parte, el canal “E-mail” pasó de la tercera posición, a ubicarse en mayo como el segundo canal más utilizado para interponer 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 01/06/2022

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO



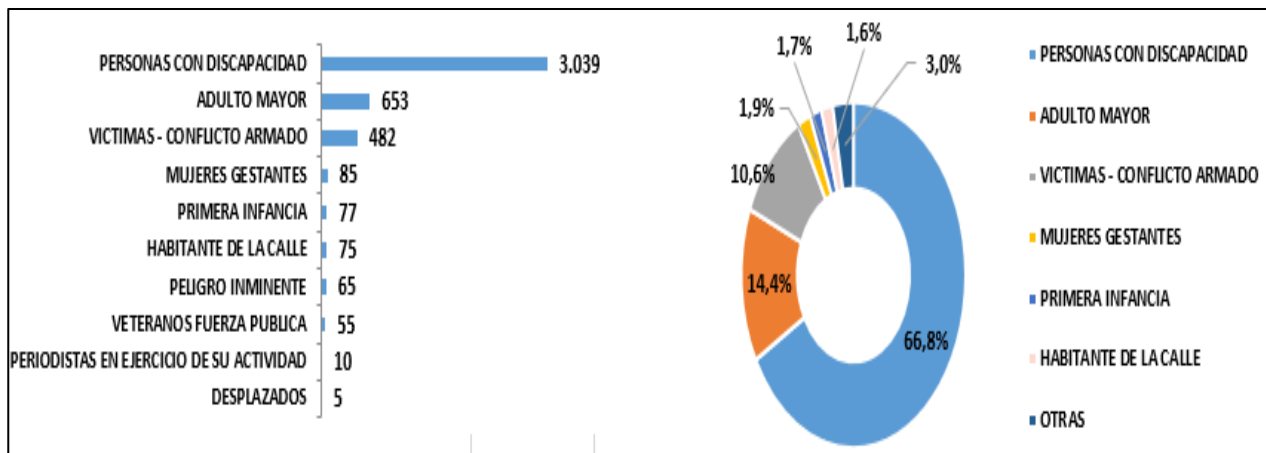
Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2022

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de mayo por la ciudadanía, 34.292 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales representan el 89% del total de peticiones registradas, y 4.449 peticiones (11% 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 peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (89%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



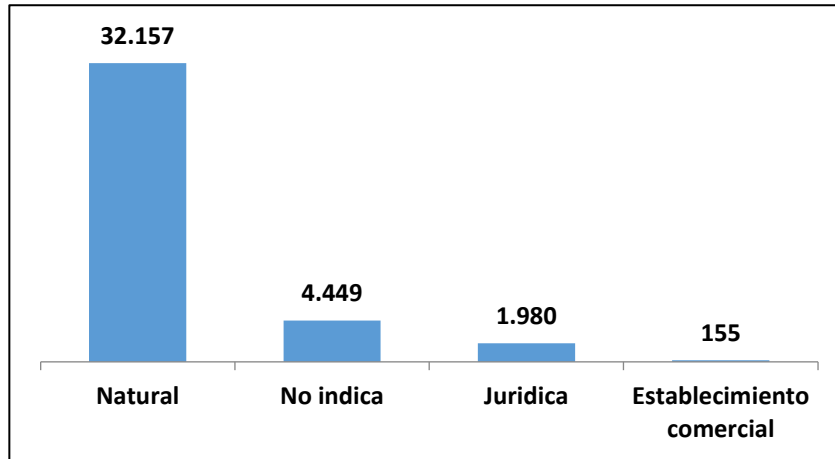
Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2022

En el mes de mayo, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 4.546 peticiones (11,73% 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, habitante de calle, entre otras). La Gráfica No 11 muestra que la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (66,8% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Adulto mayor" con el 14,4% 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 mayo, con las del mes anterior (abril), 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



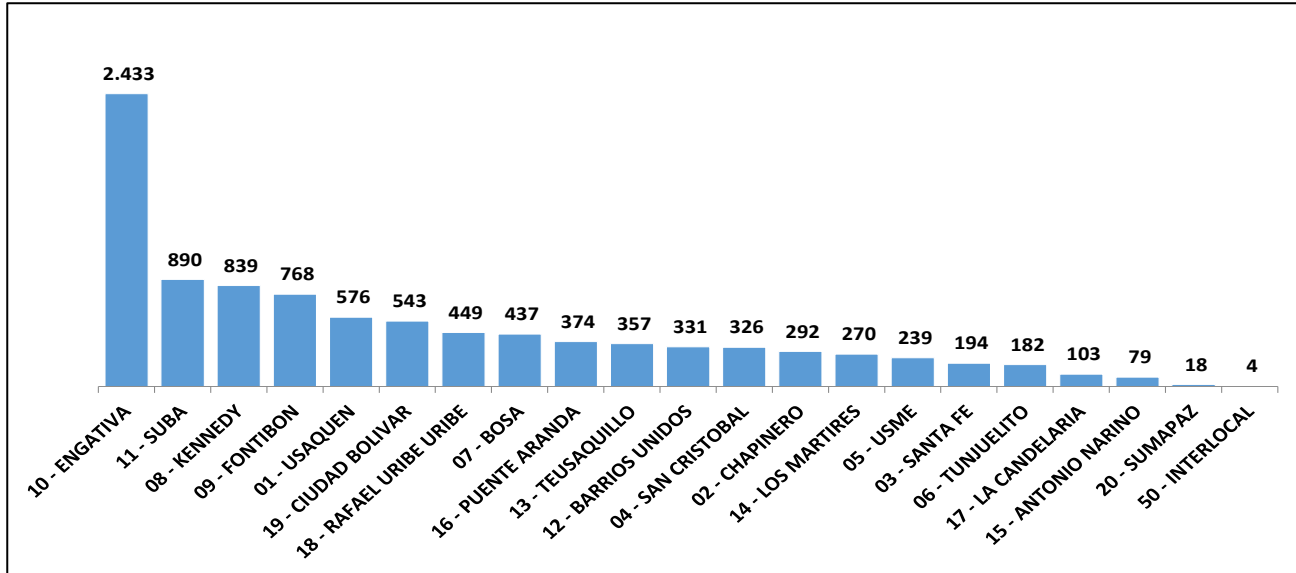
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2022

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); la cual muestra que en el mes de mayo 32.157 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 83,01% del total registrado en el Distrito; 1.980 peticiones (5,11%) registraron como personas jurídicas, 155 peticiones (0,40%) como establecimiento comercial; y en 4.449 peticiones (11,48%) no se reporta esta información. Frente al mes anterior (abril), no se observa variación en la proporción de tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que los peticionarios identificados como “Personas naturales” continúan siendo los de mayor registro en Bogotá te escucha.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de mayo, en 9.704 peticiones (25,0% del total registrado en el mes de mayo) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (localidad donde se origina la petición - zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada); la cual permite concluir que las localidades de Engativá, Suba y Kennedy son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 2.433, 890 y 839 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 42,89% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de mayo. Frente al mes anterior (abril), se observa que, estas tres localidades (Engativá, Suba y Kennedy) también fueron las tres localidades más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante el Distrito Capital, en Bogotá Te Escucha.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2022

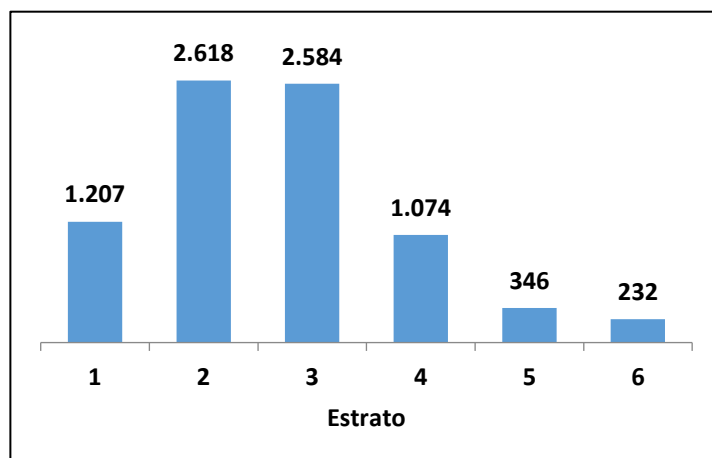
Por otra parte, se destaca que la Localidad de Engativá continúa siendo la más relacionada con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante el Distrito Capital. A continuación, en la Tabla No 17 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Suba, Kennedy), en la cual se observa que el tema “Emergencia COVID 19” 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	EMERGENCIA COVID-19	65
	MALLA VIAL MANTENIMIENTO	57
	IMPUESTOS DISTRITALES	33
11 - SUBA	IMPUESTOS DISTRITALES	69
	EMERGENCIA COVID-19	60
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCION	45
8- KENNEDY	EMERGENCIA COVID-19	53
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	35
	MALLA VIAL MANTENIMIENTO	32

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 01/06/2022

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 01/06/2022

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de mayo se registraron 8.061 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 20,8% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (2.618 peticionarios) que representan el 32,5% 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 2.584 peticiones que representan el 32,1% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (abril) se observa variación en cuanto al estrato con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que, el “Estrato 2”, pasó de la segunda posición en abril, a ubicarse en mayo como el estrato con mayor registro, desplazando a su vez al “Estrato 3” a la segunda posición.

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 mayo en las entidades se clasificaron dentro del

subtema "Veeduría ciudadana" las cuales totalizan 133 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	RESUMEN
HÁBITAT	VANTI	Solicitan gestión y apoyo con el debido proceso por invasión de terreno en Ciudad Bolívar, en cuadra de comedor comunitario.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	Derecho de petición, comunidad solicita informar si la Alcaldía Mayor de Bogotá Distrito Capital ha sido demandada por la compañía de financiamiento comercial liquidada en el año de 2005 o por alguna empresa estatal. Solicitud información de contratos celebrados el 2021 y con mujeres
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES-IDARTES	Solicitud información de contratos celebrados el 2021 y con mujeres
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	PSI
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	Derecho de petición de interés particular en calidad de defensora solicita certificar si señores ostentan calidad de habitantes de la calle Comentario cree que tengo ansiedad y problemas alimenticios hace dos días me empezó a cortar lo brazos porque explote Traslado por competencia remisión de derecho de petición realizada a través de Twitter por el usuario
HÁBITAT	VANTI	Opción seleccionada opina sobre servicios públicos tu barrio seguridad y otro comentario me encanta el h
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES-IDARTES	Solicitud de información pauta oficial
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	Remisión de derecho de petición realizada a través de Twitter por el usuario
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	Remisión de derecho de petición realizada a través de Twitter por el usuario
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Solicitud de cumplimiento de normas que integran la política pública de comunicación comunitaria y alternativa del pacto suscrito con la alcaldesa y proceder a los correctivos en la central de medios de ETB.

INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	Derecho de petición ciudadano requiere información tabulada sobre cada una de las entidades e instituciones en Bogotá de la siguiente manera
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Queja de madre de alumno de colegio distrital localidad de Fontibón por refrigerios que les dan a los alumnos que están perjudicando la salud de los alumnos
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	Instrumento de agregación de demanda para la adquisición de software por catalogo
	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Informa que se están vendiendo libros de la colección libro al viento que como bien saben es de circulación gratuita y cuya venta está prohibida.
		Agradece la atención brindada
		Agradece la calidez de las personas de la entidad con respecto al servicio específicamente felicitan a una funcionaria
		Felicitación por el excelente trabajo en la entidad
		Solicitud felicitaciones por el buen servicio recibido, felicitaciones a funcionaria y al área de relacionamiento con la ciudadanía.
		Reconocimiento al área de relacionamiento con la ciudadanía por la excelente atención
		Felicitación por el excelente trabajo en la entidad
		Solicitud inclusión locación al directorio de locaciones
Piden intervención por grabación audiovisual se ha presentado una situación incómoda, no hubo notificación de autoridad o persona alguna sobre su realización y los cierres de las vías causan traumatismos en la cotidianidad de la ciudadanía		
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	Queja por inconformidad frente a un servidor por maltrato discriminación e irrespeto. Durante evento hubo robo de cámara de fotografía/filmación requisaron a tod@s l@s, al ser la única mujer transgénero el contratista asumió equivocadamente que había robado la cámara, policía le dio un trato discriminatorio y abusivo.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES-IDARTES	IDARTES metas decreto 485 de 2015
		Solicitud de visita de escritores o autores de libro al viento en escuela de logística del ejército nacional

INTEGRACIÓN SOCIAL

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

Ponen en conocimiento el caso de paciente de 13 años quien se encuentra en el servicio de hospitalización pediatría salud mental de CAPS

Felicitación por el excelente trabajo en la entidad

Notifican irregularidades presentadas en grupo debido a trasladado de personas a un comité de evaluación, son personas en condición de necesidad y piden a las directivas que se reinicie un grupo con las personas que sacaron de manera arbitraria

Pregunta porqué disminuyó las intervenciones de los jóvenes (convenio)

Que los convenios no solo sean para mayores de edad y lleguen rápido

Sería bueno un certificado de prácticas laborales de parte de los convenios o las unidades para obtener mejores oportunidades y más eficazmente a futuro.

Convenios modificar el modelo de los baños

Sugerencia

Sugerencia

Le llamaron de IDIPRON - programa de jóvenes, pero le toca en Engativá, y vive en Ciudad Bolívar quiero pedir si le permiten asistir en esta Localidad pues le queda más cerca.

Queja sobre limpiadores de señales de tránsito

Agradece el servicio prestado en los comedores comunitarios durante 2005 y 2011

En respuesta a radicado del SDQS que le fue enviado, este no cumple con la realidad ya que dice en dicha respuesta que no acudió a la citación, pero es falso ya que si se presentó

Solicitud

Felicitación por excelente trabajo en la entidad

Pide si el instituto puede seguir la cadena educativa para que los chicos que salen como técnicos puedan ingresar después a hacer sus estudios tecnológicos

Cambio de orinales y tuberías de agua potable

<p>INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON</p>	<p>Pide crear un maletero por fichas para dejar ahí lo que mis compañeros traigan de IDIPRON</p> <p>Solicitud</p> <p>Sugerencia</p> <p>Gestionar idea con el director</p> <p>Sugerencia</p> <p>Solicitud</p> <p>Enviar las memorias</p> <p>Derecho de petición</p> <p>Grupo de investigación defensorial solicita información sobre señor si está registrado en base datos</p> <p>Pregunta si ¿el modelo pedagógico está acorde con las necesidades de la niñez y la juventud hoy?</p> <p>Pregunta cuantos jóvenes actualmente reciben los servicios de IDIPRON</p> <p>Adjunta derecho de petición</p> <p>Solicitud de certificados</p> <p>Derecho de petición</p> <p>Sugerencia curso quiere asistir a estudiar los 6 días de la semana, pero no es posible</p> <p>Solicitud de charlas experiencias de vida</p> <p>Quiere saber si hay algún tipo de programa para practicar un deporte en específico que es el futsal que requerimientos se debe tener</p> <p>Han hecho un buen trabajo - hace falta la parte económica cuando alimentos se dañan les toca a los tutores poner de su dinero para darles una merienda a sus beneficiarios</p> <p>IDIPRON es una institución que ayuda a las personas que quieren demostrar un talento por un deporte o un taller educativo.</p> <p>A veces se quedan sin talleristas</p> <p>Propone una intervención más personalizada con seguimientos demostrados</p> <p>Sería bueno que se relacionara puntualmente la inversión con el resultado en cada uno de los procesos en que están inmersos los nnaj.</p> <p>Psicóloga de la secretaria distrital de integración social pregunta si brindan el servicio de pintar murales alusivos a la prevención de violencias para con las niñas y los niños.</p>
---------------------------	---	---

<p>MOVILIDAD</p>	<p>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU</p>	<p>Solicita un recorrido presencial de contrato ... donde este el contratista e interventoría dependencias del IDU etc. y seguridad vial transporte tema del par vial y semáforos, hasta la fecha cual ha sido su seguimiento por muchos trancones.</p> <p>Radicado ORFEO Veeduría No 20222200027402 asunto remite solicitud convocar a una mesa interinstitucional con carácter de urgencia para que evalúen le realicen seguimiento y visita de campo a la obra y se coordine el compromiso de la entrega por parte del IDU</p> <p>Radicado ORFEO Veeduría No 20222200027662 asunto solicitud de intervención para seguimiento a la entrega de una obra del IDU</p> <p>Ciudadana se comunicó con el punto IDU solicitando su inscripción al comité IDU</p>
<p>EDUCACIÓN</p>	<p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO</p>	<p>Direccionamiento de proceso a empresa y sus consultores la licitación pública SED-IP relacionada con observaciones sobre los oferentes y en general proceso</p> <p>Direccionamiento de proceso a la empresa solicitamos que se haga una veeduría y investigación</p> <p>Queja contra colegio por falta de gestiona y control por parte de directivas en relación con el comportamiento de dos estudiantes quienes no permiten a los docentes dictar clases ni realizar exámenes</p> <p>Derecho de petición se solicita que colegio en concesión de la Secretaría de Educación se responsabilice por la pérdida de los registros documentales donde reposaban las constancias de las entidades en las cuales se certificaban las horas de labor social o trabajo social alumnos de grado 11 y demás afectados</p> <p>Queja en contra centro de idiomas y solicita la cancelación de su contrato</p> <p>Padre de familia denuncia a rector de colegio localidad 11 de suba que prohíbe el uso del agua en el colegio para lavado de manos de los estudiantes. y solicitan investigación por los abusos de este</p> <p>Queja contra institución educativa donde le solicita a la institución la devolución de su dinero</p> <p>Manifiestan preocupación porque en el colegio donde estudia su hijo se presentan situaciones como consumo y venta de cocaína marihuana</p>

EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Queja contra centro de idiomas y solicitan devolución del dinero
		Colegio nuevo funcionando con una licencia que no le pertenece y opera en las mismas instalaciones del colegio anterior.
		Reiteración frente a la solicitud de información remitida bajo el radicado ORFEO ¿202051034703831
		Radicado ORFEO Veeduría No 20222200013092 asunto solicitud a secretaria distrital de educación asignación de subsidio de transporte a estudiantes del colegio IED de la Localidad de Suba
		Radicado ORFEO Veeduría No 20222200018252 asunto inconformidad por obras en colegio
		SINPROC 244246 solicitud derecho restablecimiento de los derechos fundamentales del niño y adolescente - sentencias de la corte política de infancia y adolescencia - Constitución Política de Colombia). restablecimiento de los derechos docente por desmejoramiento de su calidad de vida laboral y familiar
		Radicado ORFEO Veeduría No 20222200015842 asunto inconformidades con manejo administrativo de colegio y solicita se realice auditoria
		Radicado ORFEO Veeduría distrital No. 20222200025332. asunto solicita revisión al proceso de adjudicación no.001 de 2022 para la entrega de espacios destinados para el funcionamiento de la tienda escolar adelantado por colegio
		Cambio de horarios en preescolar
Radicado ORFEO veeduría No 20222200018052 asunto queja por retrasos en obra en colegio		
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Parqueadero de motocicletas en vía publica
		solicitud intervención problemáticas Ciudad Bolívar
		Tramite requerimiento ciudadano SINPROC N 3231209
		Derecho de petición solicitud
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 3100703 del 20 de diciembre de 2021

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Traslado por competencia copia derecho de petición az 71/22 oficio recibido en el centro de atención al ciudadano el 29 de abril de 2022 con el no.1-2022-10104
		Derecho de petición solicitud espacio publico
		Asunto SINPROC No 3215264 de 2022
		Derecho de petición de interés general- solicitud
		Traslado requerimiento ciudadano SINPROC No. 3224806
		Radicado interno SINPROC No. 2940476 de 2021
		Radicado interno SINPROC No. 169863 de 2021
		Radicado interno SINPROC 3221068
		Solicitud el programa de pavimentación
		Remisión de denuncia. SINPROC No. 3218793
		Tramite requerimiento ciudadano SINPROC N 3215236
		SINPROC No 3214497 de 2022
		Tramite requerimiento ciudadano SINPROC N 3216087
		Derecho de petición solicitud revisión de documentos de funcionamiento
		Requerimiento información traslado queja SINPROC No. 3151866
		Traslado derecho de petición 174/2022 por competencia. requerimiento N 491922022 de febrero de 2022
		Traslado de derecho de petición radicado no 20227111004592
		Derecho de petición solicitud
		Derecho de petición solicitud posesión como consejero local de juventud
		Derecho de petición. solicitud urgente de control policial y de vegetación en zona contigua a obra pública del distrito.
Derecho de petición solicitud acompañamiento		
Traslado radicado ORFEO No. 20225410068971		
Solicitud de información		

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Radicado ORFEO Veeduría No 20222200026472 remite solicitud - copia contrato parque automotor Alcaldía Local combustible y tema mantenimiento maquinaria
		Solicitud verificar documentación para funcionamiento según Art 87 requisitos para zona de comercio ley 1801
		Funcionario-contratista del IDRD solicita realizar seguimiento vigilancia control hacer valer sus derechos haciendo cumplir la ley 1480/2011 a concesión que administra parqueadero parque metropolitano por hurto
		Despacho comisorio # 31 ejecutivo singular proceso # 2021 - 0761 secuestro de los bienes muebles y enseres
		Radicado ORFEO 2-2022-004631 fecha 2022-05-10 asunto denuncia-
		Consultorio odontológico de venezolanos que entorpecen la consulta en el sector.
		Afectación por falta de higiene en establecimiento procesador de pollo.
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Adjunta petición duplicidad y solicitud desbloqueo para acceder a beneficios
		Solicitan revisar cámaras frente a Subdirección Teusaquillo por atraco con moto y arma de fuego a un menor de edad.
		Ciudadana pone en conocimiento que señora se hace pasar por funcionaria de integración social pidiendo que se le consigne dinero para poder seguir el proceso para recibir la ayuda.
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Ciudadana vocera oficial de colectivo veeduría ciudadana en ejercicio del DP- vacunación segura en menores de edad y población inoculada-suspender jornadas de vacunación extramurales e intramurales
HÁBITAT	VANTI	Ciudadano solicita informarle las razones por las cuales cerraron Rapicade en localidad de bosa
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Veedor ciudadano como establece el acuerdo marco de precios de nube publica envía DP para la orden de compra en mención.
HÁBITAT	VANTI	Comunidad de suba pide urgente colaboración por situación muy crítica servicios públicos demasiado caros, inseguridad y drogadictos que están invadiendo el sector
HÁBITAT	VANTI	Traslado distrital - solicitud de información de bases de datos de acceso por estratos

Tabla No. 18. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/06/2022

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 abril/2022⁶:

⁶ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 20 de mayo de 2022.

Sector	Entidad	Abril				
		Cifras		Diferencia Bogotá Te Escucha Informe Mensual de PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe Mensual de PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	4.926	4.923	N.A.	3	99,94%
	Dpto. Adm. del Servicio Civil Distrital	83	83	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.154	1.154	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público - DADEP	429	432	3	N.A.	99,31%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	63	0	N.A.	63	0,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	2.075	0	N.A.	2.075	0,00%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	259	259	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP	102	102	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	69	0	N.A.	69	0,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	387	0	N.A.	387	0,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	135	0	N.A.	135	0,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	644	644	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	12	0	N.A.	12	0,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	505	20	N.A.	485	3,96%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	18	18	N.A.	N.A.	100,00%

Sector	Entidad	Abril				
		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	
	Universidad Distrital	53	0	N.A.	53	0,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	0	0	N.A.	N.A.	N/A
	Secretaría Distrital de Salud	1.444	1.444	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	599	599	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	502	0	N.A.	502	0,00%
	Sub Red Centro Oriente	326	0	N.A.	326	0,00%
	Sub Red Norte	268	0	N.A.	268	0,00%
	Capital Salud	109	792	683	N.A.	13,76%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica- EGAT	0	NO REPORTA		N/A	
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	2.243	0	N.A.	2.243	0,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	155	155	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	195	0	N.A.	195	0,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	304	126	N.A.	178	41,45%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	13	0	N.A.	13	0,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	45	0	N.A.	45	0,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	94	0	N.A.	94	0,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	419	431	12	N.A.	97,22%
	Canal Capital	39	39	N.A.	N.A.	100,00%

Sector	Entidad	Abril				
		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	
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.499	1.737	238	N.A.	86,30%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	20	20	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	259	259	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	693	97	N.A.	596	14,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	8.615	21.179	12.564	N.A.	40,68%
	Instituto de Desarrollo Urbano- IDU	768	768	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	223	223	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	681	63.985	63.304	N.A.	1,06%
	Terminal de Transporte S.A.	100	100	N.A.	N.A.	100,00%
	Metro de Bogotá S.A.	161	0	N.A.	161	0,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.435	1.435	N.A.	N.A.	100,00%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	686	686	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	1.491	1.491	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	24	24	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	128	87.348	87.220	N.A.	0,15%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	14	NO REPORTA		N.A	

Sector	Entidad	Abril				
		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	
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	201	201	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	565	877	312	N.A.	64,42%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	150	150	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	57	57	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	149	149	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	239	239	N.A.	N.A.	100,00%
TOTAL		35.827	192.246	164.336	7.903	18,64%

Tabla No. 19. Cumplimiento Decreto 371/2010 abril 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/06/2022
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 10/05/2022

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 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 2022).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 35.827 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 192.246 peticiones lo cual muestra una diferencia de 164.336 peticiones⁷, llegando a un cumplimiento del 18,64%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 18,64% de estas.

⁷ Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el “Informe mensual de PQR” frente al reporte generado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha se excluyen las cifras de las entidades que no presentaron el informe, así como las peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQR.

La Tabla No 19 muestra que 16 entidades obtuvieron un cumplimiento del 0% en el registro de la totalidad de sus peticiones en Bogotá Te Escucha: Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC, Secretaría Distrital de Hacienda, Lotería de Bogotá, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo – IDT, Universidad Distrital, Sub Red Sur Occidente, Sub Red Centro Oriente, Sub Red Norte, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC, Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA y Metro de Bogotá S.A.

Por otra parte, se relacionan las entidades con menor porcentaje de cumplimiento (superior al 0% e inferior al 60%): Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB (0,15%), Transmilenio S.A. (1,6%), Secretaría de Educación del Distrito (3,96%), Capital Salud (13,76%), Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA (14%), Secretaría Distrital de Movilidad (40,68%), Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD (41,45%); hay que mencionar que algunas de estas entidades (Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB, Transmilenio S.A., Capital Salud, y la Secretaría Distrital de Movilidad) en el mes anterior, también se clasificaron dentro de las entidades con el menor porcentaje (inferior al 60%) de cumplimiento del Decreto 371/2010.

Por último, se relacionan las dos (2) entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado⁸ (Entidad de Gestión Administrativa y Técnica-EGAT, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP), por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, y se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que se invita a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de mantener el seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

13. RECOMENDACIONES

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

⁸ Abril 2022

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, Asistencia Social, Ambiente, Subsidios, Servicios públicos, Urbanismo vivienda, Familia, Gobierno Local, Seguridad y convivencia) 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, Hábitat, Gobierno) que presentaron tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente (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 estas.
- Se recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de realizar de manera oportuna el Reporte de seguimiento 371 en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010.
- A las entidades que no registraron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones la totalidad de sus peticiones:
 - Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC

- Secretaría Distrital de Hacienda
- Lotería de Bogotá
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Instituto Distrital de Turismo – IDT
- Universidad Distrital,
- Sub Red Sur Occidente
- Sub Red Centro Oriente
- Sub Red Norte
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Cultura
- Recreación y Deporte
- Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC
- Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA
- Metro de Bogotá S.A.
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB
- Transmilenio S.A.
- Secretaría de Educación del Distrito
- Capital Salud
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA

- Secretaría Distrital de Movilidad
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público – DADEP
- Instituto Distrital de las Artes – IDARTES
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

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”:

- Empresa Metro de Bogotá S.A
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de las Artes-IDARTES
- Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud -IDIPRON
- Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital del Movilidad
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- Secretaría General

- Secretaría Jurídica Distrital
- Sub Red Centro Oriente
- Sub Red Norte
- Sur Red Sur Occidente
- Transmilenio
- U.A.E. Catastro Distrital
- U.A.E de Servicios Públicos-UAESP
- Universidad Distrital

Subsanar la falencia de clasificación de la petición en el cierre, toda vez que se recuerda que el traslado de la petición no se considera una respuesta de fondo.

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