

**INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES
AGOSTO - 2022**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. SEPTIEMBRE DE 2022

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.	6
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C.	8
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR	12
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	13
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS	15
3.5.	TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS	21
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS	24
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES	28
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	32
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	33
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	34
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	34
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	35
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	36
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	38
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	38
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	48
13.	RECOMENDACIONES	54

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES AGOSTO – 2022

1. INTRODUCCIÓN

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

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

A continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha durante el mes de agosto/2022,

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

incluyendo la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes, peticiones 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 en el sistema, análisis de la calidad 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.

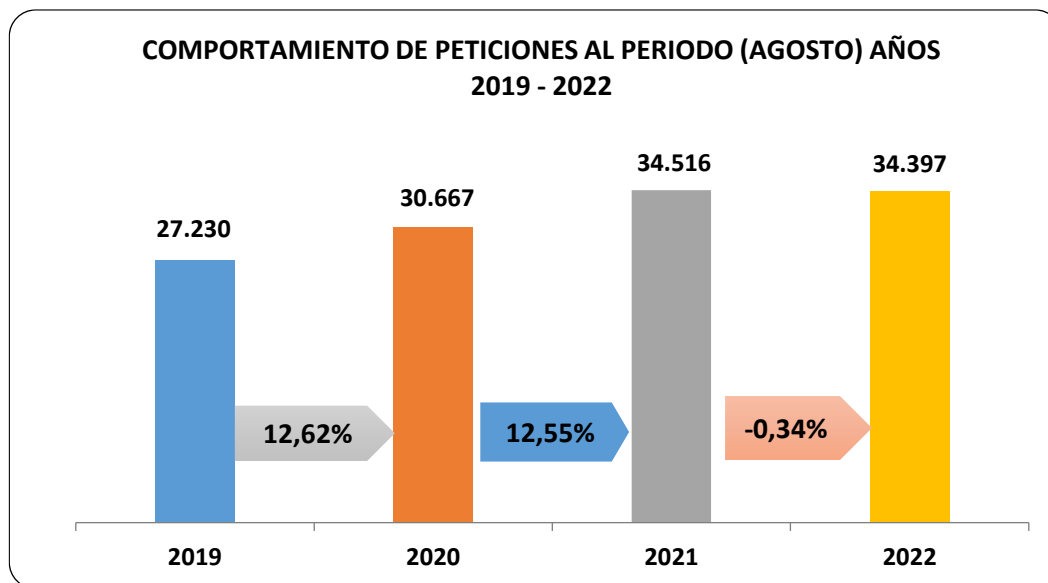
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS								
PERIODO	2019	2020	2021	2022	Diferencia 2022 - 2021		Diferencia frente al mes anterior	
					No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	21.033	15.829	29.617	32.083	2.466	8,33%	196	0,61%
Febrero	25.625	22.659	30.108	39.485	9.377	31,14%	7.402	23,07%
Marzo	25.973	24.896	38.990	50.868	11.878	30,46%	11.383	28,83%
Abril	25.154	27.791	32.933	35.965	3.032	9,21%	-14.903	-29,30%
Mayo	31.756	31.164	32.005	38.741	6.736	21,05%	2.776	7,72%
Junio	24.893	32.998	31.930	30.859	-1.071	-3,35%	-7.882	-20,35%
Julio	28.133	37.247	32.616	29.783	-2.833	-8,69%	-1.076	-3,49%
Agosto	27.230	30.667	34.516	34.397	-119	-0,34%	4.614	15,49%
Septiembre	24.975	38.794	36.767					
Octubre	27.627	37.642	35.867					
Noviembre	20.098	32.913	33.263					
Diciembre	17.428	26.526	31.887					
TOTAL	299.925	359.126	400.499	292.181				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2019 a 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, año 2019 a 2022 (corte 31 de agosto), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; estas muestran que en el mes de agosto/2022 se registraron 34.397 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha,

presentándose un aumento de 4.614 peticiones (15,49%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (julio), y una disminución de 119 peticiones (-0,34%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (agosto de 2021).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de agosto periodo 2019 a 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

Como complemento a la información presentada y a fin de contar con la trazabilidad del número consecutivo de peticiones registradas en Bogotá te escucha, a continuación, en la Tabla No 2 se muestra el seguimiento - número consecutivo de las peticiones registradas mes a mes, para el periodo 2021 a 2022:

CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS					
AÑO 2021					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	1/1/2022	31/1/2022	12022	290342022	29.617
FEBRERO	1/2/2022	28/2/2022	306712022	627032022	30.108
MARZO	1/3/2022	31/3/2022	627042022	1040222022	38.990

ABRIL	1/4/2022	30/4/2022	1040232022	1387232022	32.933
MAYO	1/5/2022	31/5/2022	1387242022	1723992022	32.005
JUNIO	1/6/2022	30/6/2022	1724002022	2062632022	31.930
JULIO	1/07/2022	31/07/2022	2062642022	2398172022	32.616
AGOSTO	1/08/2022	31/08/2022	2405282022	2769442022	34.516
SEPTIEMBRE	1/09/2022	30/09/2022	2769452022	3157802022	36.767
OCTUBRE	1/10/2022	31/10/2022	3157812022	3536432022	35.867
NOVIEMBRE	1/11/2022	30/11/2022	3536442022	3889762022	33.263
DICIEMBRE	1/12/2022	31/12/2022	3889772022	4222512022	31.887

AÑO 2022

PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	1/01/2022	31/01/2022	12022	344432022	32.083
FEBRERO	1/02/2022	28/02/2022	344442022	763322022	39.485
MARZO	1/03/2022	31/03/2022	763332022	1308422022	50.868
ABRIL	1/04/2022	30/04/2022	1308432022	1689712022	35.965
MAYO	1/05/2022	31/05/2022	1689722022	2123072022	38.741
JUNIO	1/06/2022	30/06/2022	2123082022	2454002022	30.859
JULIO	1/07/2022	31/07/2022	2454012022	2781772022	29.783
AGOSTO	1/08/2022	31/08/2022	2781782022	3153152022	34.397

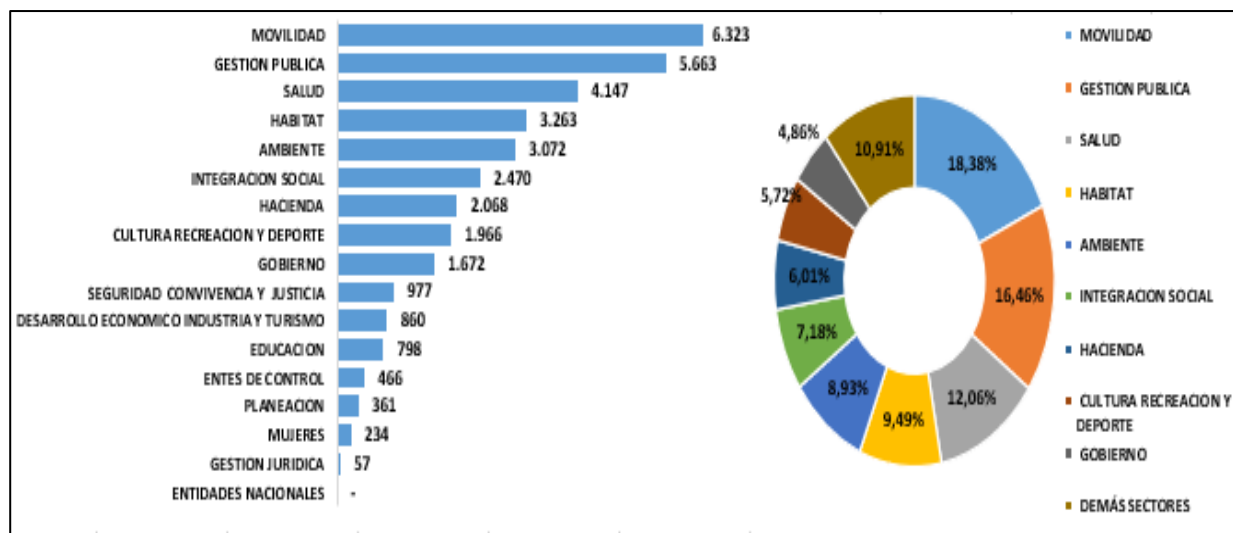
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2021- 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

Con respecto a las cifras presentadas en la Tabla No 2, hay que recordar que el ingreso de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha 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 por sectores del Distrito Capital, en el mes de agosto/2022:



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - agosto 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

A partir de las cifras presentadas en la Gráfica No 2, se relaciona el TOP de los cinco (5) sectores con mayor registro de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha: Movilidad con 6.323 peticiones que representan el 18,38% del total registrado en el Distrito Capital, Salud con 4.147 peticiones (12,06%), Hábitat con 3.263 peticiones (9,49%), Ambiente con 3.072 peticiones (8,93%), e Integración Social con 2.470 peticiones (7,18%); las cuales acumulan 19.275 peticiones y representan el 56,04% del total de las peticiones registradas en el mes de agosto en el Distrito Capital. Hay que mencionar que se excluye de este TOP al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone de los canales WEB (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, entre otros) y Telefónico (Línea 195) como centrales para la recepción de peticiones, que reciben un número alto de peticiones las cuales en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual se realiza gestión de direccionamiento/traslado a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para gestión y respuesta de las mismas, de acuerdo a su competencia y misionalidad.

Frente al mes anterior (julio), se destaca que el Sector Movilidad continúa siendo el Sector con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha, teniendo en cuenta que, en ese mes, también se ubicó en esta primera posición como el Sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

Por otra parte, la Gráfica No 2 también muestra que cuatro (4) de estos sectores (Movilidad, Salud, Ambiente, Integración Social) también se clasificaron en julio en el TOP de los cinco sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, con algunas variaciones en la posición ocupada dentro del TOP.

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

A continuación, en la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de agosto, 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	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	5.250	92,71%	17,01%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	413	7,29%	1,34%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		5.663	100,00%	18,35%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	3.348	64,38%	10,85%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	1.355	26,06%	4,39%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	321	6,17%	1,04%
	GRÚAS Y PATIOS	111	2,13%	0,36%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	65	1,25%	0,21%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		5.200	100,00%	16,85%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.774	57,75%	5,75%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	998	32,49%	3,23%
	JARDÍN BOTÁNICO -JBB	271	8,82%	0,88%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	29	0,94%	0,09%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		3.072	100,00%	9,95%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.815	61,80%	5,88%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	524	17,84%	1,70%
	SUBRED NORTE	418	14,23%	1,35%
	CAPITAL SALUD EPS	121	4,12%	0,39%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	SUBRED SUR	54	1,84%	0,17%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	3	0,10%	0,01%
	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	2	0,07%	0,01%
TOTAL SECTOR SALUD		2.937	100,00%	9,52%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.636	63,26%	5,30%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	690	26,68%	2,24%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	159	6,15%	0,52%
	CODENSA	45	1,74%	0,15%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	42	1,62%	0,14%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ -ETB	14	0,54%	0,05%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		2.586	100,00%	8,38%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2.418	97,89%	7,84%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	52	2,11%	0,17%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		2.470	100,00%	8,00%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.458	70,50%	4,72%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	415	20,07%	1,34%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	111	5,37%	0,36%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	84	4,06%	0,27%
TOTAL SECTOR HACIENDA		2.068	100,00%	6,70%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	1.110	56,46%	3,60%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	419	21,31%	1,36%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	238	12,11%	0,77%
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE- FUGA	84	4,27%	0,27%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	61	3,10%	0,20%
	CANAL CAPITAL	43	2,19%	0,14%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	11	0,56%	0,04%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		1.966	100,00%	6,37%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.282	76,67%	4,15%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	316	18,90%	1,02%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL -IDPAC	74	4,43%	0,24%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		1.672	100,00%	5,42%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	772	89,77%	2,50%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	86	10,00%	0,28%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	2	0,23%	0,01%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		860	100,00%	2,79%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	809	100,00%	2,62%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		809	100,00%	2,62%
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	675	96,29%	2,19%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	26	3,71%	0,08%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		701	100,00%	2,27%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	361	100,00%	1,17%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		361	100,00%	1,17%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	234	100,00%	0,76%
TOTAL SECTOR MUJERES		234	100,00%	0,76%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	145	71,43%	0,47%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	58	28,57%	0,19%
TOTAL ENTES DE CONTROL		203	100,00%	0,66%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	57	100,00%	0,18%
TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA		57	100,00%	0,18%
TOTAL GENERAL		30.859		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 01/09/2022

La Tabla No 3 muestra que, en el mes de agosto, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha² son:

- Secretaría Distrital de Movilidad con 3.348 peticiones, que representan el 64,38% del total de peticiones registradas en su Sector y el 10,85% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 2.418 peticiones que representan el 97,89% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,84% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.815 peticiones, que representan el 61,80% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,88% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

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

- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.774 peticiones que representan el 57,75% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,75% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.636 peticiones que representan el 63,26% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,30% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (julio), no se observa variación en la posición de la entidad con mayor registro de peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, la Secretaría Distrital de Movilidad también se posicionó como la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; así mismo, se observa que estas cinco (5) entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente y Secretaría Distrital del Hábitat) en julio también se clasificaron en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital.

3.2. Variación en el registro de peticiones por sector

SECTOR	JULIO 2022	AGOSTO 2022	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	5.116	6.323	23,59%
GESTION PUBLICA	4.333	5.663	30,69%
SALUD	3.588	4.147	15,58%
HABITAT	2.938	3.263	11,06%
AMBIENTE	2.510	3.072	22,39%
INTEGRACION SOCIAL	2.370	2.470	4,22%
HACIENDA	2.195	2.068	-5,79%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.822	1.966	7,90%
GOBIERNO	1.485	1.672	12,59%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	929	977	5,17%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	836	860	2,87%
EDUCACION	590	798	35,25%
ENTES DE CONTROL	495	466	-5,86%
PLANEACION	343	361	5,25%
MUJERES	168	234	39,29%
GESTION JURIDICA	65	57	-12,31%
TOTAL	29.783	34.397	15,49%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

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 agosto con las registradas en el mes anterior (julio), la cual

muestra una variación de 15,49% (4.614 peticiones) frente al registro de peticiones en el mes anterior; observándose que trece (13) sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Mujeres el que presenta el mayor aumento en el porcentaje de peticiones registradas (39,29%).

Por otra parte, se observa que dos (2) sectores y los Entes de Control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Gestión Jurídica el que presenta la mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas (-12,31%).

3.3. Gestión de respuesta por sectores

PETICIONES AGOSTO 2022						
SECTOR	Nº PETICIONES REGISTRADAS AGOSTO 2022	%	Nº PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS AGOSTO	Nº PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	6.323	18,38%	3.759	2.657	6.416	17,42%
SALUD	4.147	12,06%	2.556	2.443	4.999	13,57%
HABITAT	3.263	9,49%	2.252	2.058	4.310	11,70%
INTEGRACION SOCIAL	2.470	7,18%	1.802	1.266	3.068	8,33%
GOBIERNO	1.672	4,86%	1.656	1.311	2.967	8,06%
AMBIENTE	3.072	8,93%	1.327	1.492	2.819	7,65%
PLANEACION	361	1,05%	95	2.721	2.816	7,65%
HACIENDA	2.068	6,01%	608	1.895	2.503	6,80%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.966	5,72%	1.269	733	2.002	5,44%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	977	2,84%	597	693	1.290	3,50%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	860	2,50%	512	647	1.159	3,15%
EDUCACION	798	2,32%	524	508	1.032	2,80%
GESTION PUBLICA	5.663	16,46%	639	163	802	2,18%
ENTES DE CONTROL	466	1,35%	282	108	390	1,06%
MUJERES	234	0,68%	134	75	209	0,57%
GESTION JURIDICA	57	0,17%	19	26	45	0,12%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	34.397	100%	18.031	18.796	36.827	100%

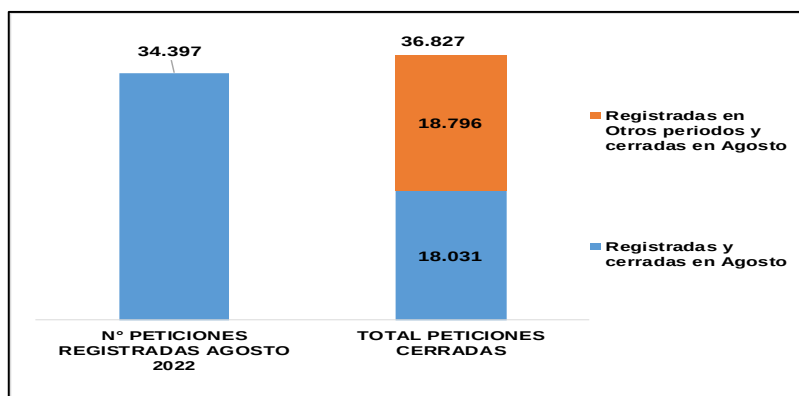
Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

La Tabla No 5 muestra el número de peticiones registradas³ en el mes de agosto en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha y el número de cierres realizado por los sectores, en la cual se observa que en el mes de agosto se realizaron 36.827 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 6.416 que representan el 17,42% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital; en segunda posición se encuentra el Sector Salud con 4.999 que representan el 13,57% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital.

A su vez, el Sector Hábitat con 4.310 cierres que representan el 11,70% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital, pasó de la primera posición en julio a ubicarse en la tercera posición en cuanto al número de cierres realizados en el mes de agosto en el Distrito Capital.

A continuación, en la Gráfica No 3 se muestra la gestión realizada en el mes de agosto, observándose que de las 34.397 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 18.031 peticiones ingresadas y registradas en este mes (agosto), quedando en trámite 16.366 peticiones, que representan el 47,57% del total registrado en el mes de agosto en Bogotá te escucha.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

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

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

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

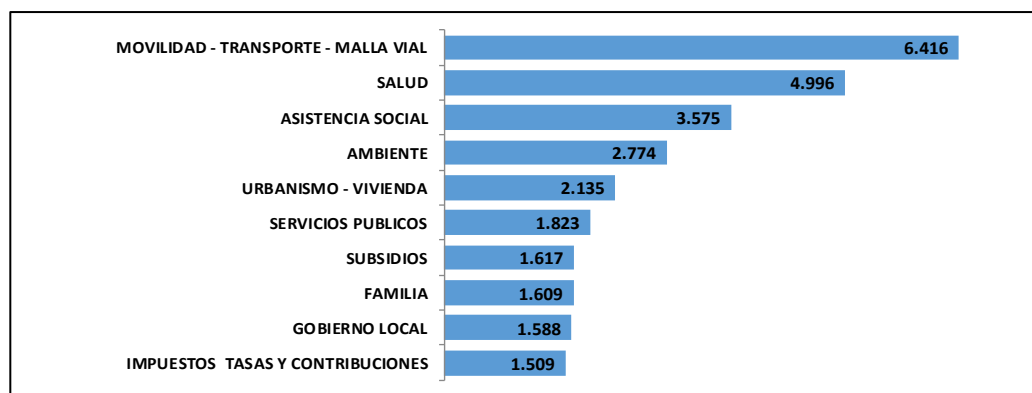
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha	4.272	0
	Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía –Línea 195	907	0
	Otras Dependencias Secretaría General	835	343
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		13	312
TOTAL		6.027	655

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

La Tabla No 6 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 6.027, adelantados en un alto porcentaje (99,78%) por la Secretaría General. Por otra parte, se emitieron 655 respuestas, de estas, 343 (52,37%) fueron emitidas por la Secretaría General y 312 (47,63%) 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 01/09/2022

Tomando como base las 36.827 respuestas emitidas en el mes de agosto en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital, que acumulan 28.042 peticiones (76,15% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Movilidad,

transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con 6.416 peticiones que representan el 17,42% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" con 4.996 peticiones que representan el 13,57% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (julio) se observa que el tema "Movilidad, transporte y malla vial" (Sector Movilidad) continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía ante el Distrito Capital, en Bogotá Te Escucha; igualmente, el tema "Salud" continúa ubicándose como el segundo tema más reiterado en el Distrito Capital.

Por otra parte, se observa que nueve (9) de los temas mostrados en la Gráfica No 4, también se clasificaron en el mes anterior (julio) en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en agosto ingresó el tema "Impuestos, tasas y contribuciones" desplazando fuera del TOP 10 a "Economía Informal" que en agosto no se ubicó dentro de los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital.

A continuación, en la Tabla No 7 se detallan los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de agosto, discriminados por tipología de registro:

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	73	9	1.065	2.927	6	489	1.115	652	36	44	6.416	17,42%
SALUD	17	4	118	1.958	401	397	1.931	87	59	24	4.996	13,57%
ASISTENCIA SOCIAL	290		58	3.102	3	38	69	13	1	1	3.575	9,71%
AMBIENTE	9		267	1.828	5	14	93	542	1	15	2.774	7,53%
URBANISMO - VIVIENDA	103	3	78	1.582	9	30	103	121	101	5	2.135	5,80%
SERVICIOS PUBLICOS	43	3	703	671	3	195	121	71	4	9	1.823	4,95%

SUBSIDIOS	13		27	1.314	1	6	9	238	9		1.617	4,39%
FAMILIA	13	11	112	1.180	59	81	106	25	10	12	1.609	4,37%
GOBIERNO LOCAL	20	9	853	485	1	145	39	25	9	2	1.588	4,31%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	160	1	57	639	2	203	267	129	48	3	1.509	4,10%
OTROS TEMAS	222	63	2.264	3.943	60	605	316	1.183	101	28	8.785	23,85%
TOTAL GENERAL	963	103	5.602	19.629	550	2.203	4.169	3.086	379	143	36.827	100,00%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

La Tabla No 7 muestra que la tipología con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 19.629 peticiones que representan el 53,28% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto en el Distrito Capital; en segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.602 peticiones que representan el 15,21% del total de respuestas emitidas en este mes en el Distrito Capital. Frente al mes anterior (julio) se observa que estas dos tipologías “Derecho de Petición de Interés Particular” y “Derecho de Petición de Interés General” continúan siendo las de mayor registro en los diez temas más reiterados por la ciudadanía ante el Distrito Capital.

Por otra parte, la Tabla No 7 muestra que la tipología con mayor registro en el tema “Movilidad, transporte y malla vial” (el más frecuente en el Distrito Capital), es el Derecho de Petición de Interés Particular, con 2.927 peticiones que representan el 45,62% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto con este tema; y la segunda tipología en este tema es el “Reclamo” con 1.115 peticiones que representan el 17,37% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto con este tema.

Seguidamente, (Tabla No 8 a Tabla No 12) se presentan los subtemas más reiterados en los cinco sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de agosto (Movilidad, Salud, Hábitat, Integración Social, Gobierno):

Sector Movilidad

La Tabla No 8 muestra que, en el Sector Movilidad, los subtemas más frecuentes son “Impugnación de comparendos” y “Descargue de comparendos en SIMIT” que representan el 10,27% y el 4,41% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (julio), se observa que estos dos subtemas “Impugnación de comparendos” y “Descargue de comparendos en SIMIT” continúan siendo los más reiterados en el Sector Movilidad. A su vez, se observa que en agosto ingresaron dos nuevos subtemas al TOP de los cinco más reiterados en el Sector Movilidad: “Solicitud operativos (control del tránsito del transporte público recuperación espacio público)” y “Foto comparendos” que en el mes de julio no se clasificaron dentro de los más reiterados del Sector Movilidad.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
IMPUGNACION DE COMPARENDOS	659	10,27%
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	283	4,41%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRANSPORTE PÚBLICO RECUPERACIÓN ESPACIO PUBLICO)	255	3,97%
FOTOCOMPARENDOS	254	3,96%
ATENCION AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	248	3,87%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	4.717	73,52%
TOTAL	6.416	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

Sector Salud

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de agosto es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 14,92% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de agosto; en segundo lugar, se ubica el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” que representa el 7,96% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (julio) se observa que el subtema “Ambulatorio medicina especializada” continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Salud; por otra parte, se observa que el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” continúa siendo el segundo más reiterado en el Sector Salud. Por otra parte, se observa que en agosto ingresó un nuevo subtema al TOP de los cinco más reiterados en el Sector: “B. Pos” que en julio no se clasificó dentro de los más reiterados del Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	746	14,92%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	398	7,96%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	300	6,00%
CONCEPTO SANITARIO Y REFRENDACION PARA EMPRESAS APLICADORAS DE PLAGUICIDAS Y LAVADO DE TANQUES	213	4,26%
B. POS	164	3,28%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.178	63,57%
TOTAL	4.999	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

Sector Hábitat

En este Sector, el subtema más reiterado es “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con el 31,72% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, en segunda posición se ubica el subtema “Recolección residuos escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios” con el 7,24% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior, se observa que el subtema “Atención y Servicio a la Ciudadanía” pasó de la segunda posición en julio, a ubicarse en agosto como el más reiterado del Sector. A su vez, se observa que, en agosto ingresaron tres (3) nuevos subtemas al TOP de los cinco más reiterados en el Sector Hábitat: “Recolección residuos escombros, animal muerto, ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios”, “Actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles” y “Poda de árboles - Subdirección de recolección barrido y limpieza” que en julio no se clasificaron dentro de los más reiterados del Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1.367	31,72%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	312	7,24%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	263	6,10%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	253	5,87%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	174	4,04%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.941	45,03%
TOTAL	4.310	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

Sector Integración Social

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de agosto es “Enlace Social” con el 13,98% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Apoyos económicos adulto mayor” que representa el 12,61% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (julio) se observa que estos dos subtemas “Enlace Social” y “Apoyos económicos adulto mayor” continúan siendo los más reiterados por la ciudadanía ante el Sector Integración Social.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	429	13,98%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	387	12,61%
BOGOTÁ SOLIDARIA CUIDADORA (TARJETAS CANJEABLES POR ALIMENTO)	294	9,58%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	289	9,42%
CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	260	8,47%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.409	45,93%
TOTAL	3.068	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

Sector Gobierno

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de agosto son “Información de trámites y servicios” y “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” que representan el 14,59% y el 13,75% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector. Frente al mes anterior (julio) se observa que estos dos subtemas “Información de trámites y servicios” y “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” continúan siendo los más reiterados por la ciudadanía ante el Sector Gobierno.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	433	14,59%
LEY 1801 DE 2016 CÓDIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	408	13,75%
460 OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SOLICITUD CERTIFICADO DE RESIDENCIA	213	7,18%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	203	6,84%
CONTRAVENCIONES COMUNES CÓDIGO DE POLICIA	163	5,49%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.547	52,14%
TOTAL	2.967	100%

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

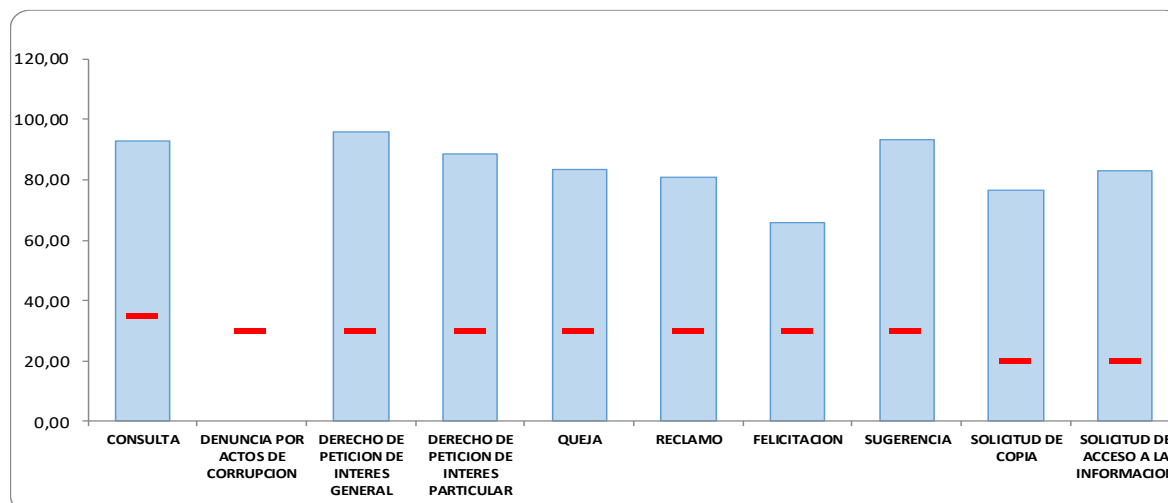
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

3.5. Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

El 17 de mayo del 2022 se expidió la Ley 2207 por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020, derogándose el Art. 5 que ampliaba los términos para atender las peticiones; teniendo en cuenta que las peticiones ingresadas antes del 17 de mayo se encuentran dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, y las ingresadas posteriormente se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015, a continuación se presenta el análisis de gestión por sector y tipologías, considerando tanto los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, así como los establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015.

Tiempos promedio de gestión Decreto 491 del 2020:

En la Gráfica No 5 se muestra el tiempo promedio de cierre en el Distrito Capital según las tipologías, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 491 de 2020:



Gráfica No 5. Tiempos promedio días hábiles de respuesta por tipología -Decreto 491/2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

En la cual Gráfica No 5 se observa que los tiempos promedio de cierre de peticiones en Bogotá Te Escucha, para todas las tipologías es superior a los términos estipulados en el Decreto 491/2020; se exceptúa la tipología “Denuncias por actos de corrupción” que no presenta cierres en el mes de agosto 2022 en el marco del Decreto 491/2020.

En cuanto al tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital (para las peticiones ingresadas entre el 1 y el 17 de mayo) fue de 87,86 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (julio) presenta un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 70,27 días hábiles en promedio.

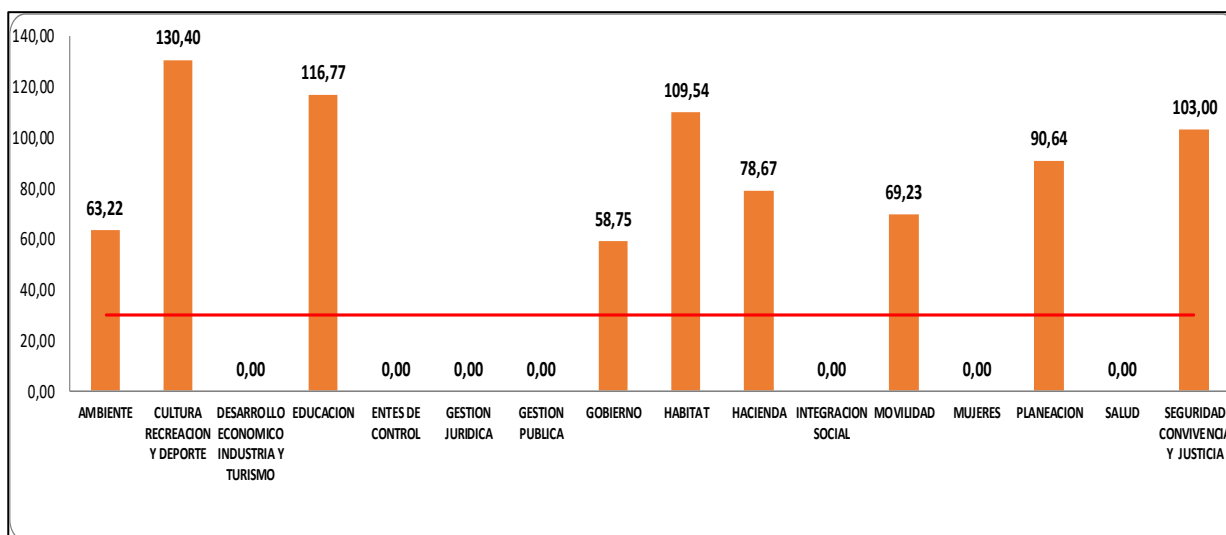
A continuación, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, de acuerdo con los términos establecidos legalmente en el Decreto 491/2020:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)
AMBIENTE	-	-	65,50	55,75	65,50	-	-	84,00	-	76,75
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	-	-	148,00	155,17	74,50	76,00	-	-	-	167,00
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EDUCACIÓN	-	-	65,00	119,78	108,00	133,50	-	-	-	104,00
ENTES DE CONTROL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTION JURÍDICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GOBIERNO	59,50	-	57,00	62,60	-	57,00	-	-	-	-
HÁBITAT	139,00	-	131,00	90,49	104,05	105,46	-	168,00	-	144,00
HACIENDA	79,33	-	79,04	79,42	78,82	77,10	76,00	77,00	76,61	79,20
INTEGRACIÓN SOCIAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MOVILIDAD	-	-	92,67	67,98	-	67,25	-	-	-	83,78
MUJERES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PLANEACIÓN	104,84	-	89,31	90,61	97,61	91,34	51,00	-	75,00	91,83
SALUD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	-	-	-	103,00	-	-	-	-	-	-
TIEMPO PROMEDIO	92,65	-	95,61	88,49	83,47	80,91	66,00	93,33	76,47	82,78

Tabla No 13. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sectores y tipología -Decreto 491 de 2020
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

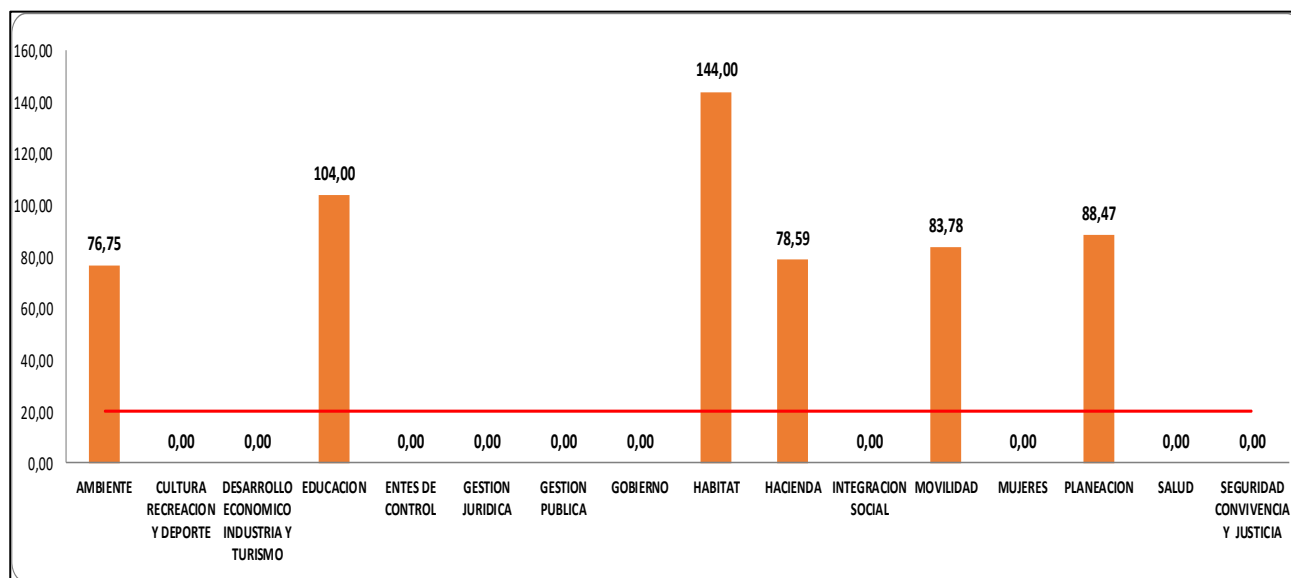
La Tabla No 13 muestra que, en el mes de agosto, nueve (9) sectores del Distrito Capital, presentan tiempos promedio de respuestas por tipología, superiores a los establecidos legalmente en el Decreto 491/2020; a su vez, la Tabla No 13 muestra que seis (6) sectores y los entes de Control no emitieron respuestas a peticiones ciudadanas, en el marco de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.



Gráfica No 6. Tiempo promedio días hábiles de respuesta, tipologías con tiempo legal de 30 días-Decreto 491/2020
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

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 gráfica muestra que nueve (9) sectores presentan un tiempo promedio de cierre superior al establecido legalmente para estas tipologías (30 días) en el Decreto 491/2020. A su vez, la Gráfica No 6 permite visualizar que seis (6) sectores y los entes de Control no emitieron respuestas a peticiones ciudadanas con estas tipologías, en el marco de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

A continuación, en la Gráfica No 7 se muestra el tiempo promedio de cierre por sector a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 20 días de acuerdo con el Decreto 491/2020 (Solicitudes de información y Solicitudes de copia), en la que se observa que seis (6) sectores emitieron respuestas con tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías en el Decreto 491/2020. A su vez, la Gráfica No 7 permite visualizar que nueve (9) sectores y los entes de Control no emitieron respuestas a peticiones ciudadanas con estas tipologías (solicitud de copia y solicitud de acceso a la información), en el marco de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

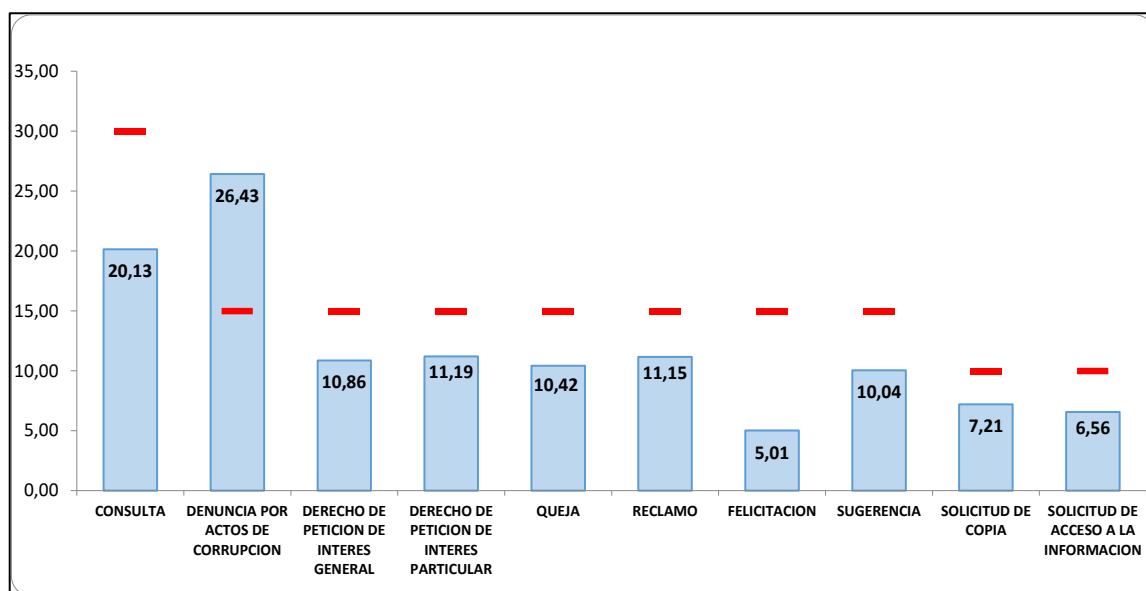


Gráfica No 7. Tiempo promedio días hábiles de respuesta, en tipologías con tiempo legal de 20 días Decreto 491/2020
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

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 cuatro (4) sectores presentan un tiempo promedio de cierre superior al legalmente establecido.

Tiempos promedio de gestión Art 14 Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015

A continuación, en la Gráfica No 8 se muestra el tiempo promedio de cierre en el Distrito Capital de acuerdo con lo establecido en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015, según la tipología:



Gráfica No 8. Tiempos promedio días hábiles de respuesta por tipología – Art 14 Ley 1755/2015
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

La Gráfica No 8 muestra que en el Distrito Capital los tiempos promedio de cierre de peticiones se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755/2015 para nueve (9) tipologías; no así la tipología “Denuncias por actos de corrupción” que presenta un tiempo promedio superior a los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755/2015.

En cuanto al tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital (para las peticiones ingresadas a partir del 18 de mayo/2022) fue de 10,77 días hábiles en promedio.

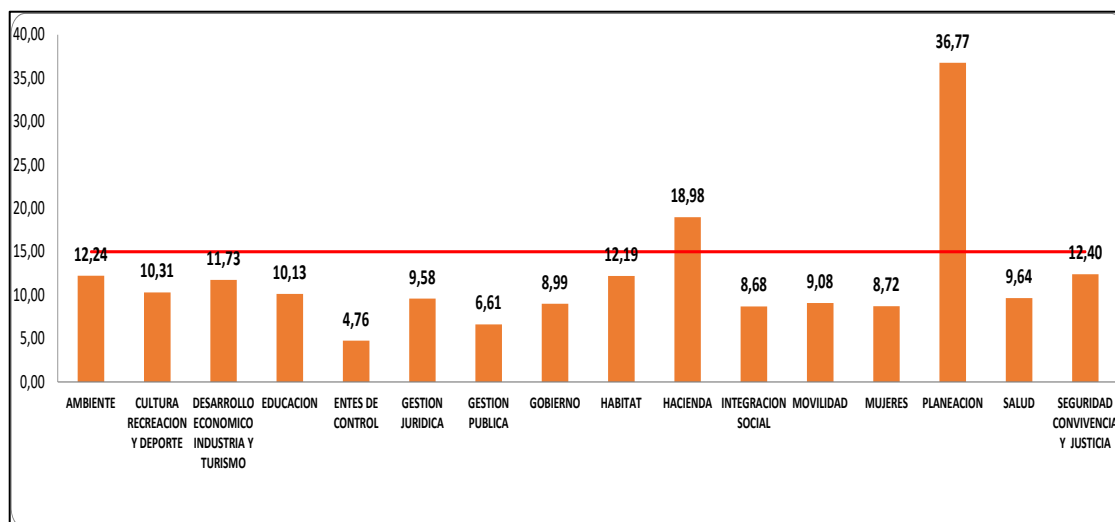
A continuación, en la Tabla No 14 se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, de acuerdo con los términos establecidos legalmente en el Art 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 del 2015:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 DÍAS)
AMBIENTE	19,52		10,86	12,55	7,33	11,53	10,40	6,93	5,00	8,43
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	12,08	18,33	7,29	10,59	15,69	18,03	5,13	10,25	5,75	3,89
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	7,21	1,00	13,81	7,10	9,41	9,44		1,00	1,00	8,09
EDUCACIÓN	11,80		9,98	10,40	9,98	10,54	5,10	7,17	5,78	6,26
ENTES DE CONTROL	4,00	1,83	5,13	5,39	3,12	1,79	9,50	5,50	8,00	6,67
GESTION JURÍDICA	15,67	11,33	7,00	10,04						7,00
GESTIÓN PÚBLICA	9,59	15,50	7,88	6,67	5,74	6,59	4,06	7,00	4,33	1,36
GOBIERNO	12,19	13,41	10,00	7,71	4,72	8,97	1,00	1,00	9,61	14,03
HÁBITAT	12,60	634,00	14,84	10,28	17,11	13,74	6,75	13,22	6,67	7,01
HACIENDA	25,90	10,50	22,07	17,46	30,92	22,33	5,50	9,33	10,21	12,39
INTEGRACIÓN SOCIAL	8,94	2,91	9,08	8,76	9,45	8,99	3,35	10,77	5,36	5,32
MOVILIDAD	12,56	10,78	8,28	9,30	7,12	10,10	5,67	10,59	6,08	7,59
MUJERES	13,00		7,20	8,74	4,50	11,20	10,00	7,50		6,22
PLANEACIÓN	48,06	5,00	23,58	37,28	22,80	23,83				1,00
SALUD	14,06	9,20	10,82	9,17	11,12	10,70	4,83	11,96	5,58	5,29
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	10,29	9,00	12,53	12,45	14,25	9,68	11,71	12,60	7,41	5,02
TIEMPO PROMEDIO	20,13	26,43	10,86	11,19	10,42	11,15	5,01	10,04	7,21	6,56

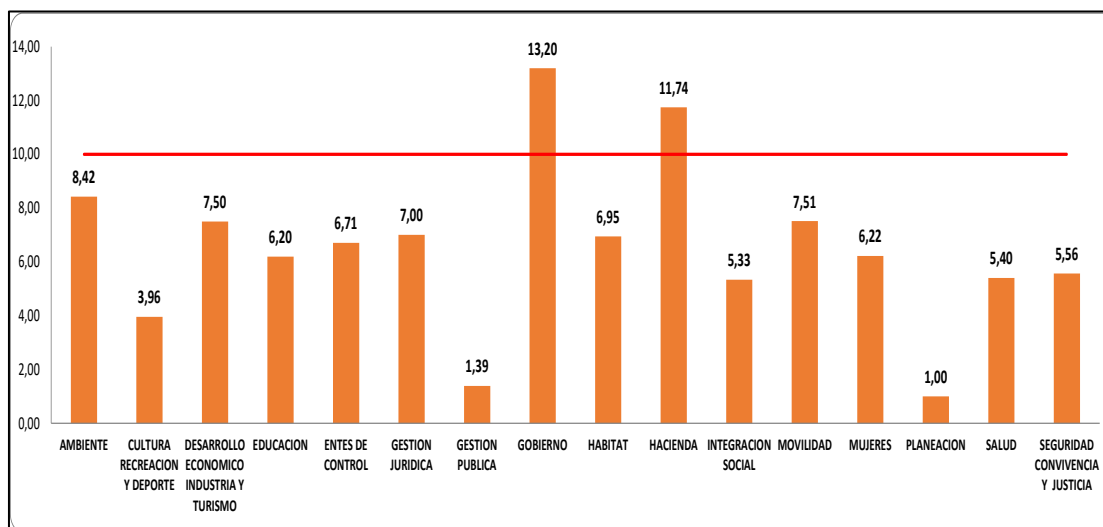
Tabla No 14. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sectores y tipología – Art 14 Ley 1755 de 2015
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

La Tabla No 14 muestra que, en agosto, seis (6) sectores del Distrito Capital presentan un tiempo promedio de respuesta superior a lo establecido legalmente en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015: Gestión Pública y Gobierno (1 tipología), Hábitat (2 tipologías), Cultura Recreación y Deporte (3 tipologías), Planeación (5 tipologías) y Hacienda (6 tipologías).

A continuación, en la Gráfica No 9 se presentan los tiempos promedio de cierre por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 15 días, de acuerdo con el Art 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755/2015: (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), en la cual se observa que dos (2) sectores del Distrito Capital presentan un tiempo promedio de cierre en el Sistema Bogotá Te Escucha superior a los términos establecidos.



Gráfica No 9. Tiempo promedio días hábiles de respuesta, tipologías con tiempo legal de 15 días- Art 14 Ley 1755/2015
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022



Gráfica No 10. Tiempo promedio días hábiles de respuesta, en tipologías con tiempo legal de 10 días Art 14 Ley 1755/2015
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

En la gráfica anterior (Gráfica No 10) se muestra el tiempo promedio de cierre por sector a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 10 días de acuerdo con el Art 14 de la Ley 1755/2015 (Solicitudes de información y Solicitudes de copia), en la que se observa que los sectores Gobierno y Hacienda, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.

Con respecto a la tipología "Consulta", con tiempo de respuesta de 30 días según lo establecido en el Art 14 de la Ley 1755/2015, la Tabla No 14 muestra que el Sector Planeación presenta un tiempo promedio de cierre superior al legalmente establecido.

3.6. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	32.851	76,09%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	5.021	11,63%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	908	2,10%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	734	1,70%
CODENSA	500	1,16%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	463	1,07%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	454	1,05%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	359	0,83%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	329	0,76%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL IPES	327	0,76%
OTRAS ENTIDADES	1.229	2,85%
TOTAL	43.175	100%

Tabla No 15. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

La Tabla No 15 muestra las 10 entidades con mayor número de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, en la cual se observa que la entidad con mayor número de peticiones vencidas en el Distrito Capital es la Secretaría Distrital de Hacienda con 32.851 peticiones (76,09% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital); en segunda posición se encuentra la Secretaría Distrital de Planeación, con 5.021 peticiones vencidas, que representan el 11,63% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior se observa que la Secretaría Distrital de Hacienda continúa siendo la entidad del Distrito Capital con mayor número de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha; igualmente, la Secretaría Distrital de Planeación, continúa siendo la segunda entidad con mayor número de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

3.7. Análisis de la Calidad de las respuestas emitidas por las entidades Distritales

La evaluación de la calidad de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas, en cuanto al cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha (cerradas julio 2022 -evaluadas agosto 2022) muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA	TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE			
32.564	1.544	1445	99	1446	98	1452	92	1305	239	252	310	349
		94%	6%	94%	6%	94%	6%	85%	15%	16%	20%	23%

Tabla No 16. 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 01/08/2022

La población corresponde a 32.564 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital en el mes de julio; de estas, se tomó una muestra de 1.544 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras muestran que 1.445 respuestas evaluadas (94%) cumplen con el criterio de “Coherencia”, 1.446 (94%) cumple con el criterio de “Claridad”, 1.452 (94%) cumple con el criterio de “Calidez”, y el 85% (1.305) cumple con el criterio de “Oportunidad”. Se concluye que el 16% de respuestas evaluadas (252) presentan incumplimiento de los criterios evaluados (Claridad, Coherencia, Calidez,

⁴ **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.

Oportunidad), el 20% (310 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema” y el 23% (349) de las respuestas evaluadas presentan incumplimiento.

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 (cerradas julio 2022 -evaluadas agosto 2022), de cada una de las entidades distritales:

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	225	207	92%	8%
2	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	217	175	81%	19%
3	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	155	84	54%	46%
4	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC -IDPAC	164	87	53%	47%
5	CODENSA	195	87	45%	55%
6	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	217	95	44%	56%
7	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE -IDRD	209	91	44%	56%
8	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	225	95	42%	58%
9	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	209	86	41%	59%
10	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	224	80	36%	64%
11	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	223	76	34%	66%
12	DEPTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	175	53	30%	70%
13	UNIVERSIDAD DISTRITAL	197	57	29%	71%
14	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	224	62	28%	72%
15	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	225	60	27%	73%
16	CONCEJO DE BOGOTA	190	50	26%	74%
17	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	202	49	24%	76%
18	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	224	54	24%	76%
19	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	147	35	24%	76%
20	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	228	52	23%	77%
21	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	217	49	23%	77%

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
22	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	225	47	21%	79%
23	EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO-ERU	167	34	20%	80%
24	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	224	43	19%	81%
25	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	218	38	17%	83%
26	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	224	36	16%	84%
27	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	162	25	15%	85%
28	GRUAS Y PATIOS	125	18	14%	86%
29	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	7	1	14%	86%
30	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL- IDPYBA	224	29	13%	87%
31	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	173	21	12%	88%
32	SECRETARIA JURIDICA	141	17	12%	88%
33	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	150	18	12%	88%
34	JARDIN BOTANICO-JBB	213	25	12%	88%
35	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	196	23	12%	88%
36	SUBRED NORTE	217	23	11%	89%
37	ORQUESTA FILARMONICA-OFB	76	8	11%	89%
38	SECRETARÍA GENERAL	216	21	10%	90%
39	CAPITAL SALUD EPS	202	19	9%	91%
40	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	203	19	9%	91%
41	GAS NATURAL	161	15	9%	91%
42	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	182	16	9%	91%
43	TRANSMILENIO	217	17	8%	92%
44	SUBRED SUR OCCIDENTE	217	16	7%	93%
45	U.A.E CATASTRO DISTRITAL	204	15	7%	93%
46	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	100	6	6%	94%

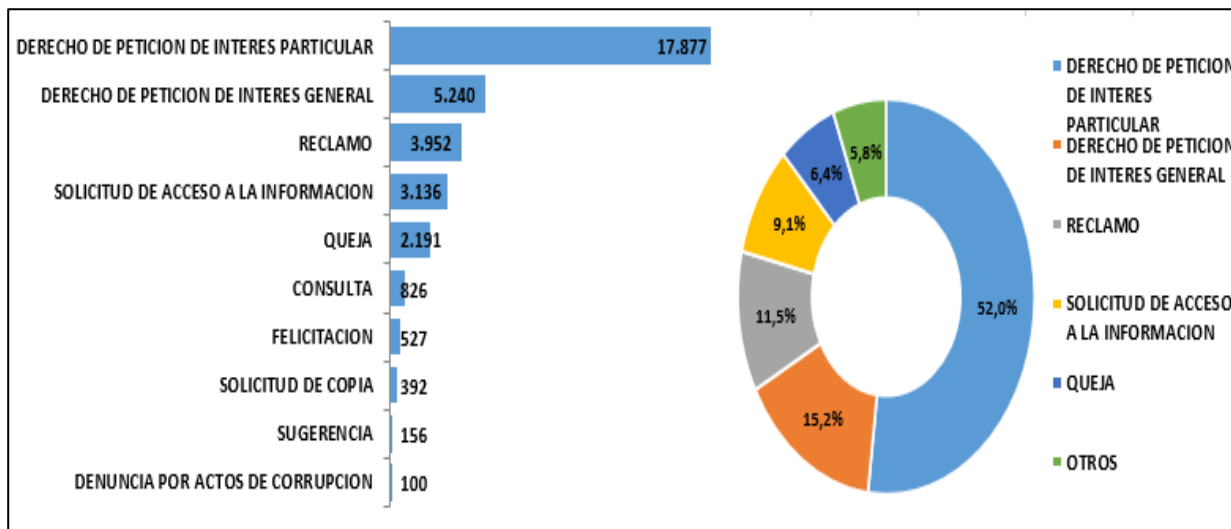
No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
47	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	174	10	6%	94%
48	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	177	9	5%	95%
49	SUBRED SUR	217	10	5%	95%
50	INSTITUTO DE LAS ARTES-IDARTES	204	7	3%	97%
51	FUNDACION GILBERTO ALZATE-FUGA	161	5	3%	97%
52	LOTería DE BOGOTÁ	168	5	3%	97%
53	METRO DE BOGOTÁ S.A.	203	4	2%	98%
54	SUBRED CENTRO ORIENTE	216	4	2%	98%
55	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	61	1	2%	98%
56	CANAL CAPITAL	139	1	1%	99%
57	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS	27	0	0%	100%
58	PERSONERIA DE BOGOTÁ	203	0	0%	100%
59	SERVICIOS INTEGRALES DE MOVILIDAD- SIM	52	0	0%	100%

Tabla No 17. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – cerradas julio 2022 -evaluadas agosto 2022.

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 11 se muestra la clasificación de peticiones por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de agosto, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 17.877 peticiones, que representan el 52,0% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.240 peticiones que representan el 15,2% del total registrado.

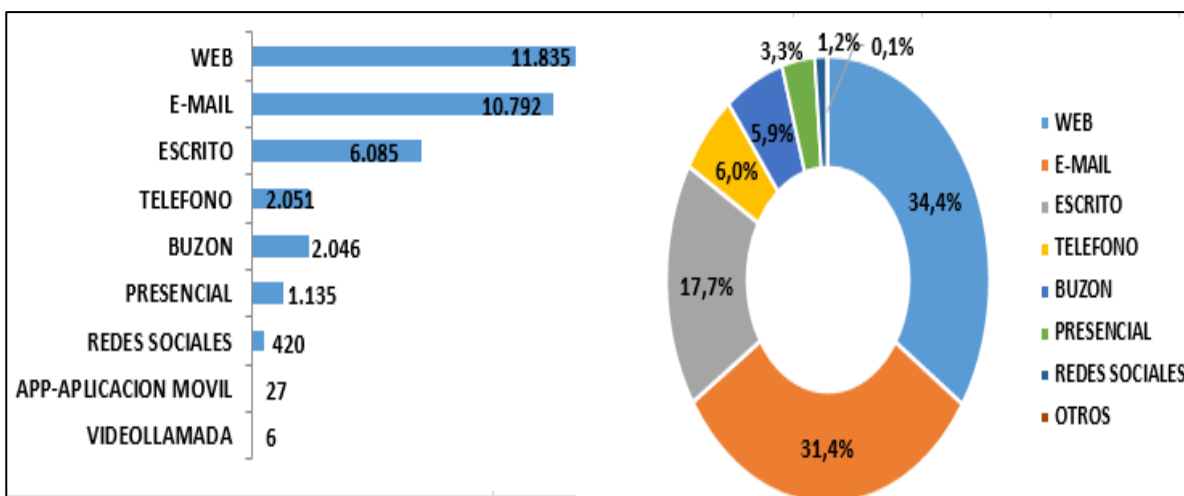
Frente al mes anterior (julio) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; igualmente, la tipología “Derecho de petición de interés general” continúa siendo la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía.



Gráfica No 11. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

5. CANALES DE INTERACCIÓN



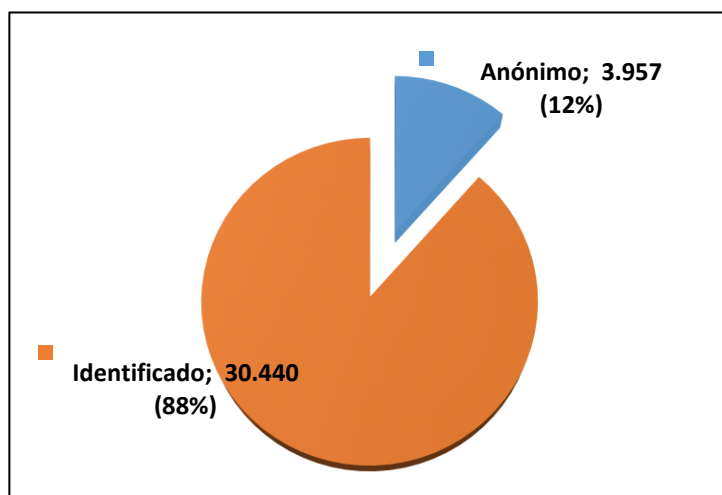
Gráfica No 12. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

La Gráfica No 12 muestra el registro de peticiones ciudadanas clasificadas por canales de interacción, en la cual se observa que en el mes de agosto el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Web” con 11.835 peticiones, que representan el 34,4% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “E-mail” con 10.792 peticiones (31,4% del total registrado); frente al mes anterior (julio) se observa que el canal “Web” continúa ubicándose como el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones; igualmente, el canal “E-mail” continúa siendo el segundo canal más utilizado para interponer peticiones ante el Distrito Capital.

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

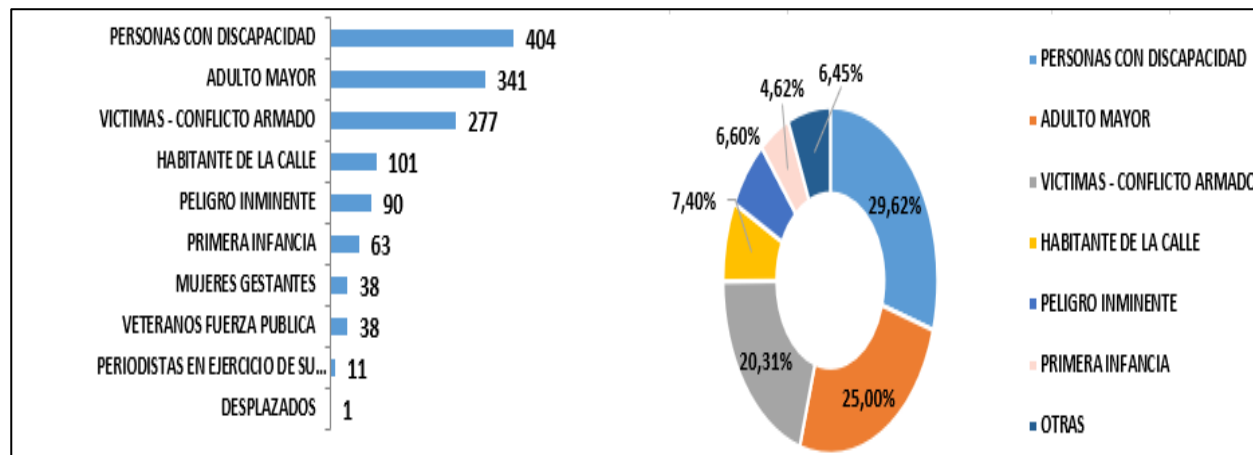
La Gráfica No 13 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de agosto por la ciudadanía, 30.440 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales representan el 88% del total de peticiones registradas, y 3.957 peticiones (12% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (julio) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (88%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.



Gráfica No 13. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 14. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

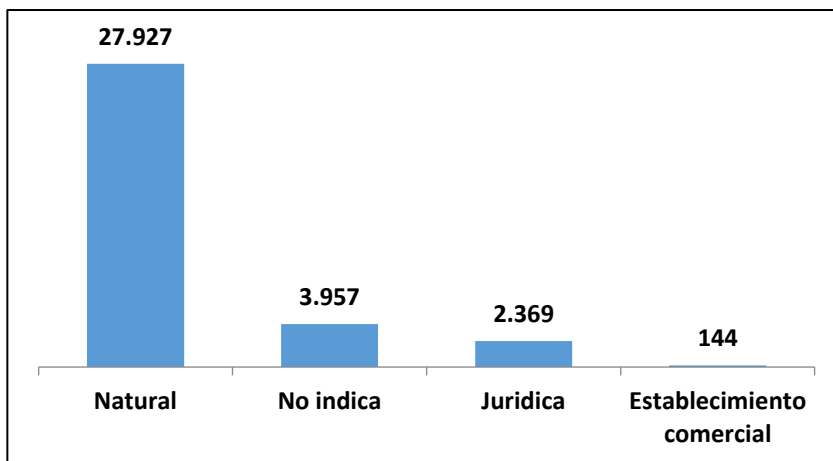
La Gráfica No 14 muestra que en el mes de agosto, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 1.364 peticiones (3,97% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas con discapacidad, adulto mayor, víctimas de conflicto armado, habitante de calle, peligro inminente, primera infancia, mujeres gestantes, veteranos fuerza pública, periodistas en ejercicio de su profesión, desplazados); de las cuales, la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (29,62% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Adulto mayor" con el 25,00% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

Frente al mes anterior (julio), se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que "Personas con discapacidad" pasó de la tercera posición en julio, a ubicarse en agosto como la condición del peticionario con mayor registro en Bogotá te escucha; a su vez, "Adulto mayor" pasó a clasificarse como la segunda condición del peticionario en cuanto con mayor registro en Bogotá Te Escucha.

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

La Gráfica No 15 muestra el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial); observándose que en el mes de agosto 27.927 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 81,19% del total registrado en el Distrito; 2.369 peticiones (6,89%) registraron como personas jurídicas, 144 peticiones (0,42%) como establecimiento comercial; y en 3.957 peticiones

(11,50%) no se reporta esta información. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (julio), no se observa variación en la proporción de tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que los peticionarios identificados como “Personas naturales” continúan siendo los de mayor registro en Bogotá Te Escucha.



Gráfica No 15. Tipo de peticionario

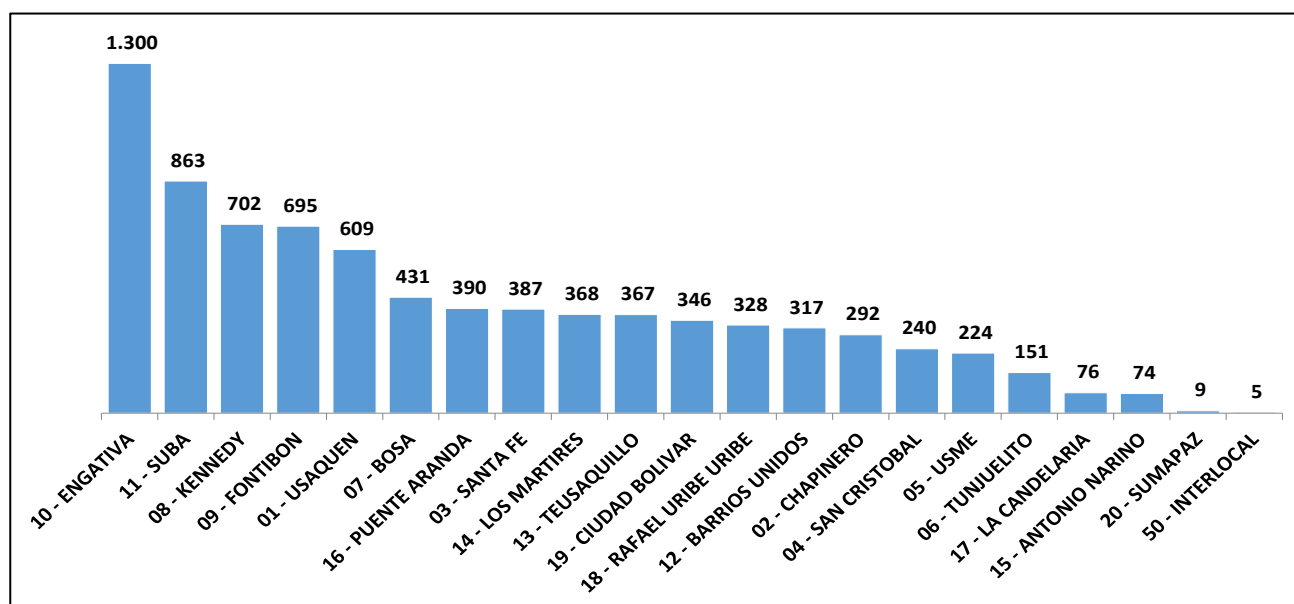
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.

La Gráfica No 16 permite concluir que en el mes de agosto, en 8.174 peticiones (23,8% del total registrado en el mes de agosto) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (localidad donde se origina la petición - zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada); igualmente, la Gráfica No 16 permite muestra que las localidades de Engativá, Suba y Kennedy son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 1.300, 863 y 702 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 35,05% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de agosto.

Frente al mes anterior (julio), se observa que, estas tres localidades (Engativá, Suba, Kennedy) continúan siendo las tres localidades más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha; con variación en la posición ocupada, teniendo en cuenta que Engativá pasó de la tercera posición a ubicarse en la primera posición; a su vez Suba y Kennedy pasaron a ubicarse en la segunda y tercera posición como localidades más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos

referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante el Distrito Capital.



Gráfica No 16. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

A continuación, en la Tabla No 18 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Suba, Kennedy), observándose que los temas “Emergencia COVID 19” e “Impuestos Distritales” son transversales en las tres Localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía:

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVÁ	CONTRAVENCIONES	57
	EMERGENCIA COVID-19	48
	IMPUESTOS DISTRITALES	39
11 - SUBA	EMERGENCIA COVID-19	85
	IMPUESTOS DISTRITALES	72
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	68
8- KENNEDY	EMERGENCIA COVID-19	94
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	39

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
	IMPUESTOS DISTRITALES	31

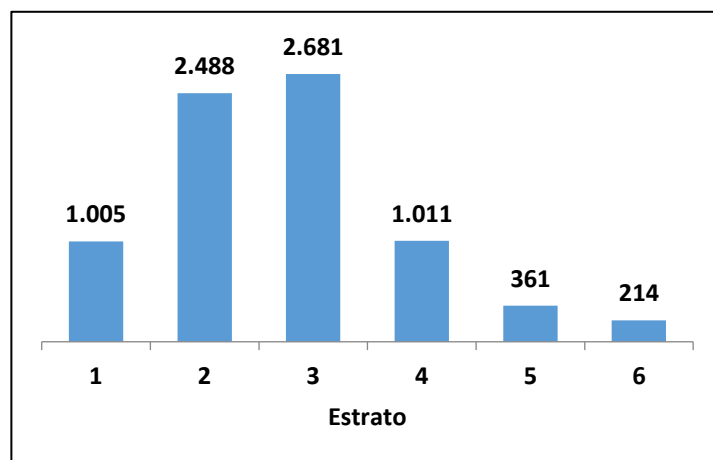
Tabla No. 18. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2022

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

En la Gráfica No 17 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de agosto se registraron 7.760 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 22,6% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (2.681 peticionarios) que representan el 22,6% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de agosto; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 2” con 2.488 peticiones que representan el 32,1% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes.

Frente al mes anterior (julio) no se observa variación en cuanto al estrato con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que, el “Estrato 3”, también se ubicó en la primera posición como estrato socioeconómico con mayor registro en Bogotá Te Escucha.



Gráfica No 17. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2022

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

En el marco de lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 *“Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”*, a continuación, en la Tabla No 19 se muestran las peticiones que en el mes de agosto en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 159 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	RESUMEN
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Trámite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 251678 del 02 de mayo de 2022
		Derecho de Información
		Solicitudes Derecho de Petición
		Reitera Derecho de Petición para que se mejore el tema de la movilidad en el sector de Corabastos.
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- DIPRON	Se consulta la gestión del concurso para trabajo como auxiliar de servicios generales del instituto distrital para la protección de la niñez y juventud, si ya están postulados
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Certificación estudios y diseños
		Derecho de petición
		Acuerdo Distrital 575 de 2019 Bogotá más verde
		Entre otros solicita que acciones IVC ha desarrollado la alcaldía en un predio, citando # chip, identificador de lote y dirección
EDUCACIÓN	Universidad Distrital	Derecho de petición de información ciudadano que hace control social al servicio público solicita se le aclare respuesta a petición del 23 de mayo de 2022 e igualmente solicita información relacionada con la planta administrativa, manual de funciones empleados carrera administrativa, tipos de vinculación, entre otros
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- DIPRON	Sugerencia
		Solicita reencuentros familiares más seguidos y computador para el desarrollo de tareas.

EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	Informa sobre colegio localidad de Usme en donde se está llevando a cabo una obra nueva de ampliación, pone en conocimiento que la licencia solicitada no corresponde a una institución educativa solicita que se tomen las medidas necesarias
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Cultura local - beca es cultura local para el fortalecimiento de iniciativas culturales y creativas de Kennedy
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la juventud- DIPRON	Sugerencia
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicita copia simple del contenido y de los folios de expediente para poder realizar defensa. Solicitud expedición de carnet como vendedores informales
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Queja por no poder adquirir un convenio ya que no asiste a talleres y aparece inscrita Solicitud contactos registros de usuarios defensoría del pueblo Solicitud para brindar sus servicios de manera voluntaria
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	Queja frente a funcionaria
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Información referente a contrato obra Derecho de petición denuncia de construcción en la propiedad donde viven Derecho de petición para que sea quitado un contenedor de basura frente a casa Trámite requerimiento ciudadano SINPROC No 3283618 de 2022
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Sugerencia relacionada con talleres vacacionales y otras
MOVILIDAD	Instituto de Desarrollo Urbano-IDU	Radicado Orfeo Veeduría No 20222200055482 asunto solicita investigar si vehículos de carga pesada cumplen con normas y regulación
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Traslado Derecho de petición de ciudadano al concejo
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría de Integración social	Solicitud método para incidencia en instancias mujeres
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Derecho de petición sobre información de la comisionada ante mesa LGBTIQ+
MOVILIDAD	Instituto de Desarrollo Urbano-IDU	Solicitan verificar contrato de troncales caracas donde se ve la actitud de los interventores de la obra operarios contratistas
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Hace parte de jóvenes reto y a la actualidad no ha recibido los pagos meses mayo y junio

GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	Reiteración derecha de petición - alcaldía de Bogotá
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Derecho de petición -se solicita copia de diploma de bachiller - requiere documento con mucha urgencia.
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Derecho de petición requerimiento para intervención por entes administrativos
		SINPROC No 273465 de 2021
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Ciudadano comenta que su hijo que terminó bachillerato en el IDIPRON está llevando una situación en las drogas y el alcohol, solicita visita para recibir apoyo.
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Radicado interno SINPROC No. 3150346 del 6 de enero de 2022
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Derecho de petición
		Ratificar demanda o denuncia ante la corte penal internacional la OEA Naciones Unidas internacional con sanción económica en contra del gobierno nacional, detallando otras entidades por el expendio de sustancias alucinógenos en el sector de artesanías de Colombia estatua de la Pola
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Trámite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 3279743 del 13 de julio de 2022
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	PQRS e
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Tramite requerimiento ciudadano 3239809
		Tramite requerimiento ciudadano 3239809
AMBIENTE	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	Remisión solicitud
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Queja por no resolución y tramite asignado radicado 2399692022 de 24 de junio/ 2022 asignado a la alcaldía local de Kennedy
		Tramite a requerimiento ciudadano (SINPROC 270847-2022
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 3285885 de 2022
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 3280863 de 2022
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 3279062 de 2022
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Queja Transmilenio ya que presentó entrevista ese día dio lo mejor, cuando pasó a ver si había pasado le informan que las psicosociales escribieron que estaba bajo los efectos de consumo, lo cual no es así.

		Queja Transmilenio ya que presentó entrevista ese día dio lo mejor, cuando pasó a ver si había pasado le informan que las psicosociales escribieron que estaba bajo los efectos de consumo, lo cual no es así.
		Asunto. correcta liquidación cumplimiento de fallo, reconocimiento de intereses moratorios
		Joven manifiesta interés de recibir beneficios deportes y toda clase de actividades y dineros tengo el puntaje del SISBEN bajo
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Traslada escrito presentado por representante legal de JAC por el cual requiere información respecto de la profundidad de las basuras enterradas en el antiguo botadero Gibraltar.
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Ciudadana pregunta sobre la TMC de programa ya que le indican que terminó el programa, sucedió que en diciembre la llamaron para iniciar el programa, pero estaba laborando y expuso su caso
		Residente y domiciliario ...
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicitud investigación plagas en el barrio París Gaitán hay garaje donde manejan preparación de ambulancias preparan todo en área de salud está inundado de ratas y ratones
		Se informa sobre una señora ubicada frente a su vivienda, con un carro de comidas rápidas, una pipeta de gas en medio de dos vehículos de gasolina, un bebe en un coche y vendiendo estupefacientes, manifiesta preocupación, solicita ayuda
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	SDQS 2697102022
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Queja contra funcionaria profesora porque es grosera chismosa.
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Se solicita información eco barrio la magdalena
		Acción popular por múltiples afectaciones al tramo vial de una zona residencial eventual violación y goce al ejercicio del espacio público vulneración a un ambiente sano contravención a la seguridad y salubridad públicas.
		Derecho de petición
		Derecho de petición de información sobre pavimentación en Localidad
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Derecho de petición

EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	Lleva solicitando un documento de pensión a institución educativa y le han hecho perder el tiempo y dinero de transporte cada vez que va
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Instituto de las artes IDARTES	Inconformidad con servicio prestado en la tienda del planetario
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Manifiesta incomodidad por no poder recibir taller pase a octavo animado por los talleres, pero no hay talleres para noveno, y estaba emocionado por entrar a algún taller UPI Perdomo
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Radicado interno SINPROC No. 3207565 de 2022
		Tramite requerimiento ciudadano 3247502
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno Sirius 2022-er-0275189
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	Comisión de movilidad de localidad envía copia de derecho de petición para su análisis seguimiento control y demás fines pertinentes.
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	SINPROC No 3259461 de 2022
		SINPROC No 3259461 de 2022
		Trámite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 3276932 del 8 de julio de 2022
		Trámite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 3284689 del 21 de julio de 2022
		Trámite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 271932 de 2022
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Derecho de petición - no pueden acceder al wifi porque lo quitaron sin ningún motivo aparente, el cual beneficiaba a todos los estudiantes de la UPI Perdomo para hacer tareas investigaciones trabajos etc.
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Derecho de petición solicitud mantenimiento huecos en vía
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	Solicitud de respuesta construcción/terminación de 11 avenidas norte de Bogotá.
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Derecho de petición verificación de zonas localidad de Kennedy.
HÁBITAT	Vanti	Carta para solicitud de compromiso
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Frente al concurso de mérito Distrito 4 (CNSC) solicita le indiquen la situación actual de la OPEC 137675
HÁBITAT	Vanti	Víctima del conflicto armado solicita ayuda, incluirla en alguno de los programas que tienen para la población más vulnerable, la unidad de víctimas le ha negado cualquier ayuda
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Derecho de petición

		Derecho de solicitud de mantenimiento vial de su sector
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Derecho de petición ha estado pidiendo oportunidad para que ingresar a un convenio ya que tiene la necesidad porque vive solo, paga su sustento diario
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Traslado de derecho de petición universidad pública -presentado por concejal
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	¿Denuncia a FECODE y la SDE por la iniciativa ¿la escuela abraza la verdad? lo cual es un acto discriminatorio contra todas aquellas personas que no estamos de acuerdo con lo que se planteó en la comisión de la verdad
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Instituto de las artes IDARTES	Inconformidad con trato a empleada de la cinemateca
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Traslado por competencia derecho de petición
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	Derecho de petición
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Secretaría Jurídica distrital remite oficio donde se solicita información - consolidado en base de datos Excel, detallando información sobre personas que ejercen como veedores y ciudadanos que desempeñan actividades de veeduría en vigilancia y control social
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicitud de instalación y dotación de un parque vecinal y/o de bolsillo con equipamientos multimodales (estructuras infantiles equipos de gimnasia al aire libre zona de juegos etc.).
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Derecho de petición
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Queja por trato grosero
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicitud de acceso a la información
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Traslado por competencia de solicitud ciudadana
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Instituto de las artes IDARTES	Derecho de petición
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicita información sobre acto administrativo de creación de la cinemateca de Bogotá
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Convocatoria mesa de trabajo presencial con recorrido al territorio
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Reclama la implementación de talleres en grado noveno
HÁBITAT	Vanti	Radicado Orfeo Veeduría No 20222200062242 asunto reiteración de queja contra Vanti y solicita se aplique el silencio administrativo positivo - antecedente 20222200059882
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Derecho de petición

INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Refugiada según gaceta n.0563 de 9 de febrero de 2021 portador del documento ppt emitido por migración Colombia (aun en espera de que migración Colombia cumpla con reconocimiento de refugiada) se permite escribir lo siguiente ...
		Derecho de petición solicitud de información y nombramiento empleos vacantes en el instituto distrital para la protección de la niñez y la juventud
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicita intervención por perturbación a la propiedad refiere construcción sin licencia
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	Solicitud de información - nombre del jefe o la jefa de la oficina asesora de planeación (OAP) o el área o dependencia que haga sus veces - correo electrónico
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Solicitud informe sobre la indexación del capital indicando formula aplicada tasa de liquidación fecha inicial y fecha final del cumplimiento de fallo
		Sugerencia para que haya un mejoramiento para los baños de las instalaciones
		Felicita a su directora de curso por que le motiva a estudiar
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Tramite a requerimiento ciudadano (SINPROC 3298592-2022)
		Solicita permiso para laborar en establecimiento que cumple con todos los documentos exigidos por la ley
		Trámite a requerimiento ciudadano (SINPROC 277480-2022)
		Trámite a requerimiento ciudadano (SINPROC 275841-2022)
		Trámite a requerimiento ciudadano (SINPROC 277576-2022)
		Trámite a requerimiento ciudadano (SINPROC 279268-2022)
		SINPROC No 278653 de 2022
		SINPROC No 279672 de 2022
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Petición 182 consideraciones respuesta Derecho de petición radicado 2-2022-22405
		Se encuentra en el programa jóvenes reto y le informaron que por tener 29 años recién cumplidos finalizando el mes de julio ya no podría ser beneficiario del programa, manifiesta desacuerdo y explica razones, solicita copia del contrato
		Pregunta adonde debe dirigirse un habitante de calle para que le atiendan un odontólogo, donde se le facilita techo y alguna ayuda para poder comer
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	SINPROC No 275076 de 2022
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Instituto de las artes IDARTES	Solicitud de información con relación a la elección de los grupos que se presentan en el teatro el ensueño

GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Trámite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 276623 de 2022
		Trámite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 279925 de 2022
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	Corrupción en colegio
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Queja proyecto social ciudad parceros por Bogotá.
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Preguntan posibilidad de acompañar un espacio de recreación deportiva con los niños de UPI, piden poder conversar sobre esta propuesta de una forma más detallada
MOVILIDAD	Instituto de Desarrollo Urbano-IDU	Solicita a los entes de control convocar a las partes comprometidas a reunión extraordinaria para aclarar cómo se resuelve de manera preventiva el cuidado y las condiciones óptimas de la entrega de la vía, entre otros
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Quiere brindar a los niños y niñas un detalle para el mes de octubre 2022
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	Quiere saber sobre el dominio que manejan actualmente en la entidad, si es sdís.gov.co pueden rebotar los correos electrónicos enviados como respuesta enviados este año desde el 31 de mayo de 2022 desde esta entidad.
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Ciudadano notifica su inconformidad por mala calidad de señales de tránsito horizontales blancas y amarillas ubicadas en sector de la ciudad, han pasado cuatro meses y no se visualizan las señales creadas donde se identifica que el material es de mala calidad.
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicitud de copias digitales de expediente
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Instituto de las Artes IDARTES	Inconformidad con servicio prestado en tienda del planetario
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	Denuncia jardín infantil ilegal y colegio de primaria ilegal en la localidad de suba. vulneración total de derechos de niñas y niños sin supervisión de ninguna entidad por encontrarse sin inscripción
		Denuncia hacia rector de colegio público, quien no se ha preocupado por las necesidades de la comunidad del colegio, se evidencia aumento de consumo de spa, entre otros
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Instituto de las Artes IDARTES	Traslado peticiona personería SINPROC 276537 UPJ Deca

INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Egresado de IDIPRON, manifiesta su objetivo de desempeñarse como tallerista básico para aportar ideas de emprendimiento a los jóvenes hasta que estén interesados
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Trámite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 277443 del 08 de agosto de 2022
		Trámite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 277436 de 2022
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Instituto de las Artes IDARTES	Inconformidades como artista de espacio público con respecto a los procesos y convocatorias
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Trámite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No 3300984 de 2022 se anexan documentos.
		Trámite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No 3301102 de 2022
		Trámite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No 3302547 de 2022
		Trámite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No 279335 de 2022
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	Solicitan a través del derecho de la información documentos relacionados con estudiantes menores de edad que fueron remitidos a hospital
HÁBITAT	Vanti	Nuevos dignatarios JAC dejan en conocimiento los nuevos dignatarios de la Junta de Acción Comunal con sus respectivos cargos, manifiestan querer colaborar y quedan atentos.
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	Nuevos dignatarios JAC dejan en conocimiento los nuevos dignatarios de la Junta de Acción Comunal con sus respectivos cargos, manifiestan querer colaborar y quedan atentos.
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	Manifiestan que fueron amenazados de muerte y desplazamiento por parte de milicias urbanas, cuentan con todos los soportes de estos hechos
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Excusa inasistencia diligencia - solicita copia de la queja y concepto que repose en actuación. querrela policiva no 2020584490100768e
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Solicitud de información sobre cantidad de las vacantes definitivas y en donde están ubicadas en la planta de personal de IDIPRON que son equivalentes al cargo (auxiliar de servicios generales grado 5 código 470) cargos ofertados en la convocatoria (distrito capital 4 -
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Trámite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 26897 del 19 de agosto de 2022
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Solicita expedición de un certificado que demuestre que hice parte del programa

CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Instituto de las Artes IDARTES	Inconformidades con respecto a participación en teatro cabaret
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Trámite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 3284114 del 20 de julio de 2022
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No 3297600 del 09 de agosto de 2022
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Permiso por SITP

Tabla No. 19. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2022

La Tabla No 19 muestra que el asunto de algunas peticiones no corresponden al subtema “Veedurías ciudadanas”, lo cual evidencia dificultades en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades; por lo cual se hace un llamado a las Entidades para que, en caso que se requiera capacitación a los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, 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 la información sobre 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 20 se presenta dicho consolidado para el mes de julio/2022⁵:

Sector	Entidad	JULIO				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	4.686	4.686	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. del Servicio Civil Distrital	430	430	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.150	1.150	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público - DADEP	260	260	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	75	RECHAZADO			
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.379	1.646	267	N.A.	83,78%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	583	583	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP	164	164	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	69	69	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	495	495	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO,	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	110	110	N.A.	N.A.	100,00%

⁵ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 22 de agosto de 2022.

Sector	Entidad	JULIO				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	
INDUSTRIAL Y TURISMO	Instituto para la Economía Social - IPES	720	720	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	6	38	32	N.A.	15,79%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	520	520	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	24	24	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	46	46	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	3	3	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	1.712	1.712	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	543	543	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	538	541	3	N.A.	99,45%
	Sub Red Centro Oriente	362	362	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	306	306	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	123	405	282	N.A.	30,37%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT	1	NO REPORTA			
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	2.331	2.331	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	39	39	N.A.	N.A.	100,00%

Sector	Entidad	JULIO				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	
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	147	147	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	979	979	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	12	RECHAZADO			
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	49	49	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	73	73	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	521	521	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	41	41	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.556	1.588	32	N.A.	97,98%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	22	22	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	153	153	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	779	847	68	N.A.	91,97%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	2.296	28.873	26.577	N.A.	7,95%
	Instituto de Desarrollo Urbano-IDU	1.076	1.076	N.A.	N.A.	100,00%

Sector	Entidad	JULIO				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	
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	359	359	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	245	54.385	54.140	N.A.	0,45%
	Terminal de Transporte S.A.	88	88	N.A.	N.A.	100,00%
	Grúas y patios	69	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	200	200	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.548	1.548	N.A.	N.A.	100,00%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	640	640	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	522	522	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	29	29	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	141	77.553	77.412	N.A.	0,18%
	CODENSA	33	NO REPORTA			
	Vanti	8	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	168	168	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	796	917	121	N.A.	86,80%

Sector	Entidad	JULIO				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	133	133	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	65	65	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	113	113	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	172	172	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	58	NO REPORTA			
TOTAL		29.766	188.444	158.934	0	15,80%

Tabla No. 20. Cumplimiento Decreto 371/2010 julio 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/09/2022
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 20/08/2022

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 58 entidades que deben reportar la información, cinco (5) no presentaron el informe para el periodo en revisión (julio 2022).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 29.766 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 188.444 peticiones lo cual muestra una diferencia de 158.934 peticiones⁶, llegando a un cumplimiento del 15,80%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 15,80% de estas.

La Tabla No 20 muestra que la entidad con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB (0,18%), Transmilenio (0,45%),

⁶ 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.

Secretaría Distrital de Movilidad (7,95%), Instituto Distrital de Turismo (15,79%), Capital Salud (30,37%).

13.RECOMENDACIONES

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

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

- A las entidades relacionadas con las temáticas/subtemas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Asistencia Social, Ambiente, Urbanismo vivienda, Servicios públicos, Subsidios, Familia, Gobierno Local, Impuestos tasas y contribuciones) se les invita a realizar una identificación de los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A los nueve (9) sectores del Distrito Capital (Ambiente, Cultura Recreación y Deporte, Educación, Gobierno, Hábitat, Hacienda, Movilidad, Planeación, Seguridad Convivencia y Justicia) que, de acuerdo a las tipologías, presentaron tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos en el Decreto 491 de 2020; y los seis (6) sectores (Cultura, Gestión Pública, Hábitat, Hacienda, Planeación) que presentan tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos en la Ley 1755/2015, se les invita a propiciar las mejoras pertinentes (validación de capacidad de respuesta, mejoramiento en procedimientos, entre otros) con el fin de dar cumplimiento a los términos de ley vigentes.
- A las entidades que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez,

oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá Te Escucha, enviado mensualmente a cada entidad.

- En cuanto al análisis y clasificación de las peticiones-Veedurías Ciudadanas por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad, que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de estas.
- 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 la totalidad de sus peticiones:
 - Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB
 - Transmilenio
 - Secretaría Distrital de Movilidad
 - Instituto Distrital de Turismo
 - Capital Salud
 - Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
 - Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - Sub Red Sur Occidente
 - Secretaría Distrital de Hacienda

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”:
 - Concejo de Bogotá
 - Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
 - Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
 - Instituto Distrital para la Recreación y el Deporte
 - Jardín Botánico-JBB
 - Lotería de Bogotá

- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Cultura
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- Secretaría General
- Sur Red Sur Occidente
- Sub Red Centro Oriente
- Transmilenio
- U.A.E. Catastro Distrital

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: María Camila Velásquez-Contratista
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada
Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio