



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME PETICIONES ENTIDADES
DISTRITALES SEPTIEMBRE - 2021

Página 1 de 61

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES SEPTIEMBRE - 2021

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. OCTUBRE DE 2021

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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.	8
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR	12
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	13
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS	16
3.5.	TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS.....	21
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS- PENDIENTES DE CIERRE EN EL SISTEMA.....	26
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES.....	27
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....	30
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	31
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO.....	32
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO	33
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO.....	34
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C	34
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	36
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	37
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	53
13.	RECOMENDACIONES	58

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES SEPTIEMBRE – 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 den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

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

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

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 septiembre/2021, mostrando la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes y registradas por sector, la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, análisis de calidad y calidez de las respuestas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

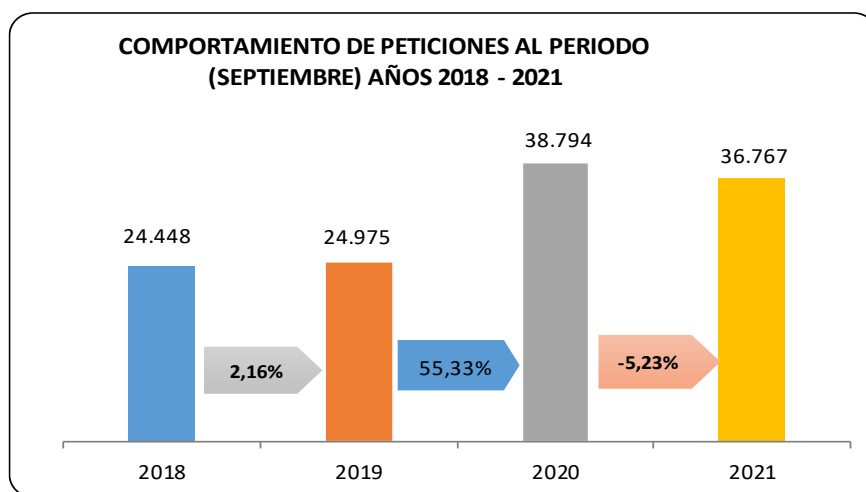
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS										
PERIODO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Diferencia 2021 - 2020		Diferencia frente al mes anterior	
							No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.039	17.643	22.381	21.033	15.829	29.617	13.788	87,11%	3.091	11,65%
Febrero	20.458	22.657	29.728	25.625	22.659	30.108	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					
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	299.482				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 a 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

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 30 de septiembre), 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 septiembre se registraron 36.767 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose un aumento de 2.251 peticiones (6,52%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (agosto), y una disminución de 2.027 peticiones (-5,23%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (septiembre de 2020).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de septiembre periodo 2018 a 2021
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

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

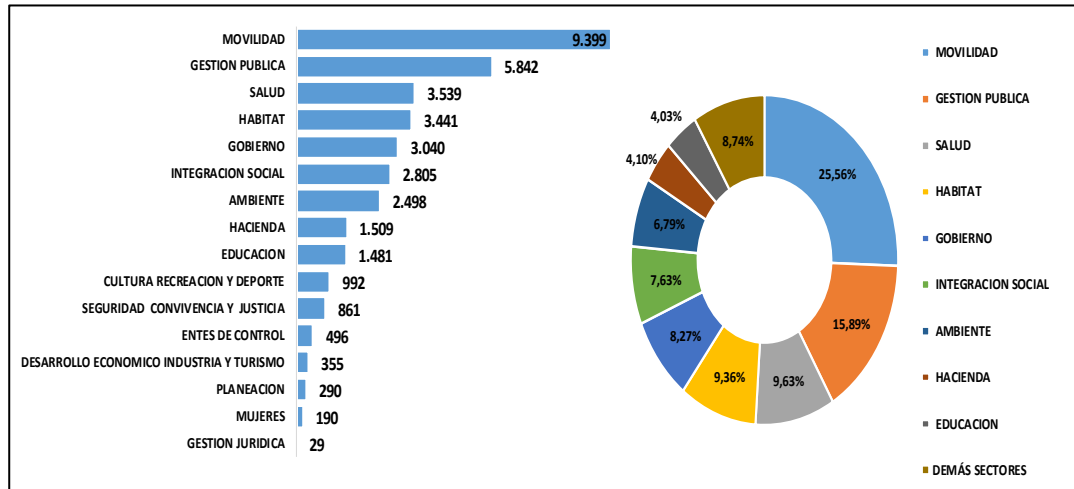
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2020- 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

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.

Seguidamente, en la Gráfica No 2 se muestra el registro de peticiones en el Distrito Capital en el mes de septiembre/2021 por sectores:



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - septiembre 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

La Gráfica No 2 muestra que en este mes, el TOP de 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 9.399 peticiones (25,56%), Salud con 3.539 peticiones (9,63%), Hábitat con 3.441 peticiones (9,36%), Gobierno con 3.040 (7,63%) e Integración Social 2.805 peticiones (7,63%), las cuales acumulan 22.224 peticiones y representan el 60,45% del total de las peticiones registradas en el mes de septiembre en el Distrito Capital. Hay que mencionar que se excluye de este TOP al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone de los canales WEB 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.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (agosto), 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 se posicionó como el de mayor registro de peticiones en el Distrito Capital. Por otra parte, hay que mencionar que estos mismos cinco sectores (Movilidad, Hábitat, Salud, Gobierno e Integración Social,) también fueron los de mayor registro de peticiones en el Distrito Capital mes de agosto de 2021.

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

En la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de septiembre, 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	6.851	72,89%	18,63%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	1.077	11,46%	2,93%
	TRANSMILENIO	605	6,44%	1,65%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	343	3,65%	0,93%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	330	3,51%	0,90%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	86	0,91%	0,23%
	SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	65	0,69%	0,18%
	GRÚAS Y PATIOS	42	0,45%	0,11%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		9.399	100%	25,56%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	5.815	99,54%	15,82%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	27	0,46%	0,07%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		5.842	100%	15,89%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.380	38,99%	3,75%
	SUBRED SUR	577	16,30%	1,57%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	465	13,14%	1,26%
	CAPITAL SALUD EPS	380	10,74%	1,03%
	SUBRED NORTE	370	10,45%	1,01%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	364	10,29%	0,99%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	3	0,08%	0,01%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
TOTAL SECTOR SALUD		3.539	100%	9,63%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2.129	61,87%	5,79%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	916	26,62%	2,49%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	179	5,20%	0,49%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	82	2,38%	0,22%
	CODENSA	47	1,37%	0,13%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU	42	1,22%	0,11%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB	27	0,78%	0,07%
	GAS NATURAL	19	0,55%	0,05%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		3.441	100%	9,36%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.580	84,87%	7,02%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	418	13,75%	1,14%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	42	1,38%	0,11%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		3.040	100%	8,27%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2.784	99,25%	7,57%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	21	0,75%	0,06%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		2.805	100%	7,63%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.302	52,12%	3,54%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	742	29,70%	2,02%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	407	16,29%	1,11%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	47	1,88%	0,13%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.498	100%	6,79%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	995	65,94%	2,71%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	246	16,30%	0,67%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	198	13,12%	0,54%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	70	4,64%	0,19%
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.509	100%	4,10%
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1.345	90,82%	3,66%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	111	7,49%	0,30%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	25	1,69%	0,07%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		1.481	100%	4,03%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	384	38,71%	1,04%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	278	28,02%	0,76%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	142	14,31%	0,39%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	75	7,56%	0,20%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	71	7,16%	0,19%
	CANAL CAPITAL	36	3,63%	0,10%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	6	0,60%	0,02%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		992	100%	2,70%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	592	68,76%	1,61%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	269	31,24%	0,73%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		861	100%	2,34%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	307	61,90%	0,83%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	121	24,40%	0,33%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	68	13,71%	0,18%
TOTAL ENTES DE CONTROL		496	100%	1,35%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	294	82,82%	0,80%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	45	12,68%	0,12%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	16	4,51%	0,04%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		355	100%	0,97%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	290	100%	0,79%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		290	100%	0,79%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	190	100%	0,52%
TOTAL SECTOR MUJERES		190	100%	0,52%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	29	100%	0,08%
TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA		29	100%	0,08%
TOTAL GENERAL		36.767		100 %

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 01/10/2021

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 6851 peticiones, que representan el 72,89 del total de peticiones registradas en su Sector y el 18,63% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 2.784 peticiones que representan el 99,25% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,57% del total registrado en el Distrito Capital.

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.

- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.580 peticiones que representan el 84,87% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,02% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 2.129 peticiones, que representan el 61,87% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,79% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.380 peticiones que representan el 38,99% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,75% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (agosto), no se observa variación en la posición de la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes esta posición también estuvo ocupada por la Secretaría Distrital de Movilidad. Igualmente se observa que estas mismas cinco (5) entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat, Secretaría Distrital de Salud,) también se clasificaron en el mes anterior (agosto) como 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 septiembre con las registradas en el mes anterior (agosto), observándose una variación de 6,52% (2.251 peticiones), en donde nueve (9) sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el Sector Educación que presenta el mayor aumento (71,81%) en el porcentaje de peticiones registradas en el mes de septiembre.

SECTOR	AGOSTO 2021	SEPTIEMBRE 2021	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	7.674	9.399	22,48%
GESTION PUBLICA	5.760	5.842	1,42%
SALUD	3.840	3.539	-7,84%
HABITAT	3.698	3.441	-6,95%
GOBIERNO	2.792	3.040	8,88%
INTEGRACION SOCIAL	2.913	2.805	-3,71%
AMBIENTE	2.601	2.498	-3,96%
HACIENDA	1.266	1.509	19,19%
EDUCACION	862	1.481	71,81%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	907	992	9,37%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	778	861	10,67%
ENTES DE CONTROL	538	496	-7,81%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	299	355	18,73%
PLANEACION	364	290	-20,33%
MUJERES	183	190	3,83%
GESTION JURIDICA	41	29	-29,27%
TOTAL	34.516	36.767	6,52%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

Por otra parte, seis (6) sectores y los entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Gestión Jurídica el que presenta la mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas (29,27%).

3.3. Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas³ en el mes de septiembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores:

PETICIONES SEPTIEMBRE 2021						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS SEPTIEMBRE 2021	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS SEPTIEMBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	9.399	25,56%	2.915	3.868	6.783	17,30%
HABITAT	3.441	9,36%	720	5.036	5.756	14,68%
GOBIERNO	3.040	8,27%	1.339	3.580	4.919	12,54%
SALUD	3.539	9,63%	1.725	3.083	4.808	12,26%
INTEGRACION SOCIAL	2.805	7,63%	1.401	1.942	3.343	8,52%
AMBIENTE	2.498	6,79%	651	2.085	2.736	6,98%
HACIENDA	1.509	4,10%	456	1.792	2.248	5,73%
PLANEACION	290	0,79%	117	2.092	2.209	5,63%
EDUCACION	1.481	4,03%	952	1.047	1.999	5,10%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	861	2,34%	445	830	1.275	3,25%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	992	2,70%	547	475	1.022	2,61%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	355	0,97%	487	478	965	2,46%
GESTION PUBLICA	5.842	15,89%	207	255	462	1,18%
ENTES DE CONTROL	496	1,35%	277	175	452	1,15%
MUJERES	190	0,52%	47	147	194	0,49%
GESTION JURIDICA	29	0,08%	13	33	46	0,12%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	36.767	100%	12.299	26.918	39.217	100%

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

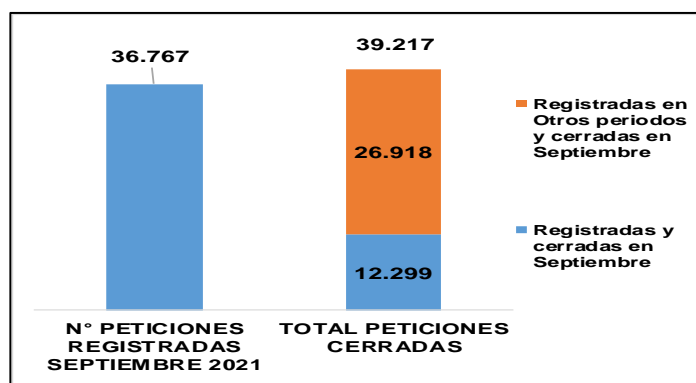
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

La Tabla No 5 permite observar que el sector con mayor número de cierres es Movilidad, con 6.783 que representan el 17,30% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Hábitat con 5.756 cierres que representan el 14,68% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital. Con respecto al mes anterior (agosto) no se observa variación en la posición del Sector con mayor número de cierres en Bogotá te escucha, teniendo en cuenta que el Sector Movilidad también se posicionó en ese mes en esta primera posición. Por otra parte, se destaca que el Sector

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.

Hábitat pasó a ubicarse en la segunda posición en la gestión de cierres en Bogotá te escucha en el mes de septiembre.

A continuación, en la Gráfica No 3 se muestra exclusivamente la gestión realizada en el mes de septiembre, observándose que de las 36.767 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 12.299 peticiones ingresadas y registradas en este mes (septiembre), quedando en trámite 24.468 peticiones, que representan el 66,54% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

En cuanto a la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública, hay que recordar que en la Secretaría General a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te escucha y la Línea 195, ingresa un gran número de peticiones, las cuales en su mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución. A continuación, en la Tabla No 6 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de septiembre:

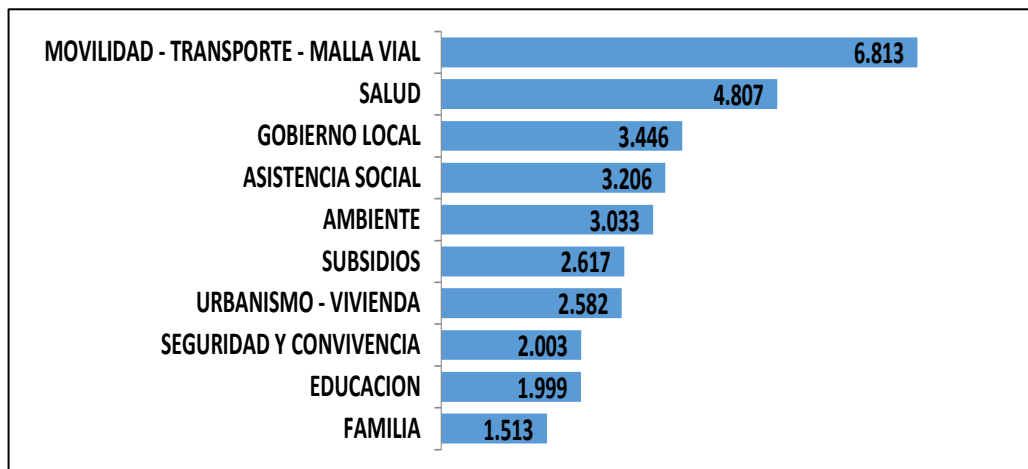
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha	5.855	0
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.415	0
	Otras Dependencias Secretaría General	696	412
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		21	50
TOTAL		7.987	462

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

La Tabla No 6 permite concluir que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 7.987, adelantados en un alto porcentaje (99,73%) por la Secretaría General. A su vez, se emitieron 462 respuestas, de las cuales 412 fueron emitidas por la Secretaría General y 50 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

3.4. Temas y subtemas más reiterados



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

Tomando como base las 39.217 respuestas emitidas en el mes de septiembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, la Gráfica No 4 muestra los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital, los cuales acumulan 32.019 peticiones (81,6% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con 6.813 peticiones que representan el 17,4% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" que representa el 12,3% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (agosto) 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); igualmente, se observa que el tema "Salud" continúa ocupando la segunda posición dentro del TOP de los diez temas más reiterados en el Distrito Capital en el mes de septiembre. Por otra parte, estos mismos diez (10) temas también fueron el mes anterior (agosto) los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital.

Seguidamente, en la Tabla No 7 se muestran los temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de septiembre, 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	QUEJEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	98	9	988	4.457	5	414	456	306	47	33	6.813	17,37%
SALUD	39	9	141	1.952	300	277	1.802	126	83	78	4.807	12,26%
GOBIERNO LOCAL	107	19	1.906	883	3	302	82	105	24	15	3.446	8,79%
ASISTENCIA SOCIAL	140		82	2.853	10	55	43	18	1	4	3.206	8,18%
SUBSIDIOS	21	2	51	2.872	7	14	33	24	4	5	3.033	7,73%
AMBIENTE	56	3	265	1.465	2	77	92	637	4	16	2.617	6,67%
URBANISMO - VIVIENDA	127	5	148	2.027	3	17	114	64	77		2.582	6,58%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	153	33	699	826	23	61	89	95	16	8	2.003	5,11%
EDUCACIÓN	219		307	672	6	461	186	102	31	15	1.999	5,10%
FAMILIA	19	3	115	1.101	22	89	80	41	36	7	1.513	3,86%
OTROS TEMAS	282	63	1.253	4.010	62	322	341	692	141	32	7.198	18,35%
TOTAL GENERAL	1.261	146	5.955	23.118	443	2.089	3.318	2.210	464	213	39.217	100,00%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

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 23.118 peticiones que representan el 58,94% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.955 peticiones que representan el 15,18% del total de respuestas emitidas en este mes en el Distrito Capital.

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

La Tabla No 7 también permite observar que la tipología “Derecho de Petición de Interés Particular” es la de mayor registro en el tema más frecuente en el Distrito Capital (Movilidad, transporte y malla vial), con 4.457 peticiones que representan el 65,41% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Derecho de petición de interés general” con 988 peticiones que representan el 14,50% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre con este tema.

Seguidamente, se presentan los subtemas más reiterados en los sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de septiembre:

Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	877	12,93%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	580	8,55%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	562	8,29%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	411	6,06%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRANSPORTE PUBLICO RECUPERACIÓN ESPACIO PUBLICO)	296	4,36%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	4.057	59,81%
TOTAL	6.783	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

En el Sector Movilidad, los subtemas más frecuentes en el mes de septiembre son “Prescripción de comparendos” y “Revocatoria directa de comparendo”, que representan el 12,93% y el 8,55% 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 (agosto), no se observa variación en la primera posición, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema “Prescripción de comparendos”

también se ubicó como el más reiterado por la ciudadanía en el Sector. Por otra parte, se destaca que el subtema “Revocatoria directa de comparendo” pasó de ocupar la cuarta posición en agosto, a ubicarse en septiembre como el segundo más reiterado en el Sector Movilidad.

Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1.048	18,21%
ACCESO A VIVIENDA	1.036	18,00%
SOLICITUD ARRIENDO SOLIDARIO	532	9,24%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	319	5,54%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	256	4,45%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.565	44,56%
TOTAL	5.756	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

En este Sector, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 18,2% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Acceso a vivienda” con el 18,00% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar estos subtemas más reiterados en el Sector Hábitat con los del mes anterior (agosto), 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 Gobierno

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de septiembre son “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” e “Información de Trámites y Servicios” que representan el 16,00% y el 11,97% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar los subtemas más reiterados en septiembre en el Sector Gobierno, con los del mes anterior (agosto), no se observa variación en el subtema más frecuente, teniendo en cuenta que, en ese mes, este mismo subtema “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia fue el más reiterado en el Sector; por otra parte, hay que mencionar que el subtema “Información de Trámites y Servicios” continúa siendo el segundo más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Gobierno.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 1801 DE 2016 CÓDIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	787	16,00%
INFORMACIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS	589	11,97%
460 OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	541	11,00%
MANTENIMIENTO DE VÍAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	354	7,20%
VENTAS AMBULANTES	340	6,91%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.308	46,92%
TOTAL	4.919	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	677	14,08%
VACUNACIÓN COVID-19	363	7,55%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	280	5,82%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	275	5,72%
CONCEPTO SANITARIO Y REFRENDACIÓN PARA EMPRESAS APLICADORAS DE PLAGUICIDAS Y LAVADO DE TANQUES	219	4,55%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.994	62,27%
TOTAL	4.808	100%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 14,08% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de septiembre; en segundo lugar, se ubica el subtema “Vacunación Covid” con el 7,55% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar estos subtemas más reiterados en el Sector Salud con los del mes anterior (agosto) no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, este mismo subtema “Ambulatorio medicina especializada” fue el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Salud en ese mes; por otra parte, hay que mencionar que el subtema “Vacunación Covid 19” continúa siendo el segundo más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Salud.

Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	1.202	35,96%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	411	12,29%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	192	5,74%
COMEDORES COMUNITARIOS	188	5,62%
CANASTAS Y BONOS	185	5,53%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.165	34,85%
TOTAL	3.343	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 01/10/2021

En el Sector Integración Social, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes es “Enlace Social” con el 35,96% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de septiembre; en segundo lugar, se ubica el subtema “Apoyos económicos adulto mayor” con el 12,29% del total de respuestas emitidas en el Sector. Al comparar estos subtemas más reiterados en el Sector Integración Social con los del mes anterior (agosto) 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 en ese mes; por otra parte, hay que mencionar que 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.

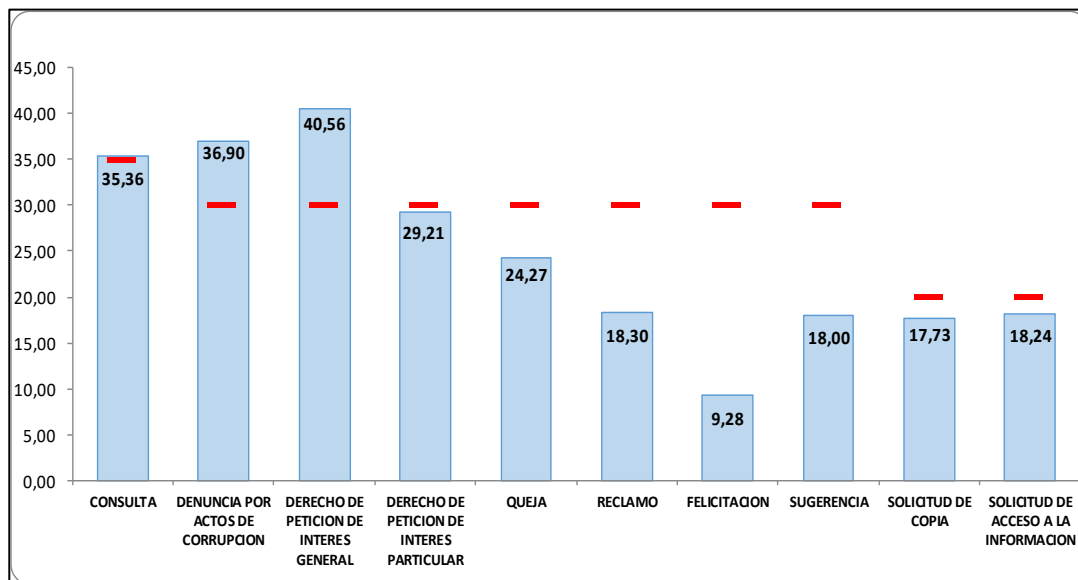
Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(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 01/10/2021

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” y “Derecho de petición de interés general” son superiores al término estipulado legalmente de acuerdo con el Decreto 491/2020. Al respecto hay que mencionar que en el mes anterior (agosto), estas tipologías (Consulta”, “Denuncia por actos de corrupción”, “Derecho de petición de interés general”) también tiempos promedio de respuesta, superiores a lo estipulado en el Decreto 491/2020.

En cuanto al tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en septiembre fue de 28,93 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (agosto) se presenta una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 36,80 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	18,07	13,80	20,39	22,95	21,68	23,24	1,00	12,38	9,50	12,73
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	14,03	25,50	15,81	11,35	19,11	21,64	11,00	21,60	7,00	7,22
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	10,20	24,20	12,04	16,29	14,36	11,86	-	20,33	-	6,87
EDUCACIÓN	10,65	-	12,31	12,65	20,79	18,05	10,83	17,73	11,65	12,84
ENTES DE CONTROL	2,88	3,12	9,61	8,37	6,51	1,58	1,00	15,00	20,40	13,68

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)
GESTIÓN JURÍDICA	18,69	4,00	15,20	13,42	12,00	1,00	-	-	-	13,60
GESTIÓN PÚBLICA	16,14	1,00	13,82	12,00	11,31	10,33	5,68	4,00	9,75	11,74
GOBIERNO	83,96	74,40	75,78	100,62	54,33	85,30	34,00	39,30	82,89	97,19
HÁBITAT	50,15	51,38	28,76	42,50	22,16	25,60	38,25	21,00	16,65	32,69
HACIENDA	31,60	9,29	31,53	46,61	27,68	32,62	21,40	13,13	13,08	15,16
INTEGRACIÓN SOCIAL	13,90	9,25	15,38	13,04	16,89	13,90	7,34	15,80	11,22	16,07
MOVILIDAD	10,52	11,44	13,07	13,61	15,28	12,32	6,00	13,73	12,74	11,46
MUJERES	33,00		25,20	20,41	10,00	-	3,00	-	16,00	17,21
PLANEACIÓN	35,08	17,00	20,83	27,09	25,22	25,36	26,50	32,00	25,60	23,54
SALUD	11,15	6,44	17,11	15,19	13,87	13,66	7,27	14,73	7,42	10,56
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	5,50	19,00	21,43	14,41	15,27	14,17	8,82	21,00	12,25	6,97
TOTAL GENERAL	35,36	36,90	40,56	29,21	24,27	18,30	9,28	18,00	17,73	18,24

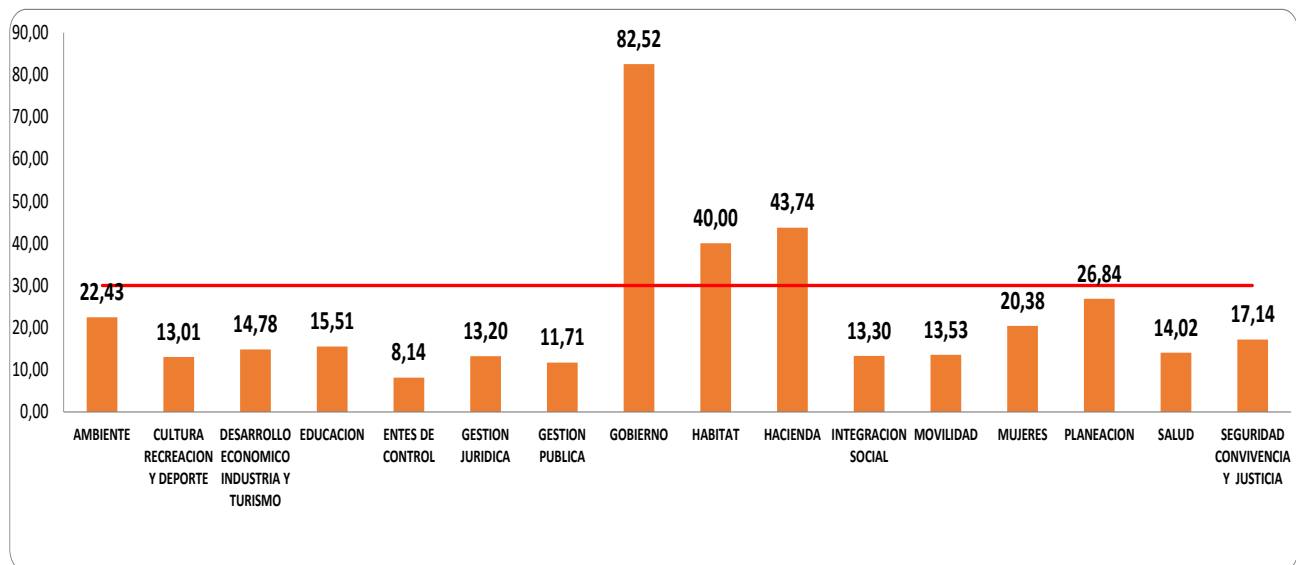
Tabla No 13. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sectores y tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

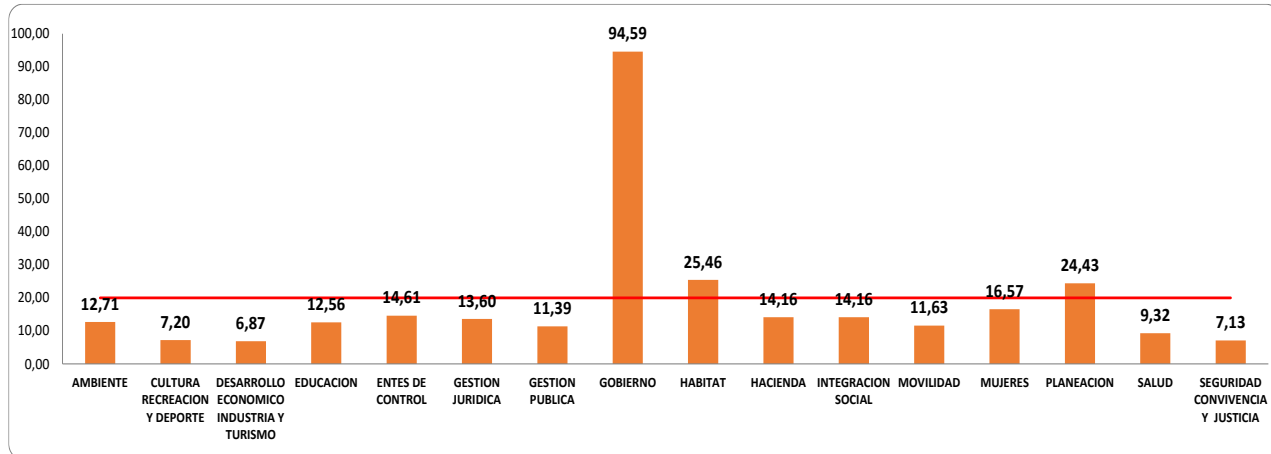
En la Tabla No 13 se observa que, en el mes de septiembre, cuatro (4) sectores del Distrito Capital y los Entes de Control, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos

legalmente de acuerdo con el Decreto 491/2020: Gobierno (todas las tipologías), Hábitat (5 tipologías), Planeación (4 tipologías), Hacienda (3 tipologías) y Entes de Control (1 tipología). Hay que mencionar que los sectores Gobierno, Hábitat, Hacienda y Planeación, en el mes de agosto 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 01/10/2021



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 01/10/2021

En la Gráfica No 7 se muestra el tiempo promedio de cierre por sector a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 20 días de acuerdo 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, Hábitat 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 6.080 peticiones, que representan el 45,42% del total de peticiones vencidas - pendientes de cierre en el Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital de Gobierno, con 5.104 peticiones, que representan el 38,13% del total en el Distrito Capital.

Hay que mencionar que el Sector Hacienda, pasó de la segunda posición (en el mes de agosto), a ubicarse en septiembre como el Sector con el mayor número de peticiones vencidas pendientes de cierre en Bogotá te escucha; a su vez, el Sector Gobierno se desplazó a la segunda posición en cuanto al número de peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	6.080	45,42%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	5.104	38,13%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.248	9,32%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	281	2,10%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	194	1,45%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100	0,75%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	59	0,44%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	52	0,39%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE-IDRD	42	0,31%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	38	0,28%
OTRAS ENTIDADES	188	1,40%
TOTAL	13.386	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 01/10/2021

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 (agosto)⁴ muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE		
40.239	1.647	1.596	51	1.547	100	1.595	52	1.469	178	216	263
		97%	3%	94%	6%	97%	3%	89%	11%	13%	16%

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 01/09/2021

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

La población corresponde a 40.239 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de agosto; de estas, se tomó una muestra de 1.647 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁵:

Las cifras muestran que el 97% (1.596) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 94% (1.547) cumple con el criterio de “Claridad”, el 97% (1.595) cumple con el criterio de “Calidez” y el 89% (1.469) cumple con el criterio de “Oportunidad”; concluyéndose que el 13% (216 respuestas) de respuestas evaluadas presentan incumplimiento de los criterios evaluados (Claridad, Coherencia, Calidez, Oportunidad); y el 16% (263 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 31 de agosto de 2021, de cada una de las entidades distritales:

ENTIDAD	% CUMPLIMIENTO
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	67%
CANAL CAPITAL	100%
CAPITAL SALUD EPS	83%
U.A.E CATASTRO DISTRITAL	79%
CODENSA	70%
CONCEJO DE BOGOTÁ	73%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	92%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	78%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	94%
EMPRESA DE TELÉFONOS-ETB	94%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	100%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	88%
GAS NATURAL	80%

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.

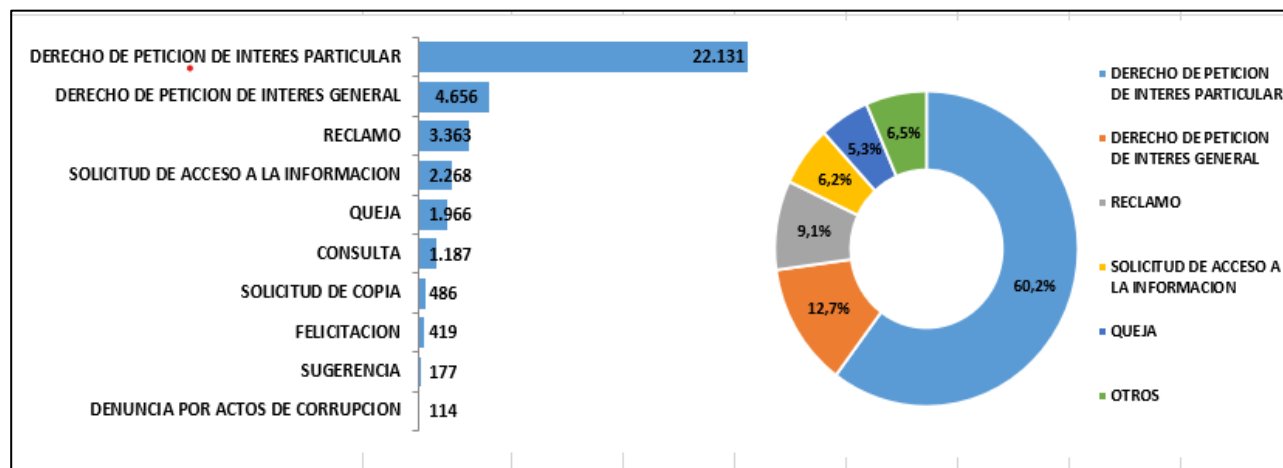
ENTIDAD	% CUMPLIMIENTO
GRÚAS Y PATIOS	94%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	87%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD- IDC BIS	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	36%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	74%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	95%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	95%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	76%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	50%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	100%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	76%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	100%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	58%
JARDÍN BOTÁNICO-JBB	96%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	67%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	100%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	100%
ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	90%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	87%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	52%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	68%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	92%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	19%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	48%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	82%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	40%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	92%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	72%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	16%
SECRETARÍA GENERAL	85%
SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL	92%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	88%

ENTIDAD	% CUMPLIMIENTO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	93%
SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	100%
SUBRED CENTRO ORIENTE	100%
SUBRED NORTE	92%
SUBRED SUR	100%
SUBRED SUR OCCIDENTE	88%
TRANSMILENIO	83%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	60%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	94%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	81%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	70%
VEEDURÍA DISTRITAL	75%

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 31 de agosto 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 septiembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 22.131 peticiones, que representan el 60,2% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.656 peticiones que representan el 12,7% del total registrado. Frente al mes anterior (agosto) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología con más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

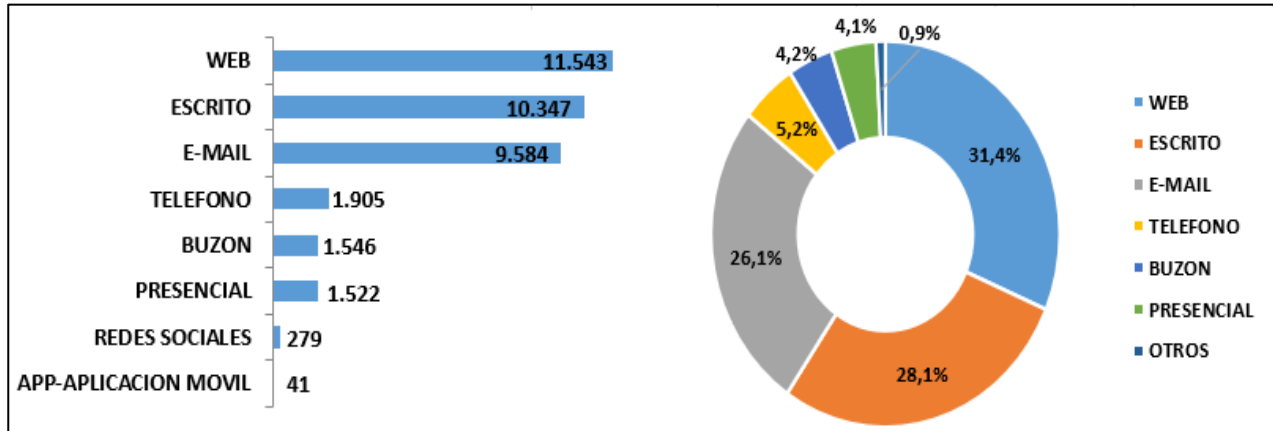


Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

5. CANALES DE INTERACCIÓN

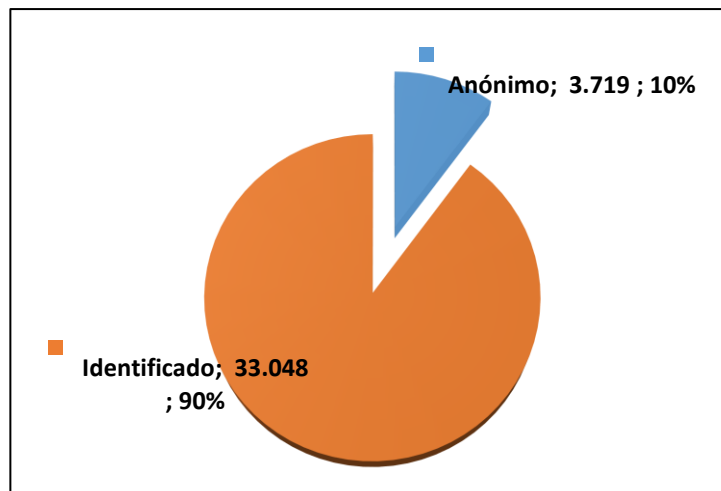
La Gráfica No 9 muestra el registro de peticiones ciudadanas clasificadas por canales de interacción, en la cual se observa que en el mes de septiembre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 11.543 peticiones, que representan el 31,4% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 10.347 peticiones (28,1% del total registrado); frente al mes anterior (agosto) 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) fue el más utilizado por la ciudadanía; igualmente, hay que mencionar que el canal “Escrito” también se posicionó en el mes anterior como el segundo más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Distrito Capital.



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO



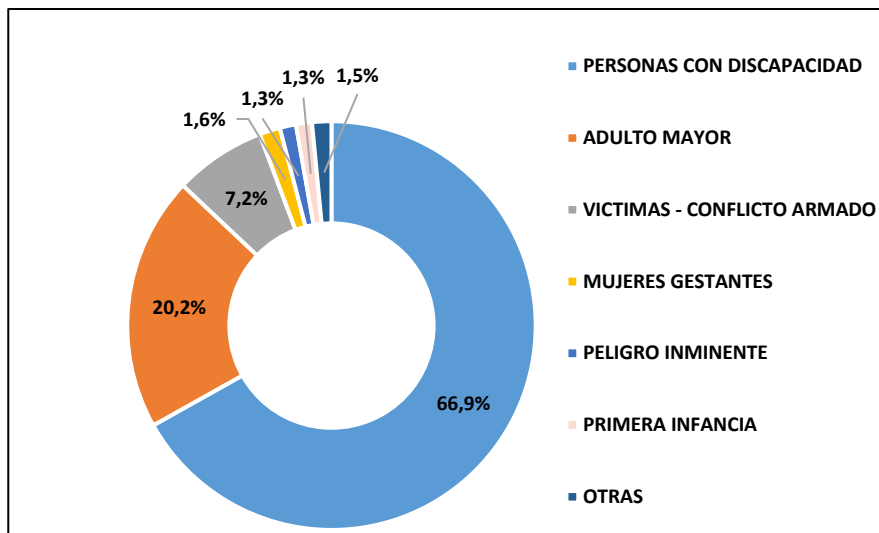
Gráfica No 10. Calidad del Requiriente

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de septiembre por la ciudadanía, 30.048 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales representan el 90% del total de peticiones registradas, y 3.719 peticiones (10% del total) fueron

registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (agosto) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (90%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 11. Condición del peticionario

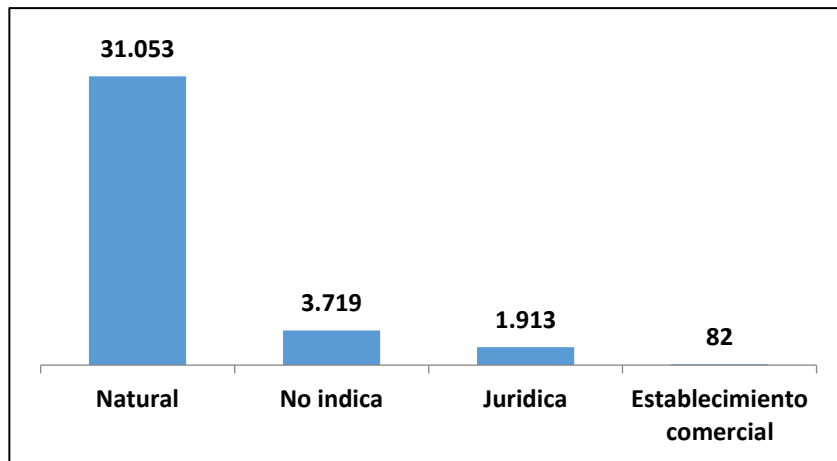
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

En el mes de septiembre, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 6.486 peticiones (17,64% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas con discapacidad, adulto mayor, víctimas de conflicto armado, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, entre otras). La Gráfica No 11 muestra que la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (66,9% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Adulto mayor" con el 20,2% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

Al comparar las cifras de condición del peticionario registradas en el mes de septiembre, con las del mes anterior (agosto), no se observa variación en la proporción de condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que en ese mes "Personas con discapacidad" también fue 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 septiembre 31.053 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 84,46% del total registrado en el Distrito; 1.913 peticiones (5,20%) registraron como personas jurídicas, 82 peticiones (0,22%) como establecimiento comercial; y en 3.719 peticiones (10,12%) no se reporta esta información. Frente al mes anterior (agosto), 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.

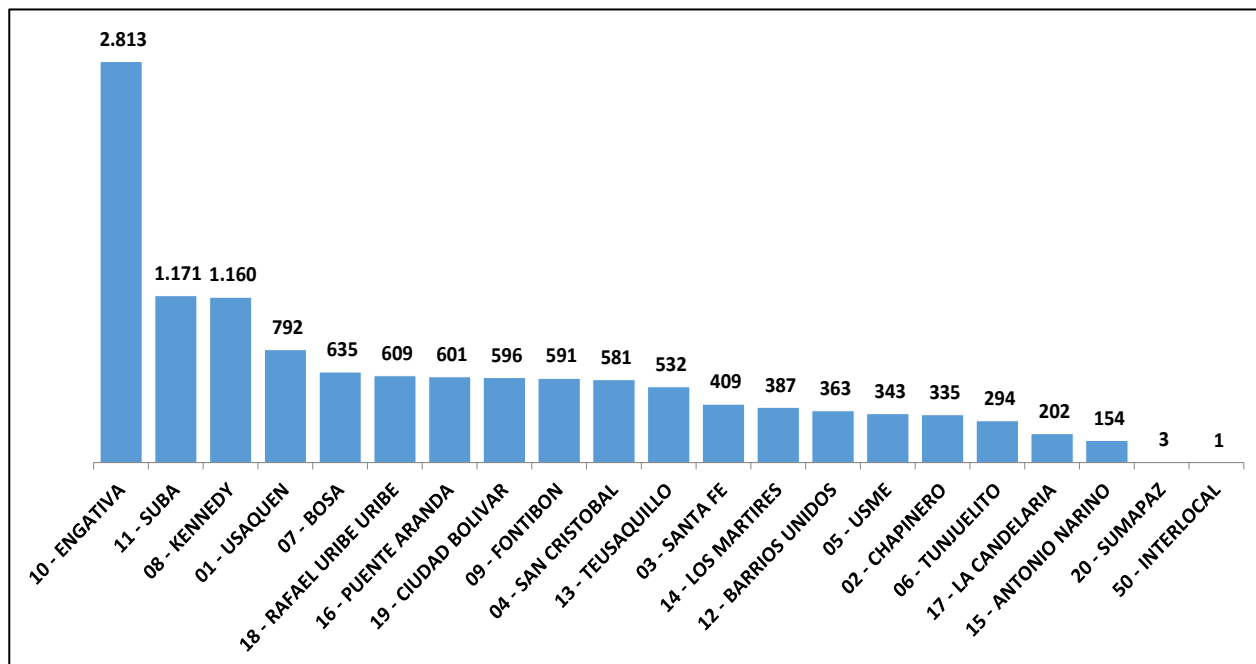


Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.

En la Gráfica No 13 se presenta la información de registros en el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas, clasificada de acuerdo con localidad donde se origina la petición, es decir la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada:



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2021

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de septiembre, en 12.572 peticiones (34,2% del total registrado en el mes de septiembre) 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, Suba y Kennedy y son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 2.813, 1.171 y 1.160 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 40,92% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de septiembre.

Frente al mes anterior (agosto), se observa que las mismas tres localidades (Engativá, Suba y Kennedy) 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, con variación en la segunda y tercera posición.

Hay que destacar 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 Suba, pasó de la tercera posición en el mes de agosto, a ubicarse en septiembre 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 Kennedy a la tercera posición.

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

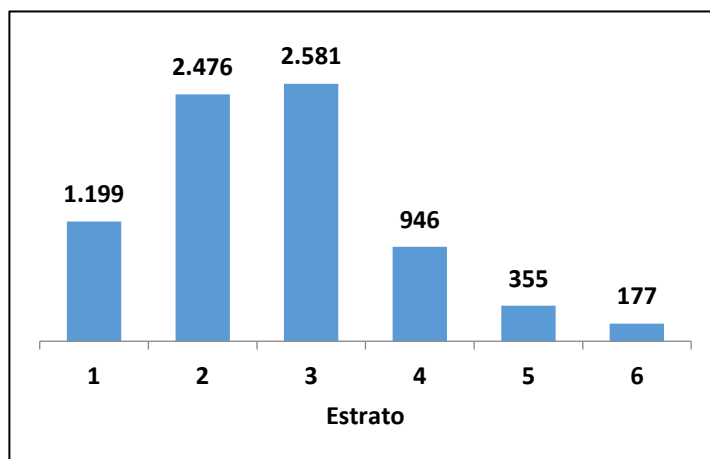
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVÁ	CONTRAVENCIONES	533
	COACTIVO	479
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	70
11 – SUBA	CONTRAVENCIONES	147
	COACTIVO	92
	IMPUESTOS DISTRITALES	78
08 - KENNEDY	CONTRAVENCIONES	159
	COACTIVO	109
	EMERGENCIA COVID-19	85

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 01/10/2021

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, Suba y Kennedy).

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de septiembre se registraron 7.734 peticiones que incluyeron esta variable las cuales representan el 21,0% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (2.581 peticionarios) que representan el 33,4% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de septiembre; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 2” con 2.476 peticiones que representan el 32,0% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (agosto) no se observa variación en cuanto al estrato con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, la primera posición también estuvo ocupada por el “Estrato 3”.



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2021

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 206 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Administradora de Conjunto Residencial en un sector de la ciudad, solicita intervención de las entidades que tengan competencia para la recuperación del espacio público por posibles invasores cerca al lugar donde reside.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Administradora de Conjunto Residencial en un sector de la ciudad, solicita restablecer la sana convivencia alrededor del mismo.

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	Denuncia entrega de tapabocas de baja calidad para docentes y estudiantes en colegios públicos, solicita investigación por el posible incumplimiento del contratista con las especificaciones del producto.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Beneficiario de la entidad manifiesta que se sintió discriminado por incidente presentado con profesores de la entidad.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Beneficiario de la entidad se queja por posible injusticia en incidente presentado con un profesor de la entidad.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Comandante de CAI en un sector de la ciudad, solicita apoyo interinstitucional en visita de inspección y viabilidad de funcionamiento de establecimiento comercial.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Solicita información de la apertura de espacios culturales del centro de felicidad en un sector de la ciudad, también solicita revisión de convenio con un Teatro de la ciudad.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Consejo Local de Propiedad Horizontal en un sector de la ciudad presenta inquietudes en materia de participación ciudadana.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	Contraloría remite a Secretaría de Educación Informe final de auditoria de desempeño
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Contratistas Distritales solicitan seguir implementando modalidad trabajo en casa y continuar con el autocuidado, tener presente las diferencias entre contratistas y empleados públicos.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Contratistas Distritales solicitan seguir implementando modalidad trabajo en casa y continuar con el autocuidado, tener presente las diferencias entre contratistas y empleados públicos.
AMBIENTE	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	Coordinador de Cabildo Ciudadano solicita respuesta a ponencias presentadas en audiencia pública en una localidad de la ciudad.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Defensoría del Pueblo solicita verificar en la base de datos de la entidad si existe registro de un ciudadano, esto con fines judiciales.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	Denuncia por posibles actos de corrupción.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Denuncia por posibles actos de corrupción.

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Denuncia por posibles actos de corrupción.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	Director de Obra solicita intervención de la entidad con referencia a personas habitantes de calle en un sector de la ciudad donde se realizaran actividades de mantenimiento.
AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	El ciudadano agradece a funcionarios por participar de una mesa de trabajo en un sector de la ciudad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	El ciudadano al servicio de la entidad manifiesta inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	El ciudadano al servicio de la entidad manifiesta inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	El ciudadano al servicio de la entidad manifiesta inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	El ciudadano al servicio de la entidad manifiesta inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	El ciudadano al servicio de la entidad manifiesta inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	El ciudadano al servicio de la entidad manifiesta inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	El ciudadano al servicio de la entidad manifiesta inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	El ciudadano al servicio de la entidad manifiesta inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	El ciudadano al servicio de la entidad manifiesta inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	El ciudadano al servicio de la entidad manifiesta inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	El ciudadano felicita a la entidad por el buen servicio en baños públicos que tiene a cargo.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano informa sobre el posible funcionamiento ilícito de un taller en un sector de la ciudad.

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	El ciudadano informa sobre posibles irregularidades que se presentan en Centro Transitorio para adultos mayores a cargo de la entidad, solicita intervención e investigación de estos hechos
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	El ciudadano informa sobre problemática de habitabilidad en calle y posible consumo y expendio de sustancias alucinógenas, pide intervención en el sector.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	El ciudadano manifiesta inquietud del posible incumplimiento de protocolos de Bioseguridad de la entidad.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	FUNDACION GILBERTO ALZATE	El ciudadano manifiesta interés en participar de Convocatoria ofrecida por la entidad, solicita más información.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	El ciudadano manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	El ciudadano manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	El ciudadano manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	El ciudadano manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	El ciudadano manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	El ciudadano manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	El ciudadano manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano presenta demanda en contra de Constructora por afectaciones de vivienda, solicita intervención de las entidades competentes para solucionar estos inconvenientes.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	El ciudadano presenta felicitación por la atención recibida en una sede de la entidad.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	El ciudadano presenta felicitación por la atención recibida en una sede de la entidad.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	El ciudadano presenta felicitación por la atención recibida en una sede de la entidad.

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	El ciudadano presenta inconformidad con evento de clausura, informa sobre discriminación en entrega de reconocimientos.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	El ciudadano presenta percepción positiva sobre la atención a la ciudadanía recibida en una sede de la entidad.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	El ciudadano presenta percepción positiva sobre la atención a la ciudadanía recibida en una sede de la entidad.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano presenta queja por obra en estado de abandono en un sector de la ciudad, solicita terminar su ejecución.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	El ciudadano reclama mayor presencia del encargado de la sede.
SALUD	SUBRED SUR OCCIDENTE	Solicita reunión con las 4 subredes con el fin de tratar temas de prestación de servicios de salud pública.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Junta de Acción Comunal de un barrio de la ciudad, solicita detener e impedir la instalación de antenas repetidores de empresas de comunicación, por su afectación de salud en las personas del sector.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	Junta de Acción Comunal de un barrio de la ciudad, solicita dialogo interinstitucional con jóvenes de primera línea para concertar acciones que conlleven al respeto y regreso a la tranquilidad.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	La ciudadana solicita regular actividades de recicladores en el sector donde reside, ya que se ve afectada la comunidad y el espacio público.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	La ciudadana solicita regular actividades de recicladores y habitante de calle en el sector donde reside, ya que se ve afectada la comunidad y el espacio público.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	La ciudadana agradece la ayuda que le brinda la entidad y sugiere implementar televisión por cable para los beneficiarios.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana al servicio de la entidad manifiesta inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana al servicio de la entidad manifiesta inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana al servicio de la entidad manifiesta inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana al servicio de la entidad manifiesta inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana al servicio de la entidad manifiesta inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana al servicio de la entidad manifiesta inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana al servicio de la entidad manifiesta inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana al servicio de la entidad manifiesta inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana al servicio de la entidad manifiesta inconformidad con retorno a clases presenciales por falta de garantías, presenta exención de responsabilidad.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	La ciudadana informa de diferentes problemáticas presentadas cerca al lugar donde reside, entre ellos habitante de calle, recuperación de espacio público entre otros, pide intervención y solución a este tema.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	La ciudadana informa sobre eventos sexuales presentados en un sector de la ciudad con habitante de calle, solicita intervención de la entidad para solucionar este tema.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	La ciudadana informa sobre eventos sexuales presentados en un sector de la ciudad con habitante de calle, solicita intervención de la entidad para solucionar este tema.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	La ciudadana informa sobre foco de delincuencia e indigencia en un sector de la ciudad, pide realizar intervención urgente.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	La ciudadana informa sobre ocupación de habitantes de calle y recicladores en un sector de la ciudad, solicita intervención para dar solución a este tema.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	La ciudadana informa sobre problemática de habitabilidad en calle y posible consumo y expendio de sustancias alucinógenas, pide intervención en el sector.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	La ciudadana informa sobre problemática de habitabilidad en calle y posible consumo y expendio de sustancias alucinógenas, pide intervención en el sector.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hija en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana manifiesta que no autoriza la presencialidad de su hijo en clases.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana manifiesta queja por posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad de ventas ambulantes en un sector de la ciudad, solicita tomar medidas frente a este caso.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	La ciudadana oferta predio para que la entidad realice actividades para atención a población vulnerable.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana presenta denuncia penal en contra de su arrendatario por presuntos inconvenientes de estafa y fraude.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	La ciudadana presenta felicitación por la atención recibida en una sede de la entidad.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	La ciudadana presenta queja e indignación por burlas a personas de baja estatura en un programa de TV que apoya la entidad, solicita acciones para evitar que se vuelva a presentar.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana realiza observaciones a proceso de convocatoria Régimen especial de un Colegio de la ciudad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana realiza observaciones a proceso de convocatoria Régimen especial de un Colegio de la ciudad.
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTRA ANIMAL- IDPYBA	La ciudadana solicita aclaración sobre hechos presentados en reunión con un ente de control.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	La ciudadana solicita ayuda económica y de empleo, debido a un accidente que sufrió por lo cual está atravesando una difícil situación.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana solicita Bono de alimentación escolar para su hija menor de edad.

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana solicita Bono de alimentación escolar para su hija menor de edad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana solicita Bono de alimentación escolar para su hija menor de edad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana solicita Bono de alimentación escolar para su hijo menor de edad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana solicita Bono de alimentación escolar para su hijo menor de edad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana solicita Bono de alimentación escolar para su hijo menor de edad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana solicita Bono de alimentación escolar para su hijo menor de edad.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	La ciudadana solicita colaboración con inconveniente presentado en lugar donde toma clases, por quebrantos de salud no pudo asistir al curso.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	La ciudadana solicita datos personales de servidores y ex servidores del distrito que se encuentren en periodo de prueba o quienes ya lo hayan superado, con el fin de realizar veeduría ciudadana al proceso de evaluación de desempeño.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	La ciudadana solicita explicación por incidencia presentada con su hijo que se encuentra vinculado a la entidad.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	La ciudadana solicita información con referencia a Leyes, Planes y Proyectos de desarrollo sobre proyecto de vida en jóvenes de 15 a 18 años de Bogotá en los últimos 5 años.
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	La ciudadana solicita información con referencia al registro de conflictos de interés de los 45 concejales de Bogotá, también los impedimentos presentados para votación de proyectos y debates de control político desde el año 2014 de los concejales, esto como actividad de Veeduría ciudadana y transparencia.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	La ciudadana solicita información con respecto a censo, educación, proyectos, programas y políticas para beneficiar a los jóvenes de un sector de la capital, esto con el fin de realizar veeduría y control ciudadano.

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	La ciudadana solicita información del proceso de pasantías en la entidad.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	La ciudadana solicita información sobre grafiti de frase pintado en muro en un sector de la ciudad, requiere quitar la frase y pintar el muro.
AMBIENTE	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	La ciudadana solicita información sobre voluntariados participativos con la comunidad y empresarial.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	La ciudadana solicita información sobre programas sociales de la entidad, que hayan surgido de la intervención del Bronx y la población habitante de calle afectada por proyectos de renovación urbana, esto con fines académicos.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	La ciudadana solicita intervención de la autoridad correspondiente con referencia a la presencia de habitantes de calle en el sector donde reside.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	La ciudadana solicita intervención para ayudar a habitante de calle mayor que permanece en parque, pide brindar apoyo y solución.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	La ciudadana solicita mejorar las condiciones deportivas, talleres lúdicos, televisión por cable y más salidas familiares.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	La ciudadana solicita mejorar las condiciones deportivas, y que implementen el agua caliente en las duchas.
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	La ciudadana solicita respuesta frente a solicitud realizada al comité técnico de zonas de difícil acceso.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	La ciudadana solicita restablecer los derechos de su hija menor, en temas de educación.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	La ciudadana solicita sea tenida en cuenta para contratación, ya tiene la experiencia de haber trabajado en la entidad y actualmente atraviesa una difícil situación.

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	La ciudadana solicita vincularse con la entidad para terminar su estudio.
AMBIENTE	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	Mesa local de barras de un sector de la ciudad solicita acompañamiento y capacitación para desarrollar procesos de agricultura urbana y embellecimiento ambiental de entornos.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	Min educación solicita a la entidad insumo de información para brindar respuesta a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del estado en relación con el paro nacional.
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	Recomendaciones para mejorar la eficiencia de la mega obra.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Rectora de colegio en un sector de la ciudad solicita mural artístico y aviso de "Prohibido botar basura".
AMBIENTE	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	Solicitud de apoyo y autorización para utilización de logos de la entidad entre otros.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Representante Comunidad solicita instalación de cárcamo en entrada de vehiculos en el sector, requiere pronta solución a este inconveniente.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Representante Legal de Conjunto Residencial en un sector de la ciudad, solicita efectiva y pronta solución a la problemática de invasión y ocupación del espacio público.
INTEGRACION SOCIAL	I INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Respuesta a requerimiento sobre afiliación de beneficiaria a administradora de pensiones.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	Secretaria de Salud de Bogotá notifica electrónicamente Resolución 1503 del 15/09/2021 a Secretaría de Educación.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud de acción de invocación de constitución de renuencia al cumplimiento de la ejecución de la inversión aprobada en una localidad de la ciudad.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	Solicitud de agendar cita con Directora de la entidad.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	Solicitud de agendar cita con Directora de la entidad.

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	Solicitud al colegio donde labora, realizar sus actividades como docente desde casa, por tener a cargo el cuidado de su cónyuge, presenta exención de responsabilidad.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de apoyo de la entidad con proceso judicial con su hijo menor debido a inconvenientes con la progenitora.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de autorización para el uso del celular los fines de semana, con el fin de mantener contacto con su familia.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de ayuda con respecto a empleo, educación y problemas de drogadicción.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de ayuda humanitaria y de empleo, pues atraviesa una difícil situación económica.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	Solicitud de Bono de alimentación escolar para su hija menor de edad.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de certificación catastral de un inmueble, esto con fines judiciales.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de colaboración con el trámite de su libreta militar.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES-DARTES	Solicitud de copia de todo tipo de contratos y acuerdos que haya realizado la Alcaldía con personas que se dediquen a actividades jurídicas para defender sus intereses desde el año 2010 a la fecha.
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO -IDU	Solicitud de copia digital de video y acta de reunión realizada entre la entidad y una constructora.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de devolución de documentos entregados a la entidad para continuar con un proceso jurídico.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES-IDARTES	Solicitud de documentos sobre total de devengados permanentes y no permanentes mes a mes de los últimos diez años y certificado total de devengados para la liquidación de cesantías del último año.

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
AMBIENTE	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	Solicitud de documentos soporte sobre iniciativas ciudadanas "Escuela de Economía Circular" y sustentación en mesa de trabajo referentes a este tema.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud de dotar el Comité de Participación Comunitaria en Salud - COPACOS de una localidad de la ciudad, con algunos elementos con el fin de garantizar su funcionamiento.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de gestionar contrato laboral en la entidad por su trayectoria y experiencia.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de información con referencia al subsidio para jóvenes que quieren iniciar carrera en la Policía Nacional, también sobre proyectos y subsidio de vivienda para jóvenes.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud de información de actas de entrega de Alcaldes locales entrantes y salientes de una localidad de la ciudad.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	Solicitud de información de los predios e inmuebles que son propiedad o en comodato de la entidad, y cuáles de estos están desocupados en una localidad de la ciudad.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	Solicitud de información referente a clases virtuales, periodos de estudio entre otros.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	Solicitud de información referente a desnutrición infantil, esto con fines académicos.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de información referente a la implementación de la Directiva 5 de 2017 en el distrito - "Lineamientos y directrices en materia de acciones de repetición".
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	Solicitud de información referente a los procedimientos utilizados para evitar la emisión de contaminación en la ciudad, gestión y estudios a nivel distrito para evitar dicha emisión.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	Solicitud de información referente a procesos y procedimientos en el distrito para evitar la emisión de contaminación en Bogotá.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de información referente a programas distritales para jóvenes.
AMBIENTE	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	Solicitud de información sobre el Concejo Consultivo de Ambiente para una localidad de la ciudad.

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud de información sobre funciones policivas, control urbano y temas relacionados con gestión del riesgo, esto con fines académicos.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	FUNDACION GILBERTO ALZATE-FUGA	Solicitud de información sobre implementación en reglamentos y procedimientos para la procedencia de acciones de repetición y llamamiento de garantías, también la gestión del comité de conciliación durante este año.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	FUNDACION GILBERTO ALZATE-FUGA	Solicitud de información sobre implementación en reglamentos y procedimientos para la procedencia de acciones de repetición y llamamiento de garantías, también la gestión del comité de conciliación durante este año.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	Solicitud de información sobre programa de beneficios económicos periódicos BEPS para creadores y gestores culturales de la ciudad.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud de inspección vigilancia y control en establecimiento con actividades de reciclaje en un sector de la ciudad.
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL- IDPYBA	Solicitud de mediación de la entidad para dar solución a presunta venta engañosa de mascota en un sector de la ciudad.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de mejorar las condiciones deportivas, talleres lúdicos, televisión por cable y más salidas familiares.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de mejorar las condiciones deportivas, talleres lúdicos, televisión por cable y más salidas familiares.
AMBIENTE	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	Solicitud de mesa de trabajo con el fin de continuar con la socialización de algunas problemáticas de la comunidad.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	Solicitud de resolver algunas inquietudes sobre diferentes problemáticas que agobian la capital.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Una persona denuncia posible maltrato de sus vecinos contra menor de edad, solicitan intervención y medidas urgentes.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Una persona felicita a la entidad por su gran labor.

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Una persona informa sobre cerramiento en entrada de barrio en un sector de la ciudad impidiendo el libre acceso al mismo, solicita pronta solución.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Una persona informa sobre posibles irregularidades con medidas sanitarias y de bioseguridad en establecimiento de un sector de la ciudad, solicita intervención.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	Una persona informa sobre posibles irregularidades en alimentos no perecederos que maneja la entidad, en jardín infantil de un sector de la ciudad.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Una persona informa sobre posibles irregularidades en expendio de gas en un sector de la ciudad, solicita intervención.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Una persona presenta querrela contra administración de conjunto residencial en un sector de la ciudad, por temas urbanísticos y zonas comunes, solicita inspección y control.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Una persona solicita información sobre las acciones adelantadas por esta secretaria para la demolición y desalojo de viviendas ilegales reportadas en un sector de la ciudad por la secretaria del hábitat.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Una persona solicita realizar patrullaje de control, y verificar condiciones de habitabilidad de dos menores en un sector de la ciudad.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	Una persona solicita solución a diferentes problemáticas presentadas en parque cerca al lugar de su residencia, pide intervención urgente.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	Una persona solicita solución a diferentes problemáticas presentadas en parque cerca al lugar de su residencia, pide intervención urgente.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Una persona solicita visita de inspección y verificación de concepto sanitario de algunos locales cerca al lugar de su residencia.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Una persona sugiere realizar más salidas familiares, más alimentos, más talleres lúdicos entre otros.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Una persona sugiere realizar más salidas familiares, mejorar las condiciones deportivas en una de las sedes de la entidad.

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	Veeduría Ciudadana solicita información relacionada con medidas de protección y PARD por violencia intrafamiliar y abuso sexual con menor de 14 años.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Veeduría Ciudadana solicita abrir investigación por posible silencio administrativo y obstaculización en la entrega de documentos sobre contratos, pólizas y proyectos de una localidad de la ciudad.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Veeduría Ciudadana solicita informe recorrido de obra frente a contrato de obra pública
MOVILIDAD	METRO DE BOGOTA S.A.	Veeduría ciudadana presenta su conformación a la entidad, reiteran el compromiso de trabajar con transparencia y responsabilidad en esta mega obra.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	Veeduría ciudadana solicita realizar investigación frente la inscripción de 8000 adultos mayores en algunas localidades de la ciudad para ayudas y auxilios solidarios.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Veeduría Distrital solicita a alcaldía Local brindar respuesta de un ciudadano que solicita remitir la Resolución Administrativa No 000345, del 2018 con todos sus anexos y diligenciamientos efectuados por su despacho.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	Veeduría ciudadana solicita información detallada y soportes de las actividades y mesas de trabajo con las organizaciones comunales, entre otros.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Veeduría ciudadana solicita información detallada y soportes de las actividades y mesas de trabajo con las organizaciones comunales, entre otros.

Tabla No. 18. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2021

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 agosto/2021⁶:

Sector	Entidad	Agosto				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	5.747	5.747	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Administrativo. del Servicio Civil Distrital	13	382	369	N.A.	3,40%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	2.344	2.344	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Administrativo. Defensoría del Espacio Público - DADEP	425	425	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC	23	23	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	736	19.088	18.352	N.A.	3,86%

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 21 de septiembre de 2021.

Sector	Entidad	Agosto				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	304	304	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	150	153	3	N.A.	98,04%
	Lotería de Bogotá	76	76	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	364	364	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	63	63	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	225	225	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	11	66	55	N.A.	16,67%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	754	767	13	N.A.	98,31%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	24	43	19	N.A.	55,81%
	Universidad Distrital	84	84	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	4	4	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	1.649	1.649	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	656	656	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	455	457	2	N.A.	99,56%
	Sub Red Centro Oriente	368	368	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	354	354	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	354	812	458	N.A.	43,60%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	2.892	2.892	N.A.	N.A.	100,00%

Sector	Entidad	Agosto				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
	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	102	523	421	N.A.	19,50%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	359	780	421	N.A.	46,03%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB	12	12	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	83	83	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	51	51	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	258	261	3	N.A.	98,85%
	Canal Capital	42	42	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.475	1.806	331	N.A.	81,67%
	IDIGER	42	42	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	379	379	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	705	836	131	N.A.	84,33%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	6.203	11.691	5.488	N.A.	53,06%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	145	2.179	2.034	N.A.	6,65%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	368	368	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	527	41.072	40.545	N.A.	1,28%
	Terminal de Transporte S.A.	89	89	N.A.	N.A.	100,00%
	Sistema Integrado de Movilidad – SIM	57	NO REPORTA		N/A	

Sector	Entidad	Agosto				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
	Metro de Bogotá S.A.	238	238	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	2.122	2.122	N.A.	N.A.	100,00%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	1.039	1.039	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos – UAESP	261	261	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana – ERU	70	70	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAB	114	88.121	88.007	N.A.	0,13%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	25	NO REPORTA		N/A	
MUJER	Secretaria Distrital de la Mujer	183	183	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	541	924	383	N.A.	58,55%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	237	237	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	41	41	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	153	153	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	325	325	N.A.	N.A.	100,00%
TOTAL		34.342	191.295	157.035	0	17,95%

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/10/2021
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 19/10/2021

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 (agosto). Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 34.342

peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 191.295 peticiones lo cual muestra una diferencia de 157.035 peticiones⁷, llegando a un cumplimiento del 17,95%; es decir, de la totalidad de peticiones registradas, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 17,95% 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 (0,13%), Transmilenio S.A. (1,28%), Dpto. Administrativo del Servicio Civil Distrital (3,40%), Secretaría Distrital de Hacienda (3,86%), Instituto de Desarrollo Urbano-IDU (6,65%), Instituto Distrital de Turismo (16,67%), Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (19,50%), Capital Salud (43,60%), Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD (46,03%), Secretaría Distrital de Movilidad (53,06%), Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP (55,81%), Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (58,55%).

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

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.

⁸ Agosto 2021

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, Salud, Gobierno Local, Asistencia Social, Ambiente, Subsidios, Urbanismo-vivienda, Seguridad y convivencia, Educación 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) y entes de control, que presentaron tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente (Decreto 491 de 2020) de acuerdo con las tipologías, se les invita a propiciar las mejoras pertinentes (validación de capacidad de respuesta, mejoramiento en procedimientos, entre otros) con el fin de dar cumplimiento a los términos de ley vigentes.
- A las entidades que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado 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.

- Secretaría Distrital de Hacienda.
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de Turismo
- 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 Cultura, Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Sub-Red Suroccidente
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA
- Secretaría de Educación del Distrito

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 Integración Social, Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte, Defensoría del Espacio Público-DADEP, Secretaría Distrital de Planeación, Transmilenio, Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá, Secretaría Distrital de la Mujer, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico,



SECRETARÍA
GENERAL

**INFORME PETICIONES ENTIDADES
DISTRITALES SEPTIEMBRE - 2021**

Página 61 de 61

Secretaría Distrital de Movilidad, Sub Red Suroccidente, Universidad Distrital, Sub Red Centro Oriente), Unidad de Mantenimiento Vial-UMV, Empresa Metro de Bogotá), 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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.