



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME PETICIONES ENTIDADES  
DISTRITALES JUNIO - 2021

Página 1 de 48

## INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES JUNIO - 2021

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. JULIO DE 2021

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



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. ....	7
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 PENDIENTES DE CIERRE .....	25
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES.....	26
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....	29
5.	CANALES DE INTERACCIÓN .....	29
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO.....	30
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO .....	31
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO.....	32
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C .....	32
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO .....	34
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. ....	35
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 .....	42
13.	RECOMENDACIONES .....	46

**INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES JUNIO – 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”<sup>1</sup>. 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 junio/2021.

<sup>1</sup> 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 junio/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.

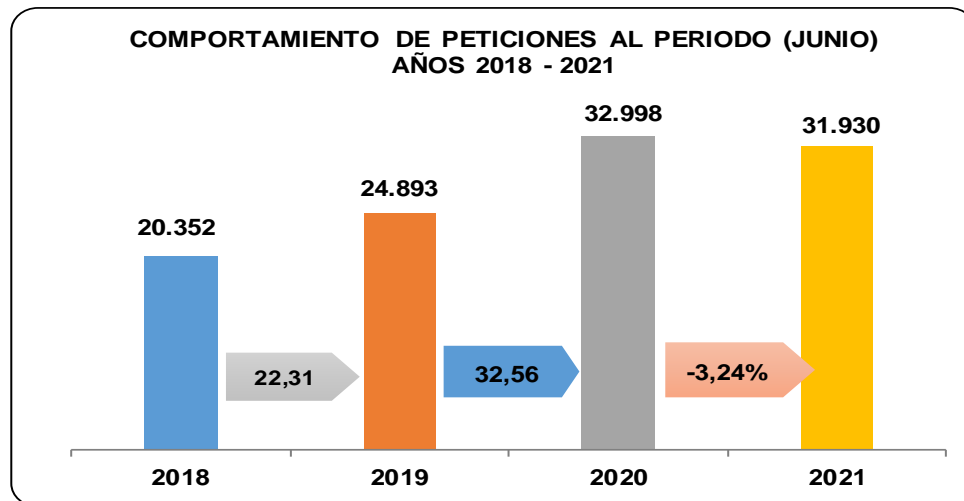
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS										
PERIODO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Diferencia 2021 - 2020		Diferencia frente al mes anterior	
							No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.039	17.643	22.381	21.033	15.829	29.617	13.788	87,11%	3.091	11,65%
Febrero	20.458	22.657	29.728	25.625	22.659	30.108	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					
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					
<b>TOTAL</b>	<b>230.773</b>	<b>299.064</b>	<b>308.294</b>	<b>299.925</b>	<b>359.126</b>	<b>195.583</b>				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 a 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

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 junio), 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 junio se registraron

31.930 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, cifra que muestra una disminución de 75 peticiones (-0,23%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (mayo), y una disminución de 1.068 peticiones (-3,24%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (junio de 2020).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

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
<b>AÑO 2020</b>					
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
DECEMBRE	1/12/2020	31/12/2020	3394272020	3664182020	26,526
<b>AÑO 2021</b>					
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

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2020- 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

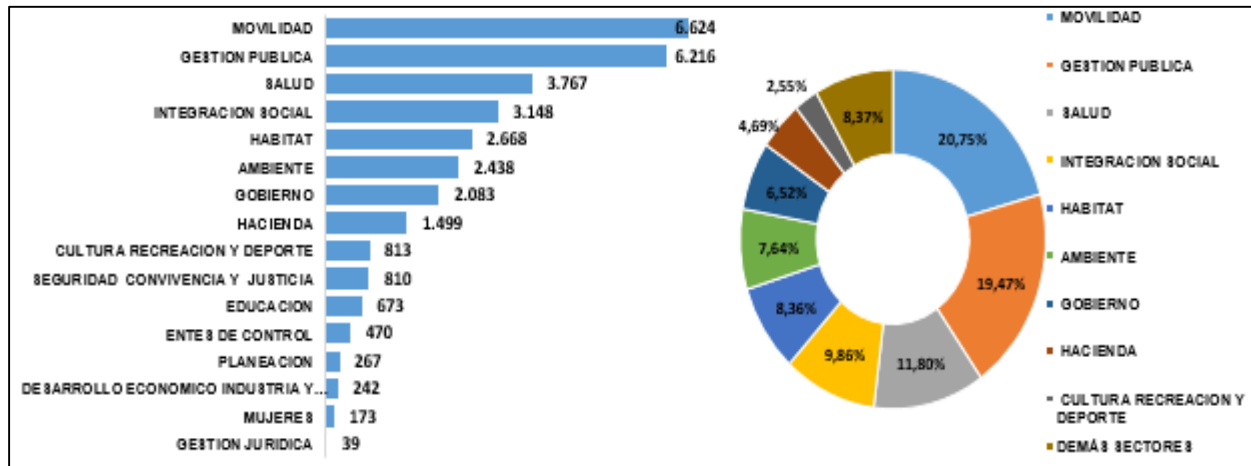
Con respecto a las cifras registradas en la Tabla No 2, hay que mencionar que el ingreso de peticiones en el Sistema puede darse por ingresos directos por parte del ciudadano(a), o por contacto del ciudadano(a) con cualquier entidad (por medio escrito, buzón, telefónico, presencial, correo electrónico, 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 en el mes de junio/2021 por sectores, la cual muestra que en este mes, los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son <sup>2</sup>: Movilidad con 6.624 peticiones (20,75%), Salud con 3.767 peticiones (11,80%), Integración Social

<sup>2</sup> 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 son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, de acuerdo a su competencia o misionalidad.

3.148 peticiones (9,86%), Hábitat con 2.668 peticiones (8,36%) y Ambiente con 2.438 (7,64%), las cuales acumulan 18.645 peticiones y representan el 58,41% del total de las peticiones registradas en el mes de junio en el Distrito Capital.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - junio 2021

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (mayo), 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 cinco sectores (Movilidad, Salud, Integración Social, Hábitat, Ambiente) también fueron los de mayor registro de peticiones en el mes de mayo de 2021.

### 3.1. 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 junio, el porcentaje que estas representan frente a su sector y frente al total de peticiones registradas en el Distrito Capital:

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	5.542	83,67%	17,36%
	TRANSMILENIO	418	6,31%	1,31%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	286	4,32%	0,90%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	145	2,19%	0,45%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL -UMV	127	1,92%	0,40%
	SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD -SIM	75	1,13%	0,23%
	GRÚAS Y PATIOS	25	0,38%	0,08%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	6	0,09%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>6.624</b>	<b>100,00%</b>	<b>20,75%</b>
<b>GESTION PUBLICA</b>	SECRETARÍA GENERAL	6.194	99,65%	19,40%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	22	0,35%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA</b>		<b>6.216</b>	<b>100,00%</b>	<b>19,47%</b>
<b>SALUD</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.911	50,73%	5,98%
	SUBRED SUR	480	12,74%	1,50%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	416	11,04%	1,30%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	391	10,38%	1,22%
	CAPITAL SALUD EPS	322	8,55%	1,01%
	SUBRED NORTE	245	6,50%	0,77%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	2	0,05%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>3.767</b>	<b>100,00%</b>	<b>11,80%</b>
<b>INTEGRACION SOCIAL</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.116	98,98%	9,76%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	32	1,02%	0,10%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>3.148</b>	<b>100,00%</b>	<b>9,86%</b>



SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.633	61,21%	5,11%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	491	18,40%	1,54%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP.	324	12,14%	1,01%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	109	4,09%	0,34%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU	41	1,54%	0,13%
	CODENSA	39	1,46%	0,12%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ -ETB	22	0,82%	0,07%
	GAS NATURAL	9	0,34%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR HABITAT</b>		<b>2.668</b>	<b>100,00%</b>	<b>8,36%</b>
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.374	56,36%	4,30%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	658	26,99%	2,06%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	347	14,23%	1,09%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	59	2,42%	0,18%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.438</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,64%</b>
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.732	83,15%	5,42%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	326	15,65%	1,02%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	25	1,20%	0,08%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>2.083</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,52%</b>
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.035	69,05%	3,24%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	240	16,01%	0,75%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	112	7,47%	0,35%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	112	7,47%	0,35%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>1.499</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,69%</b>
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	324	39,85%	1,01%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	152	18,70%	0,48%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	102	12,55%	0,32%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	92	11,32%	0,29%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	88	10,82%	0,28%
	CANAL CAPITAL	42	5,17%	0,13%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	13	1,60%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>813</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,55%</b>
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARÍA DE SEGURIDAD	621	76,67%	1,94%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	189	23,33%	0,59%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>810</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,54%</b>
<b>EDUCACION</b>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	571	84,84%	1,79%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	69	10,25%	0,22%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	33	4,90%	0,10%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACION</b>		<b>673</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,11%</b>

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	299	63,62%	0,94%
	CONCEJO DE BOGOTA	113	24,04%	0,35%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	58	12,34%	0,18%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>470</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,47%</b>
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	267	100,00%	0,84%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>		<b>267</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,84%</b>
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	187	77,27%	0,59%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	44	18,18%	0,14%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	11	4,55%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>242</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,76%</b>
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	173	100,00%	0,54%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>173</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,54%</b>
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	39	100,00%	0,12%
<b>TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA</b>		<b>39</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,12%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>31.930</b>		<b>100,00%</b>

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 01/07/2021

La Tabla No 3 muestra que, en el mes de junio, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital<sup>3</sup> son:

<sup>3</sup> 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 5.542 peticiones, que representan el 83,67% del total de peticiones registradas en su Sector y el 17,36% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.116 peticiones que representan el 98,98% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,76% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.911 peticiones que representan el 50,73% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,98% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 1.732 peticiones que representan el 83,15% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,42% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.633 peticiones, que representan el 61,21% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,11% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (mayo), 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 estas mismas cinco (5) entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat) también fueron las de mayor registro de peticiones en el Distrito Capital en el mes anterior (mayo).

### 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 junio con las registradas en el mes anterior (mayo); se observa una variación de -0,23% (-75 peticiones), en donde siete (7) sectores y los entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el Sector Educación que presenta la mayor disminución (-25,72%) en el porcentaje de peticiones registradas.

Por otra parte, ocho (8) sectores presentan aumento en cuanto a peticiones registradas, siendo el Sector Movilidad el que presenta el mayor aumento en el porcentaje de peticiones registradas (8,32%).

SECTOR	MAYO 2021	JUNIO 2021	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	6.115	6.624	8,32%
GESTION PUBLICA	6.359	6.216	-2,25%
SALUD	3.733	3.767	0,91%
INTEGRACION SOCIAL	3.772	3.148	-16,54%
HABITAT	2.464	2.668	8,28%
AMBIENTE	2.344	2.438	4,01%
GOBIERNO	2.021	2.083	3,07%
HACIENDA	1.397	1.499	7,30%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	775	813	4,90%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	898	810	-9,80%
EDUCACION	906	673	-25,72%
ENTES DE CONTROL	497	470	-5,43%
PLANEACION	267	267	0,00%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	232	242	4,31%
MUJERES	184	173	-5,98%
GESTION JURIDICA	41	39	-4,88%
<b>TOTAL</b>	<b>32.005</b>	<b>31.930</b>	<b>-0,23%</b>

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

Seguidamente, en la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas<sup>4</sup> en el mes de junio en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores:

<sup>4</sup> 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.

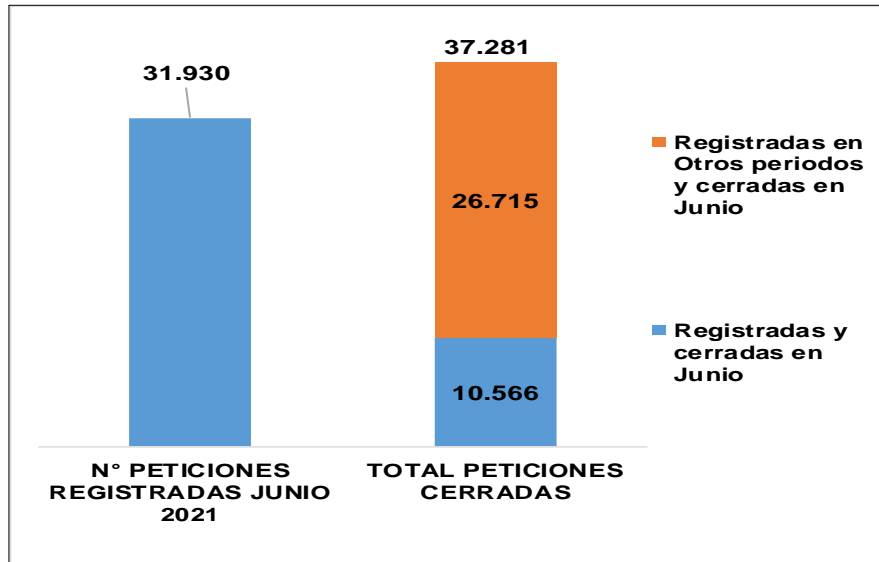
PETICIONES JUNIO 2021						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS JUNIO 2021	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS JUNIO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
GOBIERNO	2.083	6,52%	981	5.385	6.366	17,08%
MOVILIDAD	6.624	20,75%	2.759	2.657	5.416	14,53%
SALUD	3.767	11,80%	1.774	2.927	4.701	12,61%
HABITAT	2.668	8,36%	396	4.108	4.504	12,08%
INTEGRACION SOCIAL	3.148	9,86%	1.525	2.598	4.123	11,06%
HACIENDA	1.499	4,69%	441	2.167	2.608	7,00%
AMBIENTE	2.438	7,64%	467	2.117	2.584	6,93%
PLANEACION	267	0,84%	148	1.454	1.602	4,30%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	810	2,54%	402	993	1.395	3,74%
EDUCACION	673	2,11%	306	949	1.255	3,37%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	813	2,55%	466	351	817	2,19%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	242	0,76%	427	384	811	2,18%
GESTION PUBLICA	6.216	19,47%	175	294	469	1,26%
ENTES DE CONTROL	470	1,47%	254	132	386	1,04%
MUJERES	173	0,54%	24	152	176	0,47%
GESTION JURIDICA	39	0,12%	21	47	68	0,18%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>31.930</b>	<b>100%</b>	<b>10.566</b>	<b>26.715</b>	<b>37.281</b>	<b>100%</b>

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 01/07/2021

La Tabla No 5 muestra que el sector con mayor número de cierres es Gobierno, con 6.366 que representan el 17,08% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 5.416 cierres que representan el 14,53% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de junio, la Gráfica No 3 muestra que de las 31.930 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 10.566 peticiones ingresadas y registradas en este mes (junio), quedando en trámite 21.364 peticiones, que representan el 66,90% del total registrado en el mes



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

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.

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

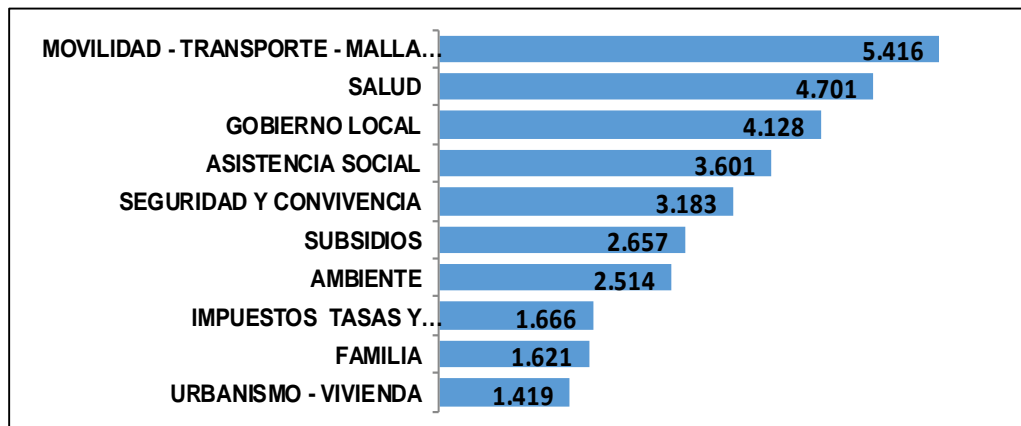
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha	6.165	0
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.507	0
	Otras Dependencias Secretaría General	694	440
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		16	29
<b>TOTAL</b>		<b>8.382</b>	<b>469</b>

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

La Tabla No 6 permite concluir que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 8.382, adelantados en un alto porcentaje (99,80%) por la Secretaría General. Por otra parte, se emitieron 469 respuestas, de las cuales 440 fueron emitidas por la Secretaría General y 29 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 01/07/2021

Tomando como base las 37.281 respuestas emitidas en el mes de junio 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 30.906 peticiones (82,9% del total de respuestas emitidas en el mes de junio en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital el cual representa el 14,5% del total de respuestas emitidas en el mes de junio; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" que representa el 12,6% del total de respuestas emitidas en el mes de junio en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (mayo) no 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 "Movilidad, transporte y malla vial"; hay que mencionar que, nueve (9) de estos temas (con algunas variaciones en la posición ocupada) también se encontraron en el mes anterior (mayo) dentro de los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital, observándose que el tema "Impuestos, tasas y contribuciones" entró a este TOP, desplazando al tema "Educación" que no se ubicó dentro de los 10 más reiterados en el Distrito Capital en el mes de junio.

A continuación, en la Tabla No 7 se muestran los temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de junio, 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	102	2	566	4.116	8	222	238	102	38	22	5.416	14,53%
SALUD	49	9	137	2.092	287	256	1.523	199	119	30	4.701	12,61%
GOBIERNO LOCAL	174	32	2.180	1.177	3	279	117	120	29	17	4.128	11,07%
ASISTENCIA SOCIAL	573		181	2.707	9	37	68	18	1	7	3.601	9,66%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	339	28	661	1.683	16	83	144	164	24	41	3.183	8,54%
SUBSIDIOS	25	1	61	2.510	4	6	28	20	2		2.657	7,13%
AMBIENTE	37	9	242	1.560	1	46	101	512	1	5	2.514	6,74%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	84	2	81	1.178		3	160	114	40	4	1.666	4,47%
FAMILIA	26	5	114	1.239	13	77	64	27	39	17	1.621	4,35%
URBANISMO - VIVIENDA	84	7	72	1.082	8	17	55	41	51	2	1.419	3,81%
OTROS TEMAS	300	71	913	3.094	16	704	421	706	97	53	6.375	17,10%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.793</b>	<b>166</b>	<b>5.208</b>	<b>22.438</b>	<b>365</b>	<b>1.730</b>	<b>2.919</b>	<b>2.023</b>	<b>441</b>	<b>198</b>	<b>37.281</b>	<b>100%</b>

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

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 22.438 peticiones que representan el 60,18% del total de respuestas emitidas en el mes de junio en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.208 peticiones que representan el 13,96%.

Frente al mes anterior (mayo) 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.

En la Tabla No 7 también se observa que en el tema más frecuente en el Distrito Capital (Movilidad, transporte y malla vial), la tipología de mayor registro es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 4.116 peticiones que representan el 75,99% del total de respuestas emitidas en el mes de junio con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Derecho de petición de interés general” con 566 peticiones que representan el 10,45% del total de respuestas emitidas en el mes de junio con este tema.

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

### Sector Gobierno

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 1801 DE 2016 CODIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	925	14,53%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	662	10,40%
VENTAS AMBULANTES	587	9,22%
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	550	8,64%
DESPACHO DEL SECRETARIO DE GOBIERNO	467	7,34%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.175	49,87%
<b>TOTAL</b>	<b>6.366</b>	<b>100%</b>

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

Los dos subtemas más reiterados en el mes en el Sector son “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” y “Oficina de Atención a la ciudadanía” que representan el 14,53% y el 10,40% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (mayo) 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.

## Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, los subtemas más frecuentes en este mes son “Revocatoria directa de comparendo” y “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados”, que representan el 14,33% y el 13,42% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (mayo), se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que esta posición estuvo ocupada por el subtema “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que en el mes de junio pasó a ubicarse en la segunda posición como subtema más reiterado en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	776	14,33%
CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	727	13,42%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	528	9,75%
DESCARGUE DE COMPARENDOS	299	5,52%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	290	5,35%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.796	51,62%
<b>TOTAL</b>	<b>5.416</b>	<b>100%</b>

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

## Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	407	8,66%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	281	5,98%
VACUNACION COVID-19	273	5,81%
RESULTADOS PRUEBA COVID-19	257	5,47%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	195	4,15%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.288	69,94%
<b>TOTAL</b>	<b>4.701</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

En este Sector, el subtema más reiterado en el mes es “Ambulatorio medicina especializada” con el 8,66% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de junio; en segundo lugar, se ubica el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” con el 5,98% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (mayo), 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

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1.624	36,06%
ACCESO A VIVIENDA	601	13,34%
SOLICITUD ARRIENDO SOLIDARIO	202	4,48%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	202	4,48%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	139	3,09%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.736	38,54%
<b>TOTAL</b>	<b>4.504</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

En este Sector, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 36,06% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, seguido del subtema “Acceso a vivienda” con el 13,34% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior no se observa variación en la 1a posición, ocupada también por el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía”.

### Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	1.887	45,77%
CANASTAS Y BONOS	397	9,63%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	299	7,25%
BOGOTA SOLIDARIA CUIDADORA (TARJETAS CANJEABLES POR ALIMENTO)	205	4,97%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	150	3,64%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.185	28,74%
<b>TOTAL</b>	<b>4.123</b>	<b>100%</b>

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

En este Sector, el subtema más reiterado es “Enlace social” con el 45,77% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de junio; en segundo lugar, se ubica “Canastas y bonos” con el 9,63% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (mayo) 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.

### **3.5. 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.*

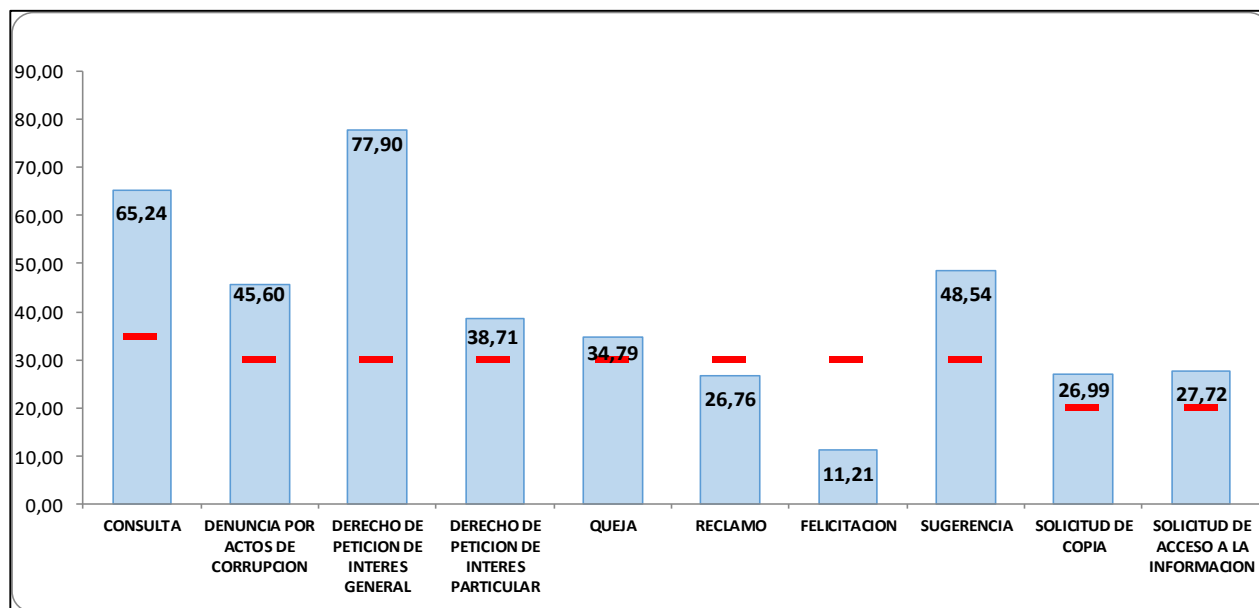
*(II) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. (...)*”

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 junio fue de 43,4 días hábiles; frente al mes anterior (mayo) se presenta una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 43,7 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 los tiempos promedio de cierre de peticiones en el Sistema, para las tipologías “Consulta”, “Denuncia por actos de corrupción”, “Derecho de petición de interés

general”, “Derecho de petición de interés particular”, “Queja”, “Sugerencia”, “Solicitud de copia” y “Solicitud de acceso a la información” son superiores al término estipulado legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020.



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

Hay que mencionar que en el mes anterior (mayo), estas mismas tipologías (Consulta”, “Denuncia por actos de corrupción”, “Derecho de petición de interés general”, “Derecho de petición de interés particular”, “Queja”, “Sugerencia”, “Solicitud de copia” y “Solicitud de acceso a la información”) también presentaron tiempos promedio de respuesta superiores a lo estipulado en el Decreto 491/2020.

Con respecto a los tiempos promedio de cierre por sector y por tipología, 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 junio, los siguientes sectores presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020: Gobierno (todas las tipologías), Hacienda (8 tipologías), Hábitat (7 tipologías), Planeación (6 tipologías), Ambiente, Gestión Pública y Seguridad y Convivencia (1 tipología).

Hay que mencionar que los sectores Gobierno, Hacienda, Hábitat, Planeación y Ambiente, en el mes anterior (mayo) también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020.

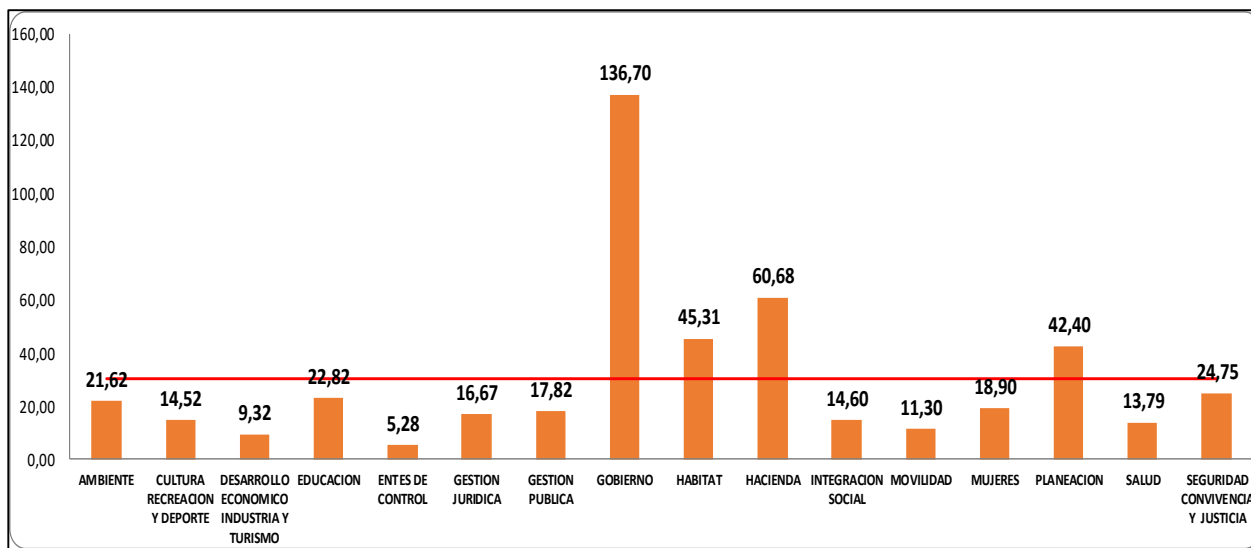
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACION (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (20 DÍAS)
AMBIENTE	26,85	22,11	17,76	22,32	17,76	21,98	1,00	20,29	51,00	14,95
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	13,24	19,80	12,66	15,03	15,43	11,55	5,33	9,75	10,22	4,51
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	4,56	8,67	15,64	6,67	11,31	5,83	1,00	10,67	18,00	9,00
EDUCACION	18,25	12,00	28,67	24,71	18,35	26,25	10,00	14,58	11,77	14,94
ENTES DE CONTROL	3,17	1,63	8,41	4,39	2,91	3,50		12,36	18,33	7,26
GESTION JURIDICA	14,72	25,33	10,00	16,23	21,50					14,86
GESTION PUBLICA	18,19	1,67	26,36	17,75	13,89	12,23	6,75	11,67	33,00	13,15
GOBIERNO	134,33	104,72	135,62	144,44	98,61	136,00	75,33	142,65	107,59	125,67
HABITAT	64,14	18,26	36,35	46,92	40,99	41,65	49,25	23,50	11,18	33,56
HACIENDA	72,24	10,50	48,82	63,17	53,38	50,35	1,00	54,63	37,22	44,09
INTEGRACION SOCIAL	17,44	10,00	13,88	14,48	17,21	17,25	12,74	16,83	7,98	14,36
MOVILIDAD	7,18	17,50	11,25	11,52	9,53	9,47	8,25	9,82	7,34	10,10
MUJERES	24,50	5,50	15,50	19,13	27,00	21,00	14,00		12,80	16,72
PLANEACION	46,91		39,71	42,66	28,78	38,68			41,00	32,80
SALUD	10,16	11,44	16,29	14,36	11,99	13,90	9,37	15,37	9,64	8,59
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	12,20	13,33	34,27	22,24	13,33	10,39	19,53	29,89	6,70	7,62
PROMEDIO	65,24	45,60	77,90	38,71	34,79	26,76	11,21	48,54	26,99	27,72

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

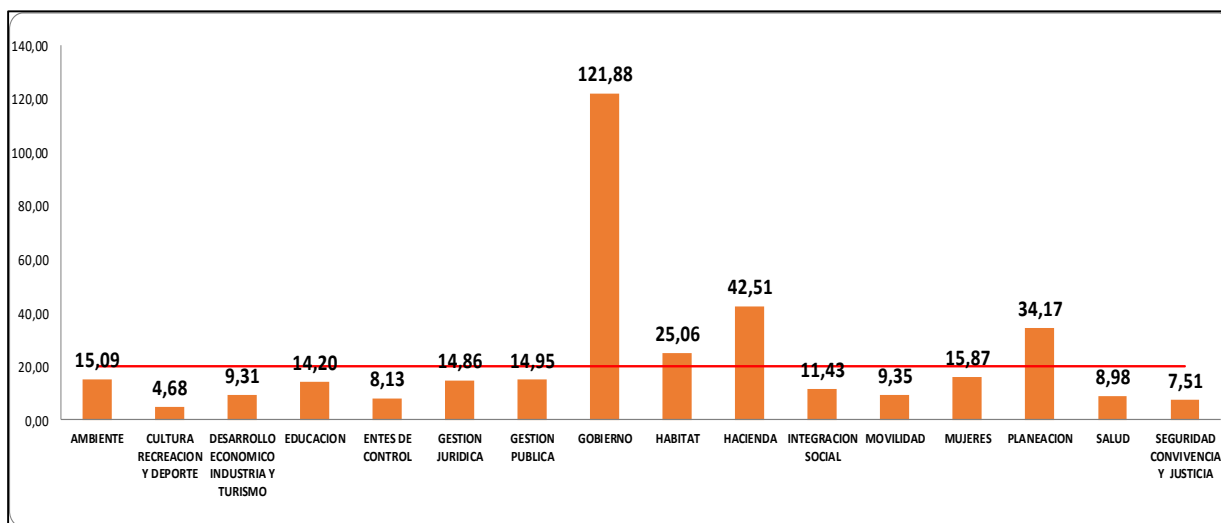
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

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, Hábitat,

Hacienda y Planeación 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 01/07/2021



**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 01/07/2021



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, Hacienda y Planeación presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.

Con respecto 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, Hacienda y Planeación, presentan un tiempo promedio de cierre superior al legalmente establecido.

### 3.6. 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 muestra que la entidad que acumula el mayor número de peticiones para validación es la Secretaría Distrital de Gobierno con 13.035 peticiones, que representan el 55,62% del total del Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital de Hacienda, con 3.510 peticiones, que representan el 14,98% del total en el Distrito Capital.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	13.035	55,62%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	3.510	14,98%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	2.278	9,72%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	2.233	9,53%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1.636	6,98%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	343	1,46%
ACUEDUCTO - EAB	270	1,15%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	200	0,85%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	147	0,63%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	93	0,40%
OTRAS ENTIDADES	325	1,39%
<b>TOTAL</b>	<b>24.070</b>	<b>100%</b>

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 01/07/2021

### 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<sup>5</sup> muestra los siguientes resultados:

MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA
	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE		
1.630	1.556	74	1.505	125	1.555	75	1.393	237	282	344
	95%	5%	92%	8%	95%	5%	85%	15%	17%	21%

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 01/06/2021

La población corresponde a 37.910 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de mayo; de estas, se tomó una muestra de 1.630 respuestas para la respectiva evaluación.

#### Cumplimiento de criterios<sup>6</sup>:

Las cifras muestran que el 95% (1.556) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 92% (1.505) cumple con el criterio de “Claridad”, el 95% (1.555) cumple con el criterio de “Calidez” y el 85% (1.393) cumple el criterio de “Oportunidad”; se concluye que el 17% (282

<sup>5</sup> Evaluación de respuestas emitidas en el mes de mayo/2021, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

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

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

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

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

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

respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 21% (344 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 mayo de 2021, de cada una de las entidades distritales:

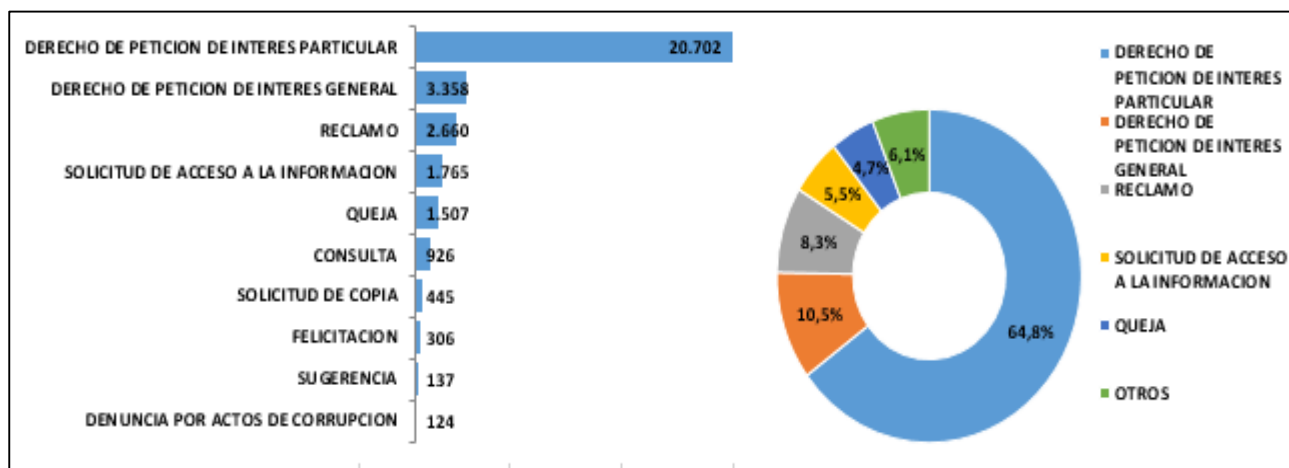
ENTIDAD	% CUMPLIMIENTO
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	38%
CANAL CAPITAL	87%
CAPITAL SALUD EPS	88%
U.A.E CATASTRO DISTRITAL	88%
CODENSA	83%
CONCEJO DE BOGOTÁ	86%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	58%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	58%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	81%
EMPRESA DE TELÉFONOS-ETB	76%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	62%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	83%
GAS NATURAL	86%
GRÚAS Y PATIOS	78%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	88%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD- IDCBS	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	21%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	75%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	85%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	92%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	61%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	71%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	95%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	100%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	60%
JARDÍN BOTÁNICO-JBB	83%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	68%

LOTERÍA DE BOGOTÁ	91%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	100%
ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	27%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	42%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	75%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	92%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	58%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	14%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	19%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	68%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	91%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	27%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	58%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	69%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	11%
SECRETARÍA GENERAL	84%
SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL	88%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	86%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	87%
SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	91%
SUBRED CENTRO ORIENTE	92%
SUBRED NORTE	96%
SUBRED SUR	85%
SUBRED SUR OCCIDENTE	92%
TRANSMILENIO	96%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	69%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	78%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	82%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	73%
VEEDURÍA DISTRITAL	86%

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 mayo de 2021 por entidad.

#### 4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

La Gráfica No 8 muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de junio, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología con mayor registro, con 20.702 peticiones, que representan el 64,8% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de Interés General” con 3.368 peticiones que representan el 10,5% del total registrado. Frente al mes anterior (mayo) no se presenta variación en la posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología con mayor registro.

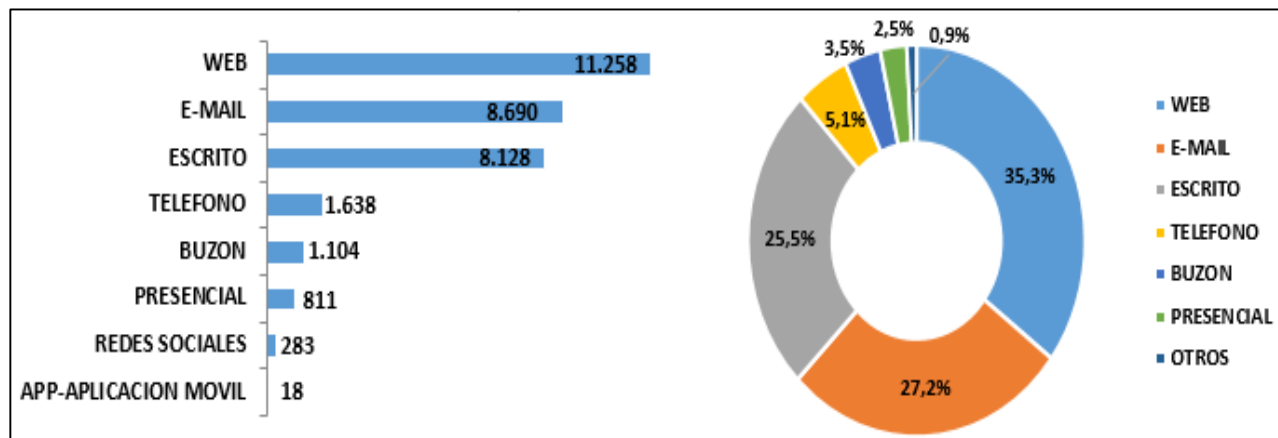


Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

#### 5. CANALES DE INTERACCIÓN

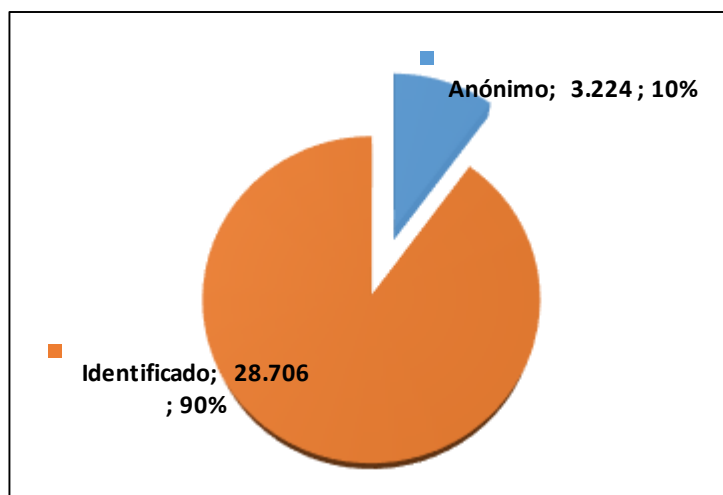
En la Gráfica No 9 se observa que en el mes de junio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 11.258 peticiones, que representan el 35,3% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Email” con 8.690 peticiones (27,2% del total registrado); frente al mes anterior (mayo) no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, este mismo canal “Web” fue el más utilizado por la ciudadanía.



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO



Gráfica No 10. Calidad del Requiriente

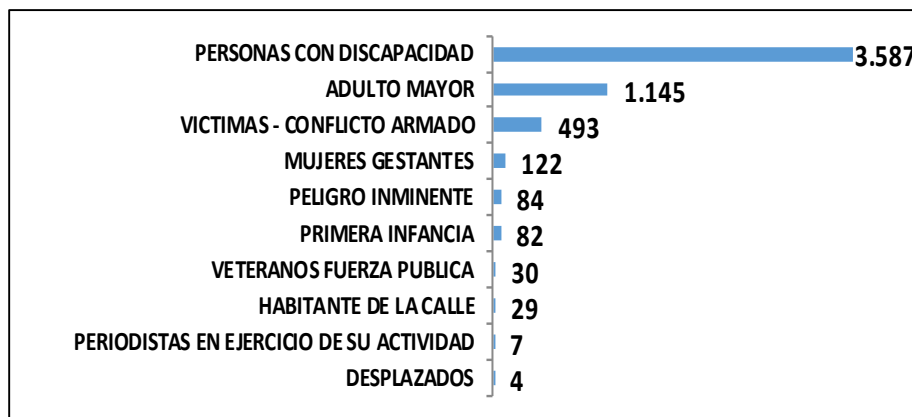
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de junio por la ciudadanía, 28.706 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 90% del total

de peticiones registradas, mientras que 3.224 peticiones (10% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos; frente al mes anterior (mayo) 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.

## 7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de junio en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 5.583 peticiones (17,49% 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, 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 (3.587) que representan el 64,25%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición "Adulto Mayor" con 1.145 peticiones que representan el 20,51% del total de peticiones que refieren condición especial.

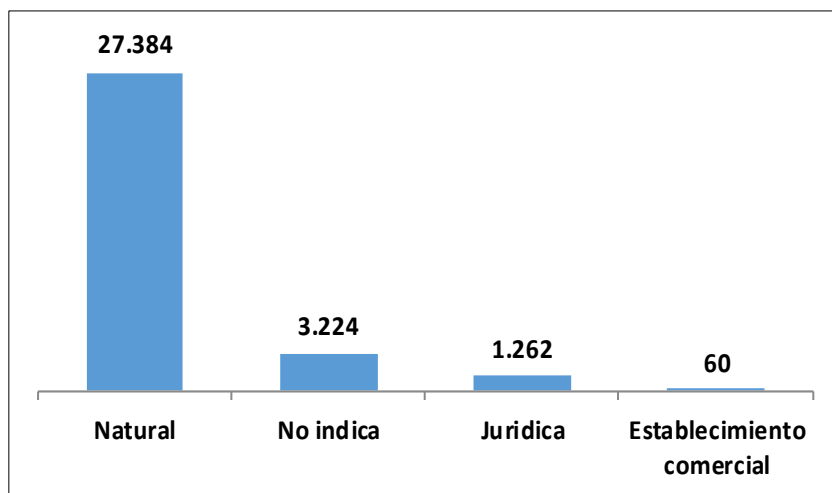


Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

Frente al mes anterior (mayo), 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



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

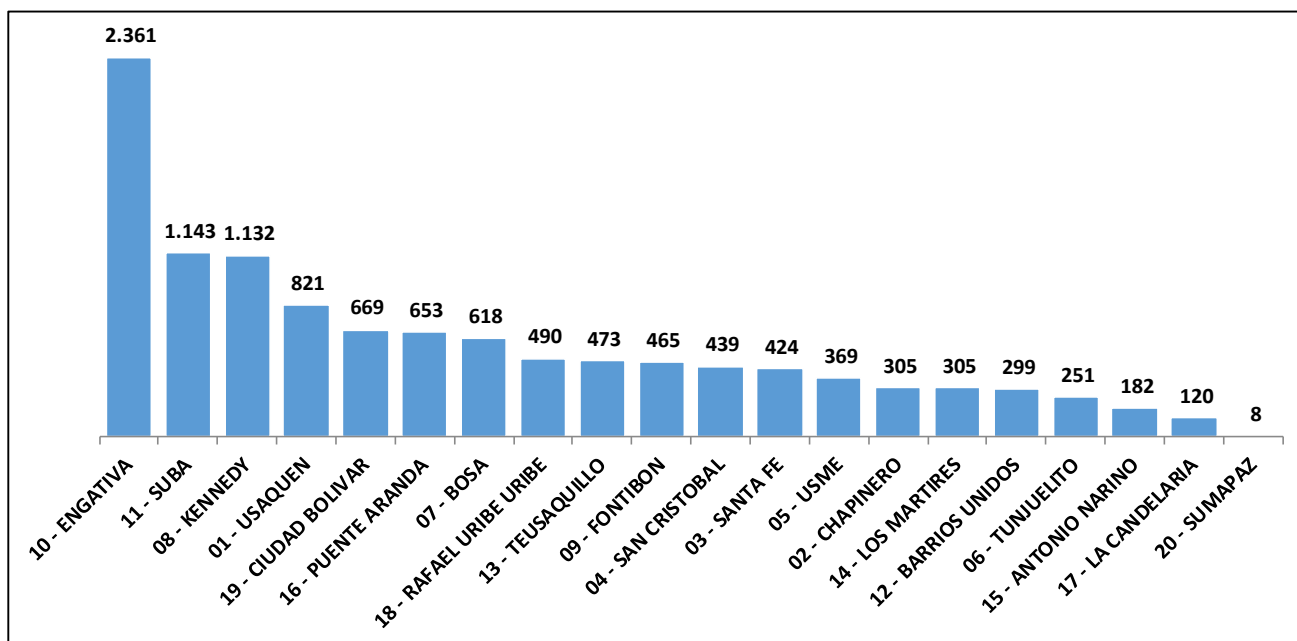
La Gráfica No 12 muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, en el mes de junio 27.384 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 85,76% del total registrado en el Distrito; en 3.224 peticiones (10,10%) no se reporta esta información; 1.262 peticiones (3,95%) registraron como personas jurídicas y 60 peticiones (0,19%) como establecimiento comercial. Al comparar estas cifras, frente a las del mes anterior (mayo), 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.

## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de junio, en 11.527 peticiones (36,1% del total registrado en el mes de junio) 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, Suba y Kennedy son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 2.361, 1.143 y 1.132 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 40,22% del total de peticiones en las



que se reportó ubicación en el mes de junio. Hay que mencionar que, en el mes anterior (mayo) estas tres (3) localidades también fueron las más relacionadas con las peticiones interpuestas por la ciudadanía, con variación en la 2da posición (ocupada en el mes anterior por la Localidad de Kennedy) y tercera posición (ocupada por la Localidad de Suba).



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2021

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):

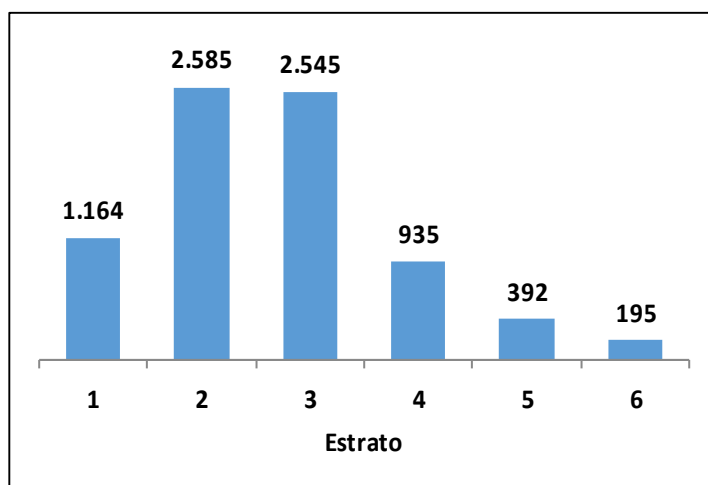
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVA	CONTRAVENCIONES	701
	COACTIVO	259
	EMERGENCIA COVID-19	71
11 - SUBA	CONTRAVENCIONES	179
	CONFLICTOS	98
	IMPUESTOS DISTRITALES	95

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
08 - KENNEDY	CONTRAVENCIONES	178
	EMERGENCIA COVID-19	78
	COACTIVO	67

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 01/07/2021

La Tabla No 17 muestra que el tema “Contravenciones” es transversales en las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Suba, Kennedy).

## 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 01/07/2021

En la Gráfica No 14 se muestra el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual permite observar que en el mes de junio se registraron 7.816 peticiones que incluyeron esta variable (24,5% del total registrado en el mes). De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (2.585 peticionarios) que representan el 33,1% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de junio; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 3” con 2.545 peticiones que representan el 32,6% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en el mes de junio. Frente al mes anterior (mayo) no se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que, en ese mes, esta posición también estuvo ocupada por el

“Estrato 2” el cual presentó el mayor registro 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”*.

A continuación, en la Tabla 18 se muestran las peticiones que en el mes de junio en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 119 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
AMBIENTE	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	Un ciudadano solicita información para el sembrado de árboles con estudiantes y cumplir labores sociales en una localidad de la ciudad.
		Traslado por competencia sobre capacitaciones sobre medio ambiente a líderes sociales de algunas localidades de la ciudad.
		La ciudadana solicita información para acceder a programa distrital de empleo.
		Traslado por competencia sobre audiencia para tratar temas de bienestar de los ciudadanos.
		Junta Administración Local solicita información de instancia de participación comunitaria o espacios coordinación interinstitucional.
		Asociación Ecológica y del Medio Ambiente de una localidad de la ciudad solicita acompañamiento de la entidad para la realización de actividades de su competencia.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	El ciudadano solicita permiso para uso de predio con fines artísticos y culturales en una localidad de la ciudad.
		La ciudadana denuncia uso indebido del espacio público en un sector de la ciudad, solicita intervención.
		El ciudadano denuncia precios irrisorios en trabajos artísticos en un sector de la ciudad, solicita ayudas en medio de la pandemia.

CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	El ciudadano solicita información referente a Vehículos que usan combustibles fósiles, Vehículos eléctricos y los incentivos que estimulen su uso en el Distrito.
		El ciudadano se queja de los concursos de artes plásticas que diseña la entidad, asegura contaminación visual, bandas criminales y posible consumo de drogas.
		El ciudadano denuncia posibles irregularidades en la gestión de un funcionario, solicita intervención urgente.
		Solicitud de delegado para participación en conversatorio sobre danza y cultura.
		El ciudadano solicita información sobre programa de artes plásticas, ayudas y vinculación.
		El ciudadano se queja por actividades de filmación, ruido y contaminación que realiza la entidad cerca al lugar donde reside, solicita intervención urgente.
		Una persona felicita a la entidad, por su buena atención al ciudadano adulto mayor.
		El ciudadano ofrece sus servicios de impresión , solicita información referente a este tema.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	El ciudadano solicita ayuda para víctimas del conflicto armado, también información sobre educación y trabajo.
		Una persona informa sobre posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en escuela aeronáutica de la ciudad.
		La ciudadana solicita información sobre acompañamiento en salud mental a estudiantes y docentes afectados por conflicto armado.
		La ciudadana solicita ampliar información referente al sitio para reclamar el bono escolar de sus hijas.
		Una persona denuncia posibles irregularidades en colegio por abuso con los estudiantes, bulling por parte de los profesores, solicita investigación.
		El ciudadano presenta queja contra profesor por posible adoctrinamiento político en sus clases, solicita intervención urgente.
		Una persona se queja por posibles inconvenientes con profesores y directivos en un colegio de la ciudad, solicita investigación y solución a este problema.
		La ciudadana solicita apoyo en investigación audiovisual infantil sobre la amistad.
		La ciudadana solicita información referente a la contratación distrital de los últimos diez años, esto con fines académicos.
		La ciudadana solicita agilizar pago de factura por presentar mora.
		El ciudadano presenta proyecto dirigido a personas privadas de la libertad.
El ciudadano solicita información relacionada con proyectos de inversión distrital en el marco del acuerdo 790 de 2020, costos y responsables.		

EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Veeduría Indígena solicita informe por cada facultad de la universidad, presupuesto de extensión social solidaria desde 2015 hasta 2020.
		Veeduría Indígena del Rio Vichada solicita programar reunión con personerías municipales para dar a conocer el programa de extensión social solidaria.
		El ciudadano presenta denuncia contra funcionario de la Universidad donde estudia, por posibles irregularidades en elección de rector.
		Veeduría Indígena solicita dialogo social sobre certificación de calidad de facultad de ingeniería forestal.
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	Una persona solicita ayuda con respuestas sobre solicitud presentada desde el año 2012, referente a inconvenientes con su predio y sus vecinos.
GOBIERNO	IDPAC	El ciudadano solicita información relacionada con proyectos de inversión distrital en el marco del acuerdo 790 de 2020, costos y responsables.
	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana solicita seguimiento a petición presentada en diciembre de 2019 y que aún no ha obtenido una respuesta.
		El ciudadano presenta inconformidad con respuesta a petición y queja contra inspección de policía.
		Observatorio Ciudadano solicita seguimiento de control y vigilancia en procesos de Consejos de Planeación Local en un sector de la ciudad.
		Veeduría de Seguridad Nacional solicita investigación a Alcaldía local por posibles irregularidades en recursos de medio ambiente.
		Veeduría de Seguridad Nacional solicita información sobre contratación de funcionarios del ICA para una localidad de la ciudad.
		El ciudadano solicita información y documentos de club deportivo, por validar que no se encuentra registrado en Cámara de comercio y presenta inconvenientes con otros centros deportivos.
		Una persona informa sobre posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad, solicita intervención.
		Una persona informa sobre posibles irregularidades de empresa que realizó pruebas de Covid 19 a funcionarios y servidores de Alcaldía Local, solicita investigar datos de la empresa.
		Una persona informa sobre posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad, solicita intervención.
Una persona informa sobre posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad, solicita intervención.		
		El ciudadano solicita programar mesa de concertación con representantes de asociaciones de vendedores ambulantes en un sector de la ciudad.

GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano solicita información sobre cobro de garantía frente a contrato de una Alcaldía Local.
		La ciudadana solicita arreglar ladrillos en andenes y alcantarilla por trabajos realizados cerca al lugar de su residencia.
		Una persona informa sobre posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad, solicita intervención.
		Una persona informa sobre posible incumplimiento de medidas de Bioseguridad en un sector de la ciudad, solicita intervención.
HACIENDA	SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	El ciudadano se queja de la entidad por omitir correo electrónico de contacto.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	El ciudadano solicita certificación laboral de la vigencia 2012.
		El ciudadano solicita ayuda para su libreta militar ya que tuvo inconvenientes cuando prestaba el servicio.
		El ciudadano solicita ayuda para tramitar su cédula y libreta militar ya que no tiene los recursos para esta diligencia.
		El ciudadano se queja por mala atención al usuario en baños públicos a cargo de la entidad, solicita seguimiento y control frente al caso.
		El ciudadano se queja por mala atención al usuario en baños públicos a cargo de la entidad, solicita seguimiento y control frente al caso.
		El ciudadano informa sobre comportamientos inadecuados de servidores de la entidad en un sector de la ciudad, solicita realizar seguimientos y llamados de atención.
		El ciudadano se queja por mala atención al usuario en baños públicos a cargo de la entidad, solicita seguimiento y control frente al caso.
		El ciudadano se queja por mala atención al usuario en baños públicos a cargo de la entidad, solicita seguimiento y control frente al caso.
		Una persona se queja por mala atención en comedor comunitario a cargo de la entidad, también informa de aglomeraciones y desordenes a la hora del almuerzo.
		Denuncia por posibles actos de corrupción.
		La ciudadana solicita certificados de estudio de los grados sexto y séptimo, cursados en la entidad.
		La ciudadana solicita certificados de estudio de los grados sexto y séptimo, cursados en la entidad.
		Una persona solicita información acerca de política pública de acceso a la cultura para habitante de calle, estrategias, cifras y datos, esto con fines investigativos.
La ciudadana solicita apoyo para ubicación en albergue de paciente con habitabilidad en calle sin red de apoyo familiar.		

INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	El ciudadano solicita certificación CETIL de tiempo laborado y salarios para adelantar trámite pensional.
		La ciudadana agradece la estadía en una sede de la entidad y felicita al personal por su apoyo y gestión en su proceso.
		La ciudadana solicita el regreso de un profesor en una sede de la entidad, y se queja de la actitud de un funcionario.
		La ciudadana se queja de la mala atención de una enfermera, sugiere que no haya tanta rotación en los profesores de la entidad.
		La ciudadana felicita a los profesores de la entidad por su gran labor.
		La ciudadana se queja por cambio de profesor en sede de la entidad, manifiesta inconformidad por la actitud de un funcionario.
		La ciudadana se queja por cambio de profesor en sede de la entidad, solicita mas salidas pedagógicas.
		La ciudadana se queja del calzado que les da la entidad y de la demora en los procesos que llevan las defensoras.
		Una persona felicita a una sede de la entidad por sus buenos profesores y la tranquilidad del lugar.
		El ciudadano se queja por inconvenientes en el pago de su salario, solicita explicaciones.
		La ciudadana se queja por rotación de profesores en sede de la entidad, solicita el regreso del profesor que estaba antes.
		La ciudadana solicita agilizar el proceso para regresar a casa junto a su familia.
		La ciudadana solicita agilizar el proceso para regresar a casa junto a su familia.
		La ciudadana se queja de la actitud de un funcionario de la entidad.
		El ciudadano solicita información referente a centros de rehabilitación por drogadicción para un familiar que padece de esta problemática.
		La ciudadana solicita orden y control de servidores de la entidad que cumplen labores de un convenio, pide no dejar desorden y basura al frente de su casa.
		Defensoría del Pueblo solicita verificar en base de datos de la entidad si existe registro de un ciudadano, esto con fines judiciales.
La ciudadana solicita ayuda con las problemáticas de droga que afronta su hijo.		
El ciudadano solicita certificados de estudio.		

INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Remisión por competencia sobre posibles irregularidades en la administración de bienes a cargo de la entidad.
		El ciudadano solicita información referente a un cargo específico en las plantas de personal de las entidades del distrito.
		El ciudadano solicita ayuda con empleo ya que está atravesando una difícil situación económica.
		La ciudadana solicita ayuda por comparendo al incumplimiento de cuarentena.
		La ciudadana solicita ayuda por comparendo al incumplimiento de cuarentena.
		La ciudadana solicita información referente a un comparendo, acuerdo de pago.
		Una persona se queja por el comportamiento y amenazas de una servidora de la entidad.
		Una persona se queja por posibles irregularidades de servidora en proceso psicosocial de la entidad, solicita investigar la situación.
		La ciudadana solicita copia de citación de conciliación de alimentos de su ex pareja.
		La ciudadana solicita explicación frente a concurso de méritos y proceso de periodo de prueba del mismo.
		La ciudadana presenta queja contra servidor de la entidad por el manejo que tiene con los contagios del Covid 19.
		La ciudadana solicita colaboración en caso de abandono social de adulto mayor.
		Una persona presenta queja a un funcionario de la entidad por posibles irregularidades en el manejo de cuentas de cobro de los contratistas de la entidad.
	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	El ciudadano solicita información sobre reuniones del Plan de Desarrollo, cuales son virtuales, fechas, horarios.
		Conjunto multifamiliar solicita intervención en zona pública de un sector de la ciudad.
		El ciudadano solicita que se mantenga en buenas condiciones vía de la comunidad, por construcción de centro para atención de adultos mayores.
		El ciudadano solicita información referente a Vehículos que usan combustibles fósiles, Vehículos eléctricos y los incentivos que estimulen su uso en el distrito.
		La ciudadana solicita información y soportes de proceso de responsabilidad fiscal
		La ciudadana solicita información sobre la utilización de servicios de la EPS de su hermana.
		El ciudadano presenta proyecto de concientización con base a la salud mental, solicita información sobre viabilidad en la ejecución de esta iniciativa.
El ciudadano solicita colaboración con el caso de su hijo que se encuentra en habitabilidad de calle y drogadicción.		



INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	El ciudadano solicita ayuda urgente humanitaria para las víctimas de una Localidad de la ciudad como consecuencia de la pandemia.
		Una persona solicita información sobre oferta académica en universidad con convenio de la entidad.
		Defensoría del Pueblo solicita conformar mesa de diálogo
		La ciudadana solicita información referente a servicios sociales que presta la entidad.
		El ciudadano informa sobre asentamientos de población migrante en un sector de la ciudad, solicita intervención.
		El ciudadano manifiesta inconformidad por padres que mandan a menores a pedir dinero en sectores de la ciudad, solicita intervención para mitigar esta problemática.
		El ciudadano informa sobre afectación de los derechos de niños y adolescente de un colegio en un sector la ciudad.
		El ciudadano solicita información sobre la presentación de proyectos para trabajar con población LGTBI y primera infancia por parte de una fundación.
		La ciudadana solicita verificar sus datos para acceder nuevamente en programa de ayudas del gobierno, ya que afronta difícil situación económica por falta de empleo.
		Una persona solicita información sobre el Punto de Atención Social en una localidad de la ciudad.
Asociación solicita participación de mesas técnicas de Plan maestro de equipamiento, y mesa distrital de educación para garantizar derechos en la educación inicial de niños y niñas.		
SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	Veeduría de Seguridad Nacional solicita a antes de control realizar verificación de contrato de camas UCI en Corferias, informar sobre equipos médicos, personal contratado, tipo de contrato, entre otros.
	SUBRED SUR	Comité de Participación Ciudadana en Salud, solicita información referente a cierres de unidades de salud, dispensación de medicamentos, atención a población migrante entre otros.
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARIA DE SEGURIDAD	La ciudadana realiza solicitud de entrega de vehículo a la entidad, pero tiene inconvenientes con los datos de contacto para realizar esta gestión, solicita solucionar esta problemática.

**Tabla No. 18. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas**

**Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/07/2021**

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; 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.

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

A continuación, en la Tabla No 19 se presenta dicho consolidado para el mes de mayo/2021<sup>7</sup>:

Sector	Entidad	Mayo				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	6.338	6.338	N.A.	N.A.	100%
	Dpto. Administrativo del Servicio Civil	21	951	930	N.A.	2,21%

<sup>7</sup> 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 junio de 2021.

Sector	Entidad	Mayo				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	
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.682	1.682	N.A.	N.A.	100%
	Dpto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	320	325	5	N.A.	98,46%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	19	19	N.A.	N.A.	100%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	767	11.990	11.223	N.A.	6,40%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	331	331	N.A.	N.A.	100%
	FONCEP	180	180	N.A.	N.A.	100%
	Lotería de Bogotá	119	119	N.A.	N.A.	100%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	267	267	N.A.	N.A.	100%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	39	39	N.A.	N.A.	100%
	Instituto para la Economía Social - IPES	177	177	N.A.	N.A.	100%
	Instituto distrital de turismo - IDT	16	16	N.A.	N.A.	100%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	612	618	6	N.A.	99,03%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	34	63	29	N.A.	53,97%
	Universidad Distrital	260	260	N.A.	N.A.	100%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	3	3	N.A.	N.A.	100%
	Secretaría Distrital de Salud	1.915	1.915	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur	455	455	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur Occidente	309	309	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Centro Oriente	352	352	N.A.	N.A.	100%

Sector	Entidad	Mayo				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	
	Sub Red Norte	326	326	N.A.	N.A.	100%
	Capital Salud	373	767	394	N.A.	48,63%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.703	3.703	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	69	69	N.A.	N.A.	100%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	63	63	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	167	167	N.A.	N.A.	100%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	6	6	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	80	80	N.A.	N.A.	100%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	95	95	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	329	329	N.A.	N.A.	100%
	Canal Capital	35	35	N.A.	N.A.	100%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.315	1.566	251	N.A.	83,97%
	IDIGER	46	46	N.A.	N.A.	100%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	334	334	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	649	763	114	N.A.	85,06%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	5.288	10.963	5.675	N.A.	48,23%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	152	1.979	1.827	N.A.	7,68%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	104	104	N.A.	N.A.	100%
	Transmilenio S.A.	299	33.476	33.177	N.A.	0,89%

Sector	Entidad	Mayo				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	
	Terminal de Transporte S.A.	30	30	N.A.	N.A.	100%
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	58	NO REPORTA			N/A
	Metro de Bogotá S.A.	170	170	N.A.	N.A.	100%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.496	1.496	N.A.	N.A.	100%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	424	424	N.A.	N.A.	100%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	289	289	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	56	56	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	110	77.149	77.039	N.A.	0,14%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	42	NO REPORTA			N/A
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	184	184	N.A.	N.A.	100%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	716	919	203	N.A.	77,91%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	182	182	N.A.	N.A.	100%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	41	41	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	143	143	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	293	293	N.A.	N.A.	100,00%
<b>TOTAL</b>		<b>31.883</b>	<b>162.656</b>	<b>130.873</b>	<b>0</b>	<b>19,60%</b>

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/07/2021  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 9/07/2021

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 (mayo). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 31.883 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 162.656 peticiones lo cual muestra una diferencia de 130.873 peticiones<sup>8</sup>, llegando a un cumplimiento del 19,60%; es decir, de la totalidad de peticiones registradas, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 19,60%; 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: Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB (0,14%), Transmilenio S.A. (0,89%), Dpto. Administrativo del Servicio Civil Distrital (2,21%), Secretaría Distrital de Hacienda (6,407%), Instituto Distrital de Desarrollo Urbano-IDU (7,68%), Secretaría Distrital de Movilidad (48,23%), Capital Salud (48,63%), Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP (53,97%),

Adicionalmente, respecto a las dos (2) entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado<sup>9</sup>: Sistema Integrado de Movilidad - SIM y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010; por lo que se 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**

- Frente 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”.

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> Mayo 2021

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

- En relación con la entidades relacionadas con las temáticas/subtemas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Gobierno Local, Asistencia Social, Seguridad y convivencia, Subsidios, Ambiente, Impuestos, tasas y contribuciones, Familia y Urbanismo-vivienda) los invitamos 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, Hacienda, Hábitat, Planeación, Ambiente, Gestión Pública y Seguridad y Convivencia) que presentaron tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente (Decreto 491 de 2020) de acuerdo con las tipologías, 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.
- Hacer un llamado a las entidades que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorarlas 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 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. Adm. del Servicio Civil.

- Secretaría Distrital de Hacienda.
- IDU.
- Secretaría Distrital de Movilidad.
- Capital Salud.
- Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico.
- Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Secretaría Distrital de Ambiente.
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA.
- Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público.
- 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 que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades distritales” (Secretaria Distrital de Seguridad, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital del Hábitat), 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