



SECRETARÍA
GENERAL

**INFORME PETICIONES ENTIDADES
DISTRITALES OCTUBRE - 2020**

Página 1 de 46

**INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES
OCTUBRE - 2020**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. NOVIEMBRE 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 octubre/2020.

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – ENTIDADES DISTRITALES A TRAVÉS DE BOGOTÁ TE ESCUCHA – OCTUBRE 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 octubre/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.

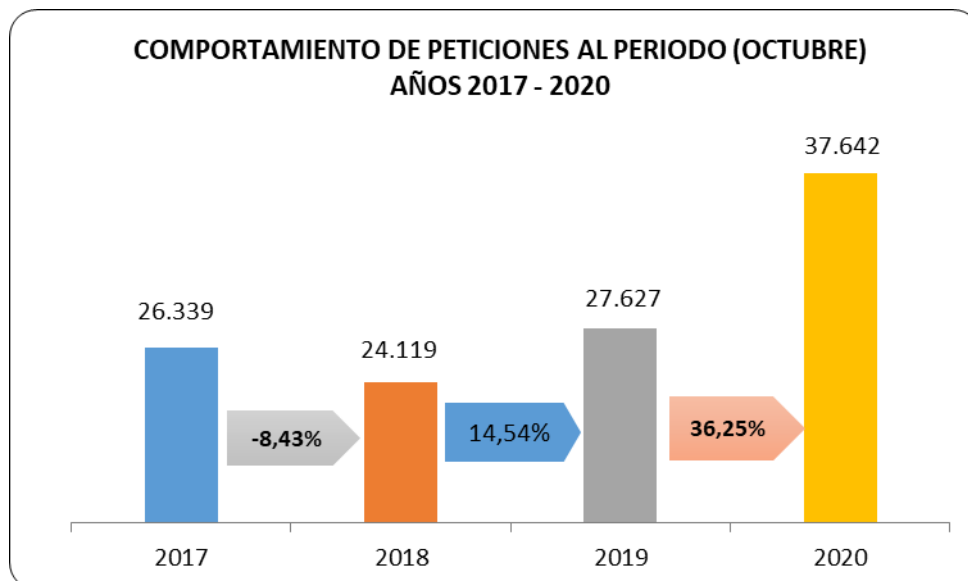
1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

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					
Diciembre	17.334	20.397	17.653	17.428					
TOTAL	230.773	299.064	308.294	299.925	299.687				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 al 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 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 31 de octubre), 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 octubre se registraron 37.642 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, cifra que muestra una disminución de 1.152 peticiones (-2,97%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (septiembre), y un aumento de 10.015 peticiones (36,3%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (octubre de 2019).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de octubre periodo 2017 a 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

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

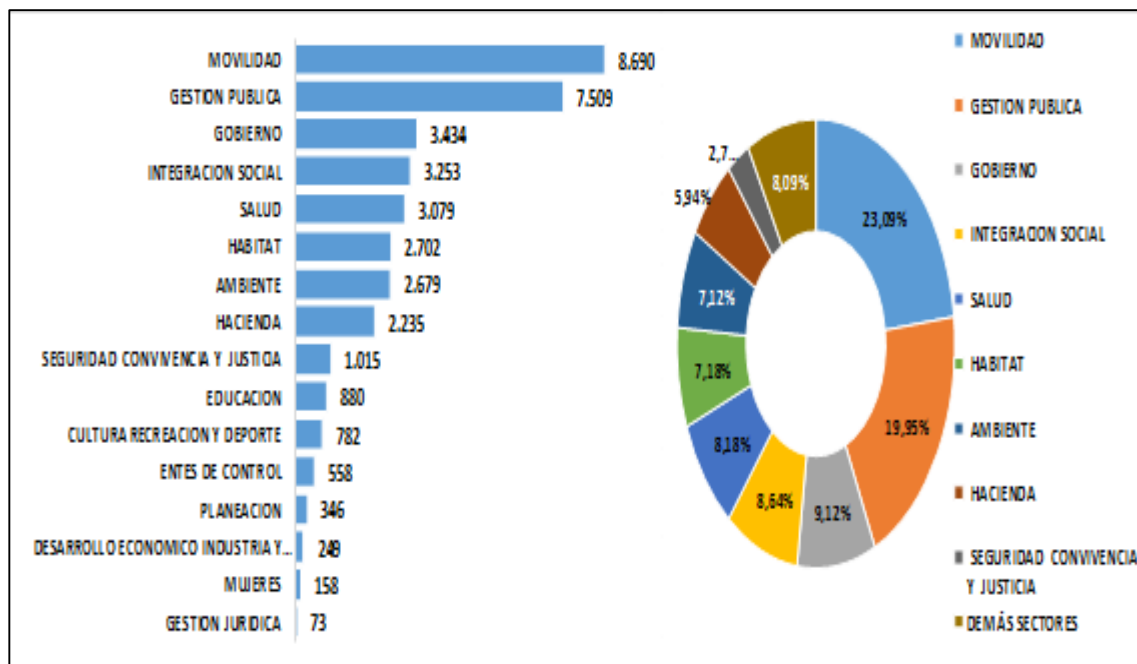
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2019- 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

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 octubre los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son²: Movilidad con 8.690 peticiones que representan el 23,09% del total registrado en el mes de octubre en el Sistema, Gobierno con 3.434 (9,12%), Integración Social con 3.253 peticiones (8,64%), Salud con 3.079 peticiones (8,18% del total) y Hábitat con 2.702 peticiones (7,18%), las cuales acumulan 21.158 peticiones que representan el 56,21% del total de las peticiones registradas en el mes de octubre en el Distrito Capital.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - octubre 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (septiembre), 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, Hábitat y Salud) también fueron los sectores con el mayor registro de peticiones en el mes de septiembre/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.

En la Tabla No 3 presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de octubre, 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	7.803	89,79%	20,73%
	TRANSMILENIO	332	3,82%	0,88%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	167	1,92%	0,44%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	125	1,44%	0,33%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	101	1,16%	0,27%
	SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	68	0,78%	0,18%
	GRÚAS Y PATIOS	48	0,55%	0,13%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	46	0,53%	0,12%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		8.690	23,09%	23,09%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	7.482	99,64%	19,88%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	27	0,36%	0,07%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		7.509	19,95%	19,95%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.991	87,10%	7,95%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	355	10,34%	0,94%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	88	2,56%	0,23%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		3.434	9,12%	9,12%

INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.072	94,44%	8,16%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	181	5,56%	0,48%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		3.253	8,64%	8,64%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.463	47,52%	3,89%
	SUBRED SUR	480	15,59%	1,28%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	373	12,11%	0,99%
	CAPITAL SALUD EPS	322	10,46%	0,86%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	247	8,02%	0,66%
	SUBRED NORTE	191	6,20%	0,51%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	3	0,10%	0,01%
TOTAL SECTOR SALUD		3.079	8,18%	8,18%
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.753	64,88%	4,66%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	488	18,06%	1,30%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	209	7,74%	0,56%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	115	4,26%	0,31%
	CODENSA	52	1,92%	0,14%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO - ERU	45	1,67%	0,12%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ - ETB	25	0,93%	0,07%
	GAS NATURAL	15	0,56%	0,04%
TOTAL SECTOR HABITAT		2.702	7,18%	7,18%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.553	57,97%	4,13%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	592	22,10%	1,57%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	511	19,07%	1,36%

	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	23	0,86%	0,06%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.679	7,12%	7,12%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.692	75,70%	4,49%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	296	13,24%	0,79%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	166	7,43%	0,44%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	81	3,62%	0,22%
TOTAL SECTOR HACIENDA		2.235	5,94%	5,94%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	807	79,51%	2,14%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	208	20,49%	0,55%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		1.015	2,70%	2,70%
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	782	88,86%	2,08%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	75	8,52%	0,20%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	23	2,61%	0,06%
TOTAL SECTOR EDUCACION		880	2,34%	2,34%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	243	31,07%	0,65%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	237	30,31%	0,63%
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE-FUGA	92	11,76%	0,24%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	83	10,61%	0,22%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	69	8,82%	0,18%
	CANAL CAPITAL	42	5,37%	0,11%

	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ-OFB	16	2,05%	0,04%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		782	2,08%	2,08%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	314	56,27%	0,83%
	CONCEJO DE BOGOTA	163	29,21%	0,43%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	81	14,52%	0,22%
TOTAL ENTES DE CONTROL		558	1,48%	1,48%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	346	100,00%	0,92%
TOTAL SECTOR PLANEACION		346	0,92%	0,92%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL IPES	188	75,50%	0,50%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	56	22,49%	0,15%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	5	2,01%	0,01%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		249	0,66%	0,66%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	158	100,00%	0,42%
TOTAL SECTOR MUJERES		158	0,42%	0,42%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	73	100,00%	0,19%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		73	0,19%	0,19%
TOTAL GENERAL		37.642	100,00%	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 01/11/2020

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

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 Movilidad con 7.803 peticiones, que representan el 89,79% del total de peticiones registradas en su Sector y el 20,73% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.072 peticiones que representan el 94,44% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,16% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.991 peticiones que representan el 87,10% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,95% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.753 peticiones, que representan el 64,88% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,66% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hacienda con 1.692 peticiones que representan el 75,70% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,49% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (septiembre), 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 fue la entidad con 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) en el mes de septiembre, también se clasificaron dentro de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; se destaca que ingresó al TOP la Secretaría Distrital de Hacienda, desplazando a la Secretaría Distrital de Ambiente, entidad que en octubre 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

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 octubre con las registradas en el mes anterior (septiembre), observándose una variación de -2,97% (-1.152 peticiones). Ocho (8) sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Ambiente, el que presenta el mayor aumento (75,21%) en el registro de peticiones. Y siete (7) sectores más los entes de Control presentan disminución en el porcentaje de sus peticiones registradas, siendo el Sector Cultura Recreación y Deporte el que presenta mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas (-22,19%).

:

SECTOR	SEPTIEMBRE 2020	OCTUBRE 2020	% VARIACION FRENTE A MES ANTERIOR
MOVILIDAD	7.900	8.690	10,00%
GESTION PUBLICA	9.138	7.509	-17,83%
GOBIERNO	3.445	3.434	-0,32%
INTEGRACION SOCIAL	3.721	3.253	-12,58%
SALUD	2.925	3.079	5,26%
HABITAT	3.151	2.702	-14,25%
AMBIENTE	1.529	2.679	75,21%
HACIENDA	2.818	2.235	-20,69%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	937	1.015	8,32%
EDUCACION	814	880	8,11%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.005	782	-22,19%
ENTES DE CONTROL	604	558	-7,62%
PLANEACION	317	346	9,15%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	298	249	-16,44%
MUJERES	128	158	23,44%
GESTION JURIDICA	64	73	14,06%
TOTAL	38.794	37.642	-2,97%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

2.3 Gestión de respuesta por sectores

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

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

PETICIONES OCTUBRE 2020						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS OCTUBRE 2020	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS OCTUBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	8.690	23,09%	3.708	7.312	11.020	28,46%
HABITAT	2.702	7,18%	458	3.832	4.290	11,08%
INTEGRACION SOCIAL	3.253	8,64%	1.401	2.693	4.094	10,57%
GOBIERNO	3.434	9,12%	522	3.443	3.965	10,24%
SALUD	3.079	8,18%	1.532	2.333	3.865	9,98%
AMBIENTE	2.679	7,12%	690	1.971	2.661	6,87%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.015	2,70%	691	1.040	1.731	4,47%
PLANEACION	346	0,92%	218	1.414	1.632	4,22%
HACIENDA	2.235	5,94%	517	938	1.455	3,76%
EDUCACION	880	2,34%	373	840	1.213	3,13%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	782	2,08%	382	446	828	2,14%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	249	0,66%	327	471	798	2,06%
ENTES DE CONTROL	558	1,48%	303	182	485	1,25%
GESTION PUBLICA	7.509	19,95%	142	341	483	1,25%
MUJERES	158	0,42%	35	96	131	0,34%
GESTION JURIDICA	73	0,19%	30	36	66	0,17%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	37.642	100%	11.329	27.388	38.717	100%

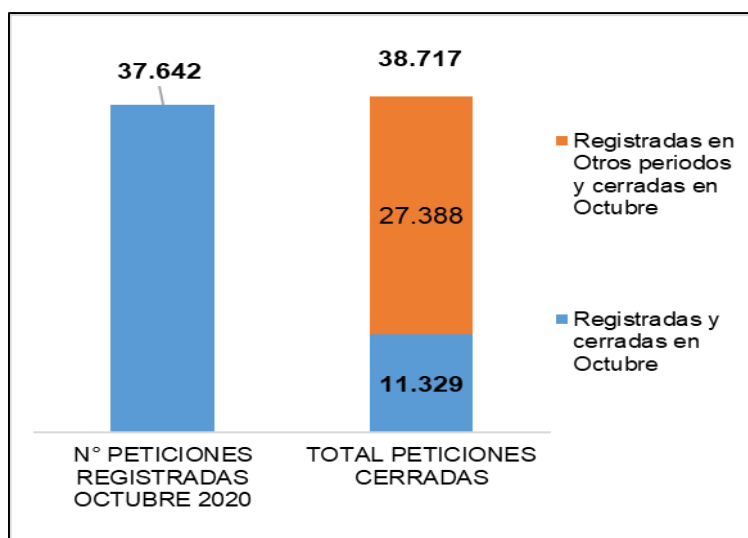
Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

La Tabla No 5 muestra que en el Distrito Capital se realizó cierre a 38.717 peticiones, de las cuales el 29,26% (11.329) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (octubre) y el restante 70,73% (27.388) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de octubre.

Igualmente, la Tabla No 5 muestra que el sector con mayor número de cierres es Movilidad, con 11.020 respuestas que representan el 28,46% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Hábitat con 4.290 cierres que representan el 11,08% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de octubre (Gráfica No 3), se observa que de las 37.642 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 11.329 peticiones ingresadas y registradas en este mes (octubre), quedando en trámite 26.313 peticiones, que representan el 69,90% 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 01/11/2020

Con respecto a la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública, es necesario 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 octubre:

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	6.969	-

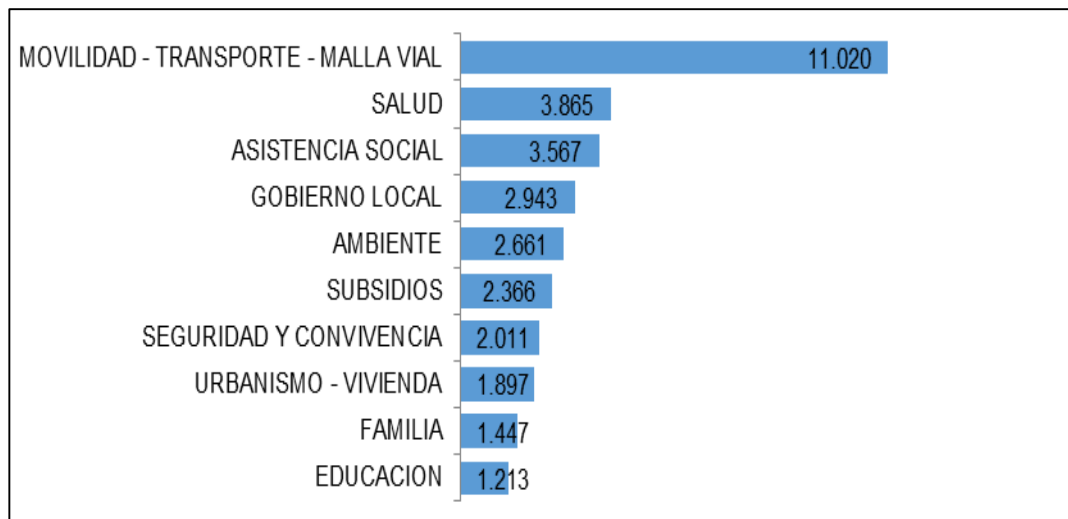
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.486	-
	Otras Dependencias Secretaría General	924	443
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	20	36
TOTAL		9.399	479

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

La Tabla No 6 muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de octubre, la cual permite concluir que la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 9.399, adelantados en un alto porcentaje (99,7%) por la Secretaría General. Con respecto a las respuestas, se emitieron 479 de las cuales 443 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 36 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 01/11/2020

Tomando como base las 38.717 respuestas emitidas en el mes de octubre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, la Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 32.990 peticiones (85,20% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre 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 28,46% del total de

respuestas emitidas en el mes de octubre; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" que representa el 9,98% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (septiembre) 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, ocho (8) de estos temas (con algunas variaciones en la posición ocupada) también se encontraron en el mes anterior, dentro de los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital.

A continuación, en la Tabla No 7 se muestran los temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de octubre, 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	364	3	777	8.601	14	442	546	142	63	68	11.020	28,46%
SALUD	71	11	167	1.720	181	255	1.164	204	53	39	3.865	9,98%
ASISTENCIA SOCIAL	135	1	225	3.044	7	62	57	28	2	6	3.567	9,21%
GOBIERNO LOCAL	72	11	1.432	1.114	1	154	57	80	15	7	2.943	7,60%
AMBIENTE	67	5	384	1.478	3	59	129	521	7	8	2.661	6,87%
SUBSIDIOS	19	1	60	2.228	2	11	24	21			2.366	6,11%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	51	7	353	1.169	40	79	210	84	10	8	2.011	5,19%
URBANISMO - VIVIENDA	161	1	94	1.432	3	17	59	73	55	2	1.897	4,90%

FAMILIA	31	9	143	1.030	39	89	33	47	16	10	1.447	3,74%
EDUCACION	109	6	71	417	8	354	130	89	15	14	1.213	3,13%
OTROS TEMAS	450	63	1.014	2.759	16	308	224	789	70	34	5.727	14,79%
TOTAL GENERAL	1.530	118	4.720	24.992	314	1.830	2.633	2.078	306	196	38.717	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 01/11/2020

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 24.992 peticiones que representan el 64,55% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.720 peticiones que representan el 12,19%.

Frente al mes anterior (septiembre) 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.

Por otra parte, la Tabla No 7 también muestra que en el tema más frecuente “Movilidad, transporte y malla vial” la principal tipología es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 8.601 peticiones que representan el 78,04% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Derecho de Petición de Interés General” con 777 peticiones que representan el 7,05% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre con este tema.

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

Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, los subtemas más frecuentes en el mes de octubre son “Descargue de Comparendos” y “Descargue de comparendos SIMIT” que representan el 15,1% y el 13,9% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (septiembre), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes esta posición estuvo ocupada por “Atención Línea 195”, subtema que en octubre se ubicó en la cuarta posición dentro de los cinco más frecuentes en este Sector. Por otra parte, con respecto al subtema más frecuente “Descargue de Comparendos”, hay que mencionar que, en el mes de septiembre no estuvo dentro de los cinco más reiterados del Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
DESCARGUE DE COMPARENDOS	1.667	15,1%
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	1.534	13,9%
FOTOCOMPARENDOS	1.097	10,0%
ATENCION LINEA 195	967	8,8%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	773	7,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	4.982	45,2%
TOTAL	11.020	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

Sector Hábitat

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” con el 30,7% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, el cual en el mes anterior (septiembre) no se ubicó dentro de los más reiterados en el Sector. En segundo lugar, se ubica el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 12,7% del total del total de respuestas emitidas en el Sector, el cual en el mes anterior (septiembre) fue el más reiterado en el Sector Hábitat, mostrando variación en la posición del subtema más reiterado en este Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	1.317	30,7%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	545	12,7%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	280	6,5%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	195	4,5%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	179	4,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.774	41,4%
TOTAL	4.290	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	2.170	53,0%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	412	10,1%
COMEDORES COMUNITARIOS	275	6,7%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	159	3,9%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	137	3,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	941	23,0%
TOTAL	4.094	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

En el Sector Integración Social, el subtema más reiterado es “Enlace social” con el 53,0% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de octubre; en segundo lugar, se ubica “Apoyos económicos adulto mayor” con el 10,1% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (septiembre) no se observa variación en los dos subtemas más frecuentes, teniendo en cuenta que estos mismos subtemas (Enlace social y Apoyos económicos adulto mayor) fueron los más reiterados en ese mes.

Sector Gobierno

Los dos subtemas más reiterados en el mes en este Sector son “Régimen urbanístico presunta infracción” y “Establecimientos de comercio funcionamiento de bares discotecas supermercados tiendas establecimientos turísticos” que representan el 7,52% y el 7,31% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (septiembre) se observa variación en el Subtema más frecuente, teniendo en cuenta que “Establecimientos de comercio funcionamiento de bares discotecas supermercados tiendas establecimientos turísticos” fue el subtema más frecuente en el Sector, el cual pasó a ubicarse en la segunda posición en el mes de octubre.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
REGIMEN URBANISTICO PRESUNTA INFRACCION	298	7,52%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO FUNCIONAMIENTO DE BARES DISCOTECAS SUPERMERCADOS TIENDAS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	290	7,31%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	285	7,19%
ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO	247	6,23%
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	220	5,55%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.625	66,2%
TOTAL	3.965	100%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
REVISION DE DATOS REPORTE DE RESULTADOS-LABORATORIO	278	7,2%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	240	6,2%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	227	5,9%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	180	4,7%
CALIDAD DEL AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	166	4,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.774	71,8%
TOTAL	3.865	100%

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

En el Sector Salud, el subtema más reiterado en el mes es “Revisión de datos reporte de resultados de laboratorio” con el 7,2% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de octubre; en segundo lugar, se ubica el subtema “D. medicina especializada” con el 6,2% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (septiembre), 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. Por otra parte, se observa que el subtema

“Sistemas de vigilancia epidemiológica”, ubicado en el mes de septiembre como el segundo más frecuente en el Sector, en octubre no registró dentro del TOP de los más reiterados.

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 2020, 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 del tiempo de la petición en el Sistema, y pueden diferir del tiempo real de gestión (a través de otros medios).

Por otra parte, 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:

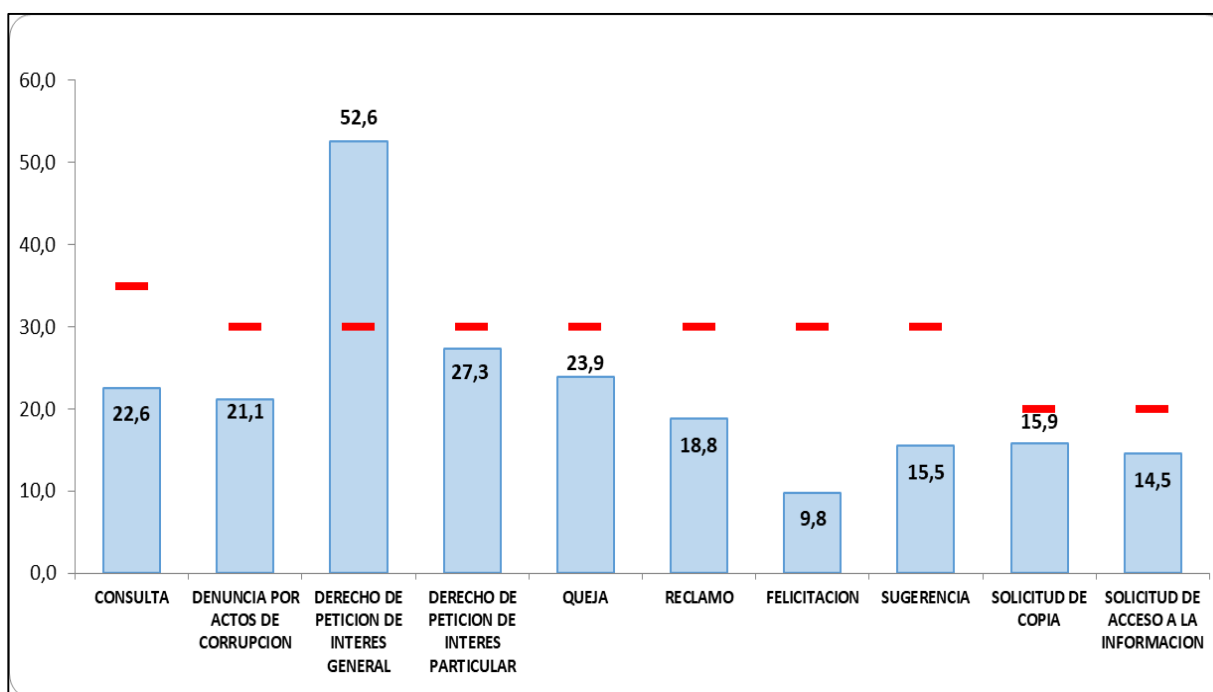
(I) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(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 octubre fue de 28,4 días hábiles; frente al mes anterior (septiembre) se presenta una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 32,2 días hábiles.

A continuación, se presenta el tiempo promedio de cierre en el Distrito Capital, según la tipología:



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

La Gráfica No 5 muestra que en el Distrito Capital el tiempo promedio de cierre de peticiones en el Sistema, para la tipología “Derecho de petición de interés general”, es superior al término estipulado legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020.

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	18	71	24	19	24	22	33	17	30	14
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	11	17	17	14	17	14	5	16	10	10
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	13	23	18	15	23	18	17	7	32	18
EDUCACION	17	7	18	17	16	17	10	16	12	12
ENTES DE CONTROL	4	3	11	7	3	1	13	8	11	9
GESTION JURIDICA	15	6	16	13	19	10	-	-	6	9
GESTION PUBLICA	15	3	35	22	23	18	18	20	10	15
GOBIERNO	56	63	107	84	87	63	114	60	58	64
HABITAT	34	18	29	54	31	43	15	22	14	26
HACIENDA	22	25	34	25	13	18	16	21	13	6
INTEGRACION SOCIAL	30	8	18	20	19	19	18	13	7	16
MOVILIDAD	16	34	17	17	14	17	16	11	11	11
MUJERES	-	3	20	18	14	2	-	-	10	16
PLANEACION	26	-	22	23	19	21	-	23	13	15
SALUD	15	14	18	15	13	15	5	15	9	10
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	5	3	13	17	10	16	13	18	17	9
PROMEDIO PONDERADO	23	21	53	27	24	19	10	15	16	15

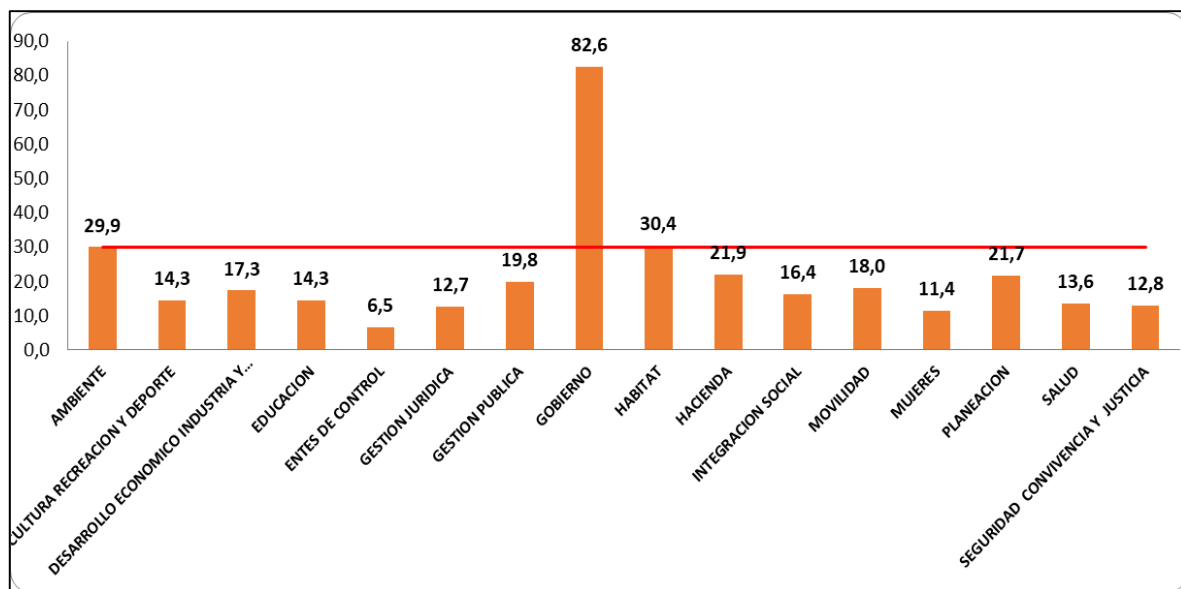
Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

La Tabla No 13 permite observar que, en el mes de octubre, los siguientes sectores presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020: Gobierno (todas las tipologías), Hábitat (4 tipologías), Ambiente (3 tipologías) y los sectores Desarrollo Económico, Gestión Pública, Hacienda y Movilidad (1 tipología).

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

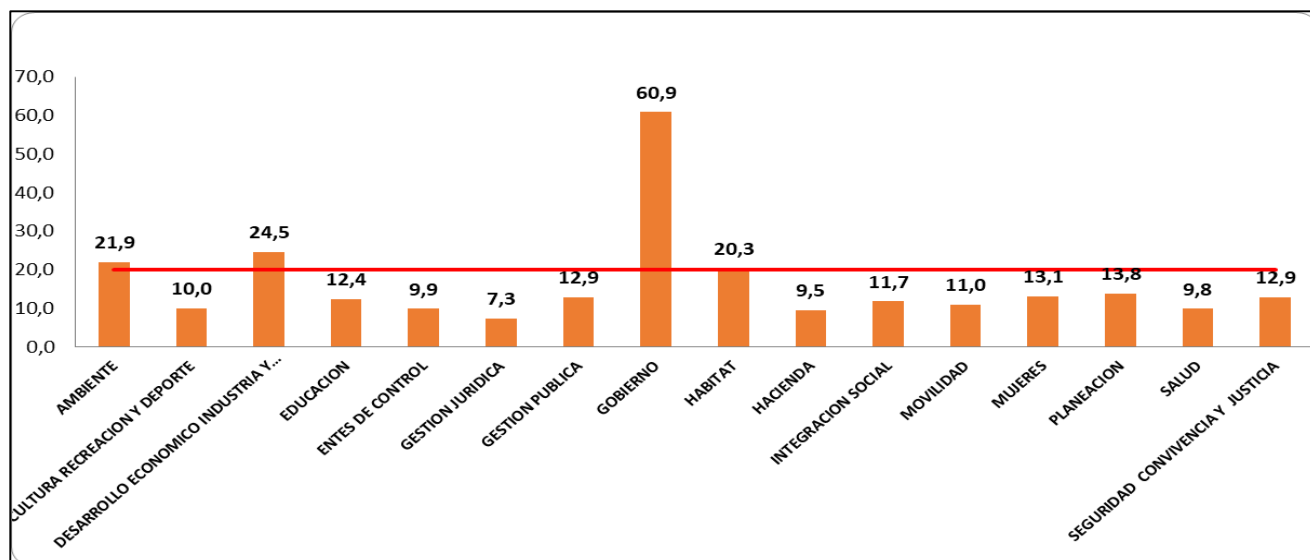
Seguidamente, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de cierre en el Sistema por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 30 días de acuerdo al Decreto 491/2020: (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), la cual muestra que el Sector Gobierno presenta 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 01/11/2020

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), en donde se observa que los sectores Gobierno, Desarrollo Económico y Ambiente presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.

Frente al mes anterior (septiembre), hay que mencionar que el Sector Gobierno también se encontró dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.



Gráfica No 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 20 días
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

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

2.6 Seguimiento a peticiones pendientes de cierre

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	No PETIC.	PORCENTAJE
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	23.109	70,78%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	5.264	16,12%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	2.724	8,34%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	441	1,35%
AMBIENTE	109	0,33%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	187	0,57%
SECRETARÍA GENERAL	181	0,55%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	173	0,53%
CODENSA	139	0,43%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	2	0,01%
OTRAS ENTIDADES	322	0,99%
TOTAL GENERAL	32.651	100%

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

La Tabla No 14 muestra que la entidad que acumula el mayor número de peticiones para validación es la Secretaría Distrital de Gobierno con 23.109 peticiones, que representan el 70,78% del total del Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital del Hábitat, que registró 5.264 peticiones para validación, que representan el 16,12% 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 evaluado⁵ muestra los siguientes resultados:

⁵ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de septiembre/2020, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
39.129	1.994	1.899	95	1.837	157	1.895	99	1.676	318	377	180
		95%	5%	92%	8%	95%	5%	84%	16%	19%	9%

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 01/10/2020

La población corresponde a 39.129 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de septiembre; de estas, se tomó una muestra de 1.994 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁶:

Las cifras muestran que el 95% (1.899) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia", el 92% (1.837) cumple con el criterio de "Claridad", el 95% (1.895) cumple con el criterio de "Calidez" y el 84% (1.676) cumple el criterio de "Oportunidad"; se concluye que el 19% (377 respuestas) no cumplen con todos los criterios de "Calidad y Calidez" y el 9% (180 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 uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, las cuales se relacionan a continuación:

- Caja de la Vivienda Popular
- Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A ESP ETB
- Enel-CODENSA S.A ESP
- Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones - FONCEP

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

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

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

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

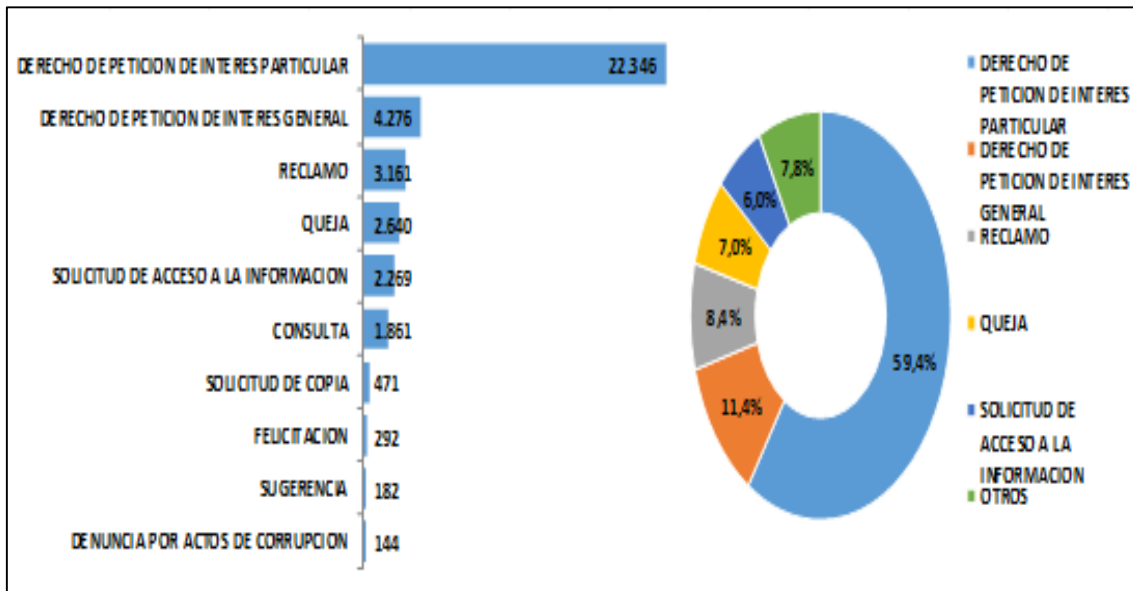
Manejo del Sistema: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

- Instituto de Desarrollo Urbano –IDU
- Instituto Distrital de Ciencia Biotecnología e Innovación en Salud
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- 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
- Secretaría Distrital de Ambiente.
- Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- Secretaría General⁷
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá
- Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Vanti Gas Natural –S.A. E.S.P
- Veeduría Distrital

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

⁷ En la Secretaría General se envía comunicación a todas las dependencias que presenten observaciones a sus respuestas evaluadas



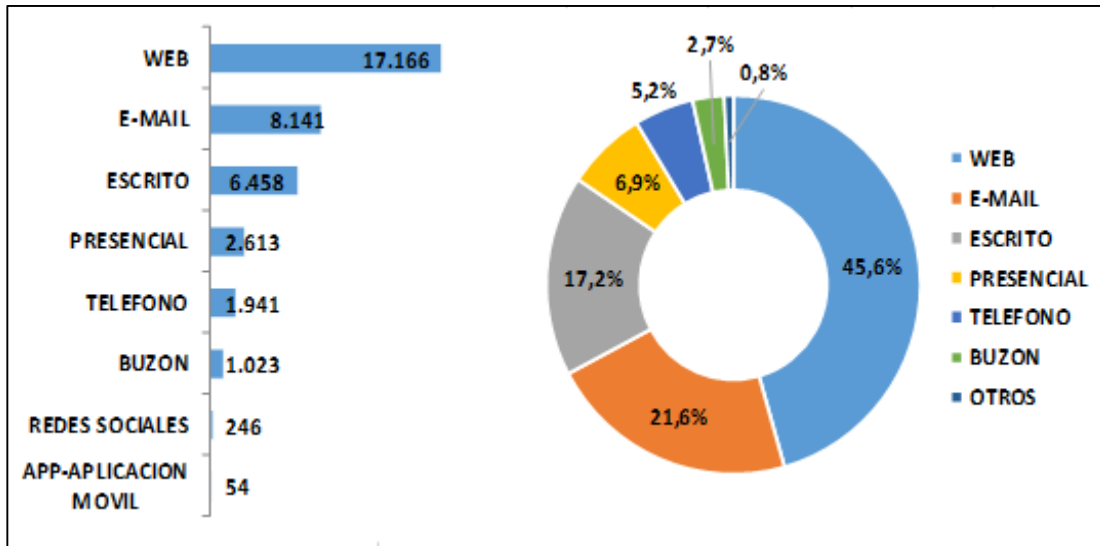
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

La Gráfica No 8 muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de octubre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología con mayor registro, con 22.346 peticiones, que representan el 59,4% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue “Derecho de Petición de Interés General” con 4.276 peticiones que representan el 11,4% del total registrado. Frente al mes anterior (septiembre) no se presenta variación en la posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología con mayor registro.

4. CANALES DE INTERACCIÓN

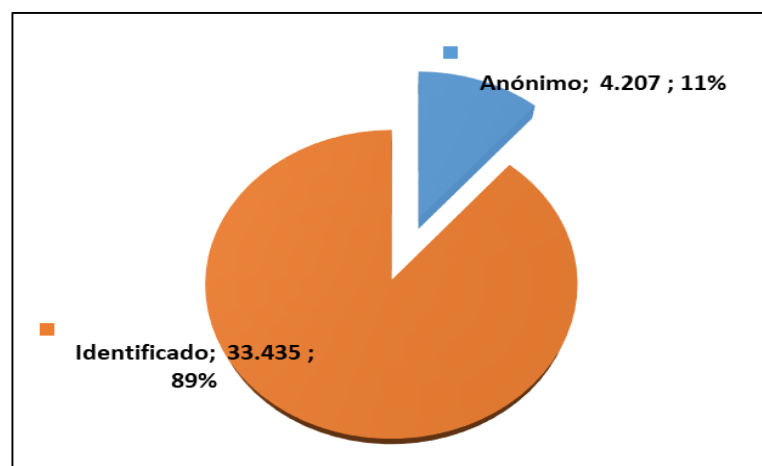
En la Gráfica No 9 se observa que en el mes de octubre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 17.166 peticiones, que representan el 45,6% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Email” con 8.141 peticiones (21,6% del total registrado); frente al mes anterior (septiembre) 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.



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

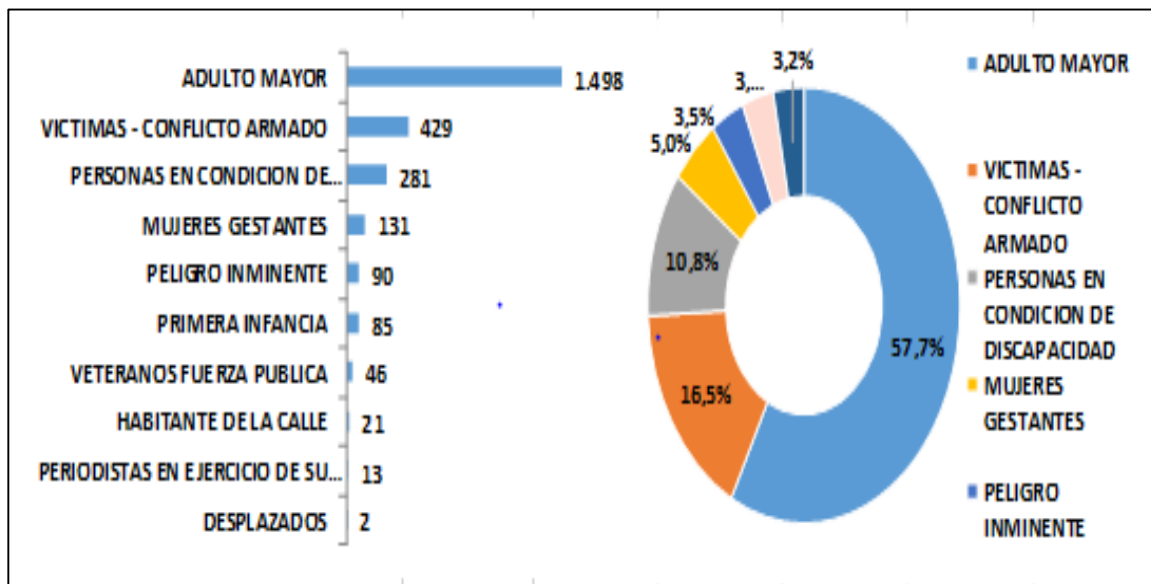


Gráfica No 10. Calidad del Requirente

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de octubre por la ciudadanía, 33.435 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 89% del total de peticiones registradas, mientras que 4.207 peticiones (11% del total) lo fueron por ciudadanos(as) anónimos; frente al mes anterior (septiembre) 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.

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 11. Condición del peticionario

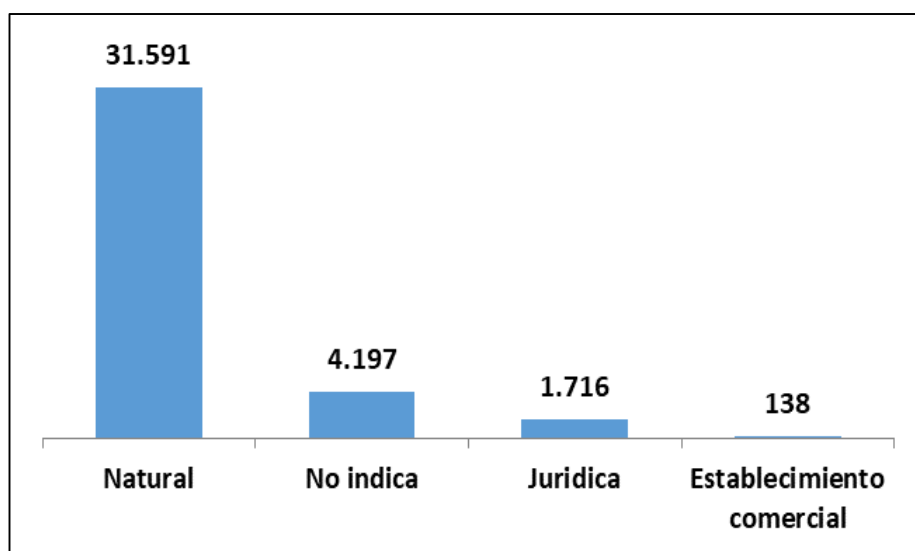
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de octubre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 2.596 peticiones (6,89% 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, veteranos fuerza pública, habitante de calle, periodistas en ejercicio de su actividad y desplazados). De éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (1.498) que representan el 57,7%, del total de peticiones que refieren condición especial; en

segundo lugar, se ubica la condición “Víctimas de conflicto armado” con 429 peticiones que representan el 16,5% del total de peticiones que refieren condición especial.

Frente al mes anterior (septiembre), 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



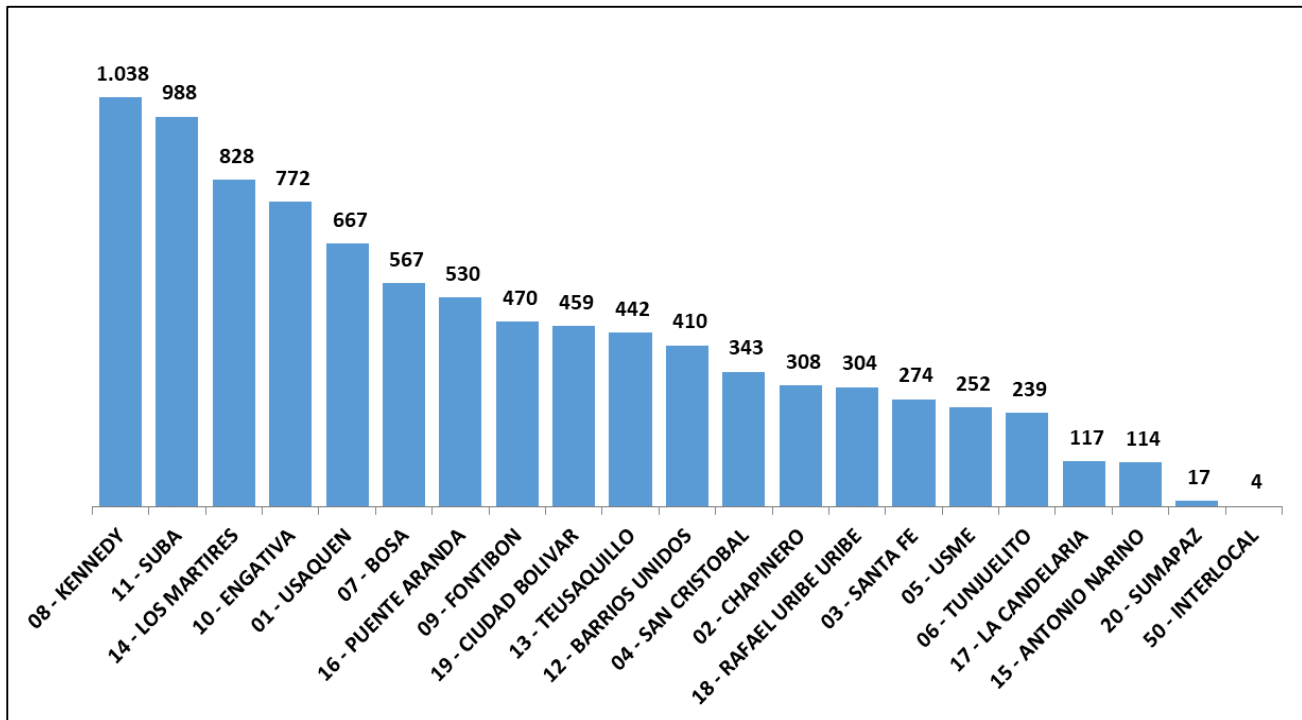
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

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 octubre 31.591 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 83,92% del total registrado en el Distrito; en 4.197 peticiones (11,15%) no se reporta esta información; 1.716 peticiones (4,56%) registraron como personas jurídicas y 138 peticiones (0,37%) como establecimiento comercial. Al comparar estas cifras, frente a las del mes anterior (septiembre), 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 octubre, en 9.143 peticiones (24,28% del total registrado en el mes de octubre) 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 1.038, 988 y 828 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 31,22% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de octubre. Frente al mes anterior, se observa que dos (2) de estas localidades (Kennedy y Suba) también se ubicaron en el TOP de las tres localidades 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 01/11/2020

A continuación, 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	78
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	48
	FAUNA DOMÉSTICA	45
11 - SUBA	IMPUESTOS DISTRITALES	60
	COACTIVO	54
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	51
14-LOS MARTIRES	CONTRAVENCIONES	254
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	162
	COACTIVO	116

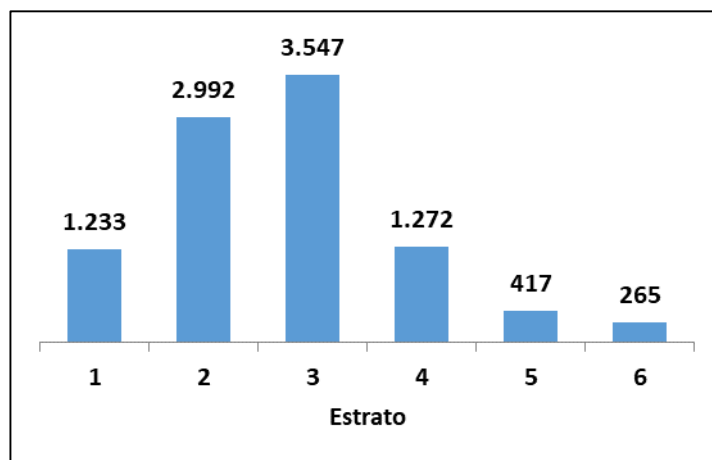
Tabla No 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2020

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

La Gráfica No 14 presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de octubre se registraron 9.726 peticiones que incluyeron esta variable (25,83% del total registrado en el mes). De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (3.547 peticionarios) que representan el 36,5% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de octubre; en segundo lugar, se ubica el “Estrato 2” con 2.992 peticiones que representan el 30,8% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en el mes de octubre. Frente al mes anterior (septiembre) 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.



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2020

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

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

En la Tabla No 17 se muestran las peticiones que en el mes de octubre en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 122 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
HÁBITAT	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	El ciudadano solicita información relacionada a las ayudas y presupuesto utilizado en diferentes campos, en el marco de la emergencia sanitaria.	1

INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	El ciudadano denuncia presunto caso de violencia intrafamiliar en contra de él.	1
		El ciudadano denuncia problemas de micro tráfico y bandas organizadas en un sector de la ciudad.	1
		El ciudadano manifiesta que viene una mutación del Coronavirus y para los cuales tiene la cura.	1
		El ciudadano realiza preguntas relacionadas a la responsabilidad patrimonial y reparación directa en el distrito.	1
		El ciudadano solicita cupo para una joven en una fundación	1
		El ciudadano solicita indemnización correspondiente a víctima de conflicto, manifestando su situación de vulnerabilidad de él y su núcleo familiar.	1
		El ciudadano solicita permiso para administrar baños en un sector de la ciudad.	2
		El ciudadano solicita reactivación de la fundación.	1
		El ciudadano solicita sea revisado el contrato de un funcionario por presuntas anomalías.	1
		El ciudadano solicita sea revisado el manual de funciones de la entidad, con relación al jefe de control interno.	1
		Funcionaria informa caso de violencia intrafamiliar en contra de un menor de edad.	1
		Funcionaria remite petición ciudadana, con el fin de solicitar apoyo económico y de alimentación para él y su núcleo familiar.	1
		La ciudadana expone las problemáticas causadas por los habitantes de calle cerca al conjunto residencial.	2
		La ciudadana manifiesta tener proyecto para inclusión de personas en condición de vulnerabilidad.	1
		La ciudadana solicita apoyo manifestando su situación de vulnerabilidad.	6
		La ciudadana solicita cupo para una joven en una fundación	1
La ciudadana solicita empleo en la entidad.	1		
La ciudadana solicita intervención por habitante de calle que habita en el andén al lado de su residencia.	1		

INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	Un ciudadano solicita intervención por parte de la entidad en caso intrafamiliar con adulto mayor.	1
		Una persona denuncia presuntas irregularidades ocasionadas por funcionario de la entidad.	1
		Una persona denuncia presuntas irregularidades por parte de funcionarios de la entidad.	31
	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	La ciudadana expresa su agradecimiento por la ayuda en especie recibida en la emergencia sanitaria.	1
		La ciudadana solicita información relacionada a un funcionario de la entidad.	1
		La junta de acción comunal solicita balance de entregas humanitarias y plantean preguntas relacionadas a la pobreza.	1
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	Solicitan seguimiento a los acuerdos laborales firmados con la entidad.	1
		Un ciudadano solicita información contractual de la entidad.	1
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	La ciudadana pregunta por la propuesta para realizar un mural con ayuda de la Alcaldía.	1
		Un ciudadano solicita espacio para establecerse y desarrollar actividades artísticas.	1
		Una persona informa posibles irregularidades en el manejo de espacios artísticos.	1
AMBIENTE	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	El ciudadano menciona las labores realizadas por parte de la entidad, con relación al aseo.	1
	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	El ciudadano solicita apoyo de la entidad, con el fin de embellecer el entorno con la participación de su comunidad.	1
		El ciudadano solicita certificado en cumplimiento al plan escolar de gestión del riesgo y cambio climático.	3
		La ciudadana pregunta si la entidad tiene mediación en conflictos ambientales.	1
		La ciudadana solicita apoyo de la entidad con el fin de motivar a la comunidad a participar en espacios lúdicos.	2
		El ciudadano expone diferentes problemáticas de su comunidad y solicita ayuda.	1
El ciudadano manifiesta inconformidad por el presunto incumplimiento del horario programado para una actividad.		1	
El ciudadano manifiesta su inconformidad con un establecimiento donde presuntamente no respetan las normas de bioseguridad.		2	

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano presenta presuntas falencias relacionadas a una licitación.	1
		El ciudadano solicita cita con el alcalde local para tratar un tema contractual.	1
		El ciudadano solicita el retiro de un patio taller, debido a que genera molestias y afectaciones a la salud.	1
		El ciudadano solicita información relacionada a una intervención vial.	1
		El ciudadano solicita plazo para pagar con descuento el comparendo que le realizaron.	1
		El ciudadano solicita retiro de residuos y maleza en la zona.	1
		La ciudadana denuncia presuntos daños materiales reportados en la entidad.	1
		La ciudadana envía propuesta para la inversión del presupuesto local.	1
		La ciudadana expone las problemáticas causadas por los habitantes de calle cerca al conjunto residencial.	1
		La ciudadana manifiesta inconformidad relacionada a los presupuestos participativos.	1
		La ciudadana manifiesta su opinión relacionada con los encuentros ciudadanos y su divulgación.	1
		La ciudadana solicita a la entidad entrega de una silla neurológica.	1
		La ciudadana solicita ayuda para adulto mayor en condición de discapacidad, a cargo de hijo que no alcanza a solventar los gastos.	1
		La ciudadana solicita entrega de ayudas alimentarias por parte de la entidad.	1
		La ciudadana solicita información presupuestal de la entidad.	1
		La funcionaria envía soporte de actos administrativos aprobados, negados y desistidos, por parte de la Curaduría.	1
		Los ciudadanos realizan preguntas sobre el tratamiento y proyectos del relleno de doña Juana y proponen auxilios para contrarrestar el daño causado a la sociedad de sus alrededores.	1
Un ciudadano denuncia obra vial abandonada.	2		
Un ciudadano indaga el motivo por el cual se retiró el beneficio de adulto mayor a un familiar.	1		

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Un ciudadano presenta inconformidades relacionadas a un contrato con la entidad.	1
		Un ciudadano reclama posesión de un inmueble.	1
		Un ciudadano solicita información contractual de la entidad.	1
		Un ciudadano solicita que la entidad revise los permisos que tiene una constructora para la realización de un proyecto.	1
		Un ciudadano solicita valoración e intervención de individuo arbóreo.	1
		Un funcionario solicita se entregue respuesta de una petición anterior, realizada por un ciudadano.	2
		Una ciudadana solicita información relacionada a los programas para la atención de población migrante en la localidad.	1
		Una persona denuncia establecimientos que presuntamente no se encuentran legalmente constituidos.	1
		Una persona denuncia presunto abuso de poder por parte de funcionario.	1
		Una persona denuncia presuntos actos de corrupción donde se involucra una empresa privada.	1
		Una persona pregunta por pagos que presuntamente se adeudan.	1
		Una persona solicita intervención y recuperación de espacio público destinado a disfrute de los menores de edad.	1
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Solicitan apoyo o donación, con el fin de pagar el dominio del medio de comunicación privado.	1
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	El ciudadano informa hurto de vehículo.	1
		El ciudadano pregunta por un proceso disciplinario, el cual cursa en la entidad.	1
		La ciudadana solicita intervención en un caso de cobros injustificados por parte de un operador de telecomunicaciones.	1
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	El ciudadano denuncia presuntos actos de corrupción.	4

Tabla No 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2020

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.veedurriadistrital.gov.co:82/#>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación se presenta dicho consolidado para septiembre⁸, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

⁸ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 22 de octubre de 2020.

SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE				% Cumplim. 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	7.879	7.879	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	21	21	N.A.	N.A.	100,0%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	3.094	3.117	23	N.A.	99,3%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	321	321	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	30	30	N.A.	N.A.	100,0%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	790	4.546	3.756	N.A.	17,4%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	363	363	N.A.	N.A.	100,0%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP	93	166	73	N.A.	56,0%
	Lotería de Bogotá	283	283	N.A.	N.A.	100,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	317	317	N.A.	N.A.	100,0%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	70	64	N.A.	6	91,4%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	223	223	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto distrital de turismo-IDT	5	5	N.A.	N.A.	100,0%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	789	840	51	N.A.	93,9%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	35	35	N.A.	N.A.	100,0%
	Universidad Distrital	113	113	N.A.	N.A.	100,0%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBS	4	4	N.A.	N.A.	100,0%

	Secretaría Distrital de Salud	1.397	1.397	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur	411	411	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur Occidente	350	350	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Centro Oriente	209	209	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Norte	235	235	N.A.	N.A.	100,0%
	Capital Salud	212	559	347	N.A.	37,9%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.648	3.648	N.A.	N.A.	100,0%
	IDIPRON	73	73	N.A.	N.A.	100,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	72	72	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	204	204	N.A.	N.A.	100,0%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	16	16	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	106	106	N.A.	N.A.	100,0%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	77	NO PRESENTÓ INFORME			
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	288	288	N.A.	N.A.	100,0%
	Canal Capital	51	51	N.A.	N.A.	100,0%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	2.098	2.200	102	N.A.	95,4%
	IDIGER	40	40	N.A.	N.A.	100,0%
	Jardín Botánico "José Celestino Muis"	462	462	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	551	551	N.A.	N.A.	100,0%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	8.356	8.356	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital Urbano-IDU	84	4.002	3.918	N.A.	2,1%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	127	127	N.A.	N.A.	100,0%
	-Transmilenio S.A.	224	21.599	21.375	N.A.	1,0%
	Terminal de Transporte S.A.	20	20	N.A.	N.A.	100,0%
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	92	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	183	183	N.A.	N.A.	100,0%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	1.857	1.857	N.A.	N.A.	100,0%
	Caja de Vivienda Popular	531	531	N.A.	N.A.	100,0%

	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	267	267	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	48	48	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	118	75.686	75.568	N.A.	0,2%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	22	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaria de la Mujer	128	128	N.A.	N.A.	100,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	817	1.180	363	N.A.	69,2%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	188	188	N.A.	N.A.	100,0%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	64	64	N.A.	N.A.	100,0%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	179	179	N.A.	N.A.	100,0%
	Veeduría Distrital	346	346	N.A.	N.A.	100,0%
TOTAL		38.581	143.960	105.576	6	26,7%

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010 septiembre 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 12/11/2020

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 (septiembre). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 38.581 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 143.960 peticiones lo cual muestra una diferencia de 105.576 peticiones⁹, llegando a un cumplimiento del 26,7%; es decir, de la totalidad de peticiones registradas, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 26,7% 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 2020, 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 (0,2%), Transmilenio S.A (1,0%), Instituto de Desarrollo Urbano-IDU (2,1%), Capital Salud (37,9%) y Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP (56,0%).

⁹ 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.

Adicionalmente, es importante mencionar las tres (3) entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado¹⁰: Fundación Gilberto Álzate Avendaño, Sistema Integrado de Movilidad – SIM y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010; a estas entidades se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que invitar a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

12. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de octubre un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Asistencia Social, Gobierno Local, Ambiente, Subsidios, Seguridad y convivencia, Urbanismo-vivienda, Familia, 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 octubre (Movilidad, Hábitat, Integración Social, Gobierno, Salud) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Hábitat, Ambiente, Desarrollo Económico, Gestión Pública, Hacienda y Movilidad) 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

¹⁰ Septiembre 2020

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 (Fundación Gilberto Álzate Avendaño, Sistema Integrado de Movilidad – SIM y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP) 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