



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME PETICIONES ENTIDADES  
DISTRITALES JULIO- 2022

Página 1 de 53

## INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES JULIO - 2022

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. AGOSTO 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. ....	7
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR .....	12
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES .....	13
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS .....	16
3.5.	TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS.....	21
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS- PENDIENTES DE CIERRE EN EL SISTEMA.....	25
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 .....	37
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. ....	38
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 .....	46
13.	RECOMENDACIONES.....	51

## INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES JULIO – 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”*<sup>1</sup>. En este sistema, la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, 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 teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha durante el mes de julio/2022, incluyendo la cifra consolidada

---

<sup>1</sup> Decreto Distrital 847 de 2019

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.

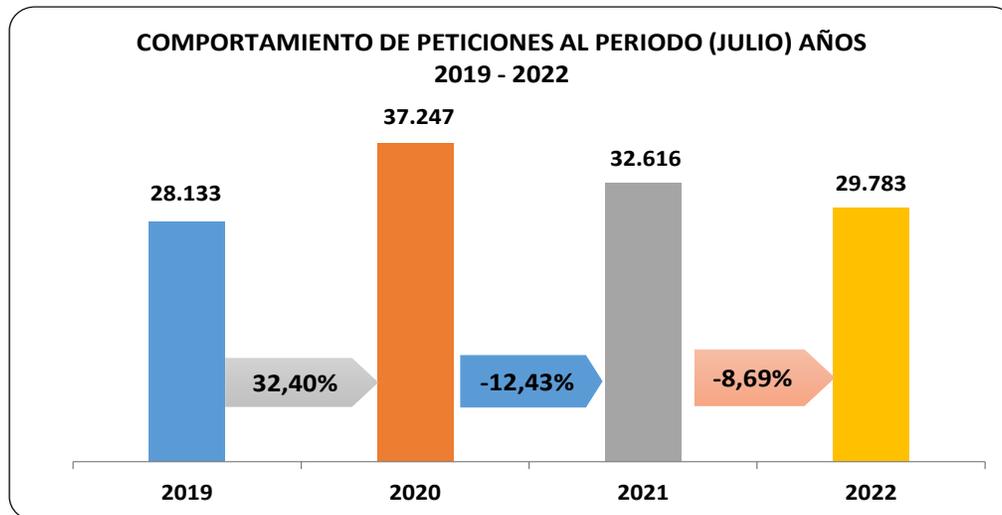
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS								
PERIODO	2019	2020	2021	2022	Diferencia 2022 - 2021		Diferencia frente al mes anterior	
					No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	21.033	15.829	29.617	32.083	2.466	8,33%	196	0,61%
Febrero	25.625	22.659	30.108	39.485	9.377	31,14%	7.402	23,07%
Marzo	25.973	24.896	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					
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					
<b>TOTAL</b>	<b>299.925</b>	<b>359.126</b>	<b>400.499</b>	<b>257.784</b>				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2019 a 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, año 2019 a 2022 (corte 31 de julio), 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 julio/2022 se registraron 29.783 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, presentándose una disminución de 1.076 peticiones (-3,49%) frente a las peticiones registradas el mes

anterior (junio), y una disminución de 2.833 peticiones (-8,69%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (julio de 2021).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

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	30/06/2022	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
<b>AÑO 2022</b>					
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

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2021- 2022

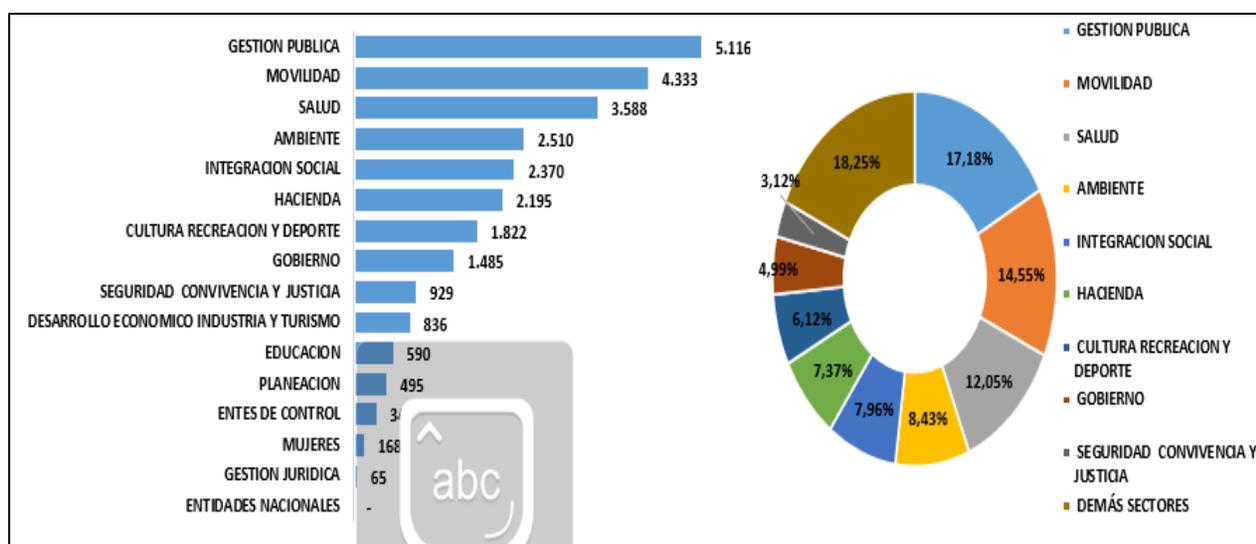
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

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.

La Gráfica No 2 muestra el registro de peticiones por sectores del Distrito Capital, en el mes de julio/2022, la cual muestra que los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son: Movilidad con 4.333 peticiones que representan el 14,55% del total registrado en el Distrito Capital, Salud con 3.588 peticiones (12,05%), Ambiente con 2.510 peticiones (8,43%), Integración Social con 2.370 peticiones (7,96%), y Hacienda con 2.195 (7,37%), las cuales acumulan 14.996 peticiones y representan el

50,36% del total de las peticiones registradas en el mes de julio 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.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - julio 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

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

Por otra parte, frente al mes anterior (junio), la Grafica No 2 muestra que cuatro (4) de estos sectores (Movilidad, Salud, Ambiente y Hacienda) también se clasificaron en junio 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.

En la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de julio, 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	4.686	91,59%	15,73%
	DEPTO. ADTIVO. DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	430	8,41%	1,44%
<b>TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA</b>		<b>5.116</b>	<b>100,00%</b>	<b>17,18%</b>
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	2.296	52,99%	7,71%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	1.076	24,83%	3,61%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL -UMV	359	8,29%	1,21%
	TRANSMILENIO	245	5,65%	0,82%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	200	4,62%	0,67%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	88	2,03%	0,30%
	GRÚAS Y PATIOS	69	1,59%	0,23%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>4.333</b>	<b>100,00%</b>	<b>14,55%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.712	47,71%	5,75%
	SUBRED SUR	543	15,13%	1,82%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	538	14,99%	1,81%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	362	10,09%	1,22%
	SUBRED NORTE	306	8,53%	1,03%
	CAPITAL SALUD EPS	123	3,43%	0,41%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	3	0,08%	0,01%
	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	1	0,03%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>3.588</b>	<b>100,00%</b>	<b>12,05%</b>

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.548	52,69%	5,20%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	640	21,78%	2,15%
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	522	17,77%	1,75%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	141	4,80%	0,47%
	CODENSA	33	1,12%	0,11%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU	29	0,99%	0,10%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ -ETB	17	0,58%	0,06%
	VANTI	8	0,27%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>2.938</b>	<b>100,00%</b>	<b>9,86%</b>
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.556	61,99%	5,22%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	779	31,04%	2,62%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	153	6,10%	0,51%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	22	0,88%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.510</b>	<b>100,00%</b>	<b>8,43%</b>
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2.331	98,35%	7,83%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	39	1,65%	0,13%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL</b>		<b>2.370</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,96%</b>
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.379	62,82%	4,63%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	583	26,56%	1,96%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	164	7,47%	0,55%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	69	3,14%	0,23%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>2.195</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,37%</b>
<b>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	979	53,73%	3,29%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	521	28,59%	1,75%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	147	8,07%	0,49%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	73	4,01%	0,25%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	49	2,69%	0,16%
	CANAL CAPITAL	41	2,25%	0,14%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ -OFB	12	0,66%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>		<b>1.822</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,12%</b>
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.150	77,44%	3,86%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	260	17,51%	0,87%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	75	5,05%	0,25%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>1.485</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,99%</b>
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	796	85,68%	2,67%
	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	133	14,32%	0,45%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>929</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,12%</b>

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	720	86,12%	2,42%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	110	13,16%	0,37%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	6	0,72%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>836</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,81%</b>
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	520	88,14%	1,75%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	46	7,80%	0,15%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	24	4,07%	0,08%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>590</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,98%</b>
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	495	100,00%	1,66%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACIÓN</b>		<b>495</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,66%</b>
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	172	50,15%	0,58%
	CONCEJO DE BOGOTA	113	32,94%	0,38%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	58	16,91%	0,19%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>343</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,15%</b>
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	168	100,00%	0,56%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>168</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,56%</b>
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	65	100,00%	0,22%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>		<b>65</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,22%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>29.783</b>		<b>100,00%</b>

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

La Tabla No 3 muestra que, en el mes de julio, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha<sup>2</sup> son:

- Secretaría Distrital de Integración Social con 2.331 peticiones que representan el 98,35% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,83% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad con 2.296 peticiones, que representan el 52,99% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,71% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.712 peticiones, que representan el 47,71% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,75% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.556 peticiones que representan el 61,99% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,22% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.548 peticiones que representan el 52,69% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,20% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (junio), se observa variación en la posición de la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en julio la Secretaría Distrital de Integración Social se posicionó como la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; así mismo, se observa que cuatro (4) entidades (Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Movilidad, , Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Hábitat) continúan en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital.

A su vez, se observa que una (1) entidad ingresó al TOP de entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, la Secretaría Distrital de Ambiente que desplazó a la Secretaría Distrital de Hacienda, que en julio no se ubicó dentro del TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

### **3.2. Variación en el registro de peticiones por sector**

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 julio con las registradas en el mes anterior (junio), la cual muestra una variación de -3,49% (1.076 peticiones) frente al registro de peticiones en el mes anterior (junio); observándose que ocho (8) sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas,

---

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

siendo el Sector Mujeres el que presenta la mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas (-43,81%).

SECTOR	JUNIO 2022	JULIO 2022	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GESTION PUBLICA	5.180	5.116	-1,24%
MOVILIDAD	4.877	4.333	-11,15%
SALUD	3.855	3.588	-6,93%
HABITAT	3.293	2.938	-10,78%
AMBIENTE	2.642	2.510	-5,00%
INTEGRACION SOCIAL	2.586	2.370	-8,35%
HACIENDA	2.159	2.195	1,67%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.426	1.822	27,77%
GOBIERNO	1.370	1.485	8,39%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	915	929	1,53%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	890	836	-6,07%
EDUCACION	573	590	2,97%
PLANEACION	407	495	21,62%
ENTES DE CONTROL	333	343	3,00%
MUJERES	299	168	-43,81%
GESTION JURIDICA	54	65	20,37%
<b>TOTAL</b>	<b>30.859</b>	<b>29.783</b>	<b>-3,49%</b>

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

Por otra parte, se observa que siete (7) sectores y los Entes de Control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas: Seguridad Convivencia y Justicia, Gestión Jurídica y Salud, destacándose el Sector Cultura, Recreación y Deportes el que presenta el mayor aumento en el porcentaje de peticiones registradas (27,77%).

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

La Tabla No 5 muestra el número de peticiones registradas<sup>3</sup> en el mes de julio 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 julio se realizaron 32.856 cierres, siendo Hábitat el

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

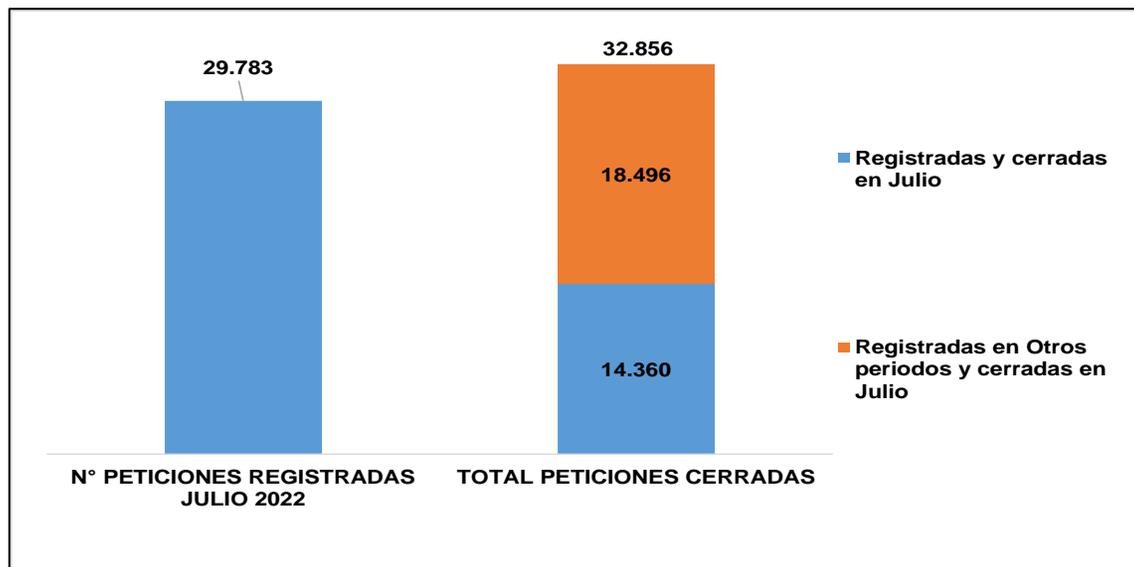
Sector con mayor número de cierres, con 6.100 que representan el 18,57% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital; a su vez, el Sector Movilidad con 5.163 cierres que representan el 15,71% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital, pasó de la primera posición en junio a ubicarse como el segundo Sector con mayor número de cierres en el Distrito Capital.

PETICIONES JULIO 2022						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS JULIO 2022	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS JULIO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
HABITAT	2.938	9,86%	1.778	4.322	6.100	18,57%
MOVILIDAD	4.333	14,55%	2.701	2.462	5.163	15,71%
SALUD	3.588	12,05%	1.954	2.382	4.336	13,20%
INTEGRACION SOCIAL	2.370	7,96%	1.505	1.246	2.751	8,37%
GOBIERNO	1.485	4,99%	1.317	1.319	2.636	8,02%
AMBIENTE	2.510	8,43%	1.035	1.581	2.616	7,96%
PLANEACION	495	1,66%	149	1.799	1.948	5,93%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.822	6,12%	1.099	399	1.498	4,56%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	836	2,81%	496	895	1.391	4,23%
HACIENDA	2.195	7,37%	543	728	1.271	3,87%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	929	3,12%	417	516	933	2,84%
EDUCACION	590	1,98%	384	436	820	2,50%
GESTION PUBLICA	5.116	17,18%	602	123	725	2,21%
ENTES DE CONTROL	343	1,15%	261	150	411	1,25%
MUJERES	168	0,56%	108	110	218	0,66%
GESTION JURIDICA	65	0,22%	11	28	39	0,12%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>29.783</b>	<b>100%</b>	<b>14.360</b>	<b>18.496</b>	<b>32.856</b>	<b>100%</b>

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

En la Gráfica No 3 se muestra la gestión realizada en el mes de julio, observándose que de las 29.783 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 14.360 peticiones ingresadas y registradas en este mes (julio), quedando en trámite 15.423 peticiones, que representan el 51,78% del total registrado en el mes de julio 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 01/08/2022

En cuanto a la gestión (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.

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

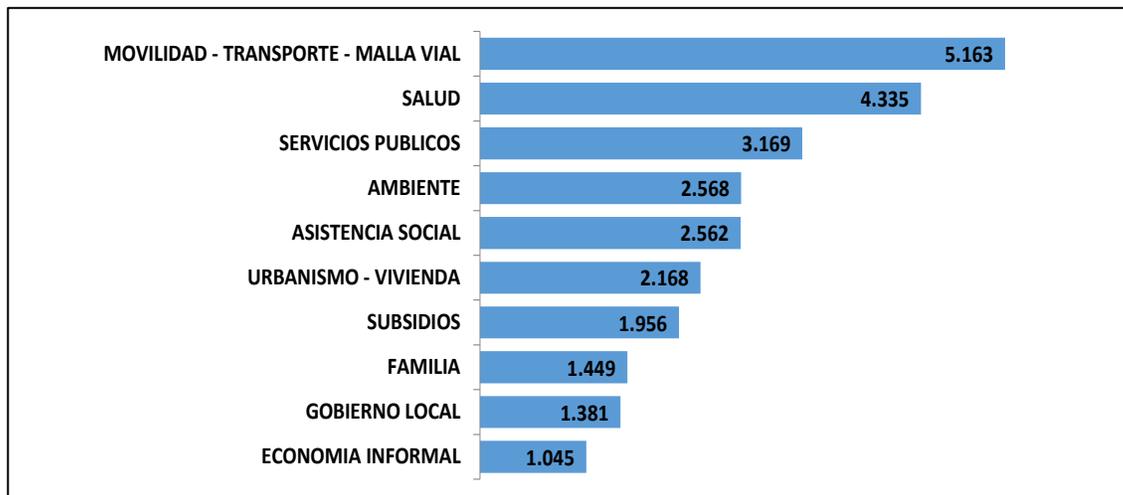
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha	3.942	0
	Otras Dependencias Secretaría General	309	223
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		12	503
<b>TOTAL</b>		<b>4.263</b>	<b>726</b>

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

La Tabla No 6 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 4.263, adelantados en un alto porcentaje (99,71%) por la Secretaría General. A su vez, se emitieron 726 respuestas, de estas, 223 (30,71%) fueron emitidas por la Secretaría General y 503 (69,28%) 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 01/08/2022

Tomando como base las 32.856 respuestas emitidas en el mes de julio 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 25.796 peticiones (78,51% del total de respuestas emitidas en el mes de julio en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con 5.163 peticiones que representan el 15,71% del total de respuestas emitidas en el mes de julio; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" con 4.335 peticiones que representan el 13,19% del total de respuestas emitidas en el mes de julio en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (junio) 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, se observa que nueve (9) de los subtemas mostrados en la Gráfica No 4, también se clasificaron en ese mes (junio) en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en julio ingresó el Subtema "Economía Informal" desplazando fuera del TOP 10 al subtema "Educación" que en julio no se ubicó dentro de los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital.

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

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	73	14	916	2.338	13	267	922	569	27	24	5.163	15,71%
SALUD	14	11	139	1.845	292	288	1.547	134	48	17	4.335	13,19%
SERVICIOS PUBLICOS	29	9	600	2.165	8	177	114	61	3	3	3.169	9,65%
AMBIENTE	16	-	213	1.777	1	8	96	451	-	6	2.568	7,82%
ASISTENCIA SOCIAL	388	-	44	2.023	6	34	51	13	1	2	2.562	7,80%
URBANISMO - VIVIENDA	74	1	90	1.617	3	20	90	207	64	2	2.168	6,60%
SUBSIDIOS	6		31	1.586	1	2	10	315	5		1.956	5,95%
FAMILIA	20	1	93	1.076	85	74	63	11	11	15	1.449	4,41%
GOBIERNO LOCAL	20	13	739	419	1	119	44	16	4	6	1.381	4,20%
ECONOMIA INFORMAL	4	3	944	72	-	14	4	1	-	3	1.045	3,18%
OTROS TEMAS	241	48	1.280	3.176	41	473	323	1.319	123	36	7.060	21,49%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>885</b>	<b>100</b>	<b>5.089</b>	<b>18.094</b>	<b>451</b>	<b>1.476</b>	<b>3.264</b>	<b>3.097</b>	<b>286</b>	<b>114</b>	<b>32.856</b>	<b>100,00%</b>

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

En la Tabla No 7 se observa que las dos tipologías con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 18.094 peticiones que representan el 55,07% del total de respuestas emitidas en el mes de julio en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.089 peticiones que representan el 15,48% del total de respuestas emitidas en este mes en el Distrito Capital. Frente al mes anterior (junio) 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.

Así mismo, 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 2.338 peticiones que representan el 45,28% del total de respuestas emitidas en el mes de julio con este tema; y la segunda tipología en este tema es el “Derecho de Petición de Interés General” con 916 peticiones que representan el 17,74% del total de respuestas emitidas en el mes de julio con este tema.

A continuación, (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 julio (Hábitat, Movilidad, Salud, Integración Social, Gobierno):

### **Sector Hábitat**

En este Sector, el subtema más reiterado es “Solicitud Ruro” con el 20,02% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes (que en junio no se ubicó en el TOP de los cinco temas más reiterados en el sector); en segunda posición se ubica el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 15,15% del total de respuestas emitidas en el Sector, que pasó de la primera posición, a ubicarse en julio en el segundo lugar como subtema más reiterado en el Sector Hábitat.

<b>SUBTEMAS PRINCIPALES</b>	<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>%</b>
SOLICITUD RURO	1.221	20,02%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	924	15,15%
ACCESO A VIVIENDA	436	7,15%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	356	5,84%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	268	4,39%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.895	47,46%
<b>TOTAL</b>	<b>6.100</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Hábitat**

**Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022**

### Sector Movilidad

La Tabla No 9 permite observar que, en este Sector, los subtemas más frecuentes son “Impugnación de comparendos” y “Descargue de comparendos en SIMIT” que representan el 9,39% y el 4,86% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (junio), se observa que el subtema “Impugnación de comparendos” pasó de la segunda posición a ubicarse en julio como el más reiterado del Sector Movilidad. A su vez, el subtema “Descargue de comparendos en SIMIT” pasó de la cuarta posición en junio, a ubicarse en la segunda posición en el mes de julio.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
IMPUGNACION DE COMPARENDOS	485	9,39%
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	251	4,86%
DESCARGUE DE COMPARENDOS	236	4,57%
ATENCION AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	194	3,76%
CADUCIDAD EXONERACIÓN Y IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	178	3,45%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.819	73,97%
<b>TOTAL</b>	<b>5.163</b>	<b>100%</b>

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

### Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	573	13,21%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	279	6,43%
VACUNACIÓN COVID-19	255	5,88%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	200	4,61%
CONCEPTO SANITARIO Y REFRENDACIÓN PARA EMPRESAS APLICADORAS DE PLAGUICIDAS Y LAVADO DE TANQUES	199	4,59%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.830	65,27%
<b>TOTAL</b>	<b>4.336</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de julio es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 13,21% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de julio; en segundo lugar, se ubica el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” que representa el 6,43% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (junio) se observa que el mismo 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” pasó de la tercera posición a ubicarse en julio como el segundo más reiterado en el Sector Salud.

### Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	564	20,50%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	326	11,85%
CANASTAS Y BONOS	214	7,78%
BOGOTÁ SOLIDARIA CUIDADORA (TARJETAS CANJEABLES POR ALIMENTO)	207	7,52%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	204	7,42%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.236	44,93%
<b>TOTAL</b>	<b>2.751</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes es “Enlace Social” con el 20,50% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de julio; en segundo lugar, se ubica el subtema “Apoyos económicos adulto mayor” que representa el 11,85% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (junio) se observa que el subtema “Enlace Social” continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Integración Social; por otra parte, se observa que “Apoyos económicos adulto mayor” continúa ubicándose como el segundo subtema más reiterado en el Sector.

### Sector Gobierno

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de julio son “Información de trámites y servicios” y “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” que representan el 14,00% y el 11,84% del total de respuestas emitidas en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INFORMACIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS	369	14,00%
LEY 1801 DE 2016 CÓDIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	312	11,84%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	199	7,55%
CONTRAVENCIONES COMUNES CÓDIGO DE POLICIA	179	6,79%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD	170	6,45%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.407	53,38%
<b>TOTAL</b>	<b>2.636</b>	<b>100%</b>

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

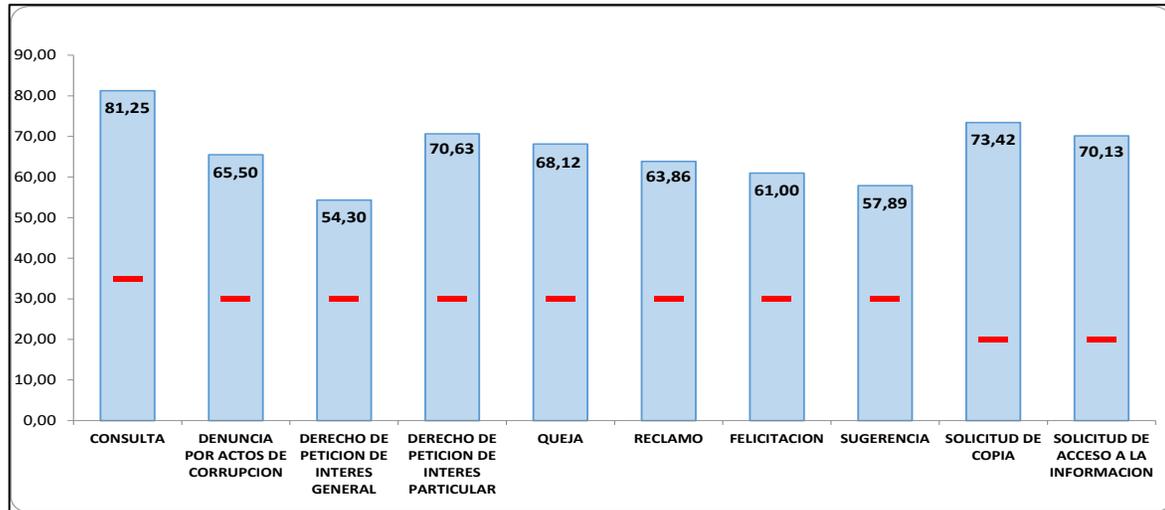
### 3.5. Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

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 de acuerdo con lo establecido en el Decreto 491 de 2020, según la tipología, en la cual se observa que los tiempos promedio de cierre de peticiones en Bogotá Te Escucha, para todas las tipologías son superiores a los términos estipulados en el 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 julio) fue de 70,27 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (junio) presenta un aumento significativo, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 36 días hábiles en promedio.



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 01/08/2022

Seguidamente, 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 INFORMACION (20 DÍAS)
AMBIENTE	38,17	-	38,67	43,42	-	-	-	-	-	44,00
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	-	-	33,00	69,84	54,33	59,00	-	-	-	-
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	-	-	38,88	34,00	-	-	-	-	-	-
EDUCACIÓN	32,00	-	36,00	61,17	75,44	64,17	-	46,00	-	56,00
ENTES DE CONTROL	40,00	-	-	40,00	-	-	-	-	-	-

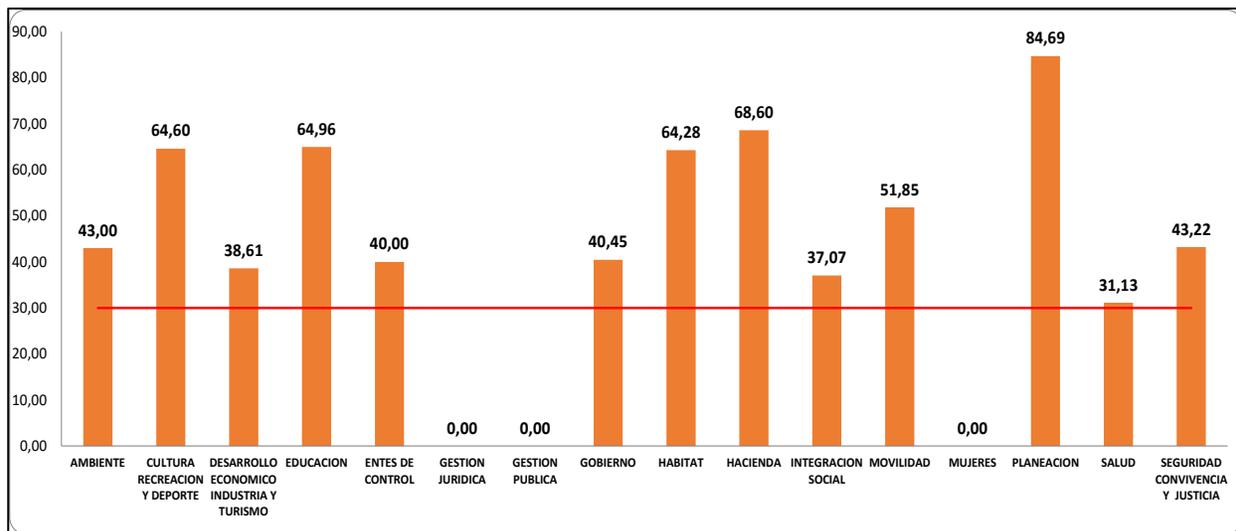
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)
GESTION JURÍDICA	30,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GOBIERNO	52,17	-	39,80	42,82	44,50	-	-	-	35,50	71,33
HÁBITAT	65,63	65,50	79,98	63,33	72,13	69,08	69,50	58,50	366,00	69,19
HACIENDA	73,03	-	64,93	70,55	65,92	68,37	-	65,00	64,69	67,37
INTEGRACIÓN SOCIAL	33,33	-	-	37,18	-	34,00	-	-	37,50	-
MOVILIDAD	40,40	-	45,92	49,46	-	56,95	-	49,00	-	73,40
MUJERES	33,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PLANEACIÓN	84,95	-	69,20	84,97	79,76	79,88	44,00	84,00	-	105,80
SALUD	-	-	-	30,00	-	31,29	-	-	-	-
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	53,00	-	41,31	43,57	45,44	-	-	-	42,00	-
<b>TIEMPO PROMEDIO</b>	<b>81,25</b>	<b>65,50</b>	<b>54,30</b>	<b>70,63</b>	<b>68,12</b>	<b>63,86</b>	<b>61,00</b>	<b>57,89</b>	<b>73,42</b>	<b>70,13</b>

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 01/08/2022

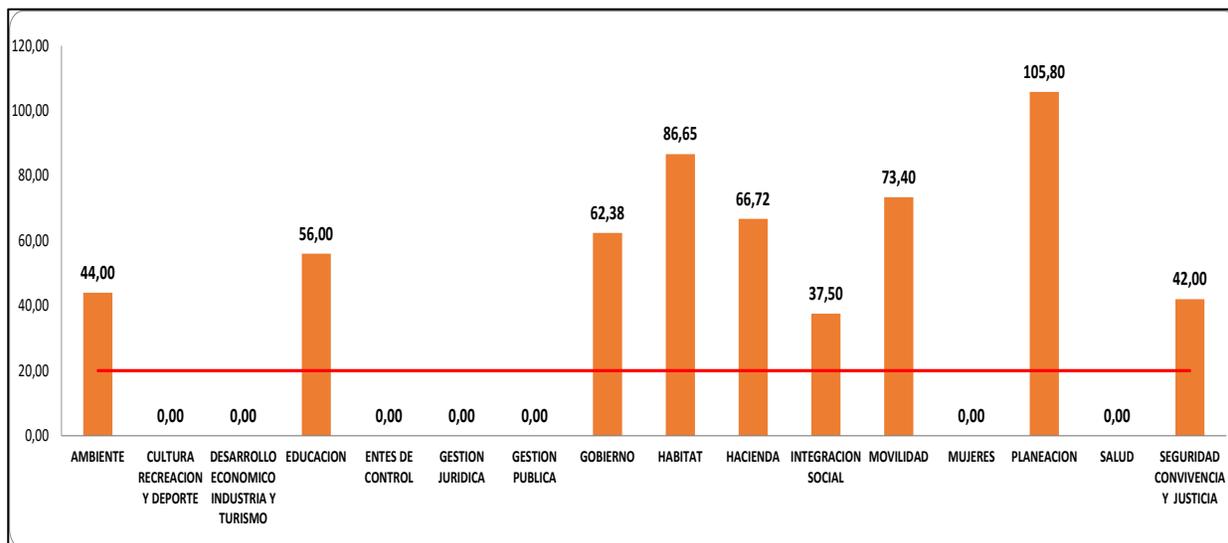
La Tabla No 13 muestra que, en el mes de julio, doce (12) sectores del Distrito Capital, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente. Por otra parte, los sectores Gestión Jurídica y Mujeres presentan tiempos promedio de respuesta dentro de los términos establecidos legalmente en el Decreto 491/2020; es pertinente mencionar que el Sector Gestión Pública no emitió respuestas en el marco de los términos establecidos en el Decreto 491/2020.

En la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de cierre por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 30 días, de acuerdo al Decreto 491/2020 (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), la cual muestra que doce (12) sectores presentan un tiempo promedio de cierre en el Sistema Bogotá Te Escucha superior al tiempo legalmente establecido, de

acuerdo al Decreto 491/2020 para estas tipologías. Es pertinente mencionar que los sectores Gestión Jurídica, Gestión Pública y Mujeres presentan tiempos promedio de respuesta dentro de los términos establecidos legalmente en el Decreto 491/2020 no emitieron respuestas en el marco de los términos establecidos en el Decreto 491/2020.



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 01/08/2022



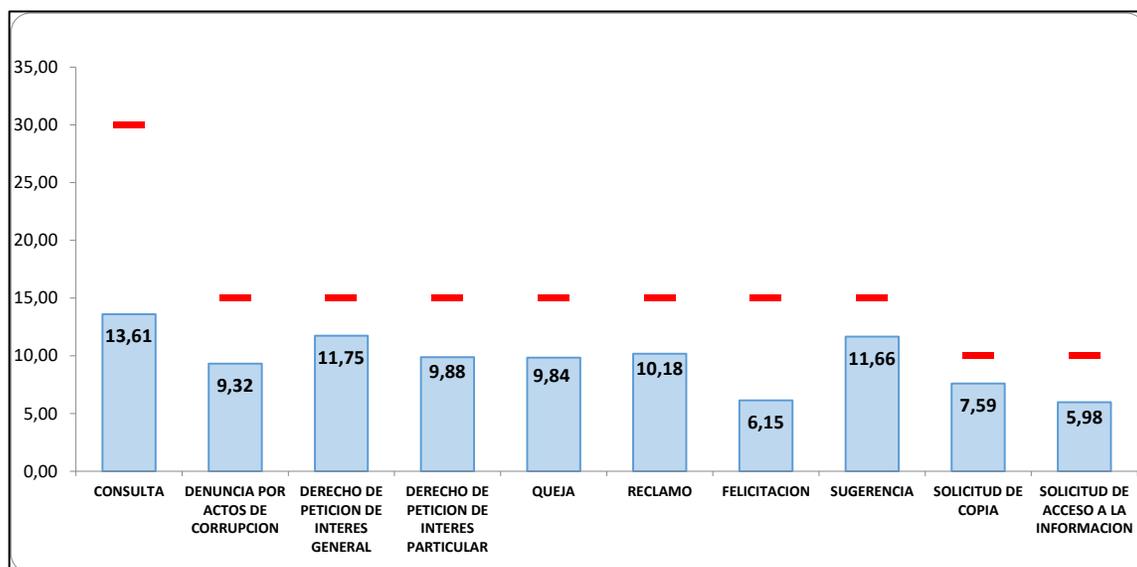
Gráfica No 7. Tiempo promedio días hábiles de respuesta, en tipologías con tiempo legal de 20 días Decreto 491/2020  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

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 todos los sectores (9) que emitieron respuestas dentro de los términos del Decreto 491/2020, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.

Con respecto a la tipología "Consulta", con tiempo de respuesta de 35 días según lo establecido en el Decreto 491/2020, la Tabla No 13 muestra que nueve (9) sectores presentan un tiempo promedio de cierre superior al legalmente establecido.

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

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 01/08/2022

La Gráfica No 8 muestra que en el Distrito Capital los tiempos promedio de cierre de peticiones en Bogotá Te Escucha, para todas las tipologías presentan un tiempo promedio de respuesta dentro de 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 entre el 17 y el 30 de julio) fue de 9,80 días hábiles en promedio.

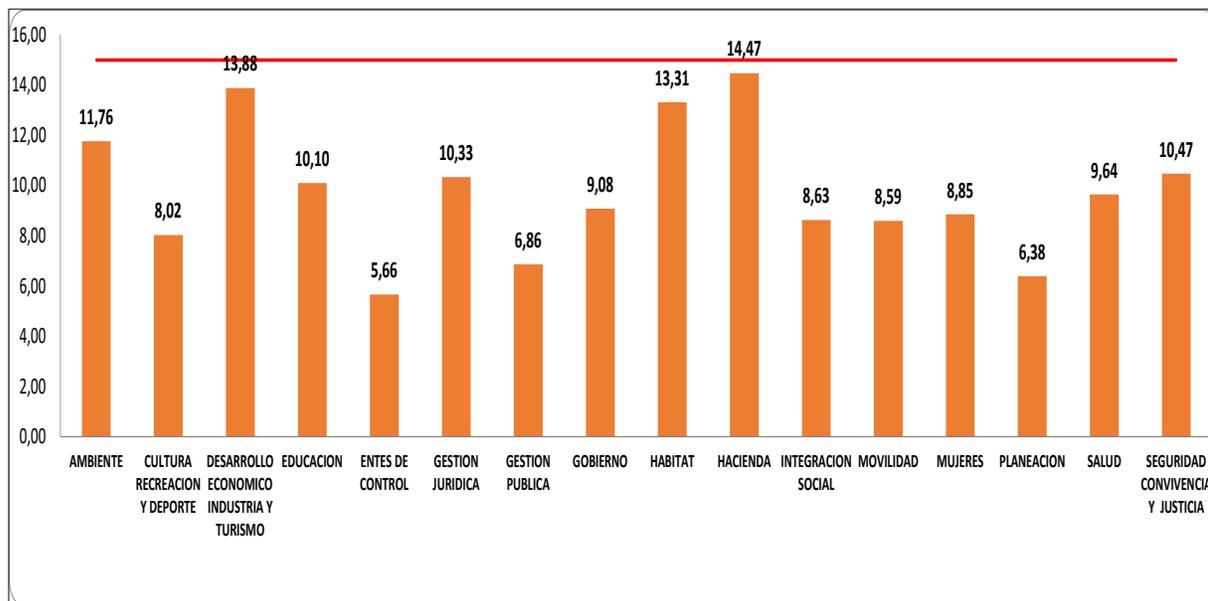
A continuación, se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, de acuerdo con los términos establecidos legalmente en el Art 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 del 2015:

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	16,60	9,50	10,70	11,92	13,13	11,52	7,00	7,00		7,86
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	13,32	7,60	8,02	7,89	10,48	9,20	8,38	10,00	4,30	3,15
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	10,74	14,00	16,08	7,82	13,29	14,14	-	16,60	6,00	4,44
EDUCACIÓN	14,36	19,00	10,63	9,00	10,67	11,29	7,00	9,89	8,44	8,28
ENTES DE CONTROL	3,80	2,63	4,34	6,57	4,38	4,69	-	-	5,00	5,33
GESTION JURÍDICA	15,00	10,00	13,33	9,90	-	-	-	-	9,50	9,75
GESTIÓN PÚBLICA	10,82	3,00	7,50	6,90	5,29	7,78	3,25	10,50	1,00	1,23
GOBIERNO	13,50	13,42	9,90	8,12	4,08	8,65	1,00	18,00	11,71	16,58
HÁBITAT	17,24	11,57	17,98	11,88	19,74	12,78	12,17	16,00	12,68	8,63
HACIENDA	21,08	23,00	7,68	15,44	13,86	10,63	2,83	11,25	4,74	5,07
INTEGRACIÓN SOCIAL	12,12	3,00	8,97	8,55	9,56	11,03	6,34	9,32	7,30	7,05
MOVILIDAD	11,32	7,14	8,17	8,56	6,15	9,84	6,77	10,95	7,07	7,47
MUJERES	11,33	8,00	6,67	8,94	7,75	9,50	6,75		3,00	5,00
PLANEACIÓN	144,00	3,00	6,67	6,34	11,00	4,40			15,00	
SALUD	12,36	6,25	10,56	9,56	10,77	10,14	5,94	12,35	6,04	5,80
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	9,20	14,00	11,50	10,25	13,03	7,71	6,00	13,00	7,57	4,62
<b>TIEMPO PROMEDIO</b>	13,61	9,32	11,75	9,88	9,84	10,18	6,15	11,66	7,59	5,98

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 01/08/2022

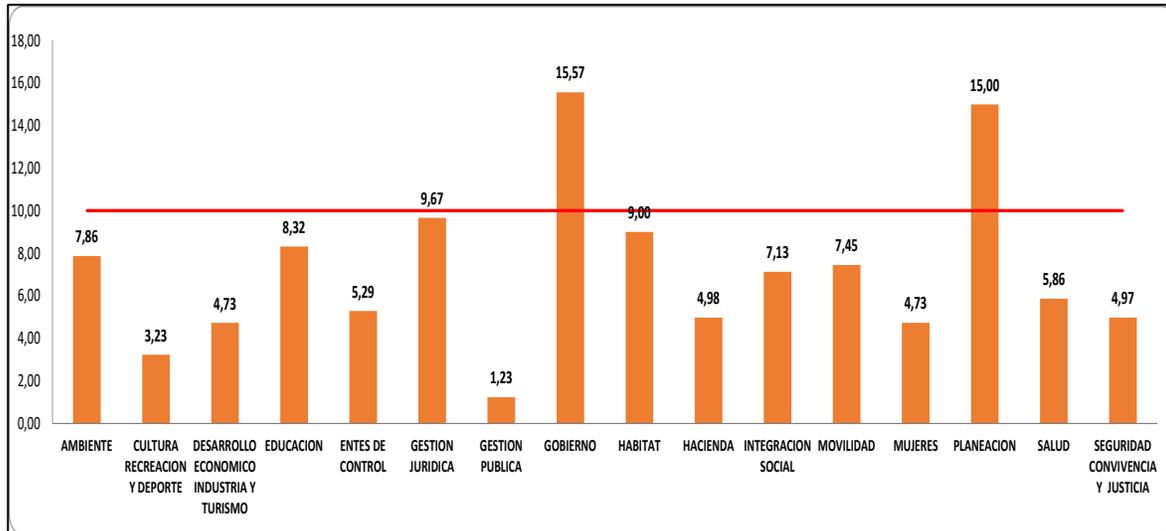
La Tabla No 14 muestra que, en julio, seis (6) sectores del Distrito Capital presentan un tiempo promedio de respuesta superior a lo establecido legalmente en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015: Planeación y Educación (1 tipología), Desarrollo Económico y Hacienda (2 tipologías), Gobierno y Hábitat (3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

Con respecto a 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 Gráfica No 9 se presentan la cual muestra que todos los sectores del Distrito Capital presentan un tiempo promedio de cierre en el Sistema Bogotá Te Escucha dentro de 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 01/08/2022

A continuación, en la 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 Planeación, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.



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 01/08/2022

### 3.6. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	29.905	65,47%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	5.592	12,24%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2.978	6,52%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	2.540	5,56%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	923	2,02%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	740	1,62%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL IPES	723	1,58%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	341	0,75%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	327	0,72%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT	315	0,69%
OTRAS ENTIDADES	1.295	2,84%
<b>TOTAL</b>	<b>45.679</b>	<b>100%</b>

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 01/08/2022

La Tabla No 15 muestra las 10 entidades con mayor número de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, en donde se observa que la entidad con mayor número de peticiones vencidas en el Distrito Capital es la Secretaría Distrital de Hacienda con 29.905 peticiones (65,47% del total 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 junio 2022 -evaluadas julio 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			
37.517	1.545	1.461	84	1.449	96	1.464	81	1.327	218	233	269	305
		95%	5%	94%	6%	95%	5%	86%	14%	15%	17%	20%

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 01/07/2022

La población corresponde a 37.517 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital en el mes de junio; de estas, se tomó una muestra de 1.545 respuestas para la respectiva evaluación.

#### Cumplimiento de criterios<sup>4</sup>:

Las cifras muestran que el 95% (1.461) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia", el 94% (1.449) cumple con el criterio de "Claridad", el 95% (1.464) cumple con el criterio de "Calidez", y el 86% (1.327) cumple con el criterio de "Oportunidad". Se concluye que el 15% de respuestas evaluadas (233) presentan incumplimiento de los criterios evaluados (Claridad, Coherencia,

<sup>4</sup> **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.

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

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

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

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

Calidez, Oportunidad), el 17% (269 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema” y el 20% (305) 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 junio 2022 -evaluadas julio 2022), de cada una de las entidades distritales:

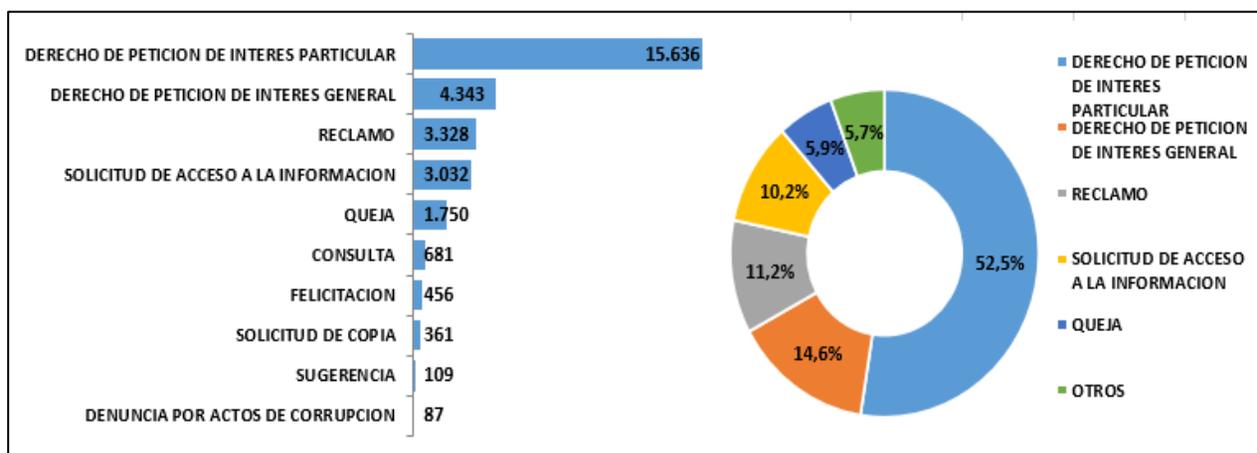
No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	32	30	94%	6%
2	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	32	28	88%	13%
3	CODENSA	28	20	71%	29%
4	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	31	16	52%	48%
5	SECRETARIA DE EDUCACION	32	13	41%	59%
6	UNIVERSIDAD DISTRITAL	28	11	39%	61%
7	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	22	8	36%	64%
8	DEPTO. ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	25	9	36%	64%
9	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE -IDRD	29	10	34%	66%
10	CONCEJO DE BOGOTA	27	9	33%	67%
11	EMPRESA DE TELEFONOS-ETB	21	7	33%	67%
12	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	32	9	28%	72%
13	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	32	9	28%	72%
14	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	30	8	27%	73%
15	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	32	8	25%	75%
16	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	32	8	25%	75%
17	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	32	8	25%	75%
18	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	30	7	23%	77%
19	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	32	7	22%	78%
20	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	28	6	21%	79%

21	EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO-ERU	24	5	21%	79%
22	VEEDURÍA DISTRITAL	25	5	20%	80%
23	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	31	6	19%	81%
24	ORQUESTA FILARMONICA -OFB	12	2	17%	83%
25	SUBRED NORTE	31	5	16%	84%
26	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	20	3	15%	85%
27	DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	29	4	14%	86%
28	CAPITAL SALUD EPS	30	4	13%	87%
29	JARDÍN BOTÁNICO – JBB	30	4	13%	87%
30	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	31	4	13%	87%
31	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	32	4	13%	88%
32	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	25	3	12%	88%
33	U.A.E CATASTRO DISTRITAL	29	3	10%	90%
34	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDPYBA	31	3	10%	90%
35	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	31	3	10%	90%
36	SUBRED SUR	31	3	10%	90%
37	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	23	2	9%	91%
38	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	23	2	9%	91%
39	SECRETARÍA GENERAL	31	2	6%	94%
40	TRANSMILENIO	31	2	6%	94%
41	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	16	1	6%	94%
42	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	20	1	5%	95%
43	LOTERÍA DE BOGOTA	24	1	4%	96%
44	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL -UMV	25	1	4%	96%
45	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	29	1	3%	97%
46	CANAL CAPITAL	17	0	0%	100%

47	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA EGAT	1	0	0%	100%
48	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	26	0	0%	100%
49	FUNDACION GILBERTO ALZATE -FUGA	23	0	0%	100%
50	GAS NATURAL	23	0	0%	100%
51	GRUAS Y PATIOS	18	0	0%	100%
52	INSTITUTO DE LAS ARTES -IDARTES	29	0	0%	100%
53	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS	4	0	0%	100%
54	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	8	0	0%	100%
55	METRO DE BOGOTA S.A.	29	0	0%	100%
56	PERSONERÍA DE BOGOTA	28	0	0%	100%
57	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	25	0	0%	100%
58	SUBRED CENTRO ORIENTE	31	0	0%	100%
59	SUBRED SUR OCCIDENTE	31	0	0%	100%
60	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	1	0	0%	100%

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

#### 4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Gráfica No 11. Peticiones clasificadas según su tipología

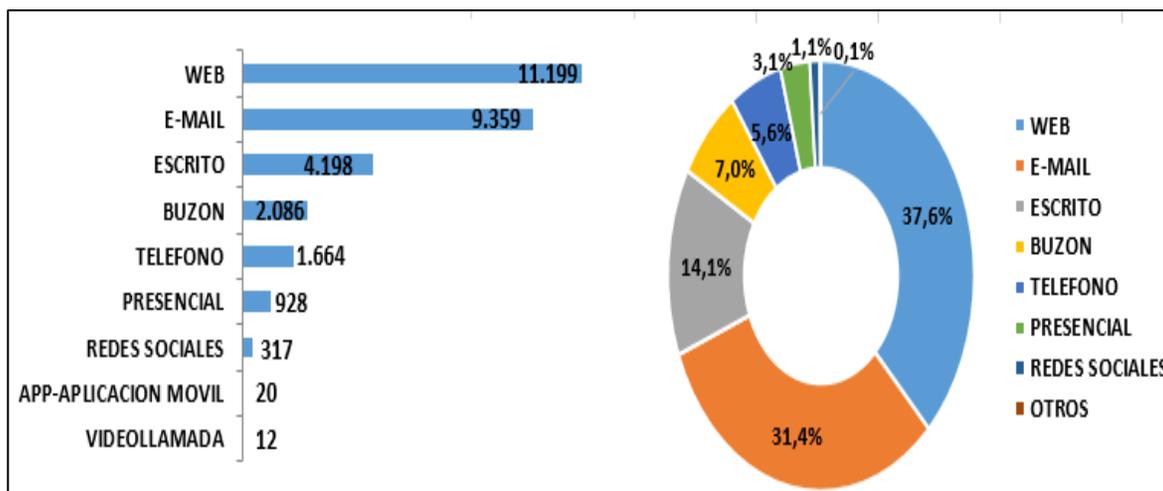
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

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 julio, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 15.635 peticiones, que representan el 52,5% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.343 peticiones que representan el 14,6% del total registrado.

Frente al mes anterior (junio) 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.

## 5. CANALES DE INTERACCIÓN

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 julio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Web” con 11.199 peticiones, que representan el 37,6% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “E-mail” con 9.359 peticiones (31,4% del total registrado); frente al mes anterior (junio) 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.

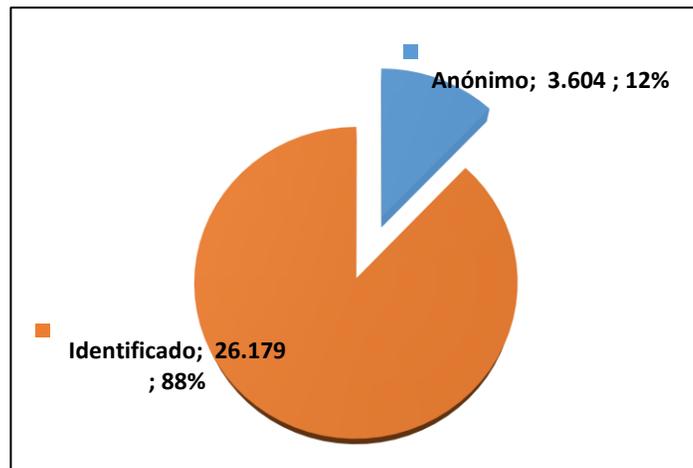


Gráfica No 12. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 13 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de julio por la ciudadanía, 26.179 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales representan el 88% del total de peticiones registradas, y 3.604 peticiones (12% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (junio) 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.

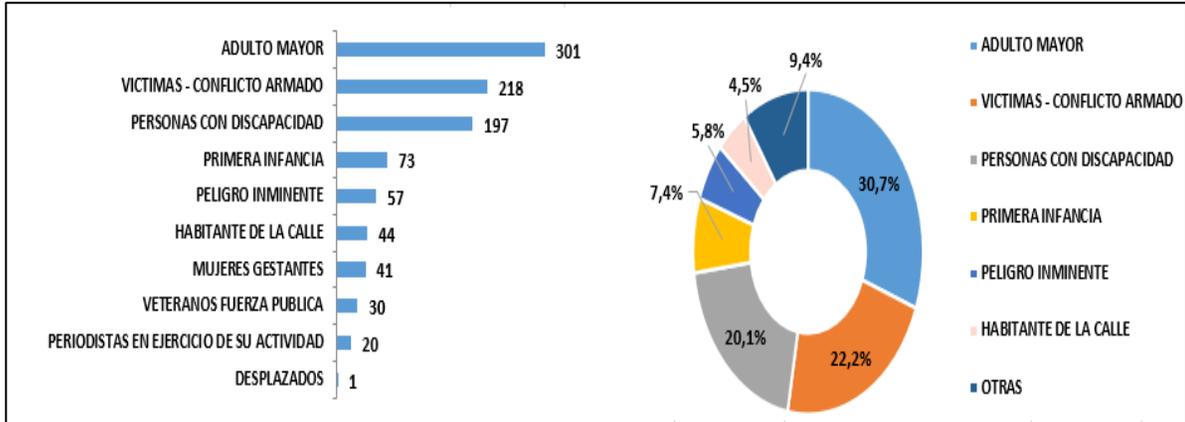


Gráfica No 13. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

## 7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

En el mes de julio, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 982 peticiones (3,30% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas con discapacidad, primera infancia, peligro inminente, habitante de calle, mujeres gestantes, veteranos fuerza pública, periodistas en ejercicio de su profesión, desplazados). La Gráfica No 14 muestra que la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (30,65% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con el 22,20% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

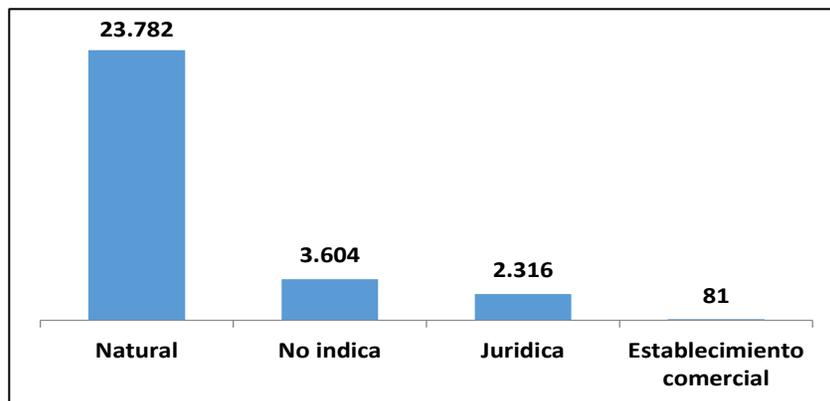


Gráfica No 14. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

Frente al mes anterior (junio), se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que “Personas con discapacidad” pasó de la primera posición a ubicarse en julio en la tercera posición en cuanto a la condición del peticionario en Bogotá te escucha; a su vez, “Adulto mayor” pasó de la segunda posición a ubicarse en julio como la condición con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones -Bogotá te escucha. Igualmente, “Víctimas del conflicto armado” que en junio se ubicó en la tercera posición, pasó en julio a la segunda condición de peticionario con más registros en Bogotá te escucha.

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

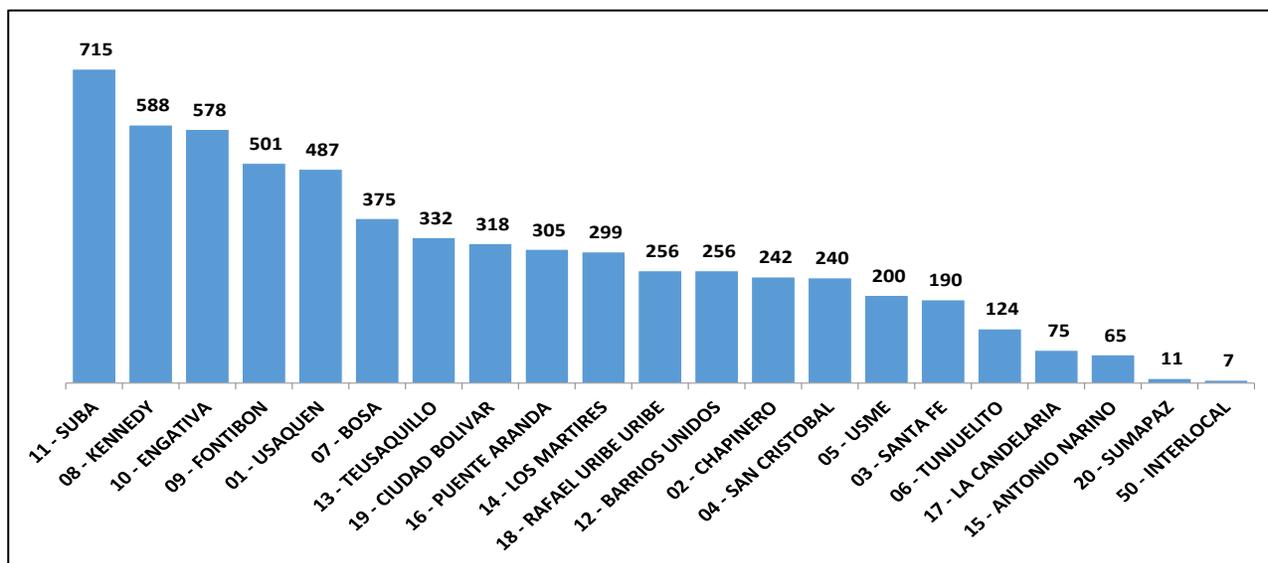


Gráfica No 15. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

La Gráfica No 15 permite observar el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial); la cual muestra que en el mes de julio 23.782 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 79,85% del total registrado en el Distrito; 2.316 peticiones (7,78%) registraron como personas jurídicas, 81 peticiones (0,27%) como establecimiento comercial; y en 3.604 peticiones (12,10%) no se reporta esta información. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (junio), 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.

## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.



Gráfica No 16. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

La Gráfica No 16 muestra que en el mes de julio, en 6.164 peticiones (20,7% del total registrado en el mes de julio) 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); la cual permite concluir que las localidades de Suba, Kennedy y Engativá, son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 715, 588 y 578 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 20,70% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de julio. Frente al mes anterior (junio), se observa que, estas tres localidades (Suba,

Kennedy, Engativá) 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; presentándose variación en la posición ocupada, teniendo en cuenta que Engativá pasó de la primera posición a ubicarse en la tercera posición; a su vez Suba y Kennedy pasaron a ubicarse en la primera y segunda 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.

Seguidamente, en la Tabla No 18 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Suba, Kennedy, Engativá), observándose que los temas “Servicio a la ciudadanía”, “Emergencia COVID 19” y “Contravenciones” son transversales en las tres Localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía:

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
11 - SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	58
	EMERGENCIA COVID-19	50
	CONTRAVENCIONES	49
8- KENNEDY	EMERGENCIA COVID-19	59
	CONTRAVENCIONES	53
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	30
10 - ENGATIVÁ	CONTRAVENCIONES	68
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	30
	EMERGENCIA COVID-19	24

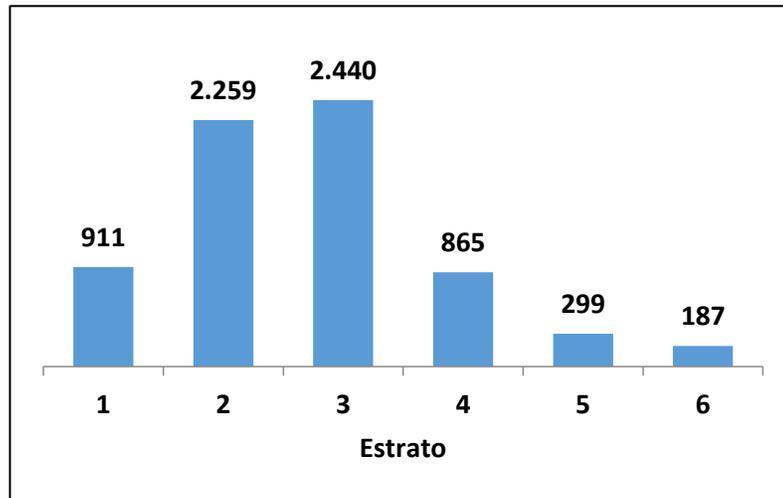
Tabla No. 18. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2022

## 10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

En la Gráfica No 17 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de julio se registraron 6.961 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 23,37% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (2.440 peticionarios) que representan el 35,05% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de julio; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 2” con 2.259 peticiones que representan el 32,45% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (junio) 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 2”, pasó de la segunda posición a ubicarse en julio en la primera posición como estrato 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 01/08/2022

## 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 julio en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 125 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	RESUMEN
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Traslado de SINPROC 3233016
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Radicado Orfeo Veeduría No 20222200033882 asunto solicita revisión de estructura en la Localidad de Usaquén
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC no. 223820 del 06 de febrero de 2022
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Traslado por competencia - inconformidad con institución educativa - remite solicitud donde se manifiesta inconformidad con gimnasio por actividad realizada en la institución
		Radicado Orfeo Veeduría No 20222200037712 asunto observaciones a invitación SECOP 1 colegio la chucua con dudosa transparencia
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Traslado por competencia SINPROC 251117
		Traslado por competencia SINPROC 251138.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	El día de hoy
	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Derecho de petición con listado de ítems
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud de expedir certificado de representación legal documentos radicados el día 6 de mayo a 2 de junio aun aparece que está en trámite.
		Traslado requerimiento ciudadano SINPROC No. 3193765 de 2022
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Información ingreso a conservatorio Javier de Nicolo (IDIPRON)
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Radicado interno SINPROC No. 3246696 del 25 de mayo de 2022
		Derecho de petición de suspensión de obra
		Derecho de petición sobre suspensión de obra
		SINPROC No 3248192 de 2022
		Solicitud con derecho de petición
		Solicitud con derecho de petición democratización de los gastos de divulgación de la gestión pública
		Solicitud con derecho de petición
Presenta poder que le ha sido otorgado entre otros solicita copia informal del expediente no. 2020584490115193e		
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Petición fundación Raiwofd

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición solicitud de información si hay querrelas o alguna actuación por parte de la alcaldía
		Solicita permiso para laborar en establecimiento que cumple con todos los documentos exigidos por la ley
		Derecho de petición sobre arreglo de vía
		Derecho de petición art. 23 con recibo público y devolución canastillas
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Se solicita más infraestructura para los andenes, más atención a la tercera edad salud y que se instalen los comedores comunitarios
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Gracias y felicitaciones para profesor de ed. física
		Queja contra profesor por la forma como se dirige y como los trata
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición - información proyectos de inversión localidad 8 Kennedy
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Remite solicitud para verificación y solución de su caso por discriminación laboral
		Felicitaciones a profesor en la UPI Perdomo
		Estudiantes de la universidad UniCervantes solicitan ingreso a instalaciones de la UPI la Florida, se encuentran realizando trabajo de grado sobre desplazamiento forzado
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Pregunta que ingresa a través del II Dialogo de rendición de cuentas para el plan de cuidado local quiere saber cómo se conforman los equipos interdisciplinarios y si ya están conformadas zonas priorizadas por localidades
		Pregunta que ingresa a través del ii dialogo de rendición de cuentas desea saber si hay participación para personas con síndrome de Down y consulta en estos espacios médicos.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Fue informada que la sacaron del programa sin darle ningún motivo y este subsidio es de gran ayuda para el sustento de su hogar agradece colaboración para poder terminar el proceso
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Pregunta que ingresa a través del II Dialogo de Rendición de cuentas ¿todos estos programas tienen algún tiempo contratado o van hasta el final del gobierno de la Dra. Claudia López?
		Pregunta que ingresa a través del II Dialogo de rendición de cuentas ¿cuáles serían los mecanismos de comunicación con los equipos de salud para reporte de casos prioritarios?
		Pregunta que ingresa a través del II Dialogo de rendición de cuentas ¿en qué ayuda salud a mi barrio a las personas en discapacidad?
		Pregunta que ingresa a través del II dialogo de rendición de cuentas ¿cómo acceder al programa salud a mi barrio?

SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Pregunta que ingresa a través del II dialogo de rendición de cuentas ¿cómo se vinculan los ciudadanos al programa ejemplo las personas con discapacidad?
		Felicitación que ingresa a través del II dialogo de rendición de cuentas, felicitaciones a los coordinadores del modelo territorial
		Felicitación que ingresa a través del II dialogo de rendición de cuentas, felicitación al grupo de trabajo de la secretaria de salud
		Pregunta que ingresa a través del II dialogo de rendición de cuentas ¿cuáles son las líneas del modelo de salud??
		Pregunta que ingresa a través del II dialogo de rendición de cuentas solicita más capacitación sobre el modelo de salud
		Pregunta que ingresa a través del II dialogo de rendición de cuentas, más capacitación sobre el modelo.
		Felicitación que ingresa a través del II dialogo de rendición de cuentas, felicitaciones por la intención del modelo territorial de salud
		Sugerencia que ingresa a través del II dialogo de rendición de cuentas, socializar este tipo de eventos para que haya una mayor participación
		Sugerencia que ingresa a través del II dialogo de rendición de cuentas, que se permita más interacción de parte de la comunidad
		Pregunta que ingresa a través del II dialogo de rendición de cuentas ¿cómo se va a evaluar la percepción de la ciudadanía con respecto a la efectividad del modelo de salud a mi barrio?
		Felicitación que ingresa a través del II dialogo de rendición de cuentas, le gustó mucho
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	El profesor hace las clases muy bien – UPI Perdomo
		Manifiesta que se siente frustrado y un poco ansioso con doctora quien no quiso colaborarle con los aparatos en el oído para la ansiedad ya que son necesarios, la doctora es muy grosera
		Felicita a profesor por su gran gestión, quisiera que se quede en la UPI Perdomo
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición solicitud de información respecto al retorno a la presencialidad de junta administradora local
		Derecho de petición - solicita certificado laboral para tener conocimiento de la fecha en la que ingresa a trabajar y la fecha en que se retira.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Manifiesta que profesora es muy buena y los educa muy bien - UPI Perdomo
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Remite solicitud de repuesta a quejas descritas en el oficio
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Remite solicitud de repuesta a quejas descritas en el oficio

INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Felicitación
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Requerimiento urgente adecuación del tejado de salón comunal
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	Radicado Orfeo Veeduría o 20222200045972 asunto inconformidad por incumplimiento en proceso de actualización de procedimiento por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá
HÁBITAT	VANTI	Radicado Orfeo Veeduría No 20222200046142 asunto solicitud de silencio administrativo positivo ante Vanti
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Ciudadano solicita por su condición de discapacidad un bastón de apoyo con platinas -peticionario afiliado a Capital Salud - sin encuesta Sisbén actualizada
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	D.P Vacunación segura en menores de edad y población inoculada - derechos fundamentales de los menores de edad que tienen protección especial por parte de la Constitución Nacional.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Copia del convenio de Cooperación internacional no. 507 de 2021 entre el fdlk y la OEI sus anexos técnicos y formularios
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de información y acceso a los programas y proyectos enfocados en la niñez y la juventud
HÁBITAT	VANTI	Solicitud de funcionarios para que les ayuden a solucionar problemática localidad de Ciudad Bolívar
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud necesitan bombillas para los salones, cambio de tuberías viejas, sanitarios, tableros, borradores, más higiene en los salones - pupitres deteriorados, más oportunidades laborales y de validación de comparendos
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	Ciudadano manifiesta situaciones presentadas, entre otras, entrega de paquetes alimentarios, bono para adultos mayores, bono canjeable de discapacidad, la jefe de esa oficina de discapacidad lo amenazó con llamar a bienestar familiar
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Queja sobre funcionario Presenta su caso: actualmente está en el programa jóvenes reto y no ha recibido su pago, tampoco ha recibido pagos meses de abril ni mayo pide que vean su caso y le puedan colaborar y dar pronta respuesta.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Solicitud de apoyo para presentar ante el sr. presidente Gustavo Petro la Escopetarra
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Ciudadana solicita ayuda porque entregó su mascota a jóvenes bajo el principio de buena fe, y hoy no se lo quieren entregar pide intervención para recuperar su animal Solicita copia de escrito de querrela y todo lo actuado en la misma
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Pregunta cómo hace para los últimos dos pagos de jóvenes Distrito

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Radicado Orfeo Veeduría No 20222200049772 asunto remite solicitud de información Estación de Bomberos
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Allega solicitud de reclamo hacia colegio
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Sugerencia
		Alumnos grado 7 solicitan se les informe cuando es la promoción para pasar a grado 8, algunos ya llevan más de 6 meses en el mismo grado.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Información sobre anomalía en la media torta.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Queja contra uno de los funcionarios en Portal, por situación presentada con el ingreso a baños
		Pide que pongan horarios fijos para las clases
SALUD	SUBRED SUR	Orfeo 202206010095002 solicita sea verificado proceso de asignación de citas porque presuntamente se están asignando citas a una usuaria que cobra por esto junto con un funcionario.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud control e intervención a una problemática de salubridad y ambiental que se presenta frente a su casa.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Manifiesta que tiene problemas con el director de la unidad, relata situaciones presentadas lo cual lo tiene aburrido
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN	Derecho de petición en relación con el proceso concurso de méritos abierto adelantado por Secretaría de Educación del Distrito
HABITAT	VANTI	Solicitud intervención ante irregularidades en problemáticas con la localidad Ciudad Bolívar
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Felicita a todas las mamitas y tías del aseo y comidas por tomar su tiempo con ellos - UPI Perdomo.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Derecho de petición de información, de ciudadano que hace control social al servicio público, con agravante que anterior solicitud fue contestada de manera parcial.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de certificación del programa estrategia reto.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud de información del contrato fdlk-samc-002-2022
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Felicitar a todos los profesores en general por preocuparse por el bienestar - UPI Perdomo

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	¿Derecho de petición? denuncia? queja contra empresa dedicada a elaboración de bolsas en papel y cajas- empaques, inseguridad industrial, igualmente pide investigación por situaciones laborales presentadas
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	Acta reunión de finalización de obra - contrato IDU, observa que su intervención fue consignada de forma no clara, completa ni coherente, solicita corrección y copia de grabación
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Ventanilla_ virtual VVC-KM-Solicitud invitación mesa de trabajo
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Informa que desiste del traslado que solicitó a la UPI 32 por motivo que prefiere quedarse en esta unidad más cercana.
		Felicitación a las tías de la cocina
		Mas orden en el ingreso al comedor
		Felicita a los guardias de seguridad por su desempeño en su puesto son unas buenas personas en su trabajo. UPI Liberia
		Felicita a mamita por su buen desempeño a la unidad por su buen trabajo, la felicito y la quiere demasiado -UPI Liberia
		Manifiesta que no tienen acceso al computador y es para ver si les pueden brindar uno
		Pide una salida a reencuentro familiar cada 15 días
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Pavimentación contrato 216 de 2019 estudios y diseño
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicita que la casa de Liberia tenga reencuentros cada 15 días ya que las otras casas de IDIPRON tienen ese privilegio
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicita copias de querrela policiva
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Queja por no prestación de servicios sin aviso previo en página web
		Solicitud de reunión -
		Agradece su colaboración con apoyo a proyecto de investigación sobre apoyo a diversidad cultural en la ciudad.
		Pregunta ¿dónde debe inscribirse para formar parte del consejo distrital de las artes?
		Felicitaciones a IDARTES por el seguimiento y el apoyo en el trabajo de los grupos de danza adulto mayor.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Desea conocer las vacantes disponibles en el momento ya sea para contratista o por planta en las cuales pueda postularse - adjunta hoja de vida
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	Veedora de comunidad y del comité IDU solicita copia del acta reunión del comité IDU No. 1 del 30 de junio de 2022, también manifestó su acuerdo para realizar reuniones virtuales

CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	Para participar en la cartografía de organizaciones sociales de danzas
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Está haciendo un artículo sobre los grafitis en Bogotá, le gustaría saber cuál es la política pública de esta administración al respecto Solicita investigación de proyecto presentado postulación al premio es cultura local a la gestión de grupos étnicos sectores sociales y poblacionales de San Cristóbal
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Anónima interpone denuncia en contra de restaurante de cocina oculta que no cumplen con la norma, solicita se genere inspección, verificación y se tomen las acciones Solicita permiso para laborar en establecimiento que cumple con todos los documentos exigidos por la ley Solicita permiso para laborar en establecimiento que cumple con todos los documentos exigidos por la ley
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicita información sobre vacantes para conductor, si fueron ocupadas, y sobre vacante de algún pre pensionado pronto a retirarse
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Excusa por inasistencia a audiencia proceso así mismo solicita copia de la querrela Traslado solicitud del (la) ciudadano (a) anónimo N.N Asunto Covid en centros comerciales -
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Queja
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Traslado por competencia Solicitud radicada No. 1-2022-17489 el 22 de julio de 2022. dpc-1189-22. Queja a establecimiento tienda donde se evidencia que no cumplen con la normatividad sanitaria vigente y venden productos vencidos.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Derecho de petición - Agendar visita de las campañas de educación formación y sensibilización que lleva la entidad con el sector escolar

**Tabla No. 19. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2022

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.veeduriadistrital.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 junio/2022<sup>5</sup>:

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO					Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON INFORME MENSUAL DE PQRS			
		Reporte de Bogotá Te Escucha	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	4.705	4.705	N.A	N.A.	100,00%	
	Dpto. Adm. del Servicio Civil	172	172	N.A.	N.A.	100,00%	
GOBIERNO	Secretaria Distrital de Gobierno	1.024	1.024	N.A.	N.A.	100,00%	

<sup>5</sup> Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 25 de julio de 2022.

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON INFORME MENSUAL DE PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte de Bogotá Te Escucha	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	
	Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público - DADEP	286	286	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	60	60	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.645	1.645	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	344	344	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP	511	511	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	86	86	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	333	333	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	131	131	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	753	753	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	5	5	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	504	504	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	21	21	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	48	48	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON INFORME MENSUAL DE PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte de Bogotá Te Escucha	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	
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	1	1	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	1.968	1.968	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	548	548	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	588	588	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Centro Oriente	310	310	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	294	294	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	145	145	N.A.	N.A.	100,00%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	2.116	2.116	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	43	43	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	205	205	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR D	724	724	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	6	6	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	53	53	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	53	53	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON INFORME MENSUAL DE PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte de Bogotá Te Escucha	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	357	357	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	28	28	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.550	1.550	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	15	15	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	218	218	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	859	859	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	2.776	2.776	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto de Desarrollo Urbano-IDU	1.110	1.110	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	377	377	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	583	583	N.A.	N.A.	100,00%
	Terminal de Transporte S.A.	78	78	N.A.	N.A.	100,00%
	Metro de Bogotá S.A.	178	178	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.818	1.818	N.A.	N.A.	100,00%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	639	639	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON INFORME MENSUAL DE PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte de Bogotá Te Escucha	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	603	603	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	38	38	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	135	56	N.A.	79	41,48%
	ENEL-CODENSA	58	58	N.A.	N.A.	100,00%
	Vanti - Gas natural	24	24	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	13	13	N.A.	N.A.	100,00%
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	299	299	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	772	772	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	143	143	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	54	54	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	179	179	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	176	192	16	N.A.	91,67%
<b>TOTAL</b>		<b>30.762</b>	<b>30.699</b>	<b>16</b>	<b>79</b>	<b>99,80%</b>

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/08/2022  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 20/07/2022

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 56 entidades que deben reportar la información, todas presentaron el informe para el periodo en revisión (junio 2022).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 30.762 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 30.699 peticiones lo cual muestra una diferencia de 16 peticiones<sup>6</sup>, llegando a un cumplimiento del 99,80%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 99,80% de estas.

La Tabla No 20 muestra que la entidad con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) es la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB (41,48%).

Por otra parte, se destaca que de las 56 entidades que reportaron el cumplimiento, solo dos entidades presentan un cumplimiento inferior al 100%: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB (41,48%) y Veeduría Distrital (91,67%).

### **13. RECOMENDACIONES**

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

De conformidad con lo anterior, se solicita se realice de manera oportuna el cierre de la petición, cualquier duda que la entidad tenga en relación con el trámite de las peticiones 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](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co).

---

<sup>6</sup> Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el “Informe mensual de PQR” frente al reporte generado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha se excluyen las cifras de las entidades que no presentaron el informe, así como las peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQR.

- A las entidades relacionadas con las temáticas/subtemas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Servicios públicos, Ambiente, Asistencia Social, Urbanismo vivienda, Subsidios, Familia, Gobierno Local, Economía informal) 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 todos los sectores del Distrito Capital (se exceptúan Gestión Jurídica, Gestión Pública y Mujeres) que, de acuerdo a las tipologías, presentaron tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos en el Decreto 491 de 2020; y los sectores Planeación, Educación, Desarrollo Económico, Hacienda, Gobierno, Hábitat 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.
- Hacer un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación a los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha (en el análisis y clasificación de las peticiones-Veedurías Ciudadanas), 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
  - Veeduría Distrital

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”:

- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático -IDIGER
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital del Movilidad
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- Secretaría General
- Sub Red Norte
- Sur Red Sur Occidente
- Sub Red Centro Oriente
- U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos
- 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