



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME PETICIONES ENTIDADES
DISTRITALES OCTUBRE - 2021

Página 1 de 47

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES OCTUBRE- 2021

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. NOVIEMBRE DE 2021



TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. | RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C..... | 4 |
| 3. | GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C. | 6 |
| 3.1. | REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C. | 7 |
| 3.2. | VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR | 11 |
| 3.3. | GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES | 12 |
| 3.4. | TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS | 14 |
| 3.5. | TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS..... | 19 |
| 3.6. | SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS- PENDIENTES DE CIERRE EN EL SISTEMA..... | 24 |
| 3.7. | ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES..... | 25 |
| 4. | CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA..... | 28 |
| 5. | CANALES DE INTERACCIÓN | 29 |
| 6. | CALIDAD DEL PETICIONARIO..... | 30 |
| 7. | CONDICIÓN DEL PETICIONARIO | 30 |
| 8. | PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO..... | 31 |
| 9. | PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C | 32 |
| 10. | UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO | 34 |
| 11. | PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. | 34 |
| 12. | CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 | 41 |
| 13. | RECOMENDACIONES | 45 |

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES OCTUBRE – 2021

1. INTRODUCCIÓN

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

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

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

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.

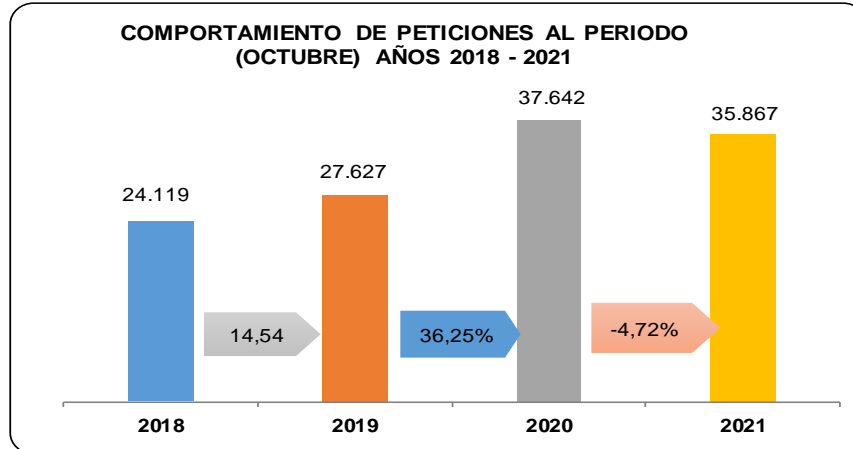
2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

| CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------|------------|-----------------------------------|------------|
| PERIODO | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | Diferencia 2021 - 2020 | | Diferencia frente al mes anterior | |
| | | | | | | | No | Porcentaje | No | Porcentaje |
| Enero | 15.039 | 17.643 | 22.381 | 21.033 | 15.829 | 29.617 | 13.788 | 87,11% | 3.091 | 11,65% |
| Febrero | 20.458 | 22.657 | 29.728 | 25.625 | 22.659 | 30.108 | 7.449 | 32,87% | 491 | 1,66% |
| Marzo | 18.233 | 25.375 | 26.802 | 25.973 | 24.896 | 38.990 | 14.094 | 56,61% | 8.882 | 29,50% |
| Abril | 20.337 | 22.168 | 31.958 | 25.154 | 27.791 | 32.933 | 5.142 | 18,50% | -6.057 | -15,53% |
| Mayo | 21.583 | 30.755 | 34.166 | 31.756 | 31.164 | 32.005 | 841 | 2,70% | -928 | -2,82% |
| Junio | 21.012 | 27.382 | 20.352 | 24.893 | 32.998 | 31.930 | -1.068 | -3,24% | -75 | -0,23% |
| Julio | 17.127 | 25.729 | 26.271 | 28.133 | 37.247 | 32.616 | -4.631 | -12,43% | 686 | 2,15% |
| Agosto | 20.342 | 27.799 | 25.523 | 27.230 | 30.667 | 34.516 | 3.849 | 12,55% | 1.900 | 5,83% |
| Septiembre | 21.141 | 26.442 | 24.448 | 24.975 | 38.794 | 36.767 | -2.027 | -5,23% | 2.251 | 6,52% |
| Octubre | 17.725 | 26.339 | 24.119 | 27.627 | 37.642 | 35.867 | -1.775 | -4,72% | -900 | -2,45% |
| Noviembre | 20.442 | 26.378 | 24.893 | 20.098 | 32.913 | | | | | |
| Diciembre | 17.334 | 20.397 | 17.653 | 17.428 | 26.526 | | | | | |
| TOTAL | 230.773 | 299.064 | 308.294 | 299.925 | 359.126 | 335.349 | | | | |

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 a 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, entre el año 2016 a 2021 (corte 31 de octubre), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; estas muestran que en el mes de octubre se registraron 35.887 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose una disminución de 900 peticiones (-2,45%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (septiembre), y una disminución de 1.775 peticiones (-4,72%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (octubre de 2020).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

Como complemento a la información presentada y a fin de contar con la trazabilidad del número consecutivo de peticiones registradas en Bogotá te escucha, en la Tabla No 2 se muestra el seguimiento - número consecutivo de las peticiones registradas mes a mes, para el periodo 2020 a 2021:

| CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| PERIODO | FECHA INICIAL | FECHA FINAL | CONSECUTIVO INICIAL | CONSECUTIVO FINAL | PETICIONES INGRESADAS |
| AÑO 2020 | | | | | |
| ENERO | 1/1/2020 | 31/1/2020 | 12020 | 164552020 | 15.829 |
| FEBRERO | 1/2/2020 | 29/2/2020 | 164562020 | 394122020 | 22.659 |
| MARZO | 1/3/2020 | 31/3/2020 | 394152020 | 648112020 | 24.896 |
| ABRIL | 1/4/2020 | 30/4/2020 | 648122020 | 930892020 | 27.791 |
| MAYO | 1/5/2020 | 31/5/2020 | 930902020 | 1216512020 | 31.164 |
| JUNIO | 1/6/2020 | 30/6/2020 | 1247782020 | 1541412020 | 32.998 |
| JULIO | 1/7/2020 | 31/7/2020 | 1585472020 | 1871232020 | 37.247 |
| AGOSTO | 1/8/2020 | 31/8/2020 | 1965502020 | 2252432020 | 30.667 |
| SEPTIEMBRE | 1/9/2020 | 30/9/2020 | 2278892020 | 2564512020 | 38.794 |
| OCTUBRE | 1/10/2020 | 31/10/2020 | 2673592020 | 2960492020 | 37.642 |
| NOVIEMBRE | 1/11/2020 | 30/11/2020 | 3057922020 | 3344732020 | 32.913 |
| DICIEMBRE | 1/12/2020 | 31/12/2020 | 3394272020 | 3664182020 | 26.526 |

| AÑO 2021 | | | | | |
|------------|---------------|-------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| PERIODO | FECHA INICIAL | FECHA FINAL | CONSECUTIVO INICIAL | CONSECUTIVO FINAL | PETICIONES INGRESADAS |
| ENERO | 1/1/2021 | 31/1/2021 | 12021 | 290342021 | 29.617 |
| FEBRERO | 1/2/2021 | 28/2/2021 | 306712021 | 627032021 | 30.108 |
| MARZO | 1/3/2021 | 31/3/2021 | 627042021 | 1040222021 | 38.990 |
| ABRIL | 1/4/2021 | 30/4/2021 | 1040232021 | 1387232021 | 32.933 |
| MAYO | 1/5/2021 | 31/5/2021 | 1387242021 | 1723992021 | 32.005 |
| JUNIO | 1/6/2021 | 30/06/2021 | 1724002021 | 2062632021 | 31.930 |
| JULIO | 1/07/2021 | 31/07/2021 | 2062642021 | 2398172021 | 32.616 |
| AGOSTO | 1/08/2021 | 31/08/2021 | 2405282021 | 2769442021 | 34.516 |
| SEPTIEMBRE | 1/09/2021 | 30/09/2021 | 2769452021 | 3157802021 | 36.767 |
| OCTUBRE | 1/10/2021 | 31/10/2021 | 3157812021 | 3536432021 | 35.867 |

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2020- 2021

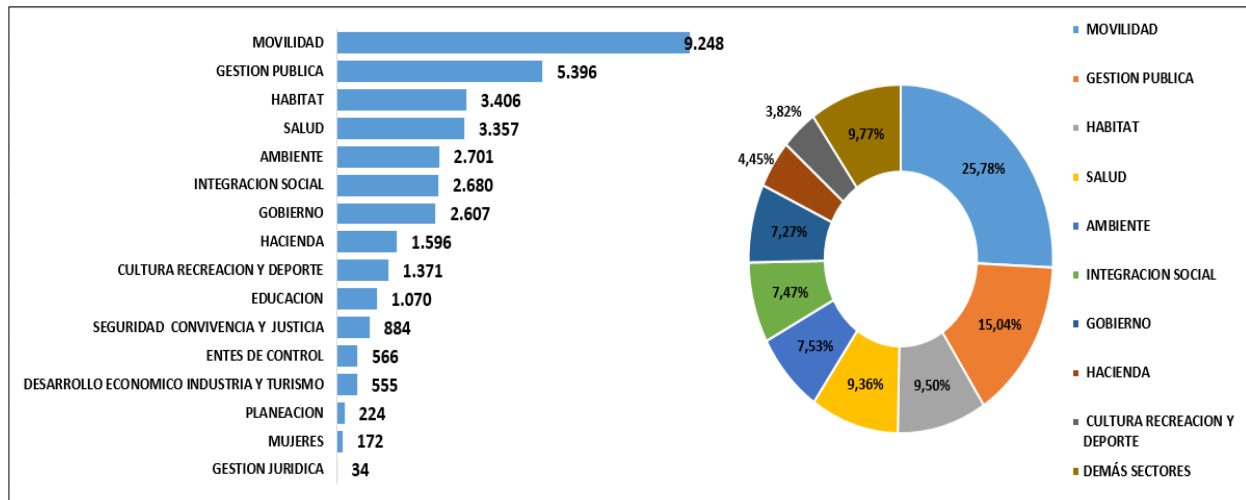
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

Con respecto a las cifras registradas en la Tabla No 2, hay que recordar 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.

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

En la Gráfica No 2 se muestra el registro de peticiones en el Distrito Capital en el mes de octubre/2021 por sectores, la cual permite concluir que los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son: Movilidad con 9.248 peticiones (25,78%), Hábitat con 3.406 peticiones (9,50%), Salud con 3.357 peticiones (9,36%), Ambiente con 2.701 (7,53%) e Integración Social 2.680 peticiones (7,47%), las cuales acumulan 21.392 peticiones y representan el 59,64% del total de las peticiones registradas en el mes de octubre en el Distrito Capital. 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 mayoría no son de su competencia, por lo cual se realiza gestión de

direccionamiento/traslado a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, de acuerdo a su competencia o misionalidad.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - octubre 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

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, el Sector Movilidad también fue el de mayor registro de peticiones en el Distrito Capital. Por otra parte, se observa que cuatro de estos sectores (Movilidad, Hábitat, Salud, e Integración Social,) también fueron los de mayor registro de peticiones en el Distrito Capital mes de septiembre de 2021, teniendo en cuenta que el Sector Ambiente ingresó al TOP desplazando al Sector Gobierno.

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

Seguidamente, en la Tabla No 3 se 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 | PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR | PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO |
|-----------|-------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|
| MOVILIDAD | SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD | 6.767 | 73,17% | 18,87% |
| | INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU | 1.056 | 11,42% | 2,94% |

| | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------|----------------|---------------|
| | TRANSMILENIO | 671 | 7,26% | 1,87% |
| | METRO DE BOGOTÁ S.A. | 262 | 2,83% | 0,73% |
| | UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV | 260 | 2,81% | 0,72% |
| | LA TERMINAL DE TRANSPORTE | 119 | 1,29% | 0,33% |
| | SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM | 69 | 0,75% | 0,19% |
| | GRÚAS Y PATIOS | 44 | 0,48% | 0,12% |
| TOTAL SECTOR MOVILIDAD | | 9.248 | 100,00% | 25,78% |
| GESTIÓN PÚBLICA | SECRETARÍA GENERAL | 5.380 | 99,70% | 15,00% |
| | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL | 16 | 0,30% | 0,04% |
| TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA | | 5.396 | 100,00% | 15,04% |
| HABITAT | SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT | 2.128 | 62,48% | 5,93% |
| | CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR | 889 | 26,10% | 2,48% |
| | U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS – U.A.E.S.P | 186 | 5,46% | 0,52% |
| | EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ | 90 | 2,64% | 0,25% |
| | CODENSA | 45 | 1,32% | 0,13% |
| | EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO –ERU | 41 | 1,20% | 0,11% |
| | EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ -ETB | 23 | 0,68% | 0,06% |
| | GAS NATURAL | 4 | 0,12% | 0,01% |
| TOTAL SECTOR HÁBITAT | | 3.406 | 100,00% | 9,50% |
| SALUD | SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD | 1.331 | 39,65% | 3,71% |
| | SUBRED SUR | 535 | 15,94% | 1,49% |
| | SUBRED SUR OCCIDENTE | 490 | 14,60% | 1,37% |
| | SUBRED CENTRO ORIENTE | 421 | 12,54% | 1,17% |
| | SUBRED NORTE | 361 | 10,75% | 1,01% |
| | CAPITAL SALUD EPS | 219 | 6,52% | 0,61% |
| TOTAL SECTOR SALUD | | 3.357 | 100,00% | 9,36% |

| | | | | |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|--------------|
| AMBIENTE | SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE | 1.683 | 62,31% | 4,69% |
| | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL | 651 | 24,10% | 1,82% |
| | JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ | 334 | 12,37% | 0,93% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER | 33 | 1,22% | 0,09% |
| TOTAL SECTOR AMBIENTE | | 2.701 | 100,00% | 7,53% |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 2.668 | 99,55% | 7,44% |
| | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON | 12 | 0,45% | 0,03% |
| TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL | | 2.680 | 100,00% | 7,47% |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | 2.129 | 81,66% | 5,94% |
| | DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO | 418 | 16,03% | 1,17% |
| | IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL | 60 | 2,30% | 0,17% |
| TOTAL SECTOR GOBIERNO | | 2.607 | 100,00% | 7,27% |
| HACIENDA | SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA | 1.246 | 78,07% | 3,47% |
| | U.A.E. CATASTRO DISTRITAL | 181 | 11,34% | 0,50% |
| | FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP | 119 | 7,46% | 0,33% |
| | LOTERÍA DE BOGOTÁ | 50 | 3,13% | 0,14% |
| TOTAL SECTOR HACIENDA | | 1.596 | 100,00% | 4,45% |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD | 780 | 56,89% | 2,17% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES | 274 | 19,99% | 0,76% |
| | SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | 116 | 8,46% | 0,32% |
| | FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE - FUGA | 79 | 5,76% | 0,22% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC | 75 | 5,47% | 0,21% |
| | CANAL CAPITAL | 43 | 3,14% | 0,12% |

| | | | | |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|----------------|
| | ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ -OFB | 4 | 0,29% | 0,01% |
| TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | | 1.371 | 100,00% | 3,82% |
| EDUCACIÓN | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | 960 | 89,72% | 2,68% |
| | UNIVERSIDAD DISTRITAL | 81 | 7,57% | 0,23% |
| | INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO IDEP | 29 | 2,71% | 0,08% |
| TOTAL SECTOR EDUCACIÓN | | 1.070 | 100,00% | 2,98% |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 608 | 68,78% | 1,70% |
| | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA | 276 | 31,22% | 0,77% |
| TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | | 884 | 100,00% | 2,46% |
| ENTES DE CONTROL | VEEDURÍA DISTRITAL | 266 | 47,00% | 0,74% |
| | CONCEJO DE BOGOTÁ | 242 | 42,76% | 0,67% |
| | PERSONERÍA DE BOGOTÁ | 58 | 10,25% | 0,16% |
| TOTAL ENTES DE CONTROL | | 566 | 100,00% | 1,58% |
| DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO | INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES | 448 | 80,72% | 1,25% |
| | SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO | 87 | 15,68% | 0,24% |
| | IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO | 17 | 3,06% | 0,05% |
| | CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | 3 | 0,54% | 0,01% |
| TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO | | 555 | 100,00% | 1,55% |
| PLANEACIÓN | SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN | 224 | 100,00% | 0,62% |
| TOTAL SECTOR PLANEACIÓN | | 224 | 100,00% | 0,62% |
| MUJERES | SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER | 172 | 100,00% | 0,48% |
| TOTAL SECTOR MUJERES | | 172 | 100,00% | 0,48% |
| GESTIÓN JURÍDICA | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL | 34 | 100,00% | 0,09% |
| TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA | | 34 | 100,00% | 0,09% |
| TOTAL GENERAL | | 35.867 | | 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 01/11/2021

La Tabla No 3 muestra que, en el mes de octubre, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital² son:

- Secretaría Distrital de Movilidad con 6.767 peticiones, que representan el 73,17 del total de peticiones registradas en su Sector y el 18,87% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 2.668 peticiones que representan el 99,55% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,44% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.129 peticiones que representan el 81,66% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,94% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 2.128 peticiones, que representan el 62,48% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,93% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.683 peticiones que representan el 62,31% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,69% 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 el Sector Movilidad también se posicionó como la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital. Igualmente se observa que cuatro (4) de estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat) también se clasificaron en el mes anterior (septiembre) dentro del TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

3.2. Variación en el registro de peticiones por sector

A continuación, 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 -2,45% (900 peticiones), en donde nueve (9) sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el Sector Educación que presenta la mayor disminución (-27,75%) en el porcentaje de peticiones registradas en el mes de octubre.

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

| SECTOR | SEPTIEMBRE 2021 | OCTUBRE 2021 | % VARIACION (MES ANTERIOR) |
|------------------------------------------|-----------------|---------------|----------------------------|
| MOVILIDAD | 9.399 | 9.248 | -1,61% |
| GESTION PUBLICA | 5.842 | 5.396 | -7,63% |
| HABITAT | 3.441 | 3.406 | -1,02% |
| SALUD | 3.539 | 3.357 | -5,14% |
| AMBIENTE | 2.498 | 2.701 | 8,13% |
| INTEGRACION SOCIAL | 2.805 | 2.680 | -4,46% |
| GOBIERNO | 3.040 | 2.607 | -14,24% |
| HACIENDA | 1.509 | 1.596 | 5,77% |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | 992 | 1.371 | 38,21% |
| EDUCACION | 1.481 | 1.070 | -27,75% |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 861 | 884 | 2,67% |
| ENTES DE CONTROL | 496 | 566 | 14,11% |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 355 | 555 | 56,34% |
| PLANEACION | 290 | 224 | -22,76% |
| MUJERES | 190 | 172 | -9,47% |
| GESTION JURIDICA | 29 | 34 | 17,24% |
| TOTAL | 36.767 | 35.867 | -2,45% |

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

Por otra parte, seis (6) sectores y los entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Desarrollo Económico el que presenta el mayor aumento en el porcentaje de peticiones registradas (56,34%).

3.3. Gestión de respuesta por sectores

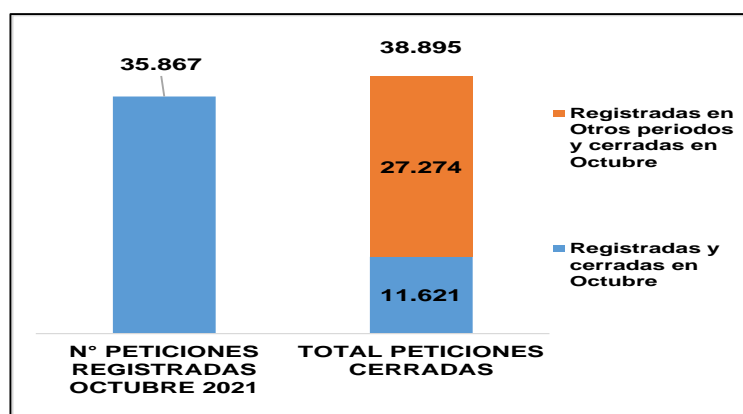
En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas³ en el mes de octubre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual permite concluir que el sector con mayor número de cierres es Movilidad, con 9.199 que representan el 23,65% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Gobierno con 5.672 cierres que representan el 14,58% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital. Con respecto al mes anterior (septiembre) Movilidad continúa siendo el Sector con mayor número de cierres en Bogotá te escucha, destacándose el aumento en el número de peticiones cerradas y el porcentaje que representan frente al total cerrado en el Distrito Capital.

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

| PETICIONES OCTUBRE 2021 | | | | | | |
|------------------------------------------|----------------------------------------|-------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|----------------------|
| SECTOR | N° PETICIONES REGISTRADAS OCTUBRE 2021 | % | N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS | N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES | TOTAL PETICIONES CERRADAS | % EN CIERRES TOTALES |
| MOVILIDAD | 9.248 | 25,78% | 4.056 | 5.143 | 9.199 | 23,65% |
| GOBIERNO | 2.607 | 7,27% | 1.140 | 4.532 | 5.672 | 14,58% |
| SALUD | 3.357 | 9,36% | 1.393 | 2.721 | 4.114 | 10,58% |
| HABITAT | 3.406 | 9,50% | 586 | 3.182 | 3.768 | 9,69% |
| INTEGRACION SOCIAL | 2.680 | 7,47% | 1.156 | 1.885 | 3.041 | 7,82% |
| HACIENDA | 1.596 | 4,45% | 286 | 2.547 | 2.833 | 7,28% |
| AMBIENTE | 2.701 | 7,53% | 590 | 1.833 | 2.423 | 6,23% |
| PLANEACION | 224 | 0,62% | 39 | 2.193 | 2.232 | 5,74% |
| EDUCACION | 1.070 | 2,98% | 509 | 1.059 | 1.568 | 4,03% |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 884 | 2,46% | 393 | 783 | 1.176 | 3,02% |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | 1.371 | 3,82% | 616 | 474 | 1.090 | 2,80% |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 555 | 1,55% | 385 | 402 | 787 | 2,02% |
| ENTES DE CONTROL | 566 | 1,58% | 279 | 145 | 424 | 1,09% |
| GESTION PUBLICA | 5.396 | 15,04% | 152 | 226 | 378 | 0,97% |
| MUJERES | 172 | 0,48% | 33 | 131 | 164 | 0,42% |
| GESTION JURIDICA | 34 | 0,09% | 8 | 18 | 26 | 0,07% |
| ENTIDADES NACIONALES | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 35.867 | 100% | 11.621 | 27.274 | 38.895 | 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 01/11/2021



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

En la Gráfica No 3 se muestra exclusivamente la gestión realizada en el mes de octubre, observándose que de las 35.867 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 11.621 peticiones ingresadas y registradas en este mes (octubre), quedando en trámite 24.246 peticiones, que representan el 67,59% del total registrado en el mes de octubre en Bogotá te escucha.

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

A continuación, en la Tabla No 6 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de 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 | 5.510 | 0 |
| | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195 | 1.262 | 0 |
| | Otras Dependencias Secretaría General | 693 | 350 |
| Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital | | 15 | 28 |
| TOTAL | | 7.480 | 378 |

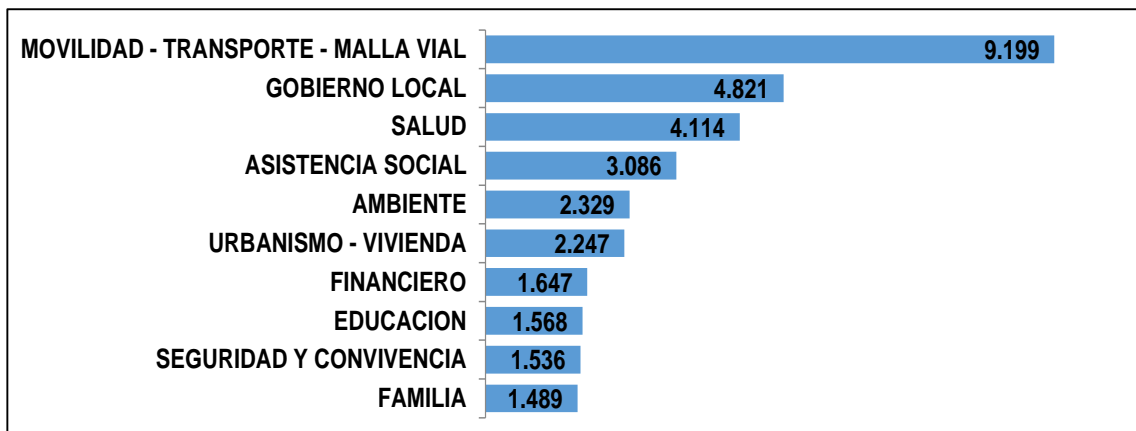
Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

La Tabla No 6 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 7.480, adelantados en un alto porcentaje (99,80%) por la Secretaría General. A su vez, se emitieron 378 respuestas, de las cuales 350 fueron emitidas por la Secretaría General y 28 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

3.4. Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 38.895 respuestas emitidas en el mes de octubre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital, los cuales acumulan 32.036 peticiones (82,4%) 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 9.199 peticiones que representan el 23,7% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre; en segundo lugar, se ubica el tema "Gobierno Local" que representa el 12,4% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre en el Distrito Capital.



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 01/11/2021

Frente al mes anterior (septiembre) no se observa variación en la posición del tema más reiterado por la ciudadanía ante el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes esta posición también estuvo ocupada por el tema "Movilidad, transporte y malla vial" (Sector Movilidad). Por otra parte, nueve de estos diez (10) temas también se ubicaron en el mes anterior (septiembre) dentro del TOP de los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que ingresó el tema "Financiero" desplazando fuera del TOP al tema "Subsidios".

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 CORRUPCIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | FELICITACIÓN | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | SOLICITUD DE COPIA | SUGERENCIA | TOTAL GENERAL | % DEL TOTAL |
|-------------------------------------|----------|----------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|--------------|-------|---------|--------------------------------------|--------------------|------------|---------------|-------------|
| MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL | 75 | 7 | 1.104 | 6.195 | 4 | 471 | 640 | 627 | 34 | 42 | 9.199 | 23,65% |
| GOBIERNO LOCAL | 143 | 43 | 2.644 | 1.347 | 4 | 330 | 137 | 137 | 25 | 11 | 4.821 | 12,39% |

| | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|------------|------------|--------------|---------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|---------------|-------------|
| SALUD | 44 | 5 | 114 | 1.573 | 294 | 248 | 1.646 | 80 | 71 | 39 | 4.114 | 10,58% |
| ASISTENCIA SOCIAL | 136 | 1 | 83 | 2.763 | 13 | 31 | 38 | 18 | 1 | 2 | 3.086 | 7,93% |
| AMBIENTE | 39 | 4 | 300 | 1.458 | 5 | 52 | 76 | 382 | 2 | 11 | 2.329 | 5,99% |
| URBANISMO - VIVIENDA | 91 | 3 | 132 | 1.811 | 8 | 24 | 62 | 55 | 59 | 2 | 2.247 | 5,78% |
| FINANCIERO | 24 | 1 | 31 | 1.453 | 2 | 1 | 51 | 43 | 39 | 2 | 1.647 | 4,23% |
| EDUCACION | 129 | 2 | 191 | 553 | 5 | 407 | 152 | 83 | 41 | 5 | 1.568 | 4,03% |
| SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 33 | 21 | 508 | 752 | 12 | 63 | 53 | 72 | 5 | 17 | 1.536 | 3,95% |
| FAMILIA | 45 | 5 | 105 | 1.105 | 20 | 75 | 79 | 21 | 23 | 11 | 1.489 | 3,83% |
| OTROS TEMAS | 238 | 32 | 1.094 | 4.269 | 38 | 233 | 281 | 539 | 100 | 35 | 6.859 | 17,63% |
| TOTAL GENERAL | 997 | 124 | 6.306 | 23.279 | 405 | 1.935 | 3.215 | 2.057 | 400 | 177 | 38.895 | 100% |

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

La Tabla No 7 muestra que las dos tipologías con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 23.279 peticiones que representan el 59,85% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 6.306 peticiones que representan el 16,21% del total de respuestas emitidas en este mes en el Distrito Capital.

Estas cifras, comparadas con las del mes anterior (septiembre) muestran que el Derecho de Petición de Interés Particular continúa siendo la tipología de mayor registro en los diez temas más reiterados por la ciudadanía ante el Distrito Capital.

Por otra parte, la Tabla No 7 también muestra que el Derecho de Petición de Interés Particular también es la tipología de mayor registro en el tema más frecuente en el Distrito Capital (Movilidad, transporte y malla vial), con 6.195 peticiones que representan el 67,34% 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 1.104 peticiones que representan el 12,0% 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

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|---------------------------------------------------------------|------------------|-------------|
| REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO | 1.093 | 11,88% |
| CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS | 1.006 | 10,94% |
| PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS | 1.003 | 10,90% |
| EMBARGOS Y DESEMBARGOS | 625 | 6,79% |
| DESCARGUE DE COMPARENDOS | 497 | 5,40% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 4.975 | 54,08% |
| TOTAL | 9.199 | 100% |

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

En el Sector Movilidad, los subtemas más frecuentes en el mes de octubre son “Revocatoria directa de comparendo”, y “Corrección y descargue de multas y comparendos ya cancelados”, que representan el 11,88% y el 10,94% respectivamente del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes. Al comparar los subtemas más reiterados en el Sector Movilidad con los del mes anterior (septiembre), se observa variación en la primera posición, teniendo en cuenta que el subtema “Revocatoria directa de comparendo” pasó de la segunda posición en septiembre a ubicarse en octubre como el subtema más reiterado en este Sector.

Sector Gobierno

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|
| LEY 1801 DE 2016 CÓDIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 889 | 15,67% |
| INFORMACIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS | 772 | 13,61% |
| VENTAS AMBULANTES | 499 | 8,80% |
| MANTENIMIENTO DE VÍAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP | 388 | 6,84% |
| 460 OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | 301 | 5,31% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 2.823 | 49,77% |
| TOTAL | 5.672 | 100% |

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de octubre son “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” e “Información de Trámites y Servicios” que representan el 15,67% y el 13,61% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar los

subtemas más reiterados en octubre, con los del mes anterior (septiembre), se observa que el mismo subtema “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” continúa siendo el más reiterado en el Sector; por otra parte, el subtema “Información de Trámites y Servicios” continúa siendo el segundo más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Gobierno.

Sector Salud

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|---------------------------------------------------|------------------|-------------|
| D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA | 628 | 15,26% |
| RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS | 286 | 6,95% |
| ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD | 194 | 4,72% |
| VACUNACIÓN COVID-19 | 180 | 4,38% |
| G. QUIRÚRGICAS | 177 | 4,30% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 2.649 | 64,39% |
| TOTAL | 4.114 | 100% |

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 15,26% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de octubre; en segundo lugar, se ubica el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” con el 6,95% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar los subtemas más reiterados en el Sector con los del mes anterior (septiembre) no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, el subtema “Ambulatorio medicina especializada” continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Salud; por otra parte, se observa que el subtema “Vacunación Covid 19” pasó de la segunda posición en septiembre a ubicarse en octubre en la cuarta posición como subtema más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Salud.

Sector Hábitat

En este Sector, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 14,20% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Acceso a vivienda” con el 10,14% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar estos subtemas más reiterados en el Sector Hábitat con los del mes anterior (septiembre), no se observa variación en la primera posición, teniendo en cuenta que el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” también fue el más reiterado en el Sector Hábitat en ese mes; por otra parte, hay que mencionar que el subtema “Acceso a vivienda” continúa siendo el segundo más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Hábitat.

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|---------------------------------------------|------------------|-------------|
| ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA | 535 | 14,20% |
| ACCESO A VIVIENDA | 382 | 10,14% |
| PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS | 293 | 7,78% |
| SOLICITUD ARRIENDO SOLIDARIO | 263 | 6,98% |
| SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS | 261 | 6,93% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 2.034 | 53,98% |
| TOTAL | 3.768 | 100% |

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

En este Sector, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 14,20% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Acceso a vivienda” con el 10,14% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar estos subtemas más reiterados en el Sector Hábitat con los del mes anterior (septiembre), no se observa variación en la primera posición, teniendo en cuenta que el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” también fue el más reiterado en el Sector Hábitat en ese mes; por otra parte, hay que mencionar que el subtema “Acceso a vivienda” continúa siendo el segundo más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Hábitat.

Sector Integración Social

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|-------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|
| ENLACE SOCIAL | 995 | 32,72% |
| APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR | 339 | 11,15% |
| JARDÍN INFANTIL DIURNO | 210 | 6,91% |
| CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE | 200 | 6,58% |
| CANASTAS Y BONOS | 179 | 5,89% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 1.118 | 36,76% |
| TOTAL | 3.041 | 100% |

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

En el Sector Integración Social, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes es “Enlace Social” con el 32,72% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de octubre; en segundo lugar, se ubica el subtema “Apoyos económicos adulto mayor” con el 11,15% del total de respuestas emitidas

en el Sector. Al comparar estos subtemas más reiterados en el Sector Integración Social con los del mes anterior (septiembre) no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, este mismo subtema “Enlace Social” fue el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Integración Social; por otra parte, el subtema “Apoyos económicos adulto mayor” continúa siendo el segundo más reiterado por la ciudadanía ante el Sector.

3.5. Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

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

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

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

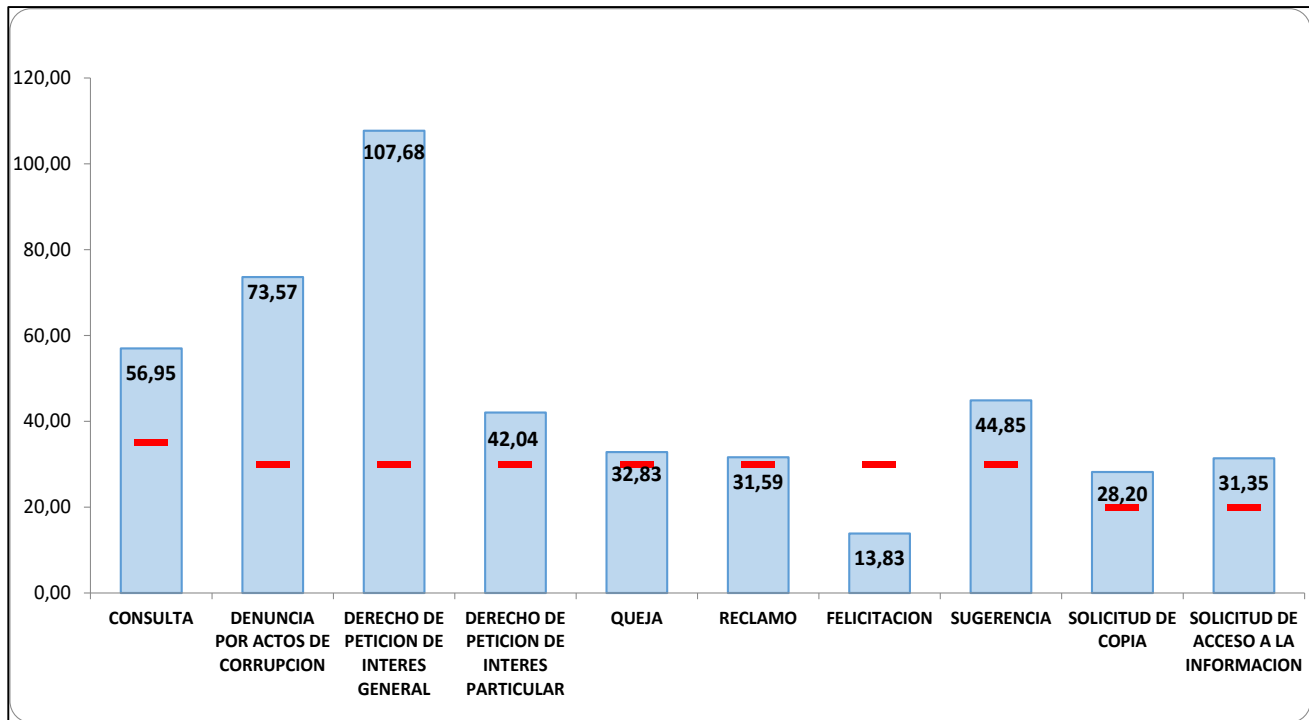
Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

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

Seguidamente, en la Gráfica No 5 se presenta el tiempo promedio de cierre en el Distrito Capital, según la tipología:



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

La Gráfica No 5 muestra que en el Distrito Capital los tiempos promedio de cierre de peticiones en Bogotá te escucha, para las tipologías “Consulta”, “Denuncia por actos de corrupción”, “Derecho de petición de interés general”, “Derecho de petición de interés particular”, “Queja”, “Reclamo”, “Sugerencia”, “Solicitud de copia” y “Solicitud de Acceso a la información” son superiores al término estipulado legalmente de acuerdo con el Decreto 491/2020.

En cuanto al tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en octubre fue de 50,86 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (septiembre) se presenta un aumento significativo, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 28,93 días hábiles en promedio.

A continuación, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, de acuerdo con el Decreto 491/2020:

| TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL | CONSULTA (35 DÍAS) | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS) | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS) | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS) | QUEJA (30 DÍAS) | RECLAMO (30 DÍAS) | FELICITACIÓN (30 DÍAS) | SUGERENCIA (30 DÍAS) | SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS) | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS) |
|----------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|-------------------|------------------------|----------------------|------------------------------|------------------------------------------------|
| AMBIENTE | 25,24 | 14,00 | 15,37 | 20,25 | 20,46 | 19,07 | 2,60 | 9,82 | 14,00 | 13,05 |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | 13,88 | 15,50 | 14,20 | 10,43 | 24,21 | 12,64 | 5,90 | 23,60 | 8,22 | 6,51 |
| DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 10,10 | 16,38 | 16,30 | 10,52 | 12,25 | 7,92 | | 19,00 | 11,50 | 9,91 |
| EDUCACIÓN | 16,10 | 4,50 | 16,61 | 16,63 | 15,76 | 14,27 | 8,60 | 4,40 | 16,71 | 13,83 |
| ENTES DE CONTROL | 1,29 | 1,50 | 7,64 | 5,49 | 4,92 | 12,17 | 6,00 | 13,00 | 18,75 | 12,61 |
| GESTIÓN JURÍDICA | 12,38 | | 28,00 | 13,17 | | | | | 9,67 | 17,00 |
| GESTIÓN PÚBLICA | 17,45 | 9,00 | 13,21 | 15,32 | 12,08 | 10,88 | 6,20 | 11,00 | 20,00 | 11,60 |
| GOBIERNO | 187,66 | 129,27 | 210,41 | 270,04 | 101,78 | 322,60 | 525,25 | 235,73 | 229,77 | 259,65 |
| HÁBITAT | 30,94 | 48,71 | 26,08 | 35,22 | 20,34 | 44,29 | 35,00 | 31,20 | 12,39 | 36,42 |
| HACIENDA | 37,98 | 8,50 | 55,65 | 71,28 | 11,90 | 47,26 | 24,00 | 55,33 | 13,09 | 16,32 |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | 18,49 | 3,83 | 15,91 | 13,06 | 13,59 | 12,21 | 9,55 | 17,57 | 8,72 | 12,53 |
| MOVILIDAD | 10,99 | 14,43 | 14,39 | 14,06 | 14,30 | 15,86 | 10,75 | 16,55 | 5,62 | 13,25 |
| MUJERES | 13,50 | 8,00 | 28,75 | 20,60 | 16,00 | 28,50 | 11,00 | 28,00 | 18,17 | 15,07 |

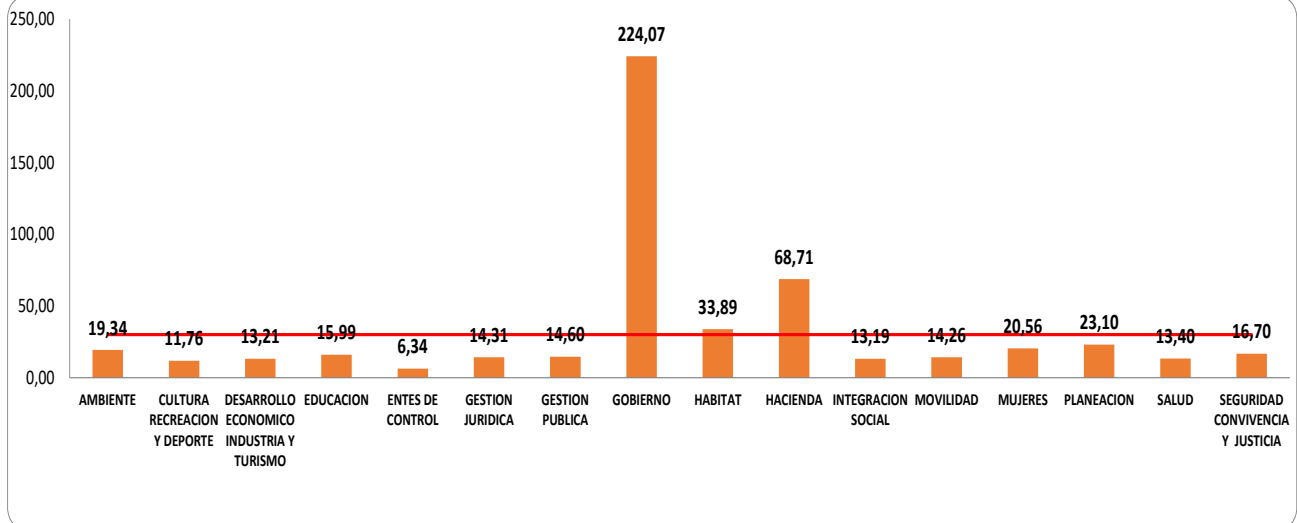
| TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL | CONSULTA (35 DÍAS) | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS) | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS) | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS) | QUEJA (30 DÍAS) | RECLAMO (30 DÍAS) | FELICITACIÓN (30 DÍAS) | SUGERENCIA (30 DÍAS) | SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS) | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS) |
|----------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|-------------------|------------------------|----------------------|------------------------------|------------------------------------------------|
| PLANEACIÓN | 35,78 | | 21,93 | 23,15 | 19,89 | 22,56 | 27,50 | 18,00 | 25,25 | 19,55 |
| SALUD | 14,30 | 13,20 | 17,38 | 13,79 | 13,02 | 13,90 | 7,13 | 14,92 | 7,80 | 10,48 |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | | | 22,52 | 14,93 | 18,22 | 10,10 | 11,15 | 17,75 | 13,17 | 7,45 |
| TOTAL GENERAL | 56,95 | 73,57 | 107,68 | 42,04 | 32,83 | 31,59 | 13,83 | 44,85 | 28,20 | 31,35 |

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

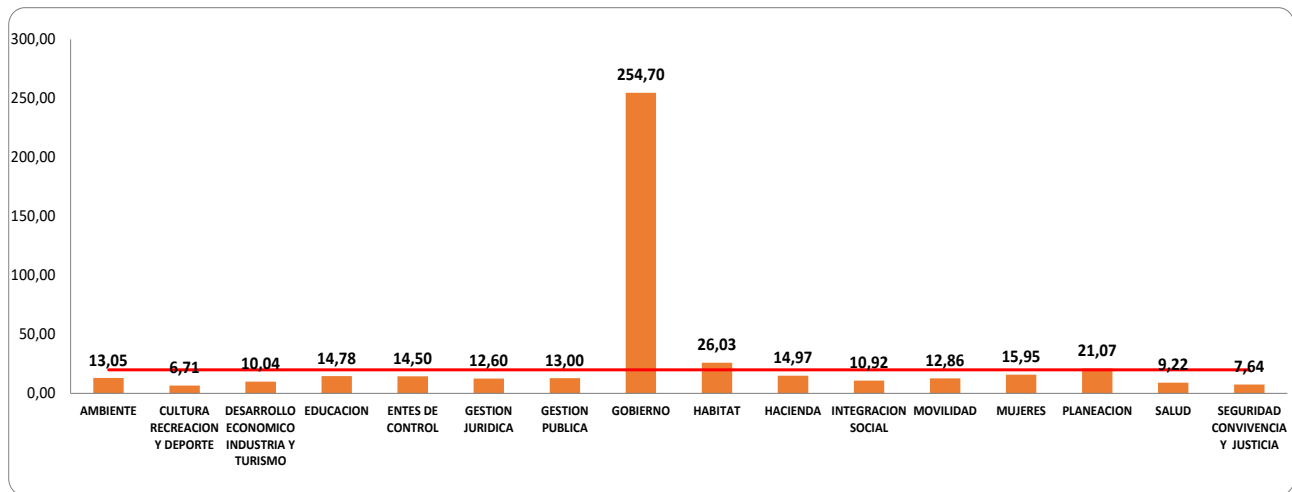
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

En la Tabla No 13 se observa que, en el mes de octubre, cuatro (4) sectores del Distrito Capital, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con el Decreto 491/2020: Gobierno (todas las tipologías), Hábitat (6 tipologías), Hacienda (5 tipologías) y Planeación (2 tipologías). Hay que mencionar que estos sectores, en el mes de septiembre también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con el Decreto 491/2020.

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



Gráfica No 6. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sector, en tipologías con tiempo legal de 30 días
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021



Gráfica No 7. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sector, en tipologías con tiempo legal de 20 días
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

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

En cuanto a la tipología "Consulta", con tiempo de respuesta de 35 días según lo establecido en el Decreto 491/2020, la Tabla No 13 muestra que los sectores Gobierno, Hacienda y Planeación, presentan un tiempo promedio de cierre superior al legalmente establecido.

3.6. Seguimiento a peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema

A continuación, en la Tabla No 14, se muestra las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas-pendientes de cierre en Bogotá te escucha, la cual muestra que la entidad que acumula el mayor número de peticiones es la Secretaría Distrital de Hacienda con 5.648 peticiones, que representan el 51,87% del total de peticiones vencidas - pendientes de cierre en el Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital de Gobierno, con 2.823 peticiones, que representan el 25,93% del total en el Distrito Capital.

| ENTIDAD | TOTAL | % |
|-------------------------------------------------------|---------------|-------------|
| SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA | 5.648 | 51,87% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO | 2.823 | 25,93% |
| SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT | 1.553 | 14,26% |
| EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ | 299 | 2,75% |
| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU | 128 | 1,18% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD | 103 | 0,95% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE-IDRD | 61 | 0,56% |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | 51 | 0,47% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN | 44 | 0,40% |
| U.A.E SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP | 29 | 0,27% |
| OTRAS ENTIDADES | 149 | 1,37% |
| TOTAL | 10.888 | 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 01/11/2021

3.7. 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 evaluado (septiembre)⁴ muestra los siguientes resultados:

| POBLACION | MUESTRA EVALUADA | COHERENCIA | | CLARIDAD | | CALIDEZ | | OPORTUNIDAD | | TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C | TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA | TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO |
|-----------|---------------------|------------|----------|----------|----------|---------|----------|-------------|----------|--------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------|
| | | CUMPLE | INCUMPLE | CUMPLE | INCUMPLE | CUMPLE | INCUMPLE | CUMPLE | INCUMPLE | | | |
| 38.803 | 2089 | 2022 | 67 | 1968 | 121 | 2020 | 69 | 1866 | 223 | 260 | 308 | 369 |
| | | 97% | 3% | 94% | 6% | 97% | 3% | 89% | 11% | 12% | 15% | 18% |

Tabla No 15. Evaluación en cuanto a calidad y calidez de las respuestas emitidas por entidades
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

La población corresponde a 38.803 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de septiembre; de estas, se tomó una muestra de 2.089 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁵:

Las cifras muestran que el 97% (2.022) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia", el 94% (1.968) cumple con el criterio de "Claridad", el 97% (2.020) cumple con el criterio de "Calidez" y el 89% (1.866) cumple con el criterio de "Oportunidad"; concluyéndose que el 12% (260) de respuestas evaluadas presentan incumplimiento de los criterios evaluados (Claridad, Coherencia, Calidez, Oportunidad); y el 15% (308 respuestas) no cumplen con el "Manejo del sistema".

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

⁴ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de septiembre/2021, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

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

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

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

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

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

| ENTIDAD | % CUMPLIMIENTO |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------|
| EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ | 67% |
| CANAL CAPITAL | 100% |
| CAPITAL SALUD EPS | 84% |
| U.A.E CATASTRO DISTRITAL | 94% |
| CODENSA | 77% |
| CONCEJO DE BOGOTÁ | 68% |
| CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR | 79% |
| DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO | 81% |
| EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU | 77% |
| EMPRESA DE TELÉFONOS-ETB | 83% |
| FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP | 96% |
| FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA | 92% |
| GAS NATURAL | 89% |
| GRÚAS Y PATIOS | 100% |
| IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES | 91% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD- IDCBS | 100% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER | 65% |
| INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON | 85% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC | 89% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC | 96% |
| INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA | 76% |
| INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR | 42% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT | 100% |
| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU | 76% |
| INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO- IDEP | 94% |
| INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES | 64% |
| JARDÍN BOTÁNICO-JBB | 79% |
| LA TERMINAL DE TRANSPORTE | 100% |
| LOTERÍA DE BOGOTÁ | 100% |
| METRO DE BOGOTÁ S.A. | 96% |
| ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB | 93% |
| PERSONERÍA DE BOGOTÁ | 100% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE | 66% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA | 77% |

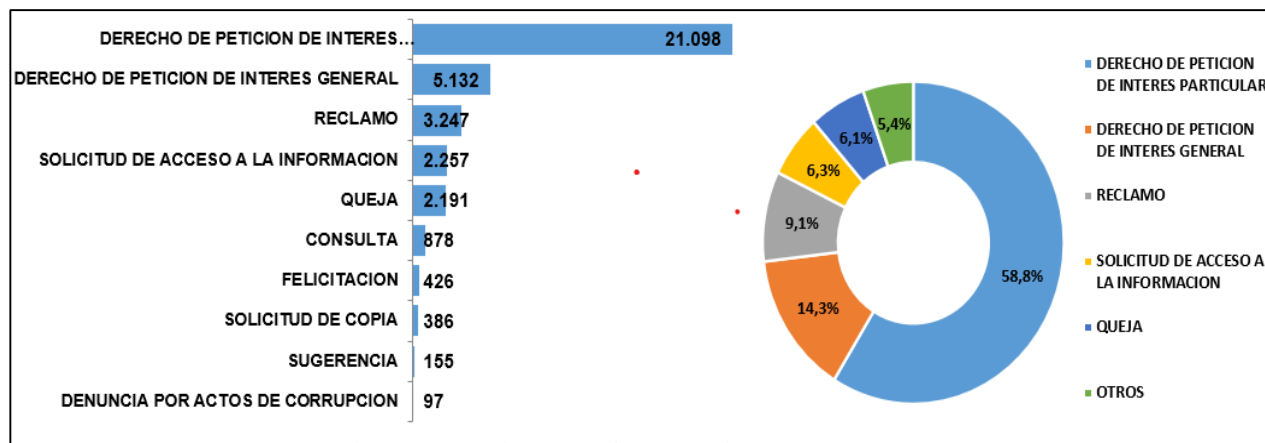
| ENTIDAD | % CUMPLIMIENTO |
|---------------------------------------------------------------|----------------|
| SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO | 65% |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | 83% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | 67% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA | 37% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 86% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER | 93% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN | 71% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD | 86% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 83% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT | 20% |
| SECRETARÍA GENERAL | 86% |
| SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL | 91% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD | 92% |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL | 90% |
| SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM | 90% |
| SUBRED CENTRO ORIENTE | 97% |
| SUBRED NORTE | 88% |
| SUBRED SUR | 94% |
| SUBRED SUR OCCIDENTE | 97% |
| TRANSMILENIO | 97% |
| U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP | 79% |
| UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL | 71% |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ | 93% |
| UNIVERSIDAD DISTRITAL | 76% |
| VEEDURÍA DISTRITAL | 96% |

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

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 8 se muestra la clasificación de peticiones por tipología, observándose que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de octubre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 21.098 peticiones, que representan el 58,8% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda

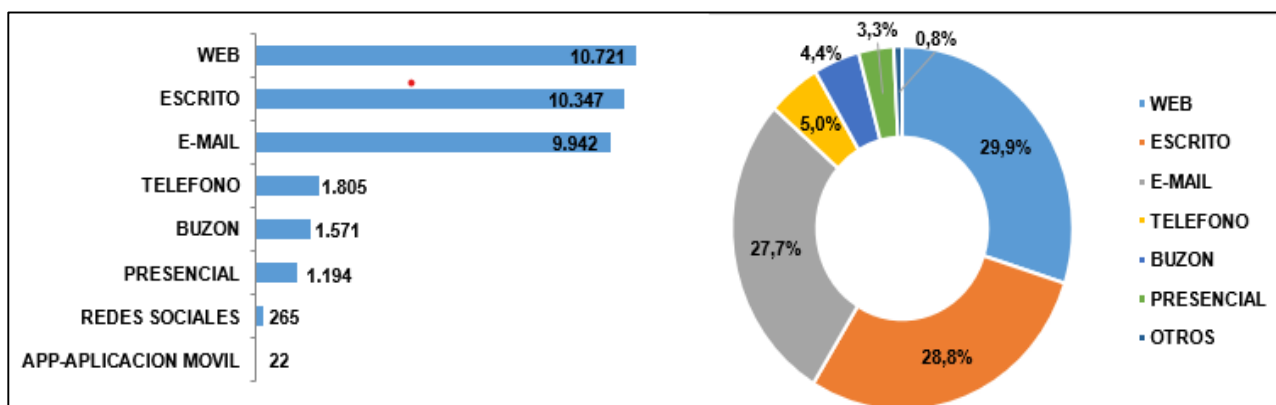
tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.132 peticiones que representan el 14,3% del total registrado. Frente al mes anterior (septiembre) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología con más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

5. CANALES DE INTERACCIÓN



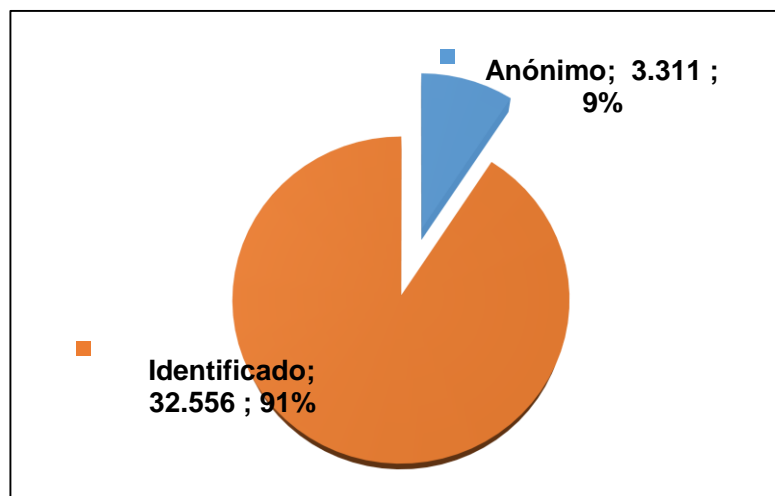
Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

La Gráfica No 9 muestra el registro de peticiones ciudadanas clasificadas por canales de interacción, en la cual se observa que en el mes de octubre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Web” con 10.721 peticiones, que representan el 29,9% del total de peticiones

registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 10.347 peticiones (28,8% 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 este mismo canal (Web) se ubicó en esta 1ª posición como canal más utilizado por la ciudadanía; igualmente, hay que mencionar que el canal “Escrito” también se ubicó en el mes anterior como el segundo más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Distrito Capital.

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO



Gráfica No 10. Calidad del Requirente

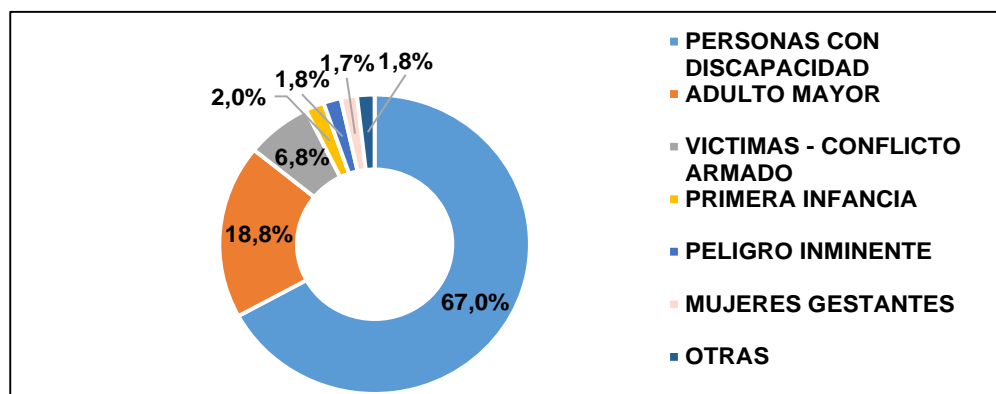
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de octubre por la ciudadanía, 32.556 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales representan el 91% del total de peticiones registradas, y 3.311 peticiones (9% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (septiembre) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (91%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

En el mes de octubre, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 6.149 peticiones (17,14% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas con discapacidad, adulto mayor, víctimas de conflicto armado, primera infancia, peligro inminente, mujeres gestantes, entre otras). En la Gráfica

No 11 muestra que la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (67,7% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Adulto mayor" con el 18,8% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha:



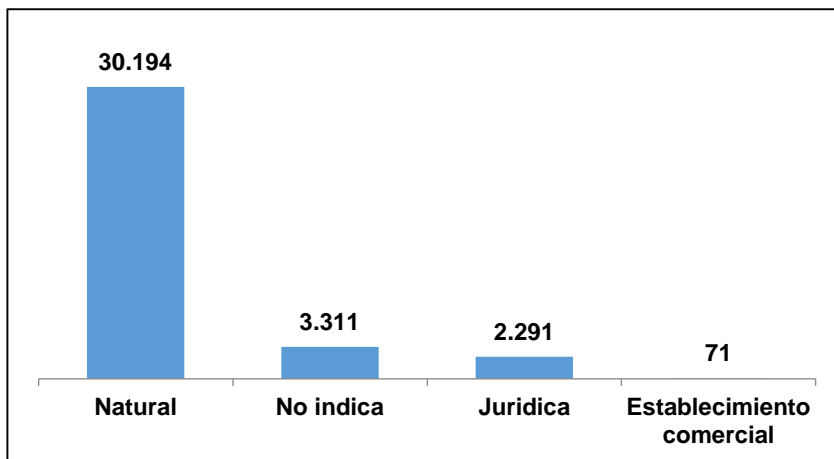
Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

Al comparar las cifras de condición del peticionario registradas en el mes de octubre, con las del mes anterior (septiembre), no se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que "Personas con discapacidad" también se ubicó en el mes de septiembre como la condición con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones -Bogotá te escucha.

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

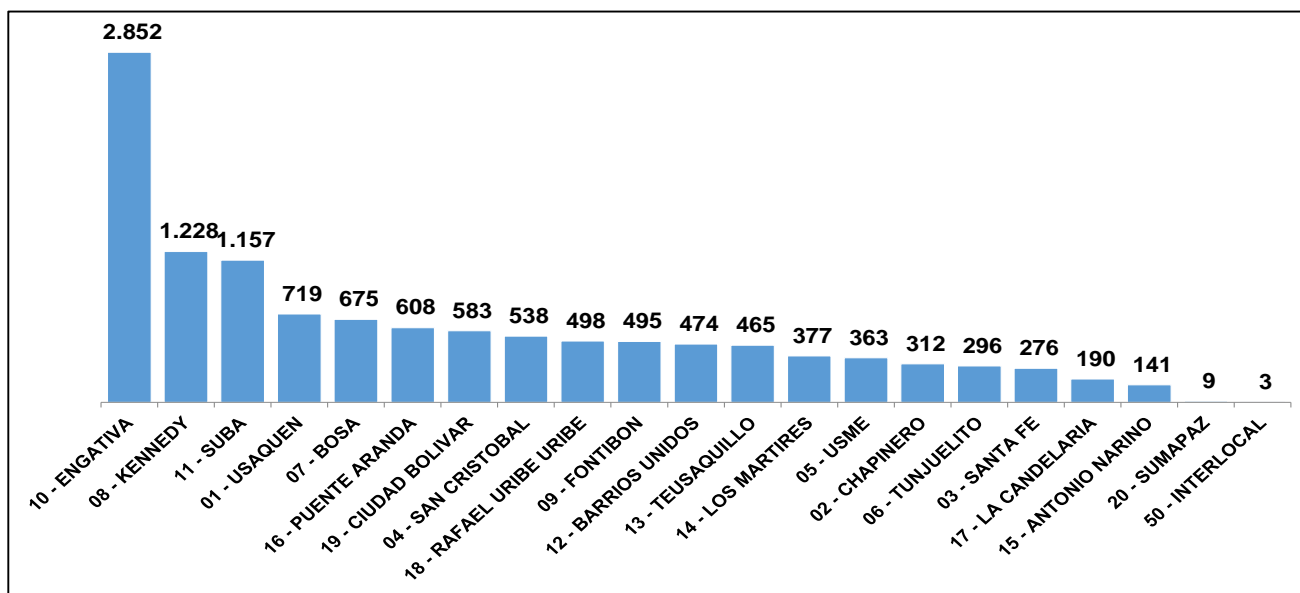
En la Gráfica No 12 se muestra el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial); observándose que en el mes de octubre 30.194 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 84,18% del total registrado en el Distrito; 2.291 peticiones (6,39%) registraron como personas jurídicas, 71 peticiones (0,20%) como establecimiento comercial; y en 3.311 peticiones (9,23%) no se reporta esta información. Frente al mes anterior (septiembre), no se observa variación en la proporción de tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que los peticionarios identificados como "Personas naturales" continúan siendo los de mayor registro en el Sistema Bogotá te escucha.



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de octubre, en 12.259 peticiones (34,17% del total registrado en el mes de octubre) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (localidad donde se origina la petición - zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), observándose que las localidades de Engativá, Kennedy y Suba son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 2.852, 1.228 y 1.157 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 42,72% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de octubre. Frente al mes anterior (septiembre), se observa que las mismas tres localidades (Engativá, Kennedy Suba) continúan siendo las más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante el Distrito Capital; destacándose que la Localidad de Engativá continúa siendo la más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante el Distrito Capital. A su vez, las Localidades de Suba y Kennedy intercambiaron posición: la Localidad de Kennedy pasó de la tercera posición en el mes de septiembre, a ubicarse en octubre como la segunda localidad más relacionada con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones, desplazando a la Localidad de Suba a la tercera posición.

A continuación, en la Tabla No 17 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Kennedy y Suba):

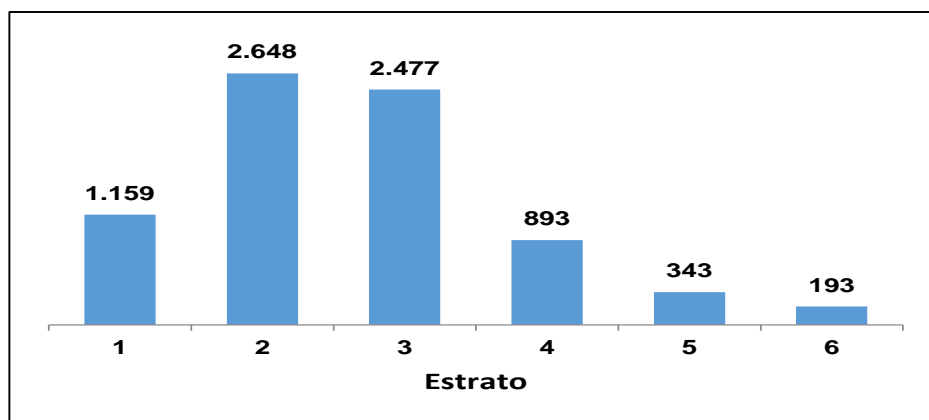
| LOCALIDAD DE LOS HECHOS | TEMA | No TOTAL PETICIONES |
|-------------------------|--------------------------|---------------------|
| 10 - ENGATIVÁ | CONTRAVENCIONES | 1.026 |
| | COACTIVO | 662 |
| | SERVICIO A LA CIUDADANÍA | 63 |
| 08 - KENNEDY | CONTRAVENCIONES | 265 |
| | COACTIVO | 157 |
| | EMERGENCIA COVID 19 | 75 |
| 11 – SUBA | CONTRAVENCIONES | 252 |
| | COACTIVO | 133 |
| | EMERGENCIA COVID-19 | 78 |

Tabla No. 17. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2021

La tabla anterior muestra que los temas “Coactivo” y “Contravenciones” son transversales en las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Kennedy y Suba).

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2021

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de octubre se registraron 7.713 peticiones que incluyeron esta variable las cuales representan el 21,5% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (2.648 peticionarios) que representan el 34,3% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de octubre; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 3” con 2.477 peticiones que representan el 32,1% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (septiembre) se observa variación en cuanto al estrato con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que, en septiembre, la primera posición estuvo ocupada por el “Estrato 3” que pasó a ubicarse en octubre en el segundo lugar.

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

En el marco de lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”, a continuación, en la Tabla No 18 se muestran las peticiones que en el mes de septiembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 173 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

| SECTOR | ENTIDAD | ASUNTO |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AMBIENTE | SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE | Consejo Local de Propiedad Horizontal en un sector de la ciudad presenta inquietudes en materia de participación ciudadana. |
| | | Junta administradora local presenta inquietudes frente al proyecto Corredor Ambiental Río Arzobispo |
| | | Solicitud de información respecto a comisiones ambientales locales |
| | | Solicitud de información frente a labores de voluntariado |
| | | Entidad sin ánimo de lucro solicita acompañamiento en iniciativa ambiental |
| | | Solicitud de información frente a labores de voluntariado |
| | | Solicitud de participación de la entidad en documental del río Bogotá |
| | | Invitación a dialogo sobre cambio climático |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | IDARTES - INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES | Denuncia sobre incumplimiento de protocolos de bioseguridad en teatro la castellana |
| | | Solicitud para retomar actividades culturales |
| | | Ciudadano(a) felicita a la entidad por su labor |
| | | Ciudadano(a) felicita a la entidad por su labor |
| | | Ciudadano(a) felicita a la entidad por su labor |
| | | Solicitud de información sobre sección de transparencia en página web. |
| | | Ciudadano(a) felicita a la entidad por su labor |
| | | Ciudadano(a) felicita a la entidad por su labor |
| | | Ciudadano(a) felicita a la entidad por su labor |
| | | Ofrecimiento obra de teatro musical |
| | | Ciudadano(a) felicita a la entidad por su labor |
| | | Solicitud de información sobre publicaciones de distrito grafiti y del comité para la práctica responsable del grafiti. |
| | | Solicitud para participación como autor en libro al viento. |
| Ciudadano(a) felicita a funcionario por su labor | | |
| EDUCACIÓN | SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | Manifestación de inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad. |
| | | Manifestación de inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad. |
| | | Manifestación de inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad. |
| | | Denuncia sobre baja calidad de tapabocas para docentes y estudiantes en colegios públicos |
| | | Manifestación de inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad. |

| | | |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EDUCACIÓN | SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | Manifestación de inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad. |
| | | Manifestación de inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad. |
| | | Manifestación de inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad. |
| | | Observaciones a proceso de convocatoria Régimen especial de un Colegio de la ciudad. |
| | | Observaciones a proceso de convocatoria Régimen especial de un Colegio de la ciudad. |
| | | Asociación de docentes presenta inquietudes frente temas administrativos y académicos de colegio de la ciudad. |
| | | Observaciones a proceso cubrimiento de vacante temporal de docente en colegio de la ciudad. |
| | | Manifestación de inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad. |
| | | Consulta sobre afectaciones a las instituciones educativas públicas y privadas a raíz del Paro Nacional 2021. |
| | | Solicitud para implementar cátedra técnica y tecnológica en instituciones educativas |
| | | Manifestación de inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad. |
| | | Solicitud de información sobre el cierre de la jornada nocturna en colegio de la ciudad. |
| | | Observaciones a proceso de convocatoria Régimen especial de un Colegio de la ciudad. |
| | UNIVERSIDAD DISTRITAL | Observaciones a proceso de convocatoria Régimen especial de la Universidad Distrital |
| | Denuncia por posibles actos de corrupción. | |
| ENTES DE CONTROL | CONCEJO DE BOGOTÁ | Solicitud de información sobre conflictos de intereses, impedimentos y unidades de trabajo de concejales |
| GOBIERNO | SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO | Constructora presenta inquietudes frente a adjudicación de proceso licitatorio |
| | | Denuncia sobre adecuaciones a inmueble sin licencia de construcción |
| | | Denuncia por irregularidades en junta de acción comunal. |
| | | Solicitud relacionada con método de pago a ediles en los fondos de desarrollo local. |
| | | Denuncia sobre presuntas irregularidades e inobservancia al debido proceso |
| | | Denuncia sobre condiciones de bioseguridad en un edificio de oficinas de la ciudad |
| | | Denuncia por irregularidades en junta de acción comunal. |
| | Denuncia sobre posibles irregularidades en expendio de licor, solicita intervención. | |

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GOBIERNO | SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO | Solicitud de información sobre obra de cambio de redes sanitarias y alcantarillado |
| | | Denuncia sobre posibles irregularidades en zona comercial de la ciudad, solicita intervención. |
| | | Denuncia sobre expendio de bebidas alcohólicas que genera incomodidad en la comunidad, solicita intervención. |
| | | Denuncia sobre posibles irregularidades en programa de asistencia social |
| | | Denuncia por posible incumplimiento de medidas de salubridad de un expendio de bebidas lácteas |
| | | Denuncia por presuntas irregularidades en ventas de predios |
| | | Inconformidad con obra de conservación de la malla vial |
| | | Queja por funcionamiento ilícito de cocinas en un sector de la ciudad. |
| | | Veeduría ciudadana presenta inconformidad con respuesta recibida |
| | | Reiteración de denuncia sobre posibles irregularidades con medidas sanitarias y de bioseguridad en establecimiento de un sector de la ciudad, solicita intervención. |
| | | Veeduría ciudadana solicita información sobre el presupuesto participativo de una localidad de la ciudad |
| | | Queja por inseguridad en un sector de la ciudad |
| | | Denuncia por maltrato animal |
| | | Denuncia sobre condiciones de bioseguridad en un salón de belleza |
| | | Denuncia sobre posibles irregularidades en clínica veterinaria |
| | | Solicitud de información sobre permiso otorgado para instalar cerca eléctrica en un conjunto residencial |
| | | Denuncia sobre condiciones de bioseguridad en un gimnasio |
| | | Inconformidad por no respuesta a petición |
| | | Denuncia sobre posibles irregularidades en clínica odontológica |
| | | Denuncia por posible incumplimiento de medidas de salubridad y bioseguridad en un expendio de alimentos |
| | | Queja sobre elementos de seguridad en establecimiento recreativo infantil |
| | | Queja por inseguridad en un sector de la ciudad |
| | | Denuncia de problemática de ruido en sector aledaño a centro comercial |
| | | Queja por falta de vías peatonales en el Aeropuerto el Dorado |
| Denuncia por posible incumplimiento de medidas de salubridad y bioseguridad en un expendio de alimentos | | |
| Denuncia sobre posibles irregularidades en locales comerciales | | |
| Denuncia por posible incumplimiento de medidas de salubridad en local comercial | | |

| | | |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GOBIERNO | SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO | Denuncia sobre condiciones de bioseguridad en un edificio de oficinas de la ciudad |
| | | Denuncia por posibles actos de corrupción y funcionamiento ilícito de establecimiento de pelea de gallos |
| | | Denuncia por invasión del espacio público por parte de taller automotriz |
| | | Manifestación de inconformidad en elección de consejo local |
| | | Denuncia por presuntas irregularidades en el funcionamiento de un montallantas |
| | | Solicitud de información con respecto a una obra publica |
| HÁBITAT | ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO | Solicitud de copias de radicados relacionados con contrato suscrito por la entidad |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON | Solicitud de información frente a las funciones de la entidad |
| | | Queja por invasión de espacio público por parte de recicladores |
| | | Solicitud de vinculación a programas de capacitación técnico laboral |
| | | Consulta sobre procesos y procedimientos utilizados para evitar la emisión de contaminación en Bogotá |
| | | Queja en relación con el trato de los guías de cultura ciudadana |
| | | Consultorio jurídico |
| | | Sugerencia de un ciudadano frente al cuidado de las instalaciones |
| | | Solicitud de información actualizada sobre la base de datos de organizaciones juveniles por localidades de Bogotá |
| | | Solicitud de información de los contratos suscritos por la entidad |
| | | Ciudadana solicita información relacionada con los procesos de reparación directa |
| | | Solicitud de información sobre un registro civil o documento de identidad de un ciudadano desaparecido |
| | | Solicitud de ayudas económicas por parte de víctimas de desplazamiento forzado |
| | | Solicitud de información sobre vacante definitivas en la entidad |
| | | Solicitud de cupo para institución educativa |
| | | Felicitación a la entidad por su gestión |
| | | Solicitud de información sobre ayudas brindadas por la entidad |
| | | Solicitud de información sobre ayudas brindadas por la entidad |
| | | Solicitud de información sobre sección de transparencia en página web. |
| Felicitación a la entidad por su gestión | | |
| Solicitud de mejoras en sede de la entidad | | |
| Solicitud de apoyo laboral | | |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| INTEGRACIÓN SOCIAL | SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle |
| | | Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle |
| | | Consulta sobre programa de educación tecnológica |
| | | Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle |
| | | Solicitud de información sobre gestión documental de la entidad con fines académicos |
| | | Solicitud de articulación para realizar actividades con población de adultos mayores |
| | | Remisión de documentos de pólizas de contrato |
| | | Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad |
| | | Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad |
| | | Solicitud de intervención por ruido de planta eléctrica de centro educativo |
| | | Solicitud de intervención ante problemática con recicladores |
| | | Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad |
| | | Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad |
| | | Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad |
| | | Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle |
| | | Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle |
| | | Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle |
| | | Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad |
| | | Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad |
| | | Queja por funcionamiento de línea telefónica de la entidad |
| | | Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad |
| | | Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad |
| | | Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad |
| | | Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad |
| | | Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle |
| | | Solicitud de intervención por abandono de menores de edad |
| | | Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad |
| | | Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle |
| | | Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle |
| | | Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle |
| Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle | | |
| Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad | | |
| Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad | | |

| | | |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INTEGRACIÓN SOCIAL | SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad |
| | | Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle |
| | | Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle |
| | | Inconformidad con procedimiento en comisaria de familia |
| | | Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle |
| | | Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle |
| | | Solicitud de información sobre atención de mujeres víctimas de violencia |
| | | Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle |
| | | Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle |
| | | Inconformidad ante respuesta de la entidad |
| | | Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle |
| | | Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle |
| | | Solicitud respecto a Elecciones Consejos Locales de Sabios y Sabias |
| | | Solicitud de intervención ante problemática con habitantes de la calle |
| | | Solicitud de información sobre cursos que ofrece la entidad |
| | | Inconformidad ante respuesta de la entidad |
| | | Solicitud de cupo para institución educativa |
| | | Queja por maltrato de adulto mayor en sede de caja de compensación |
| Solicitud de apoyo para realizar evento para niños | | |
| MOVILIDAD | INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU | Solicitud de planos viales |
| | | Solicitud de socialización previo al inicio de la obra |
| | | Solicitud de inscripción a comité de participación |
| | | Solicitud para la creación de Mesa de Dialogo Reconciliación y Concertación |
| | | Solicitud de información sobre medidas de mitigación por atraso en las obras |
| | | Solicitud de actas y grabación de comités IDU |
| | | solicitud de información sobre los espacios de participación para la comunidad |
| | | solicitud de inscripción en Comité de participación IDU |
| | solicitud de inscripción en Comité de participación IDU | |
| | METRO DE BOGOTÁ S.A. | Solicitud de inclusión social de la Veeduría ciudadana en los eventos con participación de la ciudadanía |
| SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD | Solicitud de extensión de medida de excepción de pico y placa a personal de IPS | |

| | | |
|-------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SALUD | SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD | Veeduría ciudadana denuncia múltiples problemáticas |
| | SUBRED SUR | Solicitud de información sobre obra del Hospital de Usme |
| | SUBRED SUR | Denuncia por irregularidades en contratación de un hospital de la ciudad |
| | SUBRED SUR OCCIDENTE | Solicitud de información sobre la gestión de la unidad de atención y reparación a las víctimas |

Tabla No. 18. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2021

El análisis del asunto de las peticiones listadas en la Tabla No 18, 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; por lo cual se hace un llamado a las Entidades para que, en caso que se requiera capacitación a los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, lo soliciten de manera inmediata la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.

12. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

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

Seguidamente, en la Tabla No 19 se presenta dicho consolidado para el mes de septiembre/2021⁶:

⁶ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 22 de octubre de 2021.

| Sector | Entidad | Septiembre | | | | |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| | | Cifras | | Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS | | Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010 |
| | | Reporte del sistema de gestión de peticiones | Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS | Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales) | Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS | |
| GESTIÓN PÚBLICA | Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá | 5.815 | 5.815 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Dpto. Administración del Servicio Civil Distrital | 27 | 192 | 165 | N.A. | 14,06% |
| GOBIERNO | Secretaría Distrital de Gobierno | 2.580 | 2.580 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Dpto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP | 418 | 418 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC | 42 | 42 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| HACIENDA | Secretaría Distrital de Hacienda | 995 | 995 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD. | 246 | 246 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP | 198 | 201 | 3 | N.A. | 98,51% |
| | Lotería de Bogotá | 70 | 70 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| PLANEACIÓN | Secretaría Distrital de Planeación | 290 | 290 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO | Secretaría Distrital de Desarrollo Económico | 45 | 45 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Instituto para la Economía Social – IPES | 294 | 294 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Instituto distrital de turismo - IDT | 16 | 62 | 46 | N.A. | 25,81% |
| EDUCACIÓN | Secretaría de Educación del Distrito | 1.345 | 1.362 | 17 | N.A. | 98,75% |
| | Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP | 25 | 50 | 25 | N.A. | 50,00% |
| | Universidad Distrital | 111 | 111 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| SALUD | Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS | 3 | 3 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Secretaría Distrital de Salud | 1.380 | 1.380 | N.A. | N.A. | 100,00% |

| | | | | | | |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------|------------|--------|------|---------|
| | Sub Red Sur | 577 | 577 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Sub Red Sur Occidente | 465 | 465 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Sub Red Centro Oriente | 364 | 364 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Sub Red Norte | 370 | 370 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Capital Salud | 380 | 727 | 347 | N.A. | 52,27% |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | Secretaría Distrital de Integración Social | 2.784 | 2.784 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON | 21 | 21 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte | 142 | 142 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD | 384 | 641 | 257 | N.A. | 59,91% |
| | Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB | 6 | 6 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC | 75 | 75 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA | 71 | 71 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Instituto Distrital de las Artes - IDARTES | 278 | 288 | 10 | N.A. | 96,53% |
| | Canal Capital | 36 | 36 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| AMBIENTE | Secretaría Distrital de Ambiente | 1.302 | 1.834 | 532 | N.A. | 70,99% |
| | Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER | 47 | 47 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Jardín Botánico "José Celestino Mutis" | 407 | 412 | 5 | N.A. | 98,79% |
| | Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA | 742 | 871 | 129 | N.A. | 85,19% |
| MOVILIDAD | Secretaría Distrital de Movilidad | 6.851 | 14.745 | 7.894 | N.A. | 46,46% |
| | Instituto de Desarrollo Urbano-IDU | 1.077 | 2.270 | 1.193 | N.A. | 47,44% |
| | Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV | 343 | 343 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Transmilenio S.A. | 605 | 42.514 | 41.909 | N.A. | 1,42% |
| | Terminal de Transporte S.A. | 86 | 86 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Sistema Integrado de Movilidad - SIM | 65 | NO REPORTA | | | N/A |
| | Metro de Bogotá S.A. | 330 | 330 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| HÁBITAT | Secretaría Distrital del Hábitat | 2.129 | 2.129 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Caja de Vivienda Popular - CVP | 916 | 916 | N.A. | N.A. | 100,00% |

| | | | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------|----------------|----------------|----------|---------------|
| | U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP | 179 | 179 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Empresa de Renovación Urbana - ERU | 42 | 42 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB | 82 | 88.651 | 88.569 | N.A. | 0,09% |
| | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP | 27 | NO REPORTA | | | N/A |
| MUJER | Secretaria de la Mujer | 190 | 190 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia | 592 | 978 | 386 | N.A. | 60,53% |
| | U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá | 269 | 269 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| GESTIÓN JURÍDICA | Secretaría Jurídica Distrital | 29 | 29 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| ENTES DE CONTROL | Concejo de Bogotá | 121 | 121 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| | Veeduría Distrital | 307 | 307 | N.A. | N.A. | 100,00% |
| TOTAL | | 36.591 | 177.986 | 141.487 | 0 | 20,56% |

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/11/2021
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 11/11/2021

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se observa que de las 55 entidades que deben reportar la información, dos (2) entidades no presentaron informe; es decir, 53 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (septiembre). Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 36.591 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 177.986 peticiones lo cual muestra una diferencia de 141.487 peticiones⁷, llegando a un cumplimiento del 20,56%; es decir, de la totalidad de peticiones registradas, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 20,56% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB (0,09%), Transmilenio S.A. (1,42%), Dpto. Administrativo del Servicio Civil Distrital (14,06%), Instituto Distrital de Turismo (25,81%), Instituto de Desarrollo Urbano-IDU (47,44%), Secretaría Distrital de Movilidad (46,46%), Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP (50,0%), Capital Salud (52,27%), Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD (59,91%).

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

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

13. RECOMENDACIONES

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

De conformidad con lo anterior, se solicita se realice de manera oportuna el cierre de la petición, cualquier duda que la entidad tenga en relación con el trámite de las peticiones que se tramitan a través del Sistema de Gestión de Peticiones “Bogotá Te Escucha”, podrá ser enviada al correo soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co.

- En cuanto a las entidades relacionadas con las temáticas/subtemas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Gobierno Local, Salud, Asistencia Social, Ambiente, Urbanismo-vivienda, Financiero, Educación, Seguridad y convivencia y Familia) se les invita a realizar una identificación de los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A los sectores (Gobierno, Hábitat, Hacienda, Planeación), que presentaron tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente (Decreto 491 de 2020) de acuerdo con las tipologías, se les invita a propiciar las mejoras pertinentes (validación de capacidad de

⁸ Septiembre 2021

respuesta, mejoramiento en procedimientos, entre otros) con el fin de dar cumplimiento a los términos de ley vigentes.

- A las entidades que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado de Calidad y Oportunidad en las respuestas, enviado mensualmente a cada entidad.
- Hacer un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación a los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, los soliciten de manera inmediata la Dirección Distrital de Calidad, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas.
- Se recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de realizar de manera oportuna el Reporte de seguimiento 371 en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010.
- A las entidades que no registraron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, la totalidad de peticiones recibidas:
 - Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAB
 - Transmilenio S.A.
 - Dpto. Administrativo del Servicio Civil Distrital.
 - Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
 - Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
 - Capital Salud.
 - FONCEP
 - Instituto Distrital de las Artes- IDARTES
 - Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP
 - Secretaría de Educación del Distrito
 - Secretaría Distrital de Movilidad

- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA
- Jardín Botánico-JJB

Registrar la totalidad de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 y al Manual para la gestión de peticiones ciudadanas Versión 03.

- Se solicita a las entidades (Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría General, U.A.E. Catastro Distrital, Secretaría Distrital del Hábitat, Instituto de Desarrollo Urbano-IDU, U.A.E. de Servicios Públicos- UAESP, Secretaría de Educación del Distrito, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Hábitat, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, Defensoría del Espacio Público-DADEP, Transmilenio, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Secretaría Distrital de Movilidad, Sub Red Suroccidente, Sub Red Centro Oriente, Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico-IDEP, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC, Instituto Distrital para la Recreación y Deporte - IDR), que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades distritales”, subsanar la falencia de clasificación de la petición en el cierre, toda vez que se recuerda que el traslado de la petición no se considera una respuesta de fondo.

Cifras: Javier Fernando Pinzón Díaz - Profesional Universitario
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada
Aprobó: Yaneth Moreno Romero Directora Distrital de Calidad del Servicio