



SECRETARÍA
GENERAL

**INFORME PETICIONES ENTIDADES
DISTRITALES ABRIL - 2021**

Página 1 de 48

**INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES
ABRIL - 2021**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

INTRODUCCIÓN

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

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

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

**GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS –
ENTIDADES DISTRITALES
A TRAVÉS DE BOGOTÁ TE ESCUCHA – ABRIL DE 2021**

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 abril/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.

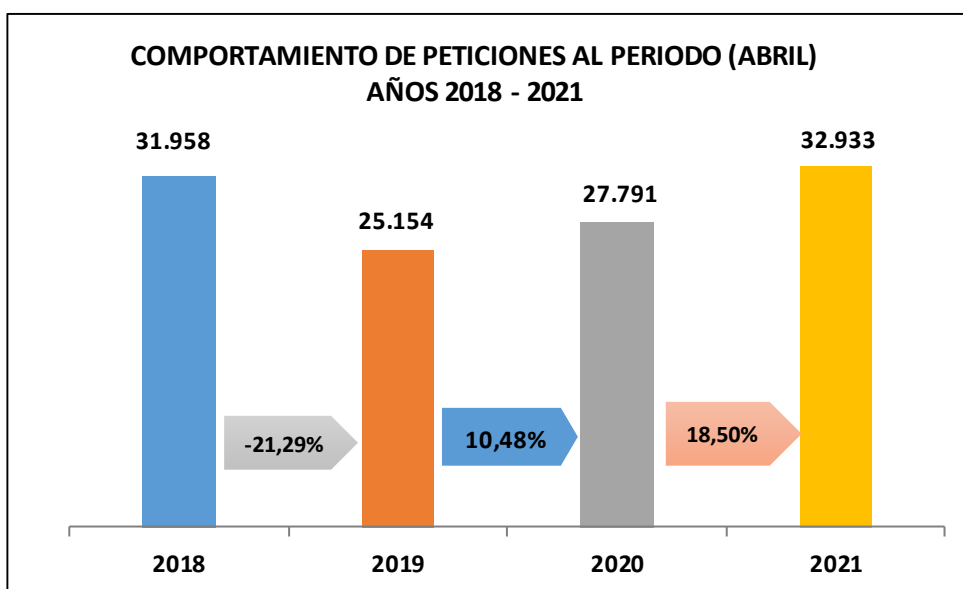
1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

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					
Junio	21.012	27.382	20.352	24.893	32.998					
Julio	17.127	25.729	26.271	28.133	37.247					
Agosto	20.342	27.799	25.523	27.230	30.667					
Septiembre	21.141	26.442	24.448	24.975	38.794					
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	131.648				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 al 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

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 abril), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; se evidencia que en el mes de abril se registraron 32.933 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, cifra que muestra una disminución de 6.057 peticiones (-15,53%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (marzo), y un aumento de 5.142 peticiones (18,50%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (abril de 2020).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

A continuación, en la Tabla No 2 se muestra el seguimiento y control del número de peticiones registradas mes a mes, por número de consecutivo en el periodo 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	1/01/2020	31/01/2020	12021	164552021	15.829
FEBRERO	1/02/2020	28/02/2020	164562021	394122021	22.659
MARZO	1/03/2020	31/03/2020	394152021	648112021	24.896
ABRIL	1/04/2020	30/04/2020	648122021	930892021	27.791
MAYO	1/05/2020	31/05/2020	930902021	1216512021	31.164
JUNIO	1/06/2020	30/06/2020	1247782021	1541412021	32.998
JULIO	1/07/2020	31/07/2020	1585472021	1871232021	37.247
AGOSTO	1/08/2020	31/08/2020	1965502021	2252432021	30.667
SEPTIEMBRE	1/09/2020	30/09/2020	2278892021	2564512021	38.794
OCTUBRE	1/10/2020	31/10/2020	2673592021	2960492021	37.642
NOVIEMBRE	1/11/2020	30/11/2020	3057922021	3344732021	32.913
DICIEMBRE	1/12/2020	31/12/2020	3394272020	3664182020	26.526
AÑO 2021					
ENERO	1/01/2021	31/01/2021	12021	290342021	29.617
FEBRERO	1/02/2021	28/02/2021	306712021	627032021	30.108
MARZO	1/03/2021	31/03/2021	627042021	1040222021	38.990
ABRIL	1/04/2021	30/04/2021	1040232021	1387232021	32.933

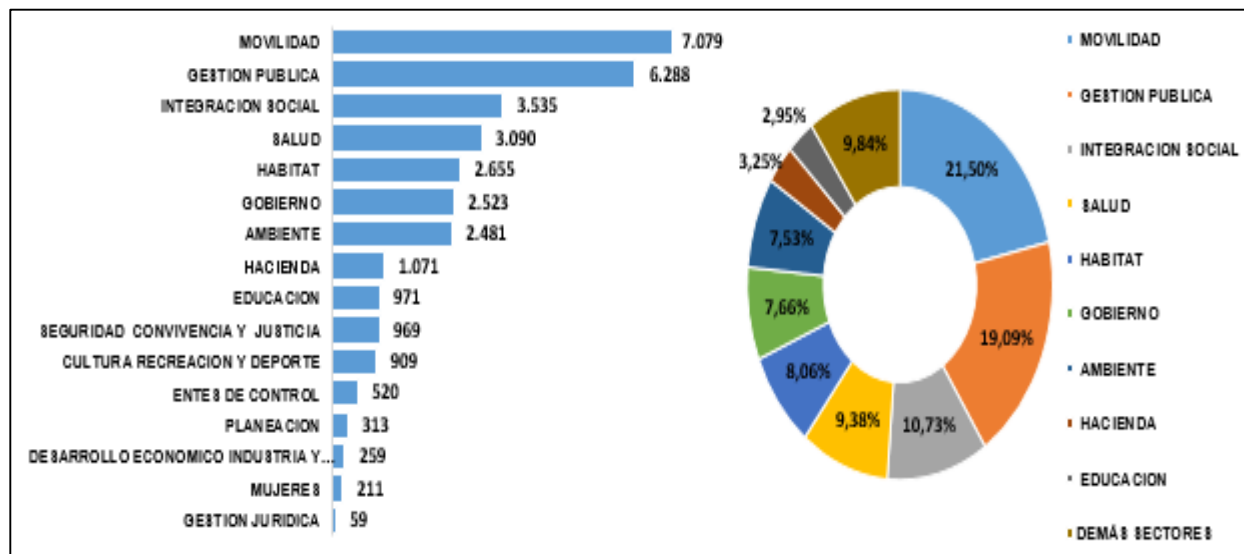
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2020- 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

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

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

En la Gráfica No 2 se muestra el registro de peticiones en el Distrito Capital por sectores:



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - abril 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

La Gráfica No 2 muestra que en el mes de abril los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son ²: Movilidad con 7.079 peticiones que representan el 21,50% del total registrado en el mes de abril en el Sistema, Integración Social 3.535 peticiones (10,73%), Salud con 3.090 peticiones (9,38%), Hábitat con 2.655 peticiones (8,06%) y Gobierno con 2.523 (7,66%), las cuales acumulan 18.882 peticiones y representan el 57,33% del total de las peticiones registradas en el mes de abril en el Distrito Capital.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (marzo), no se observa variación en la posición del sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes esta posición también estuvo ocupada por el Sector Movilidad; por otra parte, hay que mencionar que estos mismos sectores (Movilidad, Integración Social, Salud, Hábitat, Gobierno, y) también fueron los sectores con mayor registro de peticiones en el mes de marzo/2021.

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

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

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

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	6.373	90,03%	19,35%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	188	2,66%	0,57%
	TRANSMILENIO	135	1,91%	0,41%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	121	1,71%	0,37%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	121	1,71%	0,37%
	SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD - SIM	73	1,03%	0,22%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	35	0,49%	0,11%
	GRÚAS Y PATIOS	33	0,47%	0,10%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		7.079	100%	21,50%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	6.239	99,22%	18,94%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	49	0,78%	0,15%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		6.288	100%	19,09%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.500	99,01%	10,63%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	35	0,99%	0,11%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		3.535	100%	10,73%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.354	43,82%	4,11%
	SUBRED SUR	444	14,37%	1,35%

	SUBRED SUR OCCIDENTE	362	11,72%	1,10%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	345	11,17%	1,05%
	CAPITAL SALUD EPS	337	10,91%	1,02%
	SUBRED NORTE	245	7,93%	0,74%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	3	0,10%	0,01%
TOTAL SECTOR SALUD		3.090	100%	9,38%
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.650	62,15%	5,01%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	477	17,97%	1,45%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- U.A.E.SP	229	8,63%	0,70%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	121	4,56%	0,37%
	CODENSA	52	1,96%	0,16%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ - ETB	48	1,81%	0,15%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU	42	1,58%	0,13%
	GAS NATURAL	36	1,36%	0,11%
TOTAL SECTOR HABITAT		2.655	100%	8,06%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.107	83,51%	6,40%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	387	15,34%	1,18%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL -IDPAC	29	1,15%	0,09%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		2.523	100%	7,66%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.253	50,50%	3,80%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	703	28,34%	2,13%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	482	19,43%	1,46%

	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	43	1,73%	0,13%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.481	100%	7,53%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	671	62,65%	2,04%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	242	22,60%	0,73%
	FONCEP	90	8,40%	0,27%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	68	6,35%	0,21%
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.071	100%	3,25%
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	797	82,08%	2,42%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	128	13,18%	0,39%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	46	4,74%	0,14%
TOTAL SECTOR EDUCACION		971	100%	2,95%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	685	70,69%	2,08%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	284	29,31%	0,86%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		969	100%	2,94%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	383	42,13%	1,16%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	147	16,17%	0,45%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	109	11,99%	0,33%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	107	11,77%	0,32%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	94	10,34%	0,29%
	CANAL CAPITAL	61	6,71%	0,19%

	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ -OFB	8	0,88%	0,02%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		909	100%	2,76%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	325	62,50%	0,99%
	CONCEJO DE BOGOTA	125	24,04%	0,38%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	70	13,46%	0,21%
TOTAL ENTES DE CONTROL		520	100%	1,58%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	313	100%	0,95%
TOTAL SECTOR PLANEACION		313	100%	0,95%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	199	76,83%	0,60%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	53	20,46%	0,16%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	7	2,70%	0,02%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		259	100%	0,79%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	211	100,00%	0,64%
TOTAL SECTOR MUJERES		211	100%	0,64%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	59	100%	0,18%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		59	100%	0,18%
TOTAL GENERAL		32.933		100,00%

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

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

³ Se excluyen de este TOP las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central 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 Movilidad con 6.373 peticiones, que representan el 90,03% del total de peticiones registradas en su Sector y el 19,35% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.500 peticiones que representan el 99,01% del total de peticiones registradas en su Sector y el 10,63% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.107 peticiones que representan el 83,51% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,40% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.650 peticiones, que representan el 62,15% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,01% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.357 peticiones que representan el 43,82% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,11% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (marzo), 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. Por otra parte, se observa que cuatro (4) de estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat) también se clasificaron dentro de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

En la Tabla No 4 se muestra la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de abril con las registradas en el mes anterior (marzo); se observa una variación de -15,53% (6.057 peticiones), en donde doce (12) sectores y los entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el Sector Desarrollo Económico que presenta la mayor disminución (-33,93%) en el porcentaje de peticiones registradas.

Por otra parte, sólo tres (3) sectores presentan disminución en el porcentaje de sus peticiones registradas: Salud, Cultura Recreación y Deporte y Gestión Jurídica.

SECTOR	MARZO 2021	ABRIL 2021	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	9.419	7.079	-24,84%
GESTION PUBLICA	7.372	6.288	-14,70%
INTEGRACION SOCIAL	3.980	3.535	-11,18%
SALUD	2.773	3.090	11,43%
HABITAT	3.583	2.655	-25,90%
GOBIERNO	2.901	2.523	-13,03%
AMBIENTE	2.676	2.481	-7,29%
HACIENDA	1.262	1.071	-15,13%
EDUCACION	1.209	971	-19,69%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.269	969	-23,64%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	849	909	7,07%
ENTES DE CONTROL	619	520	-15,99%
PLANEACION	375	313	-16,53%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	392	259	-33,93%
MUJERES	267	211	-20,97%
GESTION JURIDICA	44	59	34,09%
TOTAL	38.990	32.933	-15,53%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

2.3 Gestión de respuesta por sectores

A continuación, en la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas⁴ en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores:

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

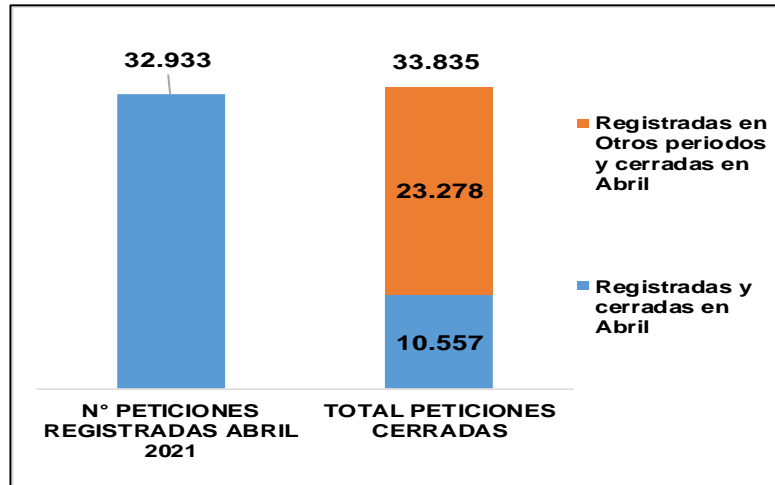
PETICIONES ABRIL 2021						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS ABRIL 2021	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS ABRIL	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	7.079	21,50%	2.407	2.779	5.186	15,33%
GOBIERNO	2.523	7,66%	1.347	3.070	4.417	13,05%
INTEGRACION SOCIAL	3.535	10,73%	1.392	2.581	3.973	11,74%
SALUD	3.090	9,38%	1.488	1.940	3.428	10,13%
HABITAT	2.655	8,06%	442	2.786	3.228	9,54%
AMBIENTE	2.481	7,53%	512	2.372	2.884	8,52%
HACIENDA	1.071	3,25%	284	2.096	2.380	7,03%
EDUCACION	971	2,95%	396	1.810	2.206	6,52%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	969	2,94%	563	950	1.513	4,47%
PLANEACION	313	0,95%	83	1.222	1.305	3,86%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	259	0,79%	508	554	1.062	3,14%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	909	2,76%	555	374	929	2,75%
GESTION PUBLICA	6.288	19,09%	197	309	506	1,50%
ENTES DE CONTROL	520	1,58%	289	158	447	1,32%
MUJERES	211	0,64%	49	241	290	0,86%
GESTION JURIDICA	59	0,18%	45	36	81	0,24%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	32.933	100%	10.557	23.278	33.835	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 01/05/2021

La Tabla No 5 también muestra que el sector con mayor número de cierres es Movilidad, con 5.186 que representan el 15,33% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Gobierno con 4.417 cierres que representan el 13,05% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

Al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de abril, la Gráfica No 3 muestra que de las 32.933 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 10.557 peticiones ingresadas y registradas en este mes (abril), quedando en trámite 22.376 peticiones, que representan el 67,94% del total registrado en el mes.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

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, se recepciona un gran número de peticiones, las cuales en su gran mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

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

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	6304	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1426	-
	Otras Dependencias Secretaría General	575	461
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		14	45
TOTAL		8.319	506

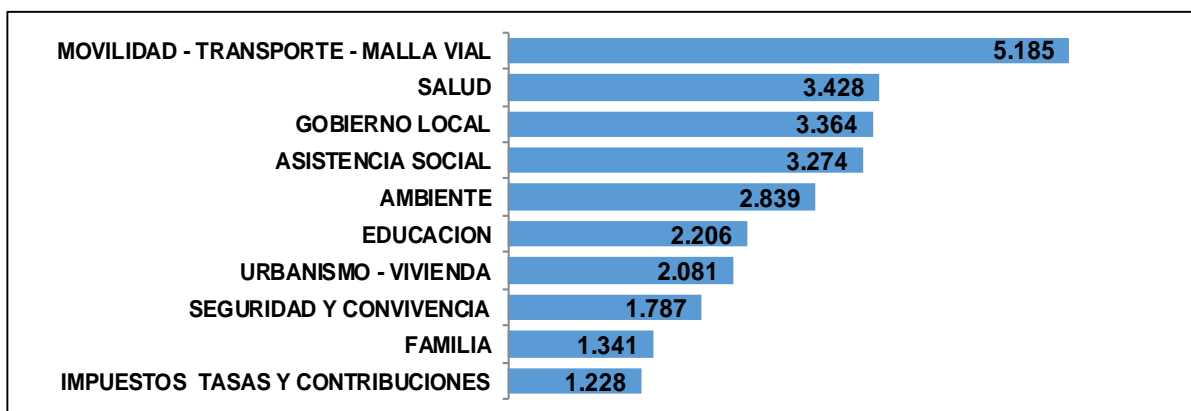
Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

La Tabla No 6 permite concluir que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 8.319, adelantados en un alto porcentaje (99,8%) por la

Secretaría General. Con respecto a las respuestas, se emitieron 506, de las cuales 461 fueron emitidas por la Secretaría General y 45 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

2.4 Temas y subtemas más reiterados



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

Tomando como base las 33.835 respuestas emitidas en el mes de abril en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, la Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 26.733 peticiones (79,0% del total de respuestas emitidas en el mes de abril en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 15,3% del total de respuestas emitidas en el mes de abril; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" que representa el 10,1% del total de respuestas emitidas en el mes de abril en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (marzo) se observa variación en la posición del tema más reiterado en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes esta posición estuvo ocupada por el tema "Asistencia Social" que en este abril pasó a ubicarse en la cuarta posición como tema más frecuente en el Distrito Capital. Por otra parte, hay que señalar que, ocho (8) de estos temas (con algunas variaciones en la posición ocupada) también se encontraron en el mes anterior (marzo) dentro del TOP de los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital, observándose que los temas "Familia" e "Impuestos tasas y Contribuciones" entraron a este TOP, desplazando a los temas "Subsidios" y "Servicios Públicos" que no se ubicaron dentro de los 10 más reiterados en el Distrito Capital en el mes de abril.

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

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	163	4	632	3.518	10	322	276	191	19	50	5.185	15,32%
SALUD	55	6	158	1.376	234	223	1.087	174	87	28	3.428	10,13%
GOBIERNO LOCAL	91	31	1.899	909		228	103	79	18	6	3.364	9,94%
ASISTENCIA SOCIAL	193		129	2.829	4	44	40	26	1	8	3.274	9,68%
AMBIENTE	62	17	326	1.750	2	59	193	410	2	18	2.839	8,39%
EDUCACION	247		124	797	4	562	260	128	68	16	2.206	6,52%
URBANISMO - VIVIENDA	89	3	100	1.690	7	12	56	77	44	3	2.081	6,15%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	51	17	446	912	19	95	150	81	7	9	1.787	5,28%
FAMILIA	31	6	110	993	4	57	60	45	27	8	1.341	3,96%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	78	1	33	827		5	114	124	45	1	1.228	3,63%
OTROS TEMAS	310	57	856	4.266	14	308	431	736	69	55	7.102	20,99%
TOTAL GENERAL	1.370	142	4.813	19.867	298	1.915	2.770	2.071	387	202	33.835	100%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

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 19.897 peticiones que representan el 58,71% del total de respuestas emitidas en el mes de abril en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.813 peticiones que representan el 14,22%.

Frente al mes anterior (marzo) se observa que la tipología (Derecho de Petición de Interés Particular) continúa siendo la de mayor registro en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital.

Por otra parte, en la Tabla No 7 también se observa que la tipología de mayor registro en el tema más frecuente (Movilidad, transporte y malla vial), es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 3.518 peticiones que representan el 67,84% del total de respuestas emitidas en el mes de abril con este tema; la segunda tipología en este tema es la “Derecho de petición de interés general” con 632 peticiones que representan el 12,18% del total de respuestas emitidas en el mes de abril con este tema.

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

Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	646	12,5%
CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	515	9,9%
ATENCION RED CADE	439	8,5%
DESCARGUE DE COMPARENDOS	422	8,1%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	300	5,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.864	55,2%
TOTAL	5.186	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

En este Sector, los subtemas más frecuentes en este mes son “Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito” y “Corrección y descargue de Comparendos” que representan el 12,5% y el 9,9% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (marzo), no se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que esta posición también estuvo ocupada por el mismo subtema “Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito”.

Sector Gobierno

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
VENTAS AMBULANTES	728	16,5%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	574	13,0%
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	426	9,6%
CONTRAVENCIONES COMUNES CODIGO DE POLICIA	307	7,0%
LEY 1801 DE 2016 CODIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	285	6,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.097	47,5%
TOTAL	4.417	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

Los dos subtemas más reiterados en el mes en este Sector son “Ventas ambulantes” y “Oficina de Atención a la ciudadanía” que representan el 16,5% y el 13,0% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en el Subtema más frecuente, teniendo en cuenta que esta posición también estuvo ocupada por el mismo subtema “Ventas ambulantes”.

Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	2.099	52,8%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	379	9,5%
CANASTAS Y BONOS	224	5,6%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	162	4,1%
JARDIN INFANTIL DIURNO	134	3,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	975	24,5%
TOTAL	3.973	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

En este Sector, el subtema más reiterado es “Enlace social” con el 52,8% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de abril; en segundo lugar, se ubica “Apoyos económicos adulto mayor”

con el 9,5% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en el subtema más frecuente, teniendo en cuenta que este mismo subtema (Enlace social) fue el más reiterado en ese mes.

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	362	10,6%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	228	6,7%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	213	6,2%
HISTORIA CLINICA	119	3,5%
CONCEPTO SANITARIO Y REFRENDACION PARA EMPRESAS APLICADORAS DE PLAGUICIDAS Y LAVADO DE TANQUES	108	3,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.398	70,0%
TOTAL	3.428	100%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

En el Sector Salud, el subtema más reiterado en el mes es “Ambulatorio medicina especializada” con el 10,6% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de abril; en segundo lugar, se ubica el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” con el 6,7% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (marzo), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes, esta posición también estuvo ocupada por el subtema “Ambulatorio medicina especializada”.

Sector Hábitat

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Seguimiento a constructoras e inmobiliarias” con el 13,6% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, seguido del subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 13,0% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que esa posición estuvo ocupada por el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” que pasó a ubicarse en la segunda posición como subtema más reiterado en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	440	13,6%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	419	13,0%
SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	246	7,6%
ACCESO A VIVIENDA	175	5,4%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	171	5,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.777	55,0%
TOTAL	3.228	100%

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

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

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

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

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

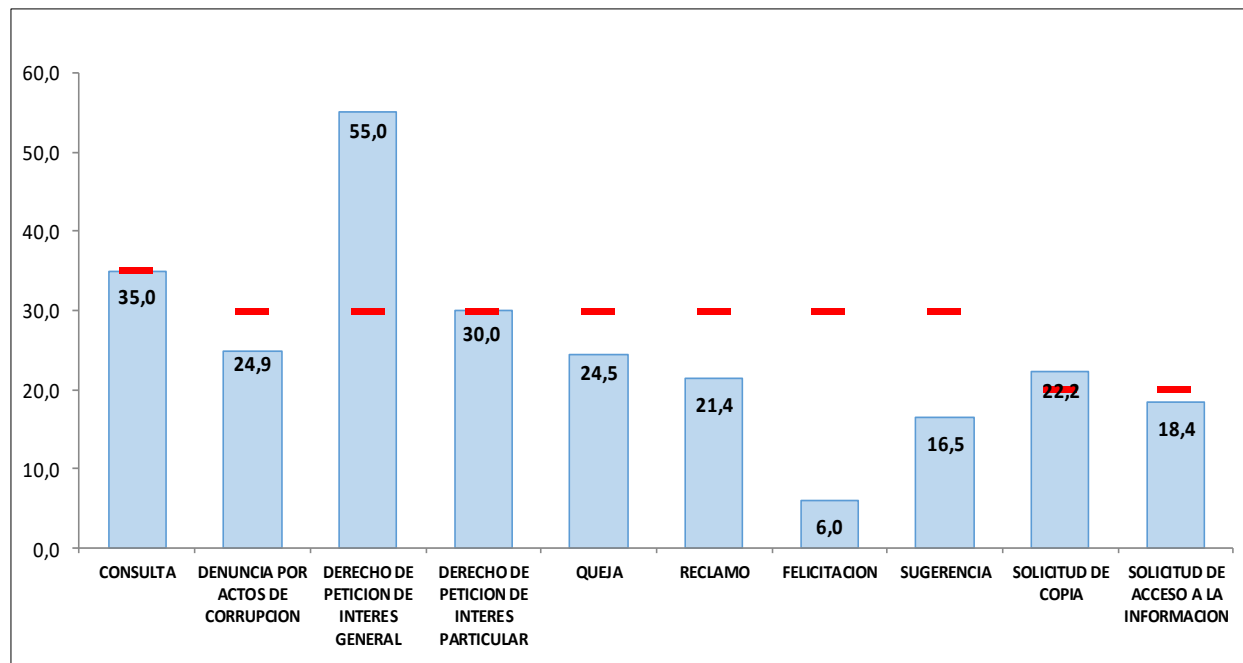
(I) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

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

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

El tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en abril fue de 31,6 días hábiles; frente al mes anterior (marzo) se presenta una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 40,5 días hábiles.

En la Gráfica No 5 se presenta el tiempo promedio de cierre en el Distrito Capital, según la tipología, observándose que en el Distrito Capital el tiempo promedio de cierre de peticiones en el Sistema, para las tipologías “Derecho de petición de interés general” y “Solicitud de copia” es superior al término estipulado legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020.



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

Con respecto a los tiempos promedio de cierre por sector y por tipología, a continuación, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, de acuerdo al Decreto 491/2020, observándose que, en el mes de abril, los siguientes sectores presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020: Gobierno y Hacienda, (9

tipologías), Hábitat y Educación (4 tipologías), Planeación (2 tipologías), Cultura Recreación y Deporte y Entes de Control (1 tipología).

Hay que mencionar que los sectores Gobierno, Hacienda, Hábitat, Educación, Planeación y los Entes de Control, en el mes anterior (marzo) también presentaron tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020.

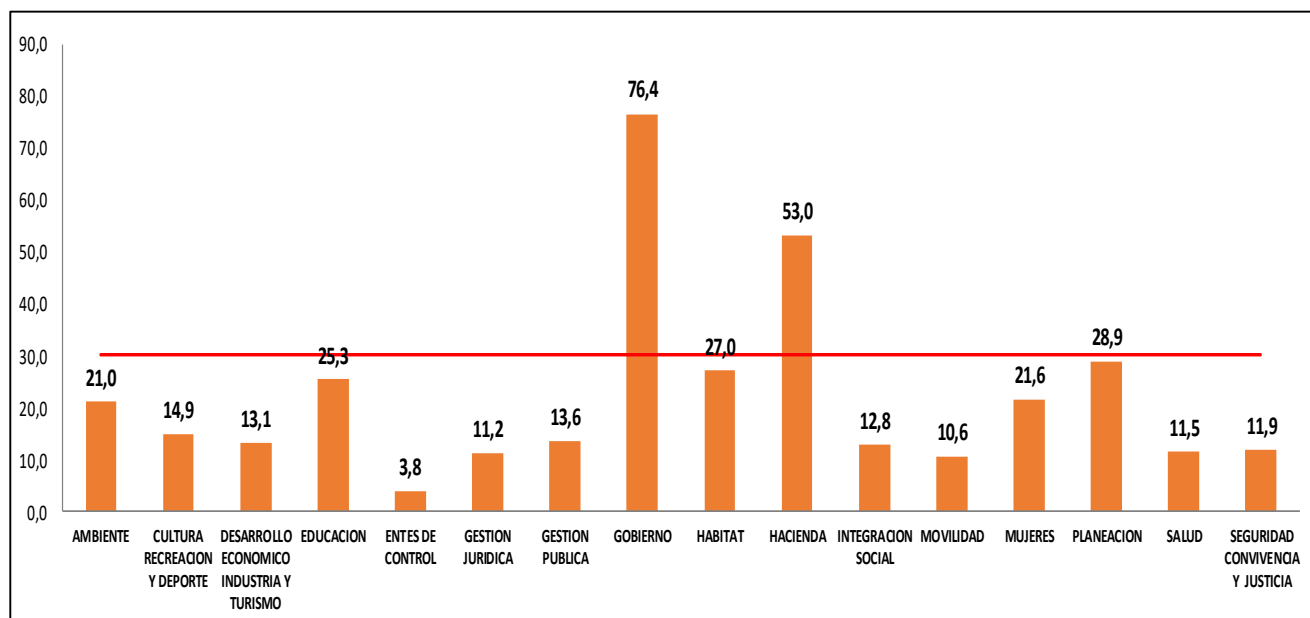
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACION (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (20 DÍAS)
AMBIENTE	21,1	18,2	20,0	22,6	24,6	22,3	29,0	10,4	14,5	12,1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	21,9	13,0	19,3	11,4	32,2	10,5	4,9	13,2	12,2	5,5
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	12,5	19,5	19,0	10,4	13,4	6,6	-	10,0	10,5	7,5
EDUCACION	41,6	-	32,7	33,2	28,7	28,1	9,0	20,1	12,2	23,2
ENTES DE CONTROL	7,5	2,4	7,2	5,6	3,5	1,3	2,0	4,9	27,5	15,8
GESTION JURIDICA	5,0	8,0	17,7	17,7	1,5	12,3	-	10,2	5,0	9,0
GESTION PUBLICA	17,6	-	21,3	13,8	21,4	12,0	10,3	2,7	6,2	14,1
GOBIERNO	75,8	61,2	95,4	91,9	46,9	63,8	-	99,2	86,1	93,6
HABITAT	32,9	19,6	22,2	33,2	24,8	25,8	45,0	18,9	19,1	29,4
HACIENDA	79,1	32,0	93,2	89,4	38,9	65,2	1,5	51,0	44,6	40,9
INTEGRACION SOCIAL	14,4	2,9	14,4	14,1	15,8	15,3	14,9	12,5	11,5	16,6

MOVILIDAD	5,2	12,0	11,3	12,8	13,7	11,7	5,0	7,7	5,5	8,2
MUJERES	27,0	-	19,9	21,2	22,4	19,7	-	25,0	14,5	17,0
PLANEACION	33,5	-	38,8	24,9	22,0	30,1	-	-	9,5	19,8
SALUD	10,7	9,8	18,8	12,8	11,5	11,7	4,6	11,1	8,1	10,4
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	16,0	2,9	18,9	14,3	7,2	17,9	10,6	11,5	6,7	6,0
PROMEDIO	35,0	24,9	55,0	30,0	24,5	21,4	6,0	16,5	22,2	18,4

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

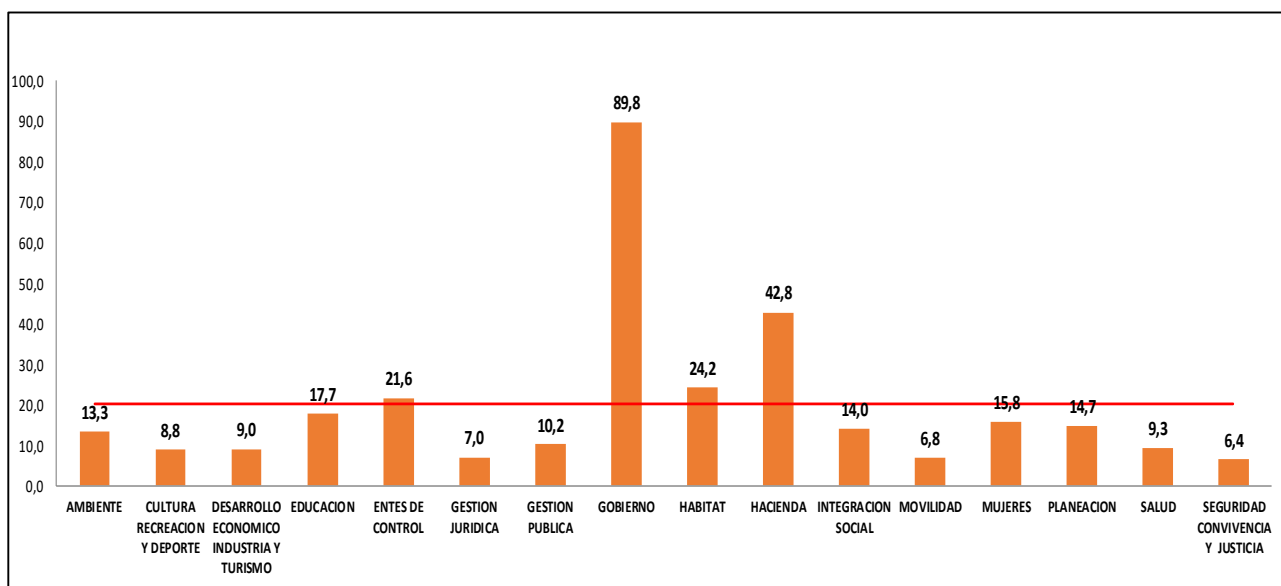
A continuación, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de cierre por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 30 días, de acuerdo al Decreto 491/2020: (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), la cual muestra que los sectores Gobierno y 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 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 01/05/2021

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 al Decreto 491/2020 (Solicitudes de información y Solicitudes de copia), observándose que los sectores Gobierno, Hábitat, Hacienda y los Entes de Control presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.



Gráfica No 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 20 días
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

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

2.6 Seguimiento a peticiones pendientes de cierre

A continuación, en la Tabla No 14, se muestra las 10 entidades con el mayor número de peticiones pendientes de cierre en el Sistema y que requieren validación, la cual permite observar que la entidad que acumula el mayor número de peticiones para validación es la Secretaría Distrital de Gobierno con 18.325 peticiones, que representan el 55,89% del total del Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital del Hábitat, con 5.209 peticiones para validación, que representan el 15,89% del total en el Distrito Capital.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	18.325	55,89%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	5.209	15,89%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	4.311	13,15%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2.591	7,90%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	461	1,41%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	454	1,38%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	384	1,17%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	231	0,70%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	157	0,48%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	146	0,45%
OTRAS ENTIDADES	516	1,57%
TOTAL	32.785	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 01/05/2021

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

La evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas comprende la evaluación del cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, para el mes evaluado⁵ muestra los siguientes resultados:

⁵ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de marzo/2021, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE		
40.091	1.430	1.350	80	1.297	133	1.351	79	1.256	174	215	289
		94%	6%	91%	9%	94%	6%	88%	12%	15%	20%

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 01/04/2021

La población corresponde a 40.091 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de marzo; de estas, se tomó una muestra de 1.430 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁶:

Las cifras muestran que el 94% (1.350) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 91% (1.297) cumple con el criterio de “Claridad”, el 94% (1.351) cumple con el criterio de “Calidez” y el 88% (1.256) cumple el criterio de “Oportunidad”; se concluye que el 15% (215 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 20% (289 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 marzo de 2021, de cada una de las entidades distritales:

ENTIDAD	% CUMPLIMIENTO
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	63%
CANAL CAPITAL	90%
CAPITAL SALUD EPS	94%
U.A.E CATASTRO DISTRITAL	100%

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

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

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

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

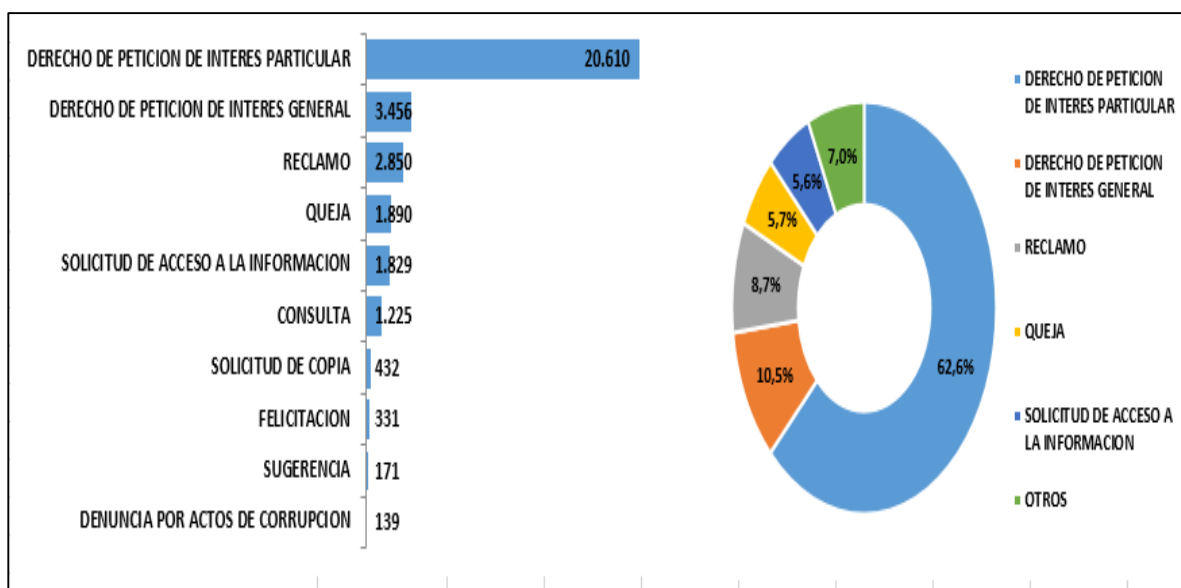
Manejo del Sistema: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

CODENSA	80%
CONCEJO DE BOGOTÁ	93%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	69%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	71%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	100%
EMPRESA DE TELÉFONOS-ETB	91%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	93%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	92%
GAS NATURAL	71%
GRÚAS Y PATIOS	92%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	93%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD- IDCBS	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	90%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	92%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	69%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	92%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	94%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	80%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	100%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	79%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	100%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	33%
JARDÍN BOTÁNICO-JBB	94%

LA TERMINAL DE TRANSPORTE	43%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	100%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	86%
ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	43%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	53%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	85%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	94%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	82%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	50%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	12%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	83%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	93%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	53%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	88%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	71%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	24%
SECRETARÍA GENERAL	71%
SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL	100%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	94%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	100%
SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	100%
SUBRED CENTRO ORIENTE	100%
SUBRED NORTE	100%
SUBRED SUR	82%
SUBRED SUR OCCIDENTE	100%
TRANSMILENIO	88%

U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	76%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	75%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	93%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	64%
VEEDURÍA DISTRITAL	92%

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA



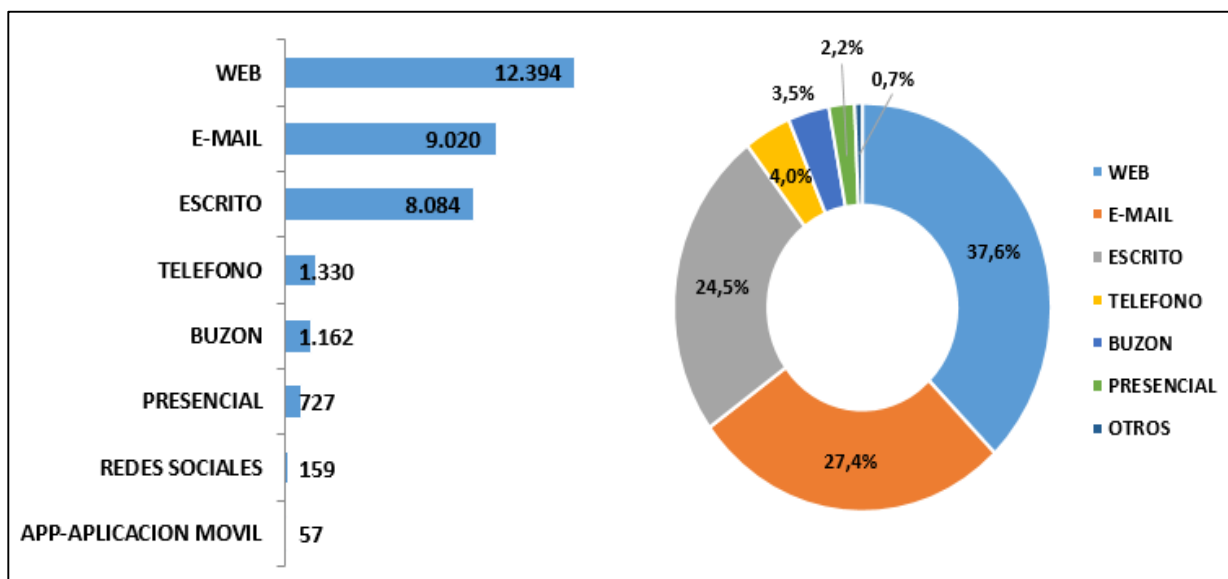
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

La Gráfica No 8 muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de abril, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología con mayor registro, con 20.610 peticiones, que representan el 62,6% 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 3.456 peticiones que representan el 10,5% del total registrado. Frente al mes anterior (marzo) no se presenta variación en la posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus

peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología con mayor registro.

5. CANALES DE INTERACCIÓN



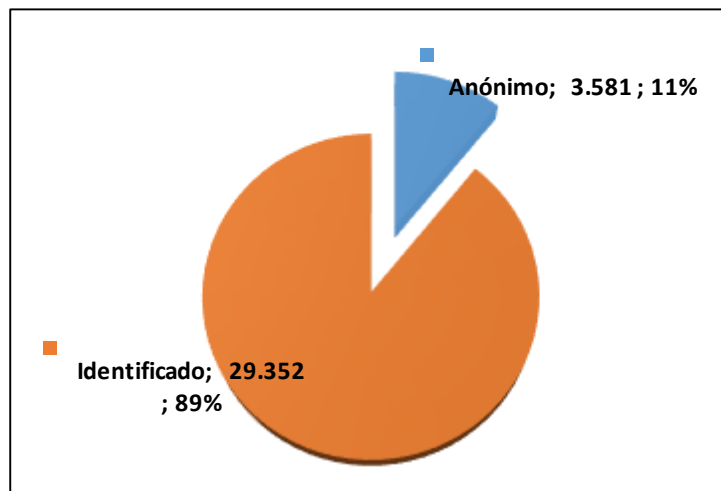
Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

En la Gráfica No 9 se observa que en el mes de abril el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 12.394 peticiones, que representan el 37,6% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Email” con 9.020 peticiones (27,4% del total registrado); frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, este mismo canal “Web” fue el más utilizado por la ciudadanía.

6. CALIDAD DEL REQUIRENTE

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de abril por la ciudadanía, 29.352 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 89% del total de peticiones registradas, mientras que 3.581 peticiones (11% del total) lo fueron por ciudadanos(as) anónimos; frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del requirente, teniendo en cuenta que en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.

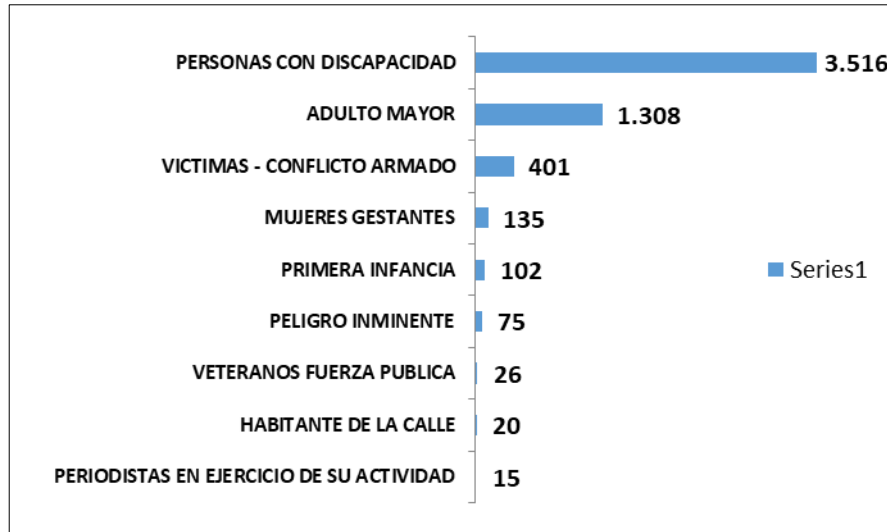


Gráfica No 10. Calidad del Requirente

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de abril en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 5.598 peticiones (17,01% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas con discapacidad, adulto mayor, víctimas de conflicto armado, mujeres gestantes, primera infancia, peligro inminente, veteranos fuerza pública, habitante de calle, periodistas en ejercicio de su actividad y desplazados). De éstas, la condición de peticionario " personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (3.516) que representan el 62,76%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición "Adulto mayor" con 1.308 peticiones que representan el 23,35% del total de peticiones que refieren condición especial.



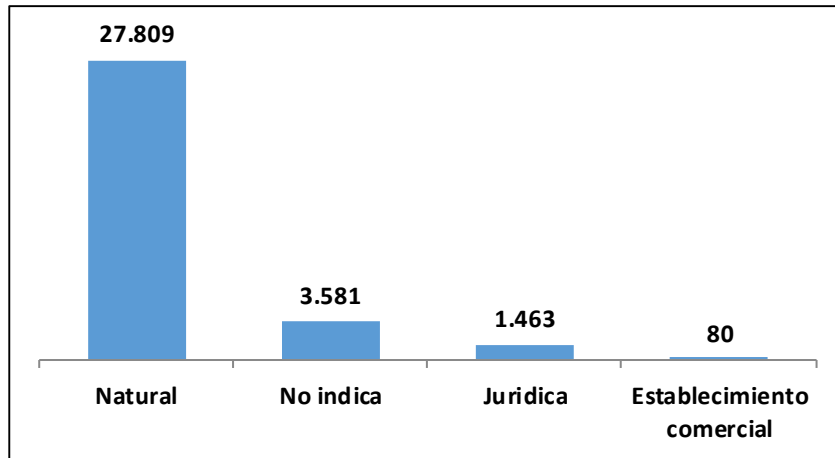
Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

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

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

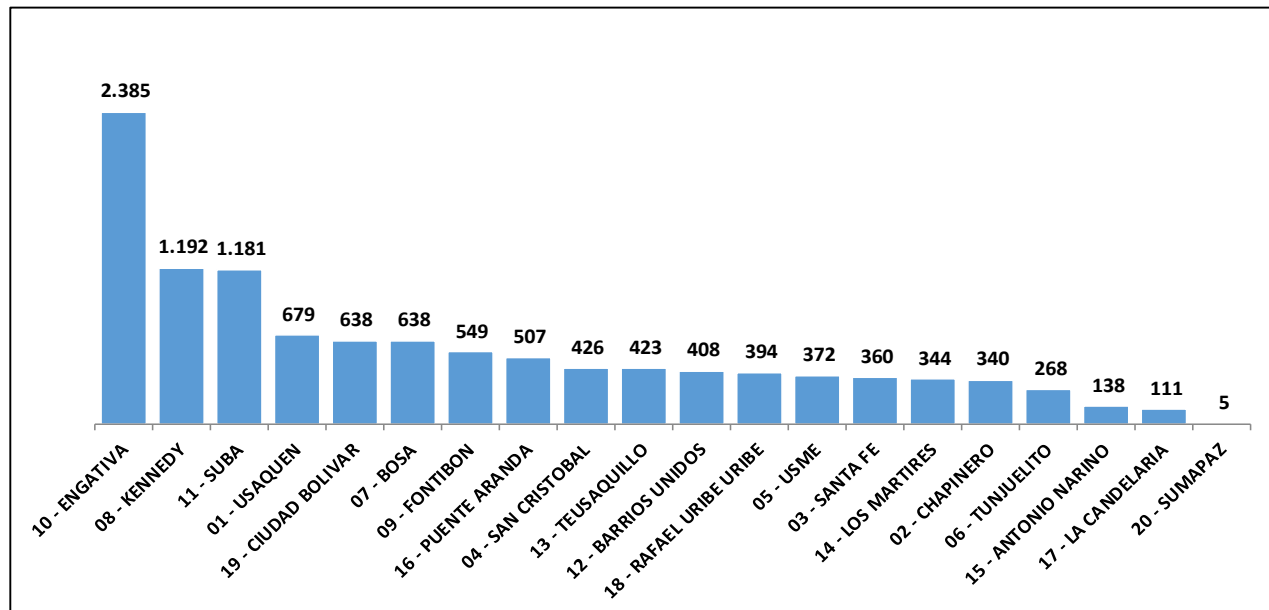
En la Gráfica No 12 se muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, en el mes de abril 27.809 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 84,44% del total registrado en el Distrito; en 3.581 peticiones (10,87%) no se reporta esta información; 1.463 peticiones (4,44%) registraron como personas jurídicas y 80 peticiones (0,24%) como establecimiento comercial. Al comparar estas cifras, frente a las del mes anterior (marzo), no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, ni a la proporción que representa, teniendo en cuenta que, en dicho mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de abril, en 11.358 peticiones (34,5% del total registrado en el mes de abril) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (información que corresponde a la localidad donde se origina la petición, es decir la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), observándose que las localidades de Engativá, Kennedy y Suba, son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 2.385, 1.192 y 1.181 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 41,89% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de abril. Hay que mencionar que, en el mes anterior (marzo) estas tres (3) localidades también fueron las más relacionadas con las peticiones interpuestas por la ciudadanía, ocupando las mismas posiciones.

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

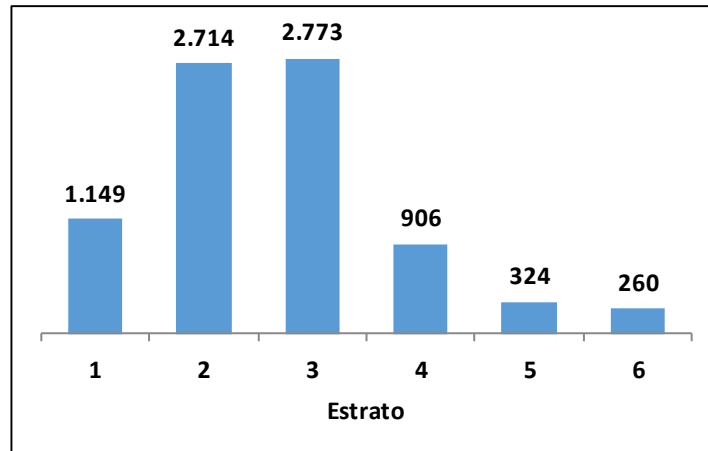
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVA	CONTRAVENCIONES	370
	COACTIVO	111
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	60
08 - KENNEDY	CONTRAVENCIONES	89
	FORTALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	88
	MATRICULAS	85
11 - SUBA	MATRICULAS	115
	IMPUESTOS DISTRITALES	92
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	74

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2021

La Tabla No 16 muestra que los temas “contravenciones”, “Impuestos Distritales” y “Servicio a la Ciudadanía, son transversales en dos (2) de estas tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Kennedy y Suba).

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2021

En la Gráfica No 14 se muestra el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual permite observar que en el mes de abril se registraron 8.126 peticiones que incluyeron esta variable (24,7% del total registrado en el mes). De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (2.773 peticionarios) que representan el 34,1% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de abril; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 2” con 2.714 peticiones que representan el 33,4% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en el mes de abril. Frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que, el “Estrato 3” también presentó el mayor número de registros en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

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

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

En la Tabla No 17 se muestran las peticiones que en el mes de abril en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 95 peticiones, así:

SECTOR/ ENTE DE CONTROL	ENTIDAD	ASUNTO
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTÁ	El ciudadano felicita a entidades nacionales por sus programas de justicia social y ambiental.
		El ciudadano solicita respuesta mejorada referente a programa curricular forestal que incluye a comunidades indígenas en un sector de Colombia.
		Veeduría Nacional de Participación Ciudadana solicita intervención urgente para aclarar hechos de traslado por competencias.
		El ciudadano solicita recuperación de un parque, mejora en alumbrado público y plan de uso, en un sector de la ciudad.
HABITAT	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	La ciudadana solicita información sobre la legalización y titulación de predios en un sector de la ciudad.
	EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO - ERU	Junta de Acción Comunal y Veeduría ambiental presentan propuesta ambiental y de movilidad para un sector de la ciudad.
		La ciudadana solicita información sobre recursos tecnológicos que utiliza la entidad referente a datos abiertos.
		El ciudadano solicita investigación por posibles actos de corrupción en contratación de transporte especial.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE - FUGA	La ciudadana solicita información sobre recursos tecnológicos que utiliza la entidad referente a datos abiertos.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	La ciudadana solicita información con fines académicos sobre programas, proyectos e iniciativas de aprovechamiento e impacto de artistas en espacio público.
		El ciudadano solicita información sobre organizaciones culturales, emprendimientos y asistentes a las actividades en una localidad de la ciudad.
		El ciudadano solicita copias de actas de plataforma para dejar trazabilidad en el proceso, también incluir en el sistema SDQS.
		El ciudadano solicita actas de asamblea general de artes plásticas y visuales con el fin de seguir realizando acompañamiento al proceso.

<p>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</p>	<p>INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES</p>	<p>Consejo Nacional de Técnicos Electricistas solicitan cifras y datos sobre muertes por electrocución y accidentalidad por conexiones eléctricas con vigencia 2019 y 2020 a nivel distrito.</p> <p>Una persona se queja por convocatoria de banda artística que está involucrada en posibles actos de agresión y acoso sexual a mujeres.</p> <p>La ciudadana solicita información sobre recursos tecnológicos que utiliza la entidad referente a datos abiertos.</p>
<p>INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON</p>	<p>Una persona informa sobre presuntas irregularidades por parte de un exfuncionario de la entidad.</p> <p>La ciudadana solicita certificado de participación con funciones en convenio interadministrativo 2011/2005 suscrito entre la entidad y DABS.</p> <p>La ciudadana informa sobre inconveniente presentando con un servidor de la entidad, pide tolerancia y se realice las acciones correctivas a las que haya lugar.</p> <p>La ciudadana se queja de la prestación de servicio de baños en un portal de transporte masivo por no cumplimiento de horarios.</p> <p>Una persona se queja por denuncia en su contra referente a falsificación de documentos y afectación laboral.</p> <p>La ciudadana solicita actualización de sus datos personales en las bases de datos del Distrito de acuerdo a su identidad de género.</p> <p>El ciudadano solicita ayuda en materia laboral ya que se encuentra desempleado.</p> <p>El ciudadano solicita administrar baño público a cargo de la entidad, ya que se encuentra en abandono.</p> <p>Sindistritales y Unes Colombia presentan pliego de solicitudes para la vigencia 2021.</p> <p>La ciudadana se queja de la prestación de servicio de baños en un portal de transporte masivo por no cumplimiento de horarios.</p> <p>El ciudadano manifiesta inconformidad por decisiones en proceso social con la comunidad.</p> <p>Consejo Nacional de Técnicos Electricistas solicitan cifras y datos sobre muertes por electrocución y accidentalidad por conexiones eléctricas con vigencia 2019 y 2020 a nivel distrito.</p> <p>La ciudadana solicita información referente a sus prestaciones sociales con vigencias 2017 - 2018 - 2019 y 2020.</p>

INTEGRACIÓN
SOCIAL

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

Una persona manifiesta inquietud referente a los criterios de contratación cuando el personal está involucrado en procesos legales.

El ciudadano solicita a la entidad certificado de asistencia en el proceso de su hijo.

El ciudadano solicita corrección en el certificado de participación formación de arte dramático ya que el número de identificación se encuentra errado.

Una persona solicita información y copia de un convenio que firmó la entidad, pide que se agende reunión para tratar estos temas.

Una persona solicita información y copia de un convenio que firmó la entidad, pide que se agende reunión para tratar estos temas.

Una persona solicita información y copia de un convenio que firmó la entidad, pide que se agende reunión para tratar estos temas.

Una persona se queja por presuntas irregularidades por parte de un servidor de la entidad.

La ciudadana se queja de la prestación de servicio de baños en un portal de transporte masivo por irrespeto y mal trato.

El ciudadano solicita permiso para dar continuidad a proceso de investigación con población habitante de calle.

La ciudadana informa sobre posibles amenazas y hechos victimizantes que vulneran sus derechos, solicita ayuda.

Una persona denuncia posible acoso por parte de un servidor de la entidad, solicita acciones a esta situación.

Una persona denuncia posible acoso por parte de un servidor de la entidad, solicita acciones a esta situación.

Una persona denuncia posible acoso por parte de un servidor de la entidad, solicita acciones a esta situación.

Una persona denuncia posible acoso por parte de un servidor de la entidad, solicita acciones a esta situación.

Una persona denuncia posible acoso por parte de un servidor de la entidad, solicita acciones a esta situación.

La ciudadana solicita registrar y actualizar datos para participar en programa social productivo y de vivienda.

La ciudadana solicita ayuda humanitaria para su núcleo familiar ya que se encuentra en vulnerabilidad de sus derechos.

INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	La ciudadana solicita investigación por posibles amenazas de empleado de empresa de seguridad del sector donde reside, pide ayuda.
		La ciudadana solicita información de funcionarios y servidores de algunas áreas de la entidad.
		La ciudadana extranjera solicita ayuda humanitaria por problemas económicos y violencia familiar.
MOVILIDAD	METRO DE BOGOTÁ S.A.	Veeduría ciudadana solicita información sobre los contratos para la construcción de la primera línea del metro con el fin de realizar seguimiento vigilancia y control.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	La ciudadana solicita información sobre recursos tecnológicos que utiliza la entidad referente a datos abiertos.
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	Una persona solicita reunión entre la entidad y cabildo indígena muisca para tratar temas referentes al Plan de vida.
		La ciudadana solicita intervención de una mesa técnica de la entidad y entes de control.
		La ciudadana solicita intervención de una mesa técnica de la entidad y entes de control.
		Una persona solicita comité de verificación sobre una sentencia de un Río de la ciudad.
		Una persona solicita certificación escrita del tiempo que perteneció a la Comisión Ambiental Local de la ciudad.
		Una persona solicita apoyo en proyecto institucional ambiental.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	La Asociación de Residentes de un sector de la ciudad solicita a la Alcaldía Local la instalación de Aros de parqueo de Bicicletas y Motos.
		Denuncia por posibles actos de corrupción.
		La ciudadana solicita información sobre estado actual y fecha de diligencia judicial.
		Una persona solicita visita de inspección por posibles irregularidades en establecimiento comercial en un sector de la ciudad.
		Una persona informa sobre el posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad, solicita intervención.
		La ciudadana informa sobre el posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad, solicita intervención.

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Una persona informa sobre el posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad, solicita intervención.
		Una persona informa sobre el posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad, solicita intervención.
		Una persona informa sobre el posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad, solicita intervención.
		Denuncia por posibles actos de corrupción.
		El ciudadano informa sobre el posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad, solicita intervención.
		Una persona informa sobre el posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad, solicita intervención.
		Una persona denuncia sobre el posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad, solicita intervención.
		Una persona informa sobre el posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad, solicita intervención.
		Una persona denuncia irregularidades en procedimientos quirúrgicos en establecimiento comercial de un sector de la ciudad, solicita intervención.
		El ciudadano informa sobre el posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad, solicita intervención.
		Una persona informa sobre el posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad, solicita intervención.
		La ciudadana solicita reunión con la entidad competente para tratar temas de programa de ahorro pensional en un sector de la ciudad.
		Una persona denuncia el hurto de maquinaria alquilada en obra pública en un sector de la ciudad.
		Una persona solicita información sobre cerramiento de zona para bicicletas en un sector de la ciudad.
		El ciudadano denuncia posible estafa en establecimiento comercial de recaudo por pago de servicio público.
La ciudadana informa sobre el posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad, solicita intervención.		

INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	La ciudadana solicita préstamo de espacio para realizar actividades de teatro en un sector de la ciudad.
		Una persona denuncia posibles irregularidades con servidora de la entidad, solicita investigación de este caso.
		La ciudadana presenta queja contra Jardín infantil por requerimientos no resueltos, solicita intervención.
		La ciudadana solicita a la entidad se reactive taller que realizaba en un sector de la ciudad.
		La ciudadana solicita certificación de No beneficiaria de programa social o económico del gobierno.
		El ciudadano solicita información referente a la vinculación de una persona en los programas sociales de la entidad.
		Una persona solicita información referente a la grabación de videos en sitios públicos.
		La ciudadana solicita pago por su participación en concurso realizado por la entidad, exige celeridad.
		El ciudadano solicita información para proyecto de investigación académica sobre población que maneja la entidad.
		El ciudadano solicita corrección de información en página web de la entidad referente a historia de un sector de la ciudad.
		El ciudadano solicita a la oficina de Control interno ejercer seguimiento y control a la gestión institucional de los planes y programas de la entidad.
		El ciudadano solicita pago por su participación en concurso realizado por la entidad, exige celeridad.
El ciudadano informa sobre posibles hostigamientos a líderes comunitarios adultos mayores por parte de servidora, solicita confirmar su vinculación.		
SALUD	SUBRED SUR OCCIDENTE	La ciudadana solicita a la entidad participación en necesidades ciudadanas sin ejercer tanto trámite.
	SUBRED SUR OCCIDENTE	La ciudadana solicita a la entidad participación en necesidades ciudadanas sin ejercer tanto trámite.
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	La ciudadana solicita información sobre recursos tecnológicos que utiliza la entidad referente a datos abiertos.

Tabla No 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2021

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

11. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

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

A continuación, en la Tabla No 17 se presenta dicho consolidado para marzo/2021⁷ así:

⁷ 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 23 de abril de 2021.

Sector	Entidad	Marzo				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	7.339	7.339	N.A.	N.A.	100,0%
	Dpto. Administrativo del Servicio Civil Distrital	33	896	863	N.A.	3,7%
GOBIERNO	Secretaria Distrital de Gobierno	2.379	2.379	N.A.	N.A.	100,0%
	Dpto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	469	470	1	N.A.	99,8%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	53	53	N.A.	N.A.	100,0%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	831	831	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	249	249	N.A.	N.A.	100,0%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	113	155	42	N.A.	72,9%
	Lotería de Bogotá	69	69	N.A.	N.A.	100,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	375	375	N.A.	N.A.	100,0%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	64	64	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto para la Economía Social - IPES	324	324	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	4	4	N.A.	N.A.	100,0%

EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	1.091	1.101	10	N.A.	99,1%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	42	69	27	N.A.	60,9%
	Universidad Distrital	76	76	N.A.	N.A.	100,0%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	6	6	N.A.	N.A.	100,0%
	Secretaría Distrital de Salud	1.177	1.177	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur	440	440	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur Occidente	352	352	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Centro Oriente	369	369	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Norte	225	225	N.A.	N.A.	100,0%
	Capital Salud	204	540	336	N.A.	37,8%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.958	3.958	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON	22	22	N.A.	N.A.	100,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	81	81	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRDR	232	232	N.A.	N.A.	100,0%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	10	NO REPORTA			N/A
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	125	125	N.A.	N.A.	100,0%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	152	152	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	210	475	265	N.A.	44,2%
	Canal Capital	39	39	N.A.	N.A.	100,0%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.493	1.755	262	N.A.	85,1%

	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER	43	43	N.A.	N.A.	100,0%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	421	421	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	719	814	95	N.A.	88,3%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	8.276	15.615	7.339	N.A.	53,0%
	Instituto Distrital de Desarrollo Urbano-IDU	131	2.117	1.986	N.A.	6,2%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	192	192	N.A.	N.A.	100,0%
	Transmilenio S.A.	427	35.701	35.274	N.A.	1,2%
	Terminal de Transporte S.A.	49	49	N.A.	N.A.	100,0%
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	93	15.615	15.522	N.A.	0,6%
	Metro de Bogotá S.A.	216	216	N.A.	N.A.	100,0%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	2.259	2.259	N.A.	N.A.	100,0%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	636	636	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	362	362	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	45	45	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	163	163	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	40	NO REPORTA			N/A
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	267	267	N.A.	N.A.	100,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	869	1.188	319	N.A.	73,1%

	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	400	400	N.A.	N.A.	100,0%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	44	88	44	N.A.	50,0%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	174	216	42	N.A.	80,6%
	Veeduría Distrital	351	351	N.A.	N.A.	100,0%
TOTAL		38.783	101.160	62.427	0	38,3%

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010 marzo 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/05/2021
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 13/05/2021

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 (marzo). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 38.783 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 101.160 peticiones lo cual muestra una diferencia de 62.427 peticiones⁸, llegando a un cumplimiento del 38,3%; es decir, de la totalidad de peticiones registradas, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 38,3% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Hay que mencionar que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%), son: Sistema Integrado de Movilidad-SIM (0,6%), Transmilenio (1,2%), Depto. Administrativo del Servicio Civil Distrital (3,7%), Instituto de Desarrollo Urbano-IDU (6,2%), Instituto Distrital de las Artes-IDARTES (44,2%), Secretaría Jurídica Distrital (50%), Secretaría Distrital de Movilidad (53%).

Adicionalmente, es importante mencionar las dos (2) entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado⁹: Orquesta Filarmónica y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010; a estas entidades se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que invitar a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

12. RECOMENDACIONES

⁸ 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.

⁹ Marzo 2021

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

Elaboró: Cifras Javier Pinzón - Profesional Universitario
Informe: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada
Revisó: Dorian de Jesús Coquies Maestre - Director Distrital de Calidad del Servicio