



SECRETARÍA
GENERAL

**INFORME PETICIONES ENTIDADES
DISTRITALES NOVIEMBRE - 2020**

Página 1 de 42

**INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES
NOVIEMBRE - 2020**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. DICIEMBRE DE 2020

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

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

INTRODUCCIÓN

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

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

Es así como, a continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el mes de noviembre/2020.

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

**GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS –
ENTIDADES DISTRITALES
A TRAVÉS DE BOGOTÁ TE ESCUCHA – NOVIEMBRE DE 2020**

A continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el mes de noviembre/2020, mostrando la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes y registradas por sector, la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, análisis de calidad y calidez de las respuestas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

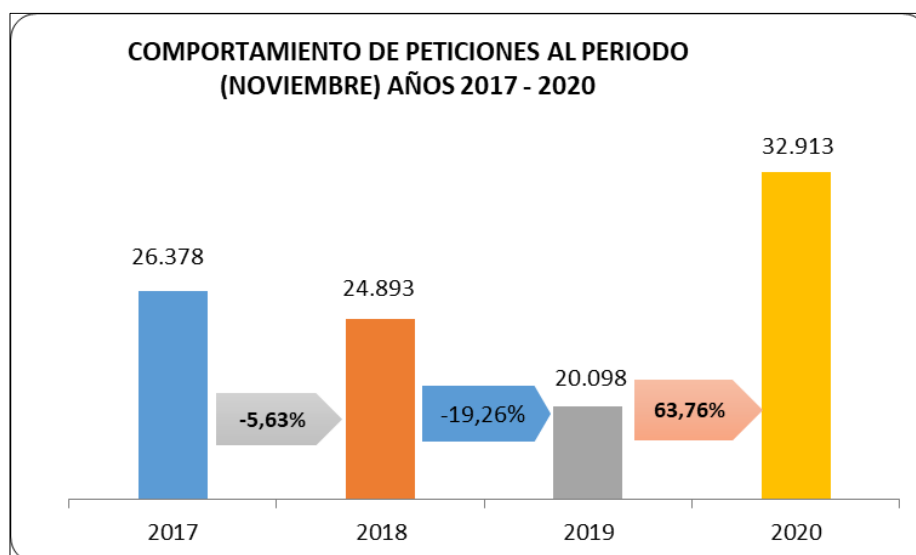
1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

| CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS | | | | | | | | | |
|------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------|------------|-----------------------------------|------------|
| PERIODO | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | Diferencia 2020 - 2019 | | Diferencia frente al mes anterior | |
| | | | | | | No | Porcentaje | No | Porcentaje |
| Enero | 15.039 | 17.643 | 22.381 | 21.033 | 15.829 | -5.204 | -24,74% | -1.599 | -9,17% |
| Febrero | 20.458 | 22.657 | 29.728 | 25.625 | 22.659 | -2.966 | -11,57% | 6.830 | 43,15% |
| Marzo | 18.233 | 25.375 | 26.802 | 25.973 | 24.896 | -1.077 | -4,1% | 2.237 | 9,87% |
| Abril | 20.337 | 22.168 | 31.958 | 25.154 | 27.791 | 2.637 | 10,5% | 2.895 | 11,63% |
| Mayo | 21.583 | 30.755 | 34.166 | 31.756 | 31.164 | -592 | -1,9% | 3.373 | 12,14% |
| Junio | 21.012 | 27.382 | 20.352 | 24.893 | 32.998 | 8.105 | 32,6% | 1.834 | 5,88% |
| Julio | 17.127 | 25.729 | 26.271 | 28.133 | 37.247 | 9.114 | 32,4% | 4.249 | 12,88% |
| Agosto | 20.342 | 27.799 | 25.523 | 27.230 | 30.667 | 3.437 | 12,6% | -6.580 | -17,67% |
| Septiembre | 21.141 | 26.442 | 24.448 | 24.975 | 38.794 | 13.819 | 55,3% | 8.127 | 26,50% |
| Octubre | 17.725 | 26.339 | 24.119 | 27.627 | 37.642 | 10.015 | 36,3% | -1.152 | -2,97% |
| Noviembre | 20.442 | 26.378 | 24.893 | 20.098 | 32.913 | 12.815 | 63,8% | -4.729 | -12,56% |
| Diciembre | 17.334 | 20.397 | 17.653 | 17.428 | | | | | |
| TOTAL | 230.773 | 299.064 | 308.294 | 299.925 | 332.600 | | | | |

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 al 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, entre el año 2016 a 2020 (corte 30 de noviembre), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; se evidencia que en el mes de noviembre se registraron 32.913 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, cifra que muestra una disminución de 4.729 peticiones (-12,56%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (octubre), y un aumento de 12.815 peticiones (63,8%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (noviembre de 2019).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de noviembre periodo 2017 a 2020
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

Seguidamente, en la Tabla No 2 se muestra el seguimiento y control del número de peticiones registradas mes a mes, por número de consecutivo en el periodo 2019 a 2020:

| CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS | | | | | |
|---|---------------|-------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| PERIODO | FECHA INICIAL | FECHA FINAL | CONSECUTIVO INICIAL | CONSECUTIVO FINAL | PETICIONES INGRESADAS |
| AÑO 2019 | | | | | |
| ENERO | 1/01/2019 | 31/01/2019 | 12019 | 210482019 | 21.033 |

| | | | | | |
|-----------------|-----------|------------|------------|------------|--------|
| FEBRERO | 1/02/2019 | 28/02/2019 | 210492019 | 467562019 | 25.625 |
| MARZO | 1/03/2019 | 31/03/2019 | 467572019 | 737192019 | 25.973 |
| ABRIL | 1/04/2019 | 30/04/2019 | 737622019 | 989152019 | 25.154 |
| MAYO | 1/05/2019 | 31/05/2019 | 989162019 | 1304942019 | 31.756 |
| JUNIO | 1/06/2019 | 30/06/2019 | 1304952019 | 1556512019 | 24.893 |
| JULIO | 1/07/2019 | 31/07/2019 | 1556522019 | 1841392019 | 28.133 |
| AGOSTO | 1/08/2019 | 31/08/2019 | 1841402019 | 2117362019 | 27.230 |
| SEPTIEMBRE | 1/09/2019 | 30/09/2019 | 2117372019 | 2380292019 | 24.975 |
| OCTUBRE | 1/10/2019 | 31/10/2019 | 2380302019 | 2660782019 | 27.627 |
| NOVIEMBRE | 1/11/2019 | 30/11/2019 | 2660792019 | 2864462019 | 20.098 |
| DICIEMBRE | 1/12/2019 | 31/12/2019 | 2864472019 | 3040342019 | 17.428 |
| AÑO 2020 | | | | | |
| ENERO | 1/01/2020 | 31/01/2020 | 12020 | 164552020 | 15.829 |
| FEBRERO | 1/02/2019 | 28/02/2019 | 164562020 | 394122020 | 22.659 |
| MARZO | 1/03/2020 | 31/03/2020 | 394152020 | 648112020 | 24.896 |
| ABRIL | 1/04/2020 | 30/04/2020 | 648122020 | 930892020 | 27.791 |
| MAYO | 1/05/2020 | 31/05/2020 | 930902020 | 1216512020 | 31.164 |
| JUNIO | 1/06/2020 | 30/06/2020 | 1247782020 | 1541412020 | 32.998 |
| JULIO | 1/07/2020 | 31/07/2020 | 1585472020 | 1871232020 | 37.247 |
| AGOSTO | 1/08/2020 | 31/08/2020 | 1965502020 | 2252432020 | 30.667 |
| SEPTIEMBRE | 1/09/2020 | 30/09/2020 | 2278892020 | 2564512020 | 38.794 |
| OCTUBRE | 1/10/2019 | 31/10/2019 | 2673592020 | 2960492020 | 37.642 |
| NOVIEMBRE | 1/11/2020 | 30/11/2020 | 3057922020 | 3344732020 | 32.913 |

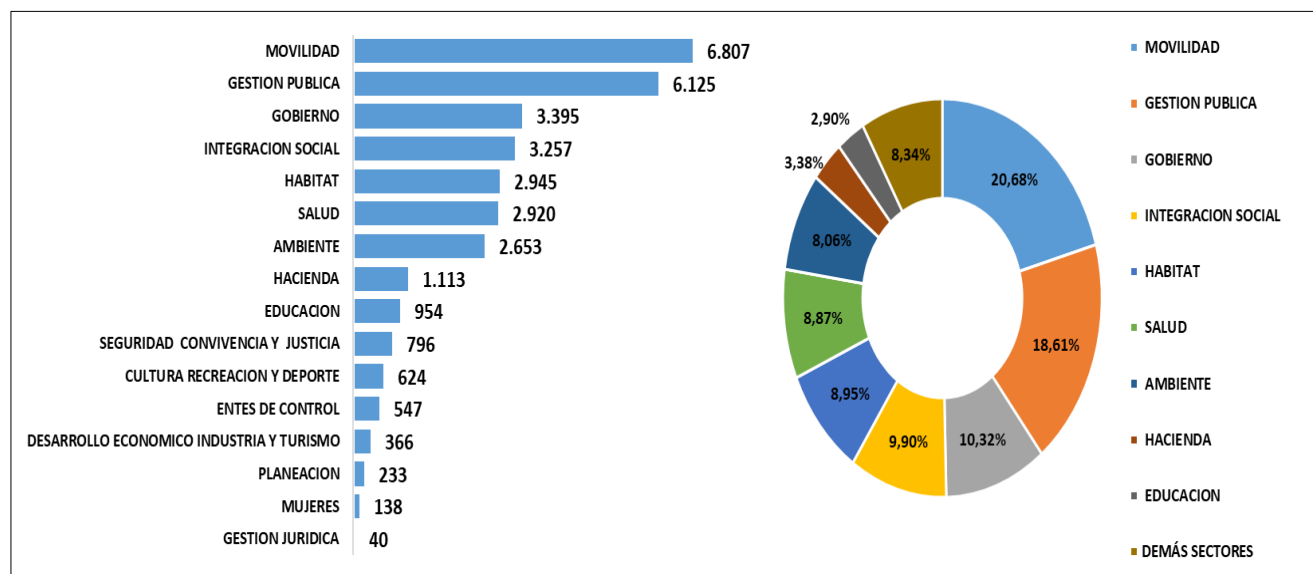
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2019- 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

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

2. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

En la Gráfica No 2 se muestra el registro de peticiones en el Distrito Capital por sectores, observándose que en el mes de noviembre los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son ²: Movilidad con 6.807 peticiones que representan el 20,68% del total registrado en el mes de noviembre en el Sistema, Gobierno con 3.395 (10,32%), Integración Social con 3.257 peticiones (9,90%), Hábitat con 2.945 peticiones (8,95%) y Salud con 2.920 peticiones (8,87% del total), las cuales acumulan 19.324 peticiones que representan el 69,61% del total de las peticiones registradas en el mes de noviembre en el Distrito Capital.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - noviembre 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (octubre), no se observa variación en la posición del sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes esta posición también estuvo ocupada por el Sector Movilidad. Igualmente, se observa que estos mismos cinco sectores (Movilidad, Gobierno, Integración Social, Salud, y Hábitat) presentaron el mayor registro de peticiones en el mes de octubre/2020.

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

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

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

| SECTOR | ENTIDAD | No TOTAL DE PETICIONES | PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR | PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO |
|-------------------------------------|---|------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| MOVILIDAD | SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD | 5.785 | 84,99% | 17,58% |
| | TRANSMILENIO | 321 | 4,72% | 0,98% |
| | METRO DE BOGOTÁ S.A. | 269 | 3,95% | 0,82% |
| | UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL | 182 | 2,67% | 0,55% |
| | INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU | 92 | 1,35% | 0,28% |
| | SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM | 59 | 0,87% | 0,18% |
| | LA TERMINAL DE TRANSPORTE | 52 | 0,76% | 0,16% |
| | GRÚAS Y PATIOS | 47 | 0,69% | 0,14% |
| TOTAL SECTOR MOVILIDAD | | 6.807 | 100% | 20,68% |
| GESTIÓN PÚBLICA | SECRETARÍA GENERAL | 6.111 | 99,77% | 18,57% |
| | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL | 14 | 0,23% | 0,04% |
| TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA | | 6.125 | 100% | 18,61% |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | 2.708 | 79,76% | 8,23% |
| | DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO | 614 | 18,09% | 1,87% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC | 73 | 2,15% | 0,22% |
| TOTAL SECTOR GOBIERNO | | 3.395 | 100% | 10,32% |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 3.088 | 94,81% | 9,38% |

| | | | | |
|--|--|--------------|-------------|--------------|
| | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON | 169 | 5,19% | 0,51% |
| TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL | | 3.257 | 100% | 9,90% |
| HÁBITAT | SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT | 1.924 | 65,33% | 5,85% |
| | CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR | 511 | 17,35% | 1,55% |
| | U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP | 261 | 8,86% | 0,79% |
| | EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ | 136 | 4,62% | 0,41% |
| | EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO –ERU | 42 | 1,43% | 0,13% |
| | CODENSA | 37 | 1,26% | 0,11% |
| | EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB | 21 | 0,71% | 0,06% |
| | GAS NATURAL | 13 | 0,44% | 0,04% |
| TOTAL SECTOR HÁBITAT | | 2.945 | 100% | 8,95% |
| SALUD | SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD | 1.349 | 46,20% | 4,10% |
| | SUBRED SUR | 416 | 14,25% | 1,26% |
| | CAPITAL SALUD EPS | 313 | 10,72% | 0,95% |
| | SUBRED SUR OCCIDENTE | 312 | 10,68% | 0,95% |
| | SUBRED CENTRO ORIENTE | 293 | 10,03% | 0,89% |
| | SUBRED NORTE | 234 | 8,01% | 0,71% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD | 3 | 0,10% | 0,01% |
| TOTAL SECTOR SALUD | | 2.920 | 100% | 8,87% |
| AMBIENTE | SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE | 1.571 | 59,22% | 4,77% |
| | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL | 671 | 25,29% | 2,04% |
| | JARDÍN BOTÁNICO-JBB | 380 | 14,32% | 1,15% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER | 31 | 1,17% | 0,09% |
| TOTAL SECTOR AMBIENTE | | 2.653 | 100% | 8,06% |

| | | | | |
|--|---|--------------|-------------|--------------|
| HACIENDA | SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA | 661 | 59,39% | 2,01% |
| | U.A.E. CATASTRO DISTRITAL | 202 | 18,15% | 0,61% |
| | LOTERÍA DE BOGOTÁ | 157 | 14,11% | 0,48% |
| | FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP | 93 | 8,36% | 0,28% |
| TOTAL SECTOR HACIENDA | | 1.113 | 100% | 3,38% |
| EDUCACIÓN | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | 876 | 91,82% | 2,66% |
| | UNIVERSIDAD DISTRITAL | 43 | 4,51% | 0,13% |
| | INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP | 35 | 3,67% | 0,11% |
| TOTAL SECTOR EDUCACIÓN | | 954 | 100% | 2,90% |
| SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 617 | 77,51% | 1,87% |
| | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ | 179 | 22,49% | 0,54% |
| TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | | 796 | 100% | 2,42% |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES | 195 | 31,25% | 0,59% |
| | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR | 164 | 26,28% | 0,50% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC | 86 | 13,78% | 0,26% |
| | SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA | 68 | 10,90% | 0,21% |
| | FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA | 52 | 8,33% | 0,16% |
| | CANAL CAPITAL | 37 | 5,93% | 0,11% |
| | ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ- OFB | 22 | 3,53% | 0,07% |
| TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | | 624 | 100% | 1,90% |
| ENTES DE CONTROL | VEEDURÍA DISTRITAL | 303 | 55,39% | 0,92% |
| | CONCEJO DE BOGOTÁ | 169 | 30,90% | 0,51% |
| | PERSONERÍA DE BOGOTÁ | 75 | 13,71% | 0,23% |

| | | | | |
|--|---|---------------|-------------|----------------|
| TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL | | 547 | 100% | 1,66% |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL IPES | 312 | 85,25% | 0,95% |
| | SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO | 49 | 13,39% | 0,15% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT | 5 | 1,37% | 0,02% |
| TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO | | 366 | 100% | 1,11% |
| PLANEACIÓN | SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN | 233 | 100,00% | 0,71% |
| TOTAL SECTOR PLANEACIÓN | | 233 | 100% | 0,71% |
| MUJERES | SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER | 138 | 100,00% | 0,42% |
| TOTAL SECTOR MUJERES | | 138 | 100% | 0,42% |
| GESTIÓN JURÍDICA | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL | 40 | 100,00% | 0,12% |
| TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA | | 40 | 100% | 0,12% |
| TOTAL GENERAL | | 32.913 | 100% | 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 01/12/2020

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 5.785 peticiones, que representan el 84,99% del total de peticiones registradas en su Sector y el 17,58% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.088 peticiones que representan el 94,81% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,38% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.708 peticiones que representan el 79,76% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,23% del total registrado en el Distrito Capital.

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

- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.924 peticiones, que representan el 65,33% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,85% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.571 peticiones que representan el 59,22% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,77% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (octubre), 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 presentó el mayor registro de peticiones. Igualmente, se observa que cuatro (4) de estas entidades enunciadas anteriormente (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat) también se clasificaron dentro de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; teniendo en cuenta que ingresó al TOP la Secretaría Distrital de Ambiente, desplazando a la Secretaría Distrital de Hacienda, entidad que en noviembre no se ubicó dentro de las entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

| SECTOR | OCTUBRE 2020 | NOVIEMBRE 2020 | % VARIACION (MES ANTERIOR) |
|--|---------------|----------------|----------------------------|
| MOVILIDAD | 8.690 | 6.807 | -21,67% |
| GESTION PUBLICA | 7.509 | 6.125 | -18,43% |
| GOBIERNO | 3.434 | 3.395 | -1,14% |
| INTEGRACION SOCIAL | 3.253 | 3.257 | 0,12% |
| HABITAT | 2.702 | 2.945 | 8,99% |
| SALUD | 3.079 | 2.920 | -5,16% |
| AMBIENTE | 2.679 | 2.653 | -0,97% |
| HACIENDA | 2.235 | 1.113 | -50,20% |
| EDUCACION | 880 | 954 | 8,41% |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 1.015 | 796 | -21,58% |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | 782 | 624 | -20,20% |
| ENTES DE CONTROL | 558 | 547 | -1,97% |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 249 | 366 | 46,99% |
| PLANEACION | 346 | 233 | -32,66% |
| MUJERES | 158 | 138 | -12,66% |
| GESTION JURIDICA | 73 | 40 | -45,21% |
| TOTAL | 37.642 | 32.913 | -12,56% |

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

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 noviembre con las registradas en el mes anterior (octubre), observándose una variación de -12,56% (-4.729 peticiones); en donde once (11) sectores y los entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo los sectores Hacienda, Gestión Jurídica y Planeación presentan la mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas.

Por otra parte, cuatro (4) sectores presentan aumento en el porcentaje de sus peticiones registradas, siendo el Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo el que presenta mayor aumento en el porcentaje de peticiones registradas (46,99%).

2.3 Gestión de respuesta por sectores

A continuación, se muestra el número de peticiones registradas⁴ en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores:

| PETICIONES NOVIEMBRE 2020 | | | | | | |
|--|--|-------------|--|---|---------------------------|----------------------|
| SECTOR | N° PETICIONES REGISTRADAS NOVIEMBRE 2020 | % | N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS NOVIEMBRE | N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES | TOTAL PETICIONES CERRADAS | % EN CIERRES TOTALES |
| MOVILIDAD | 6.807 | 20,68% | 3.623 | 6.950 | 10.573 | 29,52% |
| HABITAT | 2.945 | 8,95% | 381 | 4.021 | 4.402 | 12,29% |
| SALUD | 2.920 | 8,87% | 1.475 | 2.462 | 3.937 | 10,99% |
| INTEGRACION SOCIAL | 3.257 | 9,90% | 1.204 | 2.536 | 3.740 | 10,44% |
| AMBIENTE | 2.653 | 8,06% | 515 | 2.494 | 3.009 | 8,40% |
| GOBIERNO | 3.395 | 10,32% | 618 | 1.660 | 2.278 | 6,36% |
| PLANEACION | 233 | 0,71% | 72 | 1.391 | 1.463 | 4,08% |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 796 | 2,42% | 549 | 717 | 1.266 | 3,53% |
| EDUCACION | 954 | 2,90% | 315 | 950 | 1.265 | 3,53% |
| HACIENDA | 1.113 | 3,38% | 399 | 721 | 1.120 | 3,13% |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 366 | 1,11% | 273 | 562 | 835 | 2,33% |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | 624 | 1,90% | 299 | 456 | 755 | 2,11% |
| GESTION PUBLICA | 6.125 | 18,61% | 58 | 503 | 561 | 1,57% |
| ENTES DE CONTROL | 547 | 1,66% | 279 | 150 | 429 | 1,20% |
| MUJERES | 138 | 0,42% | 29 | 108 | 137 | 0,38% |
| GESTION JURIDICA | 40 | 0,12% | 14 | 32 | 46 | 0,13% |
| ENTIDADES NACIONALES | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 32.913 | 100% | 10.103 | 25.713 | 35.816 | 100% |

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

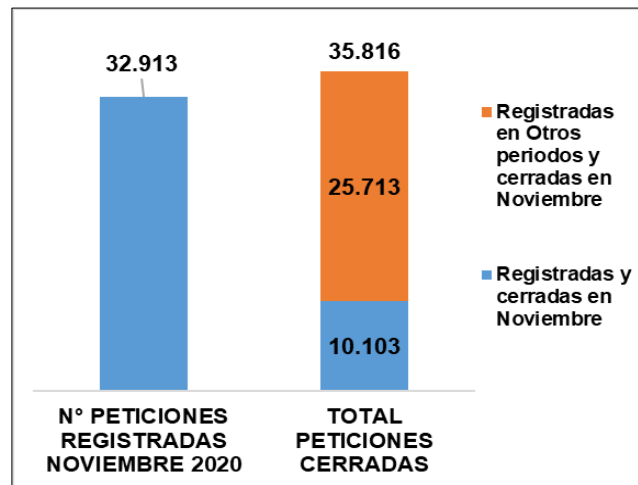
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

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

La Tabla No 5 muestra que, en el Distrito Capital se realizó cierre a 35.816 peticiones, de las cuales el 28,20% (10.103) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (noviembre) y el restante 71,80% (25.713) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de noviembre.

Igualmente, la Tabla No 5 muestra que el sector con mayor número de cierres es Movilidad, con 10.573 que representan el 29,52% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Hábitat con 4.402 cierres que representan el 12,29% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

Al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de noviembre, la Gráfica No 3 permite observar que de las 32.913 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 10.103 peticiones ingresadas y registradas en este mes (noviembre), quedando en trámite 22.810 peticiones, que representan el 69,30% del total registrado en el mes.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

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

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

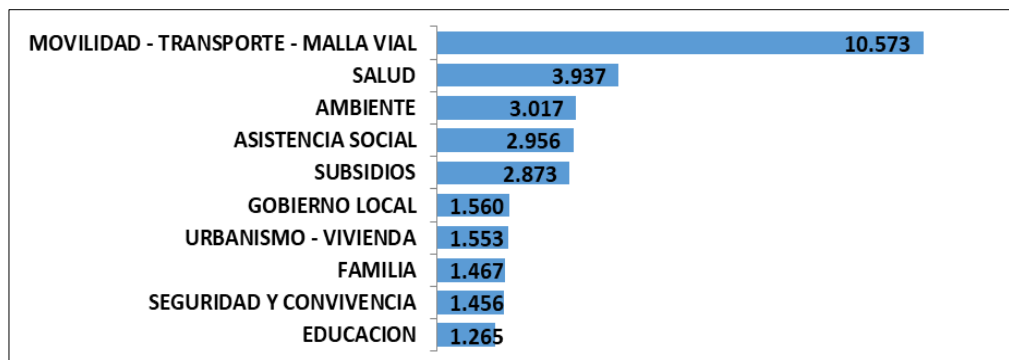
| ENTIDAD | DEPENDENCIA | TRASLADOS | RESPUESTAS |
|--|--|--------------|------------|
| Secretaría General | Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha | 6.233 | - |
| | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195 | 1.386 | - |
| | Otras Dependencias Secretaría General | 687 | 532 |
| Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital | | 9 | 29 |
| TOTAL | | 8.315 | 561 |

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

La Tabla No 6 permite concluir que la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 8.315, adelantados en un alto porcentaje (99,8%) por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 561 de las cuales 532 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 29 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

2.4 Temas y subtemas más reiterados



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

Tomando como base las 35.816 respuestas emitidas en el mes de noviembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, la Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 30.657 peticiones (85,60% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 29,52% del total de

respuestas emitidas en el mes de noviembre; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" que representa el 10,99% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en la posición del tema más reiterado en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" también fue el más frecuente en el D.C.; por otra parte, hay que señalar que, estos mismos diez (10) temas (con algunas variaciones en la posición ocupada) también fueron los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes anterior.

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

| TEMAS PRINCIPALES (10) | CONSULTA | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | FELICITACION | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | SOLICITUD DE COPIA | SUGERENCIA | TOTAL GENERAL | % DEL TOTAL |
|-------------------------------------|----------|----------------------------------|--|---|--------------|-------|---------|--------------------------------------|--------------------|------------|---------------|-------------|
| MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL | 287 | 8 | 782 | 8.078 | 12 | 490 | 627 | 152 | 80 | 57 | 10.573 | 29,52% |
| SALUD | 51 | 10 | 134 | 1.712 | 191 | 280 | 1.313 | 183 | 33 | 30 | 3.937 | 10,99% |
| AMBIENTE | 52 | 2 | 338 | 1.985 | 3 | 61 | 235 | 330 | 2 | 9 | 3.017 | 8,42% |
| ASISTENCIA SOCIAL | 216 | 4 | 153 | 2.427 | 10 | 63 | 60 | 16 | | 7 | 2.956 | 8,25% |
| SUBSIDIOS | 27 | 5 | 82 | 2.706 | 1 | 15 | 18 | 13 | 6 | | 2.873 | 8,02% |
| GOBIERNO LOCAL | 58 | 9 | 710 | 598 | 2 | 108 | 25 | 38 | 10 | 2 | 1.560 | 4,36% |
| URBANISMO - VIVIENDA | 168 | 4 | 77 | 1.114 | 1 | 12 | 60 | 64 | 53 | | 1.553 | 4,34% |
| FAMILIA | 25 | 14 | 82 | 1.027 | 36 | 168 | 51 | 44 | 15 | 5 | 1.467 | 4,10% |
| SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 35 | 10 | 332 | 827 | 14 | 82 | 101 | 43 | 3 | 9 | 1.456 | 4,07% |

| | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------|------------|--------------|---------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|---------------|----------------|
| EDUCACION | 133 | 6 | 98 | 449 | 1 | 351 | 123 | 81 | 15 | 8 | 1.265 | 3,53% |
| OTROS TEMAS | 253 | 45 | 886 | 2.533 | 14 | 316 | 235 | 781 | 72 | 24 | 5.159 | 14,40% |
| TOTAL GENERAL | 1.305 | 117 | 3.674 | 23.456 | 285 | 1.946 | 2.848 | 1.745 | 289 | 151 | 35.816 | 100,00% |

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

La Tabla No 7 muestra que las dos tipologías con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 23.456 peticiones que representan el 65,49% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 3.674 peticiones que representan el 10,25%.

Frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en la tipología con mayor registro en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que esta tipología (Derecho de Petición de Interés Particular) también mostró el mayor registro dentro de los diez temas más frecuentes ese mes en el Distrito Capital.

En la Tabla No 7 también se observa que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la principal tipología en el tema más frecuente (Movilidad, transporte y malla vial), con 8.078 peticiones que representan el 76,40% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Derecho de Petición de Interés General” con 782 peticiones que representan el 7,39% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre con este tema.

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

Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, los subtemas más frecuentes en el mes de noviembre son “Descargue de Comparendos” y “Foto comparendos” que representan el 14,8% y el 12,1% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (octubre), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, este mismo subtema “Descargue de Comparendos” fue el más frecuente en el Sector en el mes de octubre.

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|---|------------------|-------------|
| DESCARGUE DE COMPARENDOS | 1.570 | 14,8% |
| FOTOCOMPARENDOS | 1.277 | 12,1% |
| CURSOS DE PEDAGOGÍA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO | 1.092 | 10,3% |
| ATENCIÓN LÍNEA 195 | 1.044 | 9,9% |
| DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT | 611 | 5,8% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 4.979 | 47,1% |
| TOTAL | 10.573 | 100% |

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

Sector Hábitat

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 37,1% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, seguido del subtema “Acceso a vivienda” con el 15,7% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema más reiterado fue “Acceso a vivienda” que en el mes de noviembre pasó a ocupar la segunda posición.

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|--|------------------|-------------|
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA | 1.634 | 37,1% |
| ACCESO A VIVIENDA | 692 | 15,7% |
| ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES | 219 | 5,0% |
| SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS | 173 | 3,9% |
| TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2 | 170 | 3,9% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 1.514 | 34,4% |
| TOTAL | 4.402 | 100% |

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

Sector Salud

En el Sector Salud, el subtema más reiterado en el mes es “Revisión de datos reporte de resultados de laboratorio” con el 12,0% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de noviembre; en

segundo lugar, se ubica el subtema “D. medicina especializada” con el 8,1% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (octubre), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, este mismo subtema “Revisión de datos reporte de resultados de laboratorio” fue el más reiterado en el Sector Salud.

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|---|------------------|-------------|
| REVISION DE DATOS REPORTE DE RESULTADOS-LABORATORIO | 472 | 12,0% |
| D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA | 317 | 8,1% |
| ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD | 199 | 5,1% |
| RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS | 185 | 4,7% |
| ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD | 145 | 3,7% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 2.619 | 66,5% |
| TOTAL | 3.937 | 100% |

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

Sector Integración Social

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|---|------------------|-------------|
| ENLACE SOCIAL | 1.771 | 47,4% |
| APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR | 456 | 12,2% |
| COMEDORES COMUNITARIOS | 247 | 6,6% |
| CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR | 173 | 4,6% |
| CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE | 145 | 3,9% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 948 | 25,3% |
| TOTAL | 3.740 | 100% |

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

En este Sector, el subtema más reiterado es “Enlace social” con el 47,4% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de noviembre; en segundo lugar, se ubica “Apoyos económicos adulto mayor” con el 12,2% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior

(octubre) no se observa variación en el subtema más frecuente, teniendo en cuenta que este mismo subtema (Enlace social) fue el más reiterado en ese mes.

Sector Ambiente

Los dos subtemas más reiterados en este Sector son “Ecosistemas humedales recursos naturales” y “Atmosférico aire auditivo y visual” que representan el 36,2% y el 18,9% del total de respuestas emitidas en el Sector.

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|--|------------------|-------------|
| ECOSISTEMAS HUMEDALES RECURSOS NATURALES | 1.090 | 36,2% |
| ATMOSFERICO AIRE AUDITIVO Y VISUAL | 569 | 18,9% |
| ESCRUADRON ANTI CRUELDAD | 243 | 8,1% |
| ESPACIO PUBLICO ESCOMBROS LLANTAS INFRAESTRUCTURA RESIDUOS HOSPITALARIOS | 206 | 6,8% |
| BRIGADAS DE SALUD | 146 | 4,9% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 755 | 25,1% |
| TOTAL | 3.009 | 100% |

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Ambiente

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

Al respecto es pertinente recordar que, en febrero de 2020, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha presentó intermitencias que afectaron la operación del mismo; en tal sentido, la Secretaría General a través de la Circular 014 de 2020⁵, definió algunas medidas que faciliten la gestión de las peticiones, reiterando la importancia de garantizar la adecuada gestión de las peticiones conforme con los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Dentro de estas medidas, se encuentra la posibilidad de tramitar peticiones por medios diferentes al Sistema (sin perjuicio de su posterior actualización en Bogotá te escucha), razón por la cual, en la presente sección se refieren las peticiones que tuvieron cierre en el sistema en octubre, pero que tal vez fueron gestionadas por otros medios. En tal sentido, los tiempos aquí presentados son indicativos

⁵ A partir de la Circular 089 del 25 de noviembre de 2020 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, se levantaron las medidas dictadas mediante la Circular 014 de 2020, la cual definió medidas de carácter temporal, tendientes a facilitar el ingreso y uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, durante el periodo de estabilización del mismo.

del tiempo de la petición en el Sistema, y pueden diferir del tiempo real de gestión (a través de otros medios).

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

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

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

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

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

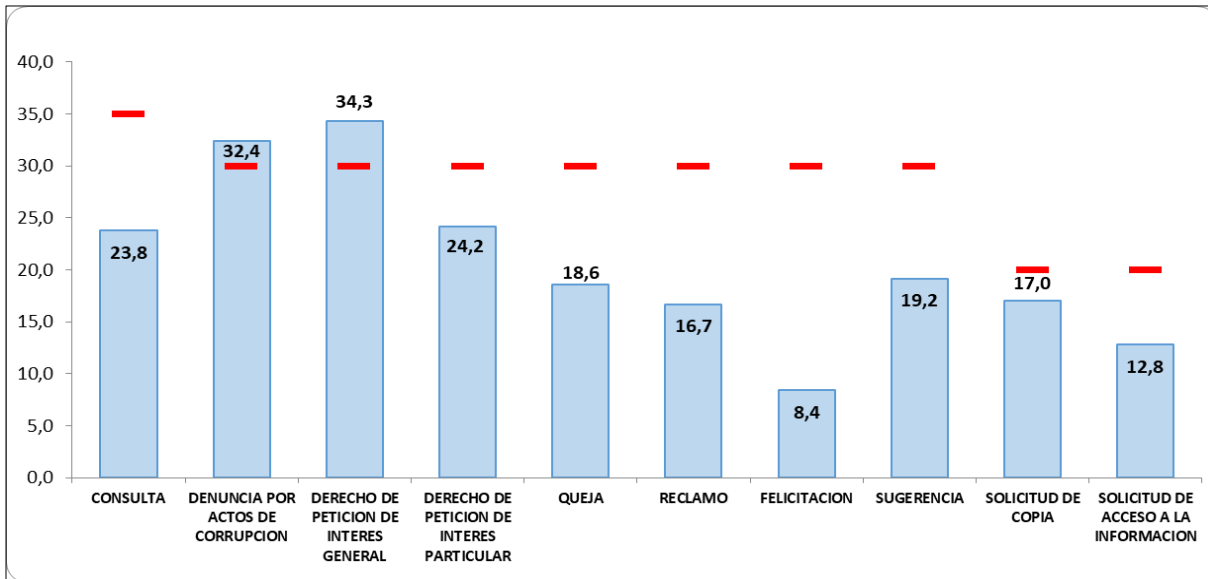
(II) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. (...)”

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

El tiempo promedio ponderado de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en noviembre fue de 23,6 días hábiles; frente al mes anterior (octubre) se presenta una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 28,4 días hábiles.

A continuación, se presenta el tiempo promedio de cierre en el Distrito Capital, según la tipología, observándose que en el Distrito Capital el tiempo promedio de cierre de peticiones en el Sistema, para las tipologías “Denuncia por actos de corrupción” y “Derecho de petición de interés general”, son superiores al término estipulado legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020.

:



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

En cuanto a los tiempos promedio de cierre por sector y por tipología, a continuación, se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, de acuerdo al Decreto 491/2020:

| TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL | CONSULTA (35 DÍAS) | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (30 DÍAS) | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (30 DÍAS) | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (30 DÍAS) | QUEJA (30 DÍAS) | RECLAMO (30 DÍAS) | FELICITACION (30 DÍAS) | SUGERENCIA (30 DÍAS) | SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS) | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (20 DÍAS) |
|--|--------------------|--|--|---|-----------------|-------------------|------------------------|----------------------|------------------------------|--|
| AMBIENTE | 23 | 27 | 24 | 25 | 23 | 29 | 8 | 22 | 4 | 16 |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | 18 | - | 16 | 14 | 16 | 17 | 28 | 5 | 12 | 10 |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 12 | 39 | 20 | 16 | 21 | 20 | 22 | 23 | 15 | 11 |
| EDUCACION | 16 | 22 | 19 | 22 | 16 | 21 | 9 | 18 | 11 | 16 |

| | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|
| ENTES DE CONTROL | 5 | 3 | 7 | 5 | 3 | 4 | 14 | 14 | 11 | 9 |
| GESTION JURIDICA | 11 | 7 | 4 | 19 | 22 | 14 | - | - | 19 | 18 |
| GESTION PUBLICA | 25 | 24 | 33 | 24 | 22 | 21 | 24 | 27 | 18 | 19 |
| GOBIERNO | 42 | 90 | 79 | 54 | 50 | 27 | 123 | 94 | 65 | 47 |
| HABITAT | 49 | 54 | 34 | 49 | 27 | 35 | 23 | 58 | 23 | 29 |
| HACIENDA | 23 | 18 | 24 | 27 | 15 | 16 | 3 | 22 | 14 | 5 |
| INTEGRACION SOCIAL | 26 | 8 | 19 | 20 | 20 | 15 | 7 | 18 | 10 | 16 |
| MOVILIDAD | 14 | 25 | 15 | 15 | 13 | 15 | 10 | 12 | 15 | 11 |
| MUJERES | - | 23 | 14 | 20 | 25 | - | - | 29 | 13 | 15 |
| PLANEACION | 32 | - | 24 | 25 | 21 | 23 | 8 | 25 | 6 | 13 |
| SALUD | 10 | 7 | 16 | 14 | 13 | 13 | 7 | 13 | 9 | 8 |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 12 | 14 | 12 | 14 | 6 | 7 | 7 | 11 | 7 | 6 |
| PROMEDIO PONDERADO | 24 | 32 | 34 | 24 | 19 | 17 | 8 | 19 | 17 | 13 |

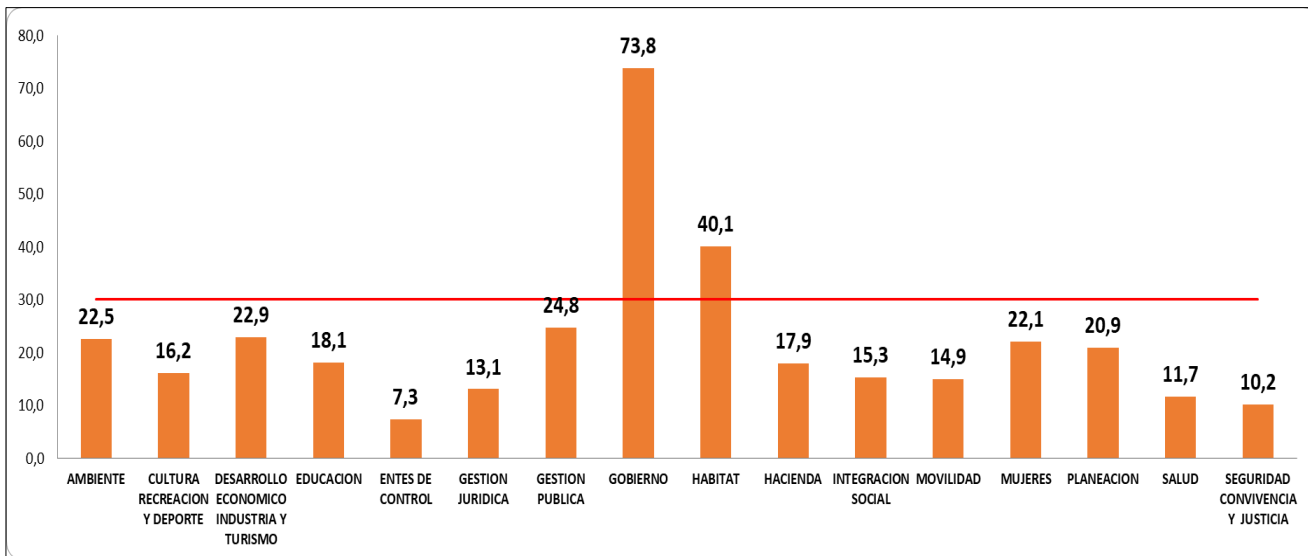
Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

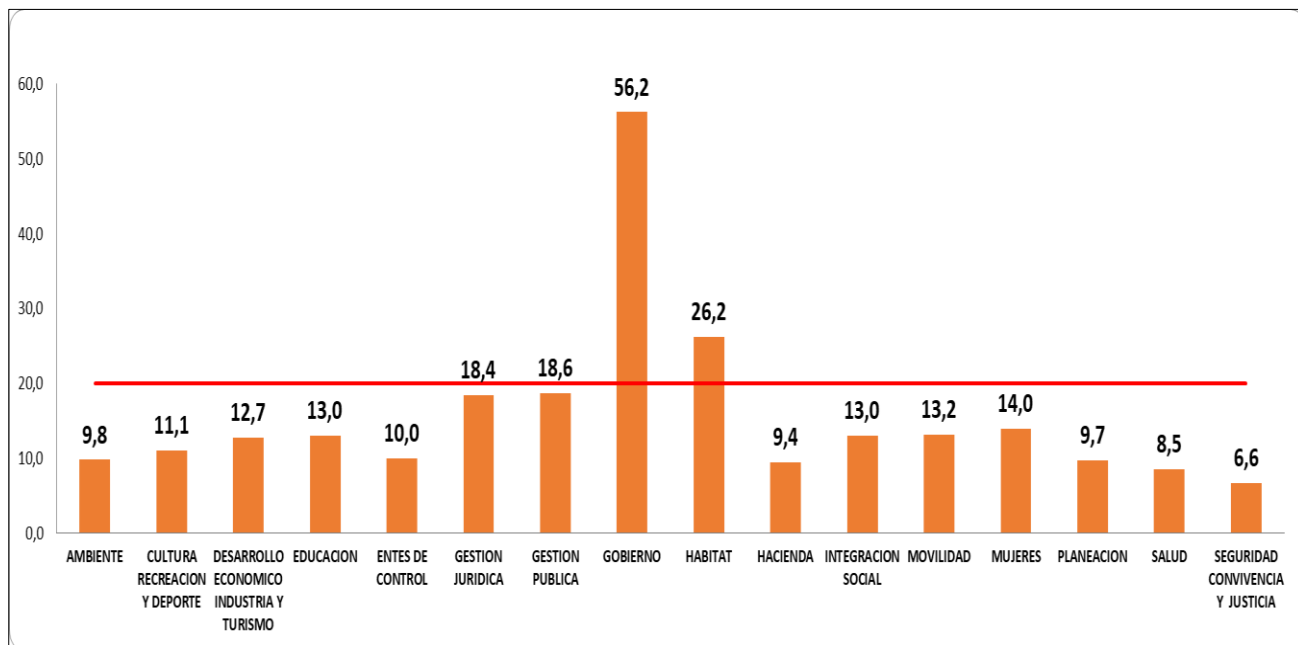
La Tabla No 13 muestra que, en el mes de noviembre, los siguientes sectores presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020: Gobierno (9 tipologías), Hábitat (8 tipologías), y los sectores Desarrollo Económico y Gestión Pública 1 tipología.

Hay que mencionar que en el mes anterior (octubre), estos sectores (Gobierno, Hábitat, Desarrollo Económico y Gestión Pública) también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente.

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



Gráfica No 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 30 días
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020



Gráfica No 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 20 días
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

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

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

2.6 Seguimiento a peticiones pendientes de cierre

En este punto, es pertinente recordar que, durante febrero de 2020, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha presentó intermitencias que afectaron la operación del mismo. En tal sentido, la Secretaría General definió algunas medidas que faciliten la gestión de las peticiones, reiterando la importancia de garantizar la adecuada gestión de las peticiones conforme con los términos establecidos en el Art. 5 del Decreto 491 de 2020. Dentro de estas, se encuentra la posibilidad de tramitar peticiones por medios diferentes al Sistema (sin perjuicio de su posterior actualización en Bogotá te escucha), razón por la cual, en la presente sección se refieren las peticiones que se encuentran abiertas en el Sistema, para que las entidades validen si la gestión ya fue realizada y no ha sido actualizada en Bogotá te escucha, o si, por el contrario, requieren atención urgente.

En la Tabla No 14, se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones pendientes de cierre en el Sistema y que requieren validación:

| ENTIDAD | TOTAL | % |
|---|---------------|----------------|
| SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | 25.204 | 72,01% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA | 4.239 | 12,11% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT | 4.215 | 12,04% |
| UAESP | 296 | 0,85% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 178 | 0,51% |
| EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ | 156 | 0,45% |
| SECRETARÍA GENERAL | 150 | 0,43% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE | 117 | 0,33% |
| CODENSA | 71 | 0,20% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN | 64 | 0,18% |
| OTRAS ENTIDADES | 309 | 0,88% |
| TOTAL | 34.999 | 100,00% |

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

La Tabla No 14 muestra que la entidad que acumula el mayor número de peticiones para validación es la Secretaría Distrital de Gobierno con 25.204 peticiones, que representan el 72,01% del total del Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital del Hacienda, con 4.239 peticiones para validación, que representan el 12,11% del total en el Distrito Capital.

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

La evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas comprende la evaluación del cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, para el mes evaluado⁶ muestra los siguientes resultados:

| POBLACION | MUESTRA EVALUADA | COHERENCIA | | CLARIDAD | | CALIDEZ | | OPORTUNIDAD | | No C&C | No MANEJO SISTEMA | TOTAL INCUMPLIMIENTO |
|-----------|------------------|------------|----|----------|-----|---------|----|-------------|-----|--------|-------------------|----------------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | | |
| 38.737 | 1.423 | 1.359 | 19 | 1.279 | 144 | 1.354 | 69 | 1.192 | 231 | 294 | 157 | 326 |
| | | 96% | 4% | 90% | 10% | 95% | 5% | 84% | 16% | 21% | 11% | 23% |

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 01/11/2020

La población corresponde a 38.737 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de octubre; de estas, se tomó una muestra de 1.423 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁷:

Las cifras muestran que el 96% (1.359) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia", el 90% (1.279) cumple con el criterio de "Claridad", el 95% (1.354) cumple con el criterio de "Calidez" y el 84% (1.192) cumple el criterio de "Oportunidad"; se concluye que el 21% (294

⁶ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de octubre/2020, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

⁷ **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.

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

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

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

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

respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 11% (157 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se envió comunicación a las entidades distritales que presentan observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, las cuales se relacionan a continuación:

- Caja de la Vivienda Popular
- Capital Salud EPS
- Concejo de Bogotá
- Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP
- Enel-CODENSA S.A ESP
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Empresa del Tercer Milenio Transmilenio
- Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones – FONCEP
- Fundación Gilberto Álzate Avendaño
- Instituto Distrital de las Artes
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Instituto para la Economía Social-IPES
- Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP
- Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON
- Jardín Botánico -JBB
- La Terminal de Transporte
- 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 de Movilidad
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría General⁸
- Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD

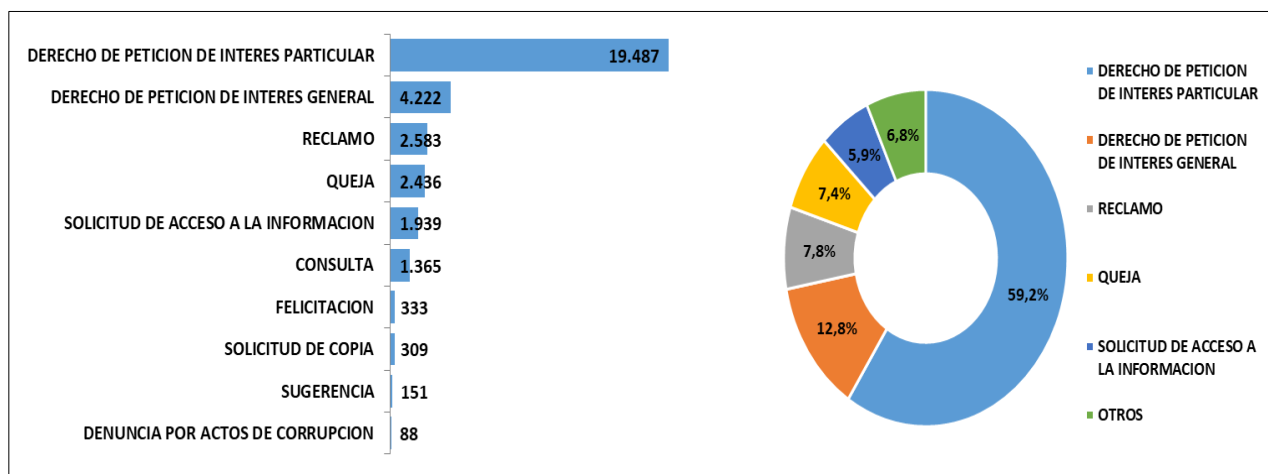
⁸ En la Secretaría General se envía comunicación a todas las dependencias que presenten observaciones a sus respuestas evaluadas

- Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Vanti Gas Natural –S.A. E.S.P

A estas entidades se les hace un llamado para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

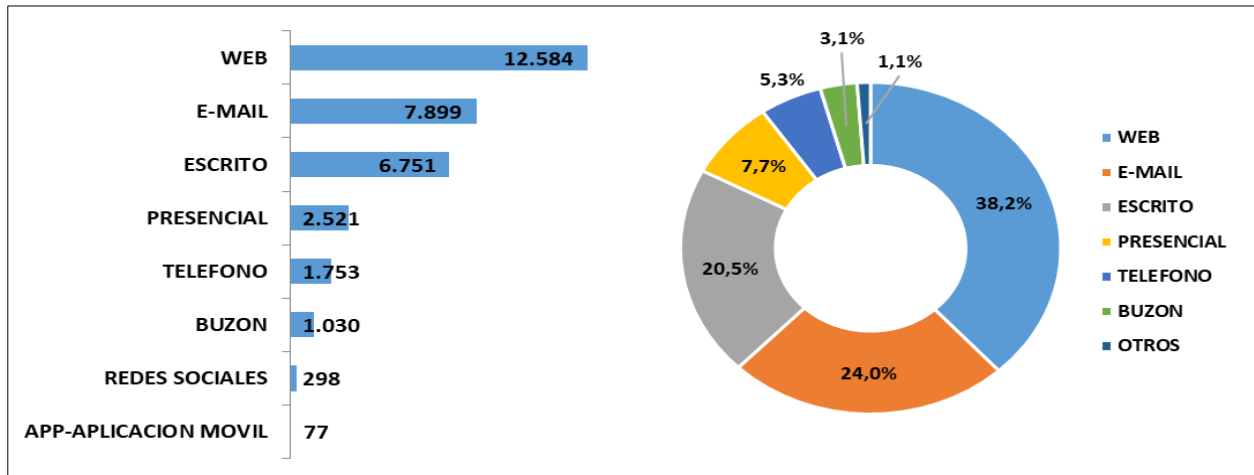
La Gráfica No 8 muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de noviembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología con mayor registro, con 19.487 peticiones, que representan el 59,2% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.222 peticiones que representan el 12,8% del total registrado. Frente al mes anterior (octubre) no se presenta variación en la posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología con mayor registro.



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

4. CANALES DE INTERACCIÓN



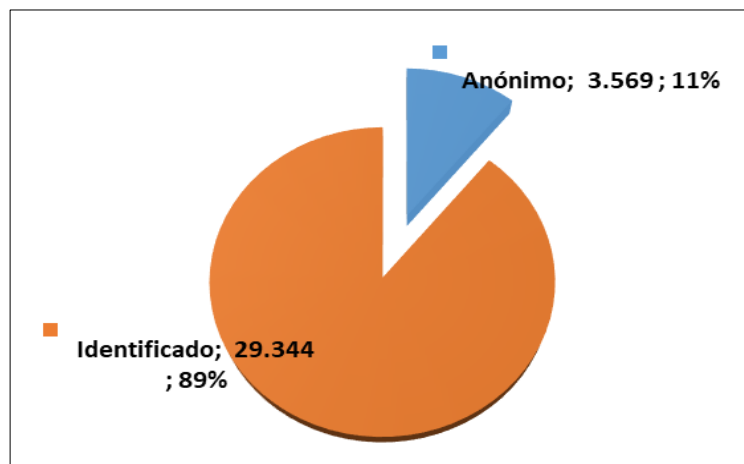
Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

En la Gráfica No 9 se observa que en el mes de noviembre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 12.584 peticiones, que representan el 38,2% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Email” con 7.899 peticiones (24,0% del total registrado); frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, este mismo canal “Web” fue el más utilizado por la ciudadanía.

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

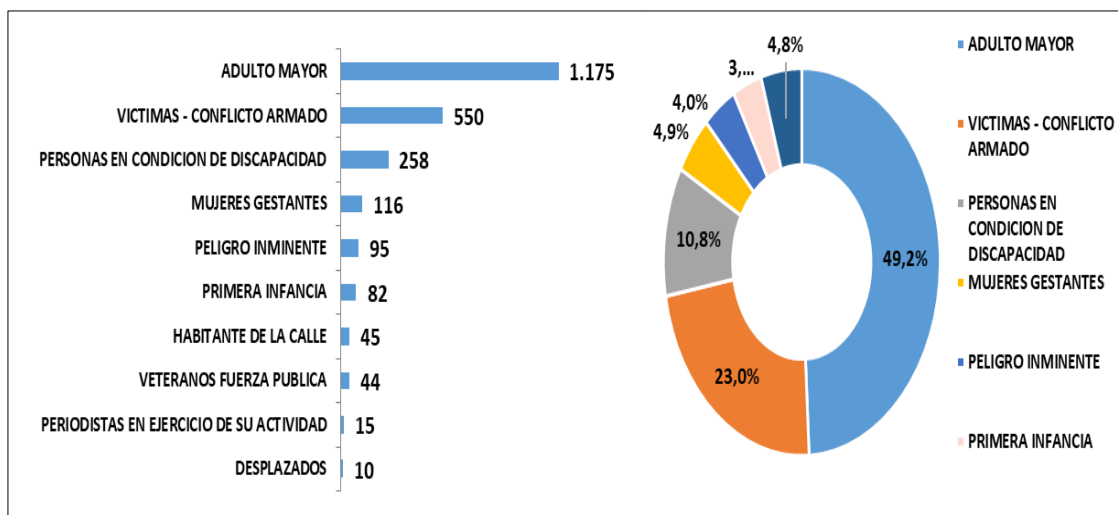
La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de noviembre por la ciudadanía, 29.344 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 89% del total de peticiones registradas, mientras que 3.569 peticiones (11% del total) lo fueron por ciudadanos(as) anónimos; frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del requirente, teniendo en cuenta que en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.



Gráfica No 10. Calidad del Requirente

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 11. Condición del peticionario

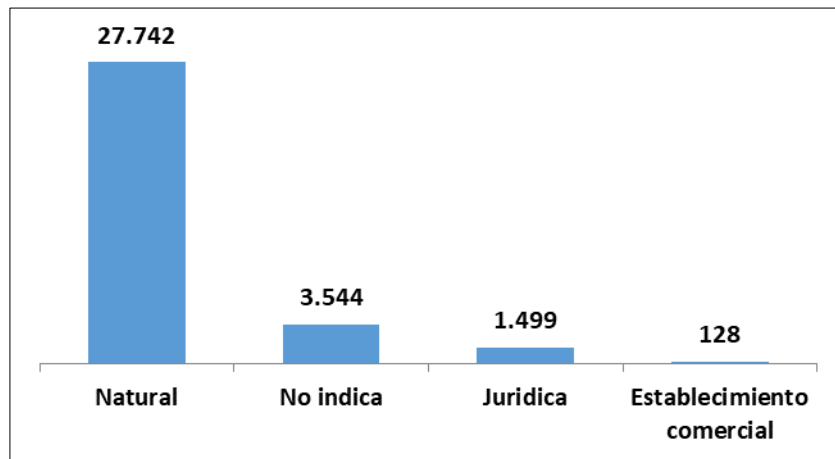
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de noviembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 2.390 peticiones (7,26% del

total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, habitante de calle, veteranos fuerza pública, periodistas en ejercicio de su actividad y desplazados). De éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (1.175) que representan el 49,2%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas de conflicto armado" con 550 peticiones que representan el 23,0% del total de peticiones que refieren condición especial.

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

7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

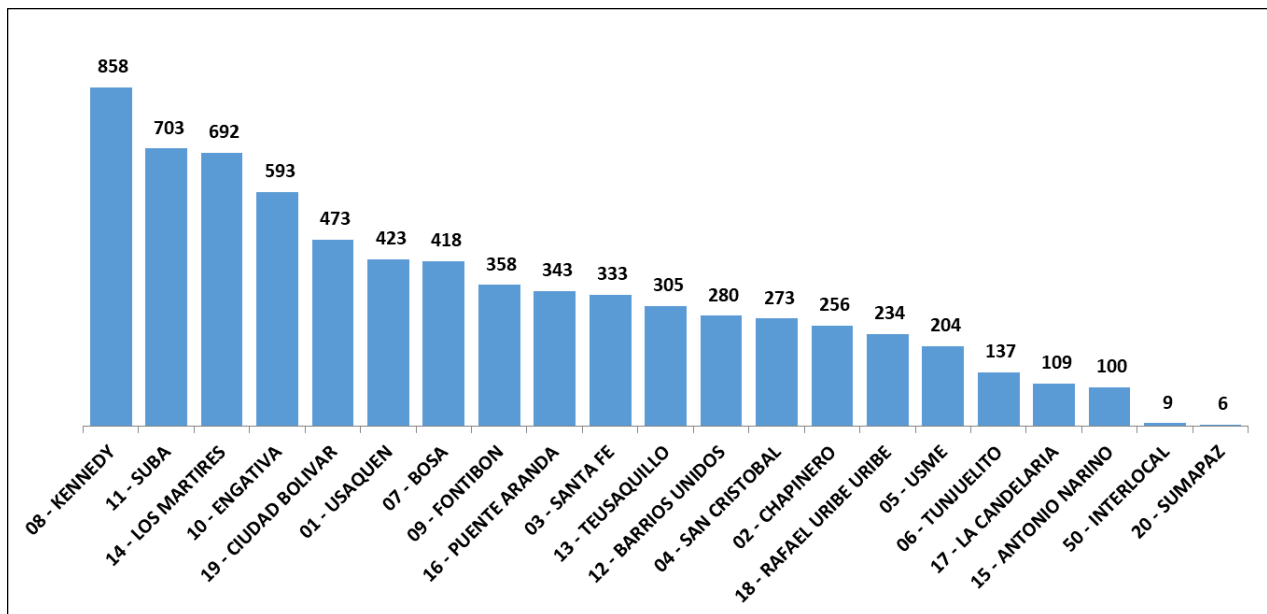
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

En la Gráfica No 12 se muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, en el mes de noviembre 27.742 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 84,29% del total registrado en el Distrito; en 3.544 peticiones (10,77%) no se reporta esta información; 1.499 peticiones (4,55%) registraron como personas jurídicas y 128 peticiones (0,39%) como establecimiento comercial. Al comparar estas cifras, frente a las del mes anterior (octubre), no se observa variación en

cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, ni a la proporción que representa, teniendo en cuenta que, en dicho mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.

8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de noviembre, en 7.107 peticiones (21,59% del total registrado en el mes de noviembre) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (información que corresponde a la localidad donde se origina la petición, es decir la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), observándose que las localidades de Kennedy, Suba y los Mártires, son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 858, 703 y 692 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 31,70% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de noviembre. Frente al mes anterior, se observa que estas mismas tres (3) localidades (Kennedy, Suba y los Mártires) también fueron las más relacionadas con las peticiones interpuestas por la ciudadanía.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

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

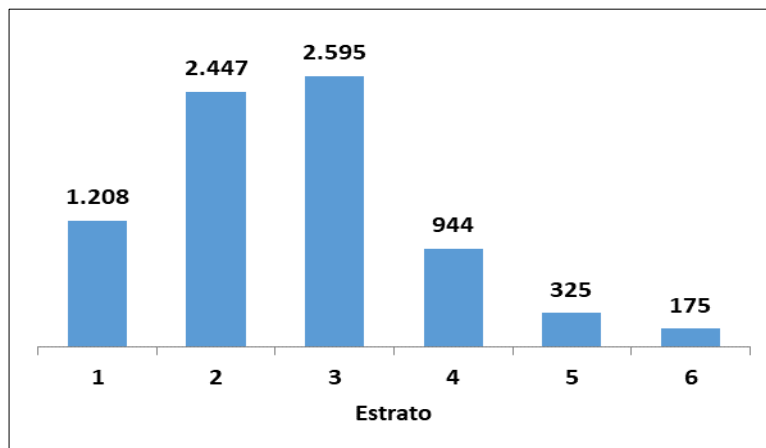
| LOCALIDAD DE LOS HECHOS | TEMA | TOTAL PETICIÓN |
|-------------------------|----------------------------|----------------|
| 08 - KENNEDY | COACTIVO | 73 |
| | SERVICIO A LA CIUDADANIA | 58 |
| | POBLACION CON DISCAPACIDAD | 44 |
| 11 - SUBA | SERVICIO A LA CIUDADANIA | 51 |
| | COACTIVO | 47 |
| | SALUD PUBLICA | 40 |
| 14 - LOS MARTIRES | CONTRAVENCIONES | 442 |
| | SERVICIO A LA CIUDADANIA | 101 |
| | COACTIVO | 78 |

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2020

La Tabla No 16 muestra que los temas “Coactivo y Servicio a la ciudadanía” son transversales en las tres (3) localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Kennedy, Suba y Los Mártires).

9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2020

En la Gráfica No 14 se muestra el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual permite observar que en el mes de noviembre se registraron 7.694 peticiones que incluyeron esta

variable (23,4% del total registrado en el mes). De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (2.595 peticionarios) que representan el 33,7% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de noviembre; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 2” con 2.447 peticiones que representan el 31,8% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en el mes de noviembre. Frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que, en ese mes, el estrato “3” también presentó el mayor número de registros en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

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

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

En la Tabla No 17 se muestran las peticiones que en el mes de noviembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 177 peticiones, así:

| SECTOR | ENTIDAD | ASUNTO | TOTAL |
|------------------------------|--|---|-------|
| AMBIENTE | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL | Una persona formula preguntas relacionadas a los vehículos del Distrito y otras relacionadas con movilidad. | 1 |
| | SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE | La ciudadana solicita acompañamiento para realizar campañas de información y sensibilización relacionadas a la separación de residuos, con el fin de aprovechar los mismos. | 1 |
| | | Una persona denuncia presuntas irregularidades por parte de funcionario de la entidad. | 1 |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES | El ciudadano formula preguntas relacionada a datos del sector salud y manejo de la emergencia sanitaria en las entidades distritales. | 1 |
| | | El ciudadano presenta una composición musical para que lo apoyen y si es posible sea divulgada. | 1 |
| | | El ciudadano solicita información de la feria popular del libro, con fines comerciales. | 1 |

| SECTOR | ENTIDAD | ASUNTO | TOTAL |
|---|---|---|-------|
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES | El ciudadano solicita información relacionada al pago de una cuenta de cobro. | 1 |
| | | El ciudadano solicita las partidas presupuestales anuales de los últimos 5 años invertidos en el desarrollo, promoción y fortalecimiento de la economía creativa y cultural en la ciudad, con fines académicos. | 1 |
| | | El ciudadano solicita listas, redes y datos de los actores que intervienen o tienen contacto con poblaciones y territorios vulnerables, con el fin de llevar a cabo un proyecto para reactivar el sector artístico. | 1 |
| | | Una persona formula preguntas relacionadas a las acciones encaminadas al sector de danza, en el marco de la emergencia sanitaria. | 2 |
| | | Una persona manifiesta inconformidad por el aumento en los precios de cursos ofrecidos por una entidad. | 1 |
| | | Una persona propone que haya descuentos en eventos, para personas en condición de discapacidad y cuidadores. | 1 |
| DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO | IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO | El ciudadano ofrece sus servicios de voluntario para prestar los servicios en salud a cambio de alimentación y vivienda | 1 |
| | | La ciudadana realiza preguntas relacionada a las acciones de prevención y atención a las niñas, niños y adolescentes víctimas de la Explotación Sexual Comercial | 1 |
| | | La solicitud cargada por la funcionaria no deja ver con claridad la petición de la ciudadana. | 1 |
| EDUCACIÓN | UNIVERSIDAD DISTRITAL | El ciudadano solicita extensión social solidaria, con el fin de ayudar a la comunidad indígena. | 2 |
| | | Una persona denuncia presuntas irregularidades por parte de funcionario de la entidad. | 3 |
| GESTIÓN JURIDICA | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL | Una persona denuncia presuntas irregularidades por parte de funcionario de la entidad. | 1 |
| | | Una persona presenta inconformidad por el agendamiento de citas en despachos y juzgados. | 1 |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | El ciudadano manifiesta inconformidad por el actuar de autoridades y solicita pago de daños. | 1 |
| | | El ciudadano manifiesta inconformidad por el presunto incumplimiento de las medidas biosanitarias en un sector. | 4 |
| | | El ciudadano realiza preguntas relacionadas con la propiedad horizontal. | 2 |
| | | El ciudadano solicita información relacionada a datos de los funcionarios que intervinieron en su desalojo. | 1 |
| | | El ciudadano solicita información relacionada a la construcción de andenes en la zona. | 1 |

| SECTOR | ENTIDAD | ASUNTO | TOTAL |
|---|--|--|-------|
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | El ciudadano solicita intervención y restablecimiento del espacio público. | 1 |
| | | La ciudadana cuestiona las mesas de trabajo relacionadas con seguridad y convivencia. | 1 |
| | | La ciudadana manifiesta inconformidad por el presunto incumplimiento de las medidas biosanitarias en un sector. | 5 |
| | | La ciudadana solicita información relacionada a temas contractuales en la entidad. | 2 |
| | | La ciudadana solicita intervención por habitante de calle que habita en el andén al lado de su residencia. | 1 |
| | | La ciudadana solicita se tomen acciones frente al problema de contaminación y propagación de plagas en un sector Bosa. | 1 |
| | | Solicitan mesa de trabajo para revisar medidas de autocuidado y acciones encaminadas a respetar los derechos de la comunidad. | 1 |
| | | Una persona denuncia presunta venta ilegal de terrenos. | 1 |
| | | Una persona denuncia presunto incumplimiento de medidas de bioseguridad en un local y solicita reparación integral por pérdida humana. | 1 |
| | | Una persona denuncia presuntos actos ilícitos en una dirección de la ciudad. | 1 |
| | | Una persona manifiesta inconformidad por la presencia de autoridades que presuntamente hacen mal uso del espacio público. | 1 |
| HÁBITAT | SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT | La ciudadana solicita que la entidad verifique las razones del incumplimiento de entrega por parte de una constructora. | 1 |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON | El ciudadano denuncia agresión por parte de un adulto mayor. | 1 |
| | | El ciudadano solicita intervención en situación de vulnerabilidad que presenta y mediación en conflicto presuntamente con amenazas. | 1 |
| | | Funcionaria informa situación de vulnerabilidad de un ciudadano. | 1 |
| | | La ciudadana llama la atención con relación al manejo de bolsas plásticas en la entidad. | 1 |
| | | La ciudadana manifiesta situación de vulnerabilidad y solicita ayuda. | 1 |
| | | La ciudadana solicita ayuda para un joven. | 1 |
| | | La ciudadana solicita ayudas para su fundación. | 1 |
| | | La ciudadana solicita intervención a problemáticas del sector, las cuales generan inseguridad y desaseo. | 1 |
| Una persona cuestiona la entrega de mercados por parte de la entidad. | 1 | | |

| SECTOR | ENTIDAD | ASUNTO | TOTAL |
|--------------------|--|---|-------|
| INTEGRACIÓN SOCIAL | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON | Una persona denuncia presuntas irregularidades por parte de funcionario de la entidad. | 110 |
| | | Una persona expresa apoyo a funcionario de la entidad. | 2 |
| | | Una persona expresa inconformidad con el tema laboral y las funciones asignadas. | 1 |
| | | Una persona manifiesta descontento por el actuar de un funcionario de la entidad. | 2 |
| | SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | La ciudadana solicita información relacionada a los trámites, en el marco de la emergencia sanitaria. | 1 |
| MOVILIDAD | TRANSMILENIO | El ciudadano cuestiona la intervención de las autoridades en un caso de homicidio. | 2 |
| SALUD | SUBRED CENTRO ORIENTE | La ciudadana solicita información relacionada a temas contractuales en la entidad. | 1 |

Tabla No 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2020

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

11. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

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

A continuación se presenta dicho consolidado para octubre⁹, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

| SECTOR | ENTIDAD | OCTUBRE | | | | PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010 |
|--|--|--|---|--|---|--|
| | | CIFRAS | | DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS | | |
| | | REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES | REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS | PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES) | PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS | |
| GESTIÓN PÚBLICA | Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá | 7.482 | 7.482 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Depto. Activo. del Servicio Civil | 27 | 620 | 593 | N.A. | 4,4% |
| GOBIERNO | Secretaría Distrital de Gobierno | 2.991 | 3.136 | 145 | N.A. | 95,4% |
| | Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP | 355 | 355 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC. | 88 | 88 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| HACIENDA | Secretaría Distrital de Hacienda | 1.692 | 1.690 | N.A. | 2 | 99,9% |
| | U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD. | 296 | 296 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP | 81 | 81 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Lotería de Bogotá | 166 | 166 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| PLANEACIÓN | Secretaría Distrital de Planeación | 346 | 314 | N.A. | 32 | 90,8% |
| DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO | Secretaría Distrital de Desarrollo Económico | 56 | 56 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto para la Economía Social - IPES. | 188 | 188 | N.A. | N.A. | 100,0% |

⁹ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 24 de noviembre de 2020.

| | | | | | | |
|------------------------------|--|-------|-------|------|------|--------|
| | Instituto distrital de Turismo -IDT | 5 | 5 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| EDUCACIÓN | Secretaría de Educación del Distrito | 782 | 805 | 23 | N.A. | 97,1% |
| | Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP | 23 | 23 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Universidad Distrital | 75 | 75 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| SALUD | Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS | 3 | 3 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Secretaría Distrital de Salud | 1.463 | 1.463 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Sub Red Sur | 480 | 480 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Sub Red Sur Occidente | 373 | 373 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Sub Red Centro Oriente | 247 | 247 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Sub Red Norte | 191 | 191 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Capital Salud | 322 | 322 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | Secretaría Distrital de Integración Social | 3.072 | 3.072 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | IDIPRON | 181 | 181 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte | 83 | 83 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD. | 237 | 237 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Orquesta Filarmónica de Bogotá | 16 | 16 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC | 69 | 69 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Fundación Gilberto Álzate Avendaño | 92 | 92 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto Distrital de las Artes-IDARTES | 243 | 243 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Canal Capital | 42 | 42 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| AMBIENTE | Secretaría Distrital de Ambiente | 1.553 | 1.636 | 83 | N.A. | 94,9% |
| | IDIGER | 23 | 23 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Jardín Botánico "José Celestino Mutis" | 511 | 511 | N.A. | N.A. | 100,0% |

| | | | | | | |
|-----------------------------------|---|---------------|---------------------|----------------|-----------|--------------|
| | Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal | 592 | 592 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| MOVILIDAD | Secretaría Distrital de Movilidad | 7.803 | 7.803 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto de Desarrollo Urbano -IDU | 125 | 4.889 | 4.764 | N.A. | 2,6% |
| | Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV | 101 | 101 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | -Transmilenio S.A. | 332 | 25.226 | 24.894 | N.A. | 1,3% |
| | Terminal de Transporte S.A. | 46 | 46 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Sistema Integrado de Movilidad SIM | 68 | NO PRESENTÓ INFORME | | | |
| | Metro de Bogotá S.A. | 167 | 167 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| HÁBITAT | Secretaría Distrital del Hábitat. | 1.753 | 1.753 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Caja de Vivienda Popular | 488 | 488 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | U.A.E. de Servicios Públicos UAESP | 209 | NO PRESENTÓ INFORME | | | |
| | Empresa de Renovación Urbana - ERU | 45 | 45 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB | 115 | 91.996 | 91.881 | N.A. | 0,1% |
| | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP | 25 | NO PRESENTÓ INFORME | | | |
| MUJER | Secretaria Distrital de la Mujer | 158 | 158 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia | 807 | 1.000 | 193 | N.A. | 80,7% |
| | U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá | 208 | 208 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| GESTIÓN JURIDICA | Secretaría Jurídica Distrital | 73 | 73 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| ENTES DE CONTROL | Concejo de Bogotá | 163 | 163 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Veeduría Distrital | 314 | 314 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| TOTAL | | 37.446 | 159.686 | 122.576 | 34 | 23,4% |

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010 octubre 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/12/2020
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 14/12/2020

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, tres (3) entidades no presentaron informe; es decir, 52 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (octubre). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 37.446 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 159.686 peticiones lo cual muestra una diferencia de 122.576 peticiones¹⁰, llegando a un cumplimiento del 23,4%; es decir, de la totalidad de peticiones registradas, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 23,4% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Considerando los lineamientos establecidos por la Secretaría General a través de la Circular 014 de 2020¹¹, donde no se exige el registro de las peticiones en los términos establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es posible que algunas de las peticiones sean registradas posteriormente. Sin embargo, hay que mencionar que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento son: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB (0,1%), Transmilenio S.A (1,3%), Instituto de Desarrollo Urbano-IDU (2,6%) y el Depto. Activo. del Servicio Civil (4,4%).

Adicionalmente, es importante mencionar las tres (3) entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado¹²: Sistema Integrado de Movilidad - SIM, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y la U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010; a estas entidades se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que invitar a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

12. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de noviembre un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.

¹⁰ 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.

¹¹ A partir de la Circular 089 del 25 de noviembre de 2020 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, se levantaron las medidas dictadas mediante la Circular 014 de 2020, la cual definió medidas de carácter temporal, tendientes a facilitar el ingreso y uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, durante el periodo de estabilización del mismo.

¹² Octubre 2020

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

Elaboró: Cifras – Ricardo de los Ríos - Profesional Universitario
Informe: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada
Revisó: Dorian de Jesús Coquies - Director Distrital de Calidad del Servicio