



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME PETICIONES ENTIDADES
DISTRITALES SEPTIEMBRE- 2022

Página 1 de 60

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES SEPTIEMBRE - 2022

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. OCTUBRE DE 2022



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.	6
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C.	8
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR	13
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	14
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS	16
3.5.	TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS	22
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS	26
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES	30
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	34
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	35
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	36
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	36
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	37
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	38
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	39
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	40
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	52
13.	RECOMENDACIONES	58

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES SEPTIEMBRE – 2022

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

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

2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

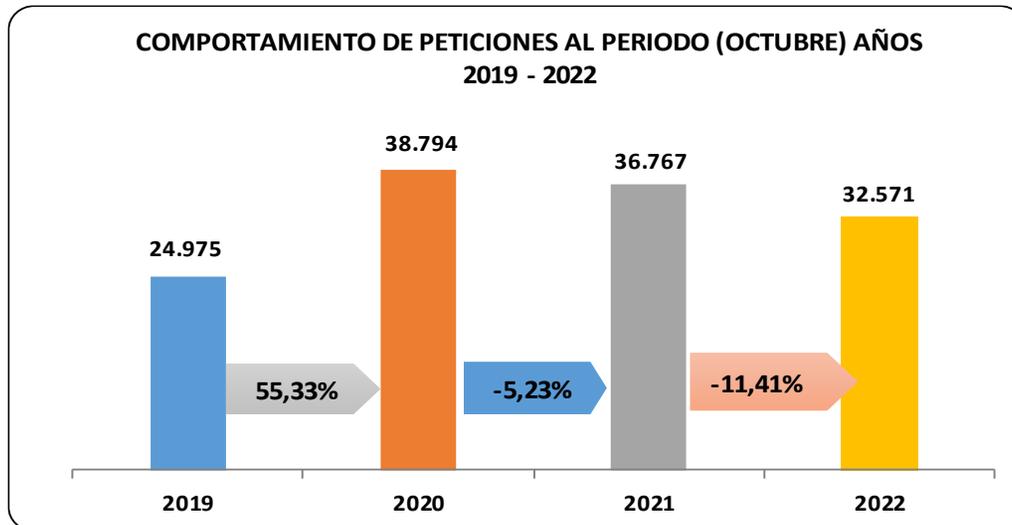
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS								
PERIODO	2019	2020	2021	2022	Diferencia 2022 - 2021		Diferencia frente al mes anterior	
					No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	21.033	15.829	29.617	32.803	3.186	10,76%	916	2,87%
Febrero	25.625	22.659	30.108	39.485	9.377	31,14%	6.682	20,37%
Marzo	25.973	24.896	38.990	50.868	11.878	30,46%	11.383	28,83%
Abril	25.154	27.791	32.933	35.965	3.032	9,21%	-14.903	-29,30%
Mayo	31.756	31.164	32.005	38.741	6.736	21,05%	2.776	7,72%
Junio	24.893	32.998	31.930	30.859	-1.071	-3,35%	-7.882	-20,35%
Julio	28.133	37.247	32.616	29.783	-2.833	-8,69%	-1.076	-3,49%
Agosto	27.230	30.667	34.516	34.397	-119	-0,34%	4.614	15,49%
Septiembre	24.975	38.794	36.767	32.571	-4.196	-11,41%	-1.826	-5,31%
Octubre	27.627	37.642	35.867					
Noviembre	20.098	32.913	33.263					
Diciembre	17.428	26.526	31.887					
TOTAL	299.925	359.126	400.499	325.472				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2019 a 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, año 2019 a 2022 (corte 30 de septiembre), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; estas muestran que en el mes de septiembre/2022 se registraron 32.571 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, presentándose una disminución de 1.826 peticiones (5,31%) frente a las peticiones

registradas el mes anterior (agosto), y una disminución de 4.196 peticiones (-11,41%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (septiembre de 2021).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de septiembre periodo 2019 a 2022
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

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
AÑO 2022					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	1/01/2022	31/01/2022	12022	344432022	32.083
FEBRERO	1/02/2022	28/02/2022	344442022	763322022	39.485
MARZO	1/03/2022	31/03/2022	763332022	1308422022	50.868
ABRIL	1/04/2022	30/04/2022	1308432022	1689712022	35.965
MAYO	1/05/2022	31/05/2022	1689722022	2123072022	38.741
JUNIO	1/06/2022	30/06/2022	2123082022	2454002022	30.859
JULIO	1/07/2022	31/07/2022	2454012022	2781772022	29.783
AGOSTO	1/08/2022	31/08/2022	2781782022	3153152022	34.397
SEPTIEMBRE	1/09/2022	30/09/2022	3153162022	3503372022	32.571

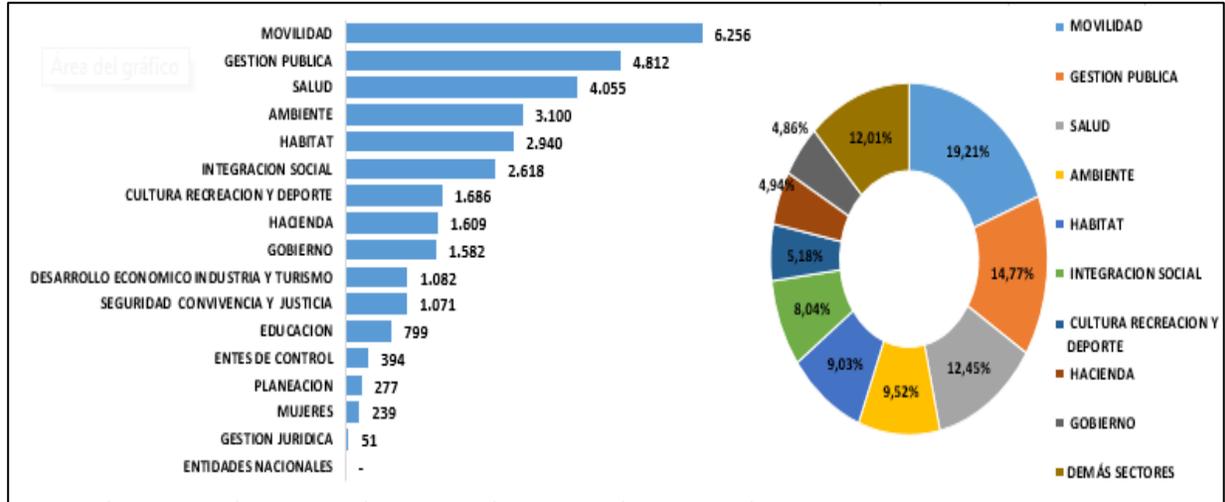
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2021- 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

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.

A continuación, en la Gráfica No 2 se muestra el registro de peticiones por sectores del Distrito Capital, en el mes de septiembre/2022:



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - septiembre 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

A partir de las cifras presentadas en la Gráfica No 2, se relaciona el TOP de los cinco (5) sectores con mayor registro de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha: Movilidad con 6.256 peticiones que representan el 19,21% del total registrado en el Distrito Capital, Salud con 4.055 peticiones (12,45%), Ambiente con 3.100 peticiones (9,52%), Hábitat con 2.940 peticiones (9,03%), e Integración Social con 2.618 peticiones (8,04%); las cuales acumulan 18.969 peticiones y representan el 58,25% del total de las peticiones registradas en el mes de septiembre en el Distrito Capital. Al respecto, hay que mencionar que se excluye de este TOP al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone de los canales WEB (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, entre otros) y Telefónico (Línea 195) como centrales para la recepción de peticiones, que reciben un número alto de peticiones las cuales en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual se realiza gestión de direccionamiento/traslado a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para gestión y respuesta de las mismas, de acuerdo a su competencia y misionalidad.

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

Por otra parte, la Grafica No 2 también muestra que estos mismos sectores (Movilidad, Salud, Ambiente, Hábitat e Integración Social) también se clasificaron en agosto 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.

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

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	3.532	56,46%	10,84%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	1.343	21,47%	4,12%
	TRANSMILENIO	640	10,23%	1,96%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	348	5,56%	1,07%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	219	3,50%	0,67%
	GRÚAS Y PATIOS	91	1,45%	0,28%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	83	1,33%	0,25%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		6.256	100,00%	19,21%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.740	98,50%	14,55%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	72	1,50%	0,22%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		4.812	100,00%	14,77%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.854	45,72%	5,69%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	738	18,20%	2,27%
	SUBRED SUR	610	15,04%	1,87%
	SUBRED NORTE	384	9,47%	1,18%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	362	8,93%	1,11%
	CAPITAL SALUD EPS	106	2,61%	0,33%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	1	0,02%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		4.055	100,00%	12,45%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.806	58,26%	5,54%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	1.005	32,42%	3,09%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	269	8,68%	0,83%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	20	0,65%	0,06%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		3.100	100,00%	9,52%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.480	50,34%	4,54%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	664	22,59%	2,04%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	529	17,99%	1,62%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	141	4,80%	0,43%
	CODENSA	47	1,60%	0,14%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	40	1,36%	0,12%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ -ETB	22	0,75%	0,07%
	VANTI	17	0,58%	0,05%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		2.940	100,00%	9,03%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2.520	96,26%	7,74%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	98	3,74%	0,30%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		2.618	100,00%	8,04%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	695	41,22%	2,13%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	425	25,21%	1,30%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	351	20,82%	1,08%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	85	5,04%	0,26%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	75	4,45%	0,23%
	CANAL CAPITAL	32	1,90%	0,10%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ -OFB	23	1,36%	0,07%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		1.686	100,00%	5,18%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.062	66,00%	3,26%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	361	22,44%	1,11%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	104	6,46%	0,32%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	82	5,10%	0,25%
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.609	100,00%	4,94%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.257	79,46%	3,86%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	243	15,36%	0,75%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL -IDPAC	82	5,18%	0,25%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		1.582	100,00%	4,86%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	915	84,57%	2,81%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	159	14,70%	0,49%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	8	0,74%	0,02%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		1.082	100,00%	3,32%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	909	84,87%	2,79%
	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	162	15,13%	0,50%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		1.071	100,00%	3,29%
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	699	87,48%	2,15%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	76	9,51%	0,23%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	24	3,00%	0,07%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		799	100,00%	2,45%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	222	56,35%	0,68%
	CONCEJO DE BOGOTA	125	31,73%	0,38%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	47	11,93%	0,14%
TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL		394	100,00%	1,21%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	277	100,00%	0,85%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		277	100,00%	0,85%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	239	100,00%	0,73%
TOTAL SECTOR MUJERES		239	100,00%	0,73%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	51	100,00%	0,16%
TOTAL GESTIÓN JURÍDICA		51	100,00%	0,16%
TOTAL GENERAL		32.571		100,00%

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2022

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 3.532 peticiones, que representan el 56,46% del total de peticiones registradas en su Sector y el 10,84% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 2.520 peticiones que representan el 96,26% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,74% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.854 peticiones, que representan el 45,72% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,69% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.806 peticiones que representan el 58,26% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,54% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.480 peticiones que representan el 50,34% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,54% del total registrado en el Distrito Capital.

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

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

en agosto también se clasificaron en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital.

3.2. Variación en el registro de peticiones por sector

SECTOR	AGOSTO 2022	SEPTIEMBRE 2022	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	6.323	6.256	-1,06%
GESTIÓN PÚBLICA	5.663	4.812	-15,03%
SALUD	4.147	4.055	-2,22%
AMBIENTE	3.263	3.100	-5,00%
HÁBITAT	3.072	2.940	-4,30%
INTEGRACIÓN SOCIAL	2.470	2.618	5,99%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	2.068	1.686	-18,47%
HACIENDA	1.966	1.609	-18,16%
GOBIERNO	1.672	1.582	-5,38%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	977	1.082	10,75%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	860	1.071	24,53%
EDUCACIÓN	798	799	0,13%
ENTES DE CONTROL	466	394	-15,45%
PLANEACIÓN	361	277	-23,27%
MUJERES	234	239	2,14%
GESTIÓN JURÍDICA	57	51	-10,53%
TOTAL	34.397	32.571	-5,31%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

En la Tabla No 4 se muestra la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de septiembre con las registradas en el mes anterior (agosto), la cual muestra una variación de -5,31% (1.826 peticiones) frente al registro de peticiones en el mes anterior; observándose que diez (10) sectores y los Entes de Control presentan disminución en el

porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Planeación el que presenta el mayor aumento en el porcentaje de peticiones registradas (23,27%).

Por otra parte, se observa que cinco (5) sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Seguridad Convivencia y Justicia el que presenta el mayor aumento en el porcentaje de peticiones registradas (-24,53%).

3.3. Gestión de respuesta por sectores

PETICIONES SEPTIEMBRE 2022						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS SEPTIEMBRE 2022	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS SEPTIEMBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	6.256	19,21%	3.889	3.221	7.110	19,75%
SALUD	4.055	12,45%	2.496	2.477	4.973	13,81%
HABITAT	2.940	9,03%	2.027	1.881	3.908	10,85%
AMBIENTE	3.100	9,52%	1.494	1.604	3.098	8,60%
HACIENDA	1.609	4,94%	537	2.295	2.832	7,86%
INTEGRACION SOCIAL	2.618	8,04%	1.619	1.072	2.691	7,47%
GOBIERNO	1.582	4,86%	1.538	1.048	2.586	7,18%
PLANEACION	277	0,85%	159	1.955	2.114	5,87%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.686	5,18%	947	615	1.562	4,34%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.071	3,29%	763	664	1.427	3,96%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.082	3,32%	553	686	1.239	3,44%
EDUCACION	799	2,45%	592	638	1.230	3,42%
GESTION PUBLICA	4.812	14,77%	324	237	561	1,56%
ENTES DE CONTROL	394	1,21%	262	117	379	1,05%
MUJERES	239	0,73%	150	115	265	0,74%
GESTION JURIDICA	51	0,16%	19	15	34	0,09%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	32.571	100%	17.369	18.640	36.009	100%

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

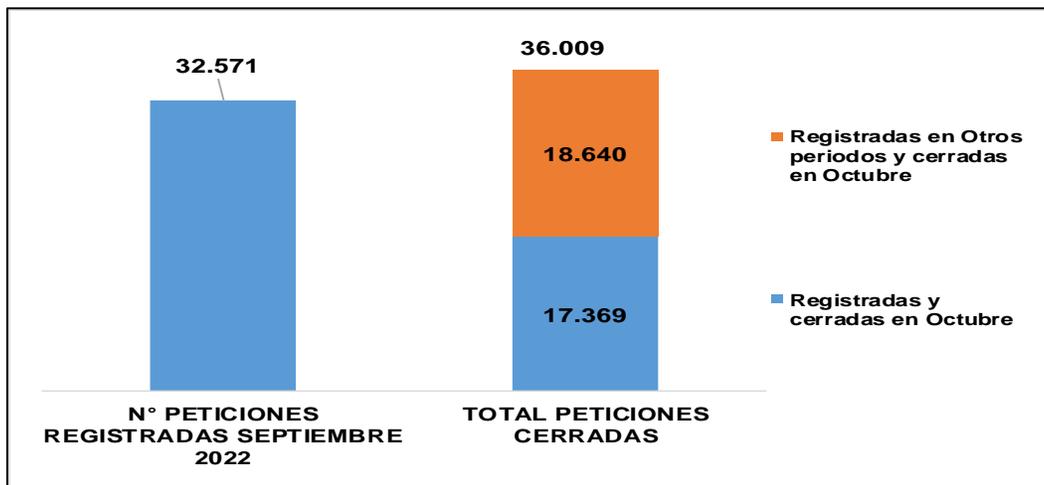
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

La Tabla No 5 muestra el número de peticiones registradas³ en el mes de septiembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha y el número de cierres realizado

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

por los sectores, en la cual se observa que en el mes de septiembre se realizaron 36.009 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 7.110 que representan el 19,75% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital; en segunda posición se encuentra el Sector Salud con 4.973 que representan el 13,81% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital.

Seguidamente, en la Gráfica No 3 se muestra la gestión realizada en el mes de septiembre, observándose que de las 32.571 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 17.369 peticiones ingresadas y registradas en este mes (septiembre), quedando en trámite 15.202 peticiones, que representan el 46,67% del total registrado en el mes de septiembre en Bogotá te escucha.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

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

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

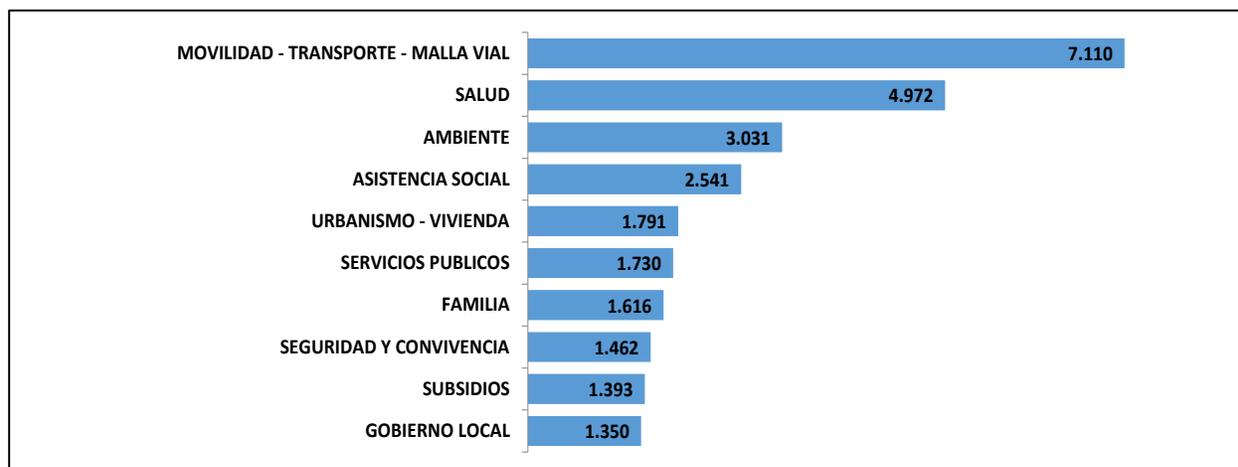
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha	4.763	0
	Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía –Línea 195	924	0
	Otras Dependencias Secretaría General	955	361
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		13	200
TOTAL		6.655	561

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

La Tabla No 6 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 6.655, adelantados en un alto porcentaje (99,80%) por la Secretaría General. Por otra parte, se emitieron 561 respuestas, de estas, 361 (64,34%) fueron emitidas por la Secretaría General y 200 (35,65%) por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

3.4. Temas y subtemas más reiterados



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

Tomando como base las 36.009 respuestas emitidas en el mes de septiembre 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 26.996 peticiones (74,97% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con 7.110 peticiones

que representan el 19,75% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" con 4.972 peticiones que representan el 13,81% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (agosto) no se observa variación en el tema más reiterado por la ciudadanía ante el Distrito Capital, teniendo en cuenta que el tema "Movilidad, transporte y malla vial" (Sector Movilidad) también se posicionó como el más reiterado por la ciudadanía ante el Distrito Capital, en Bogotá Te Escucha; igualmente, el tema "Salud" continúa ubicándose como el segundo tema más reiterado en el Distrito Capital.

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

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

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	64	15	1.168	2.828	14	481	1.746	743	12	39	7.110	19,75%
SALUD	24	14	137	1.961	325	360	1.951	115	63	22	4.972	13,81%
AMBIENTE	13	-	300	2.022	2	11	129	545	-	9	3.031	8,42%
ASISTENCIA SOCIAL	258	-	31	2.198	4	18	25	6	-	1	2.541	7,06%
URBANISMO - VIVIENDA	124	4	84	1.285	7	26	90	100	68	3	1.791	4,97%

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
SERVICIOS PUBLICOS	24	11	667	597	3	188	115	101	14	10	1.730	4,80%
FAMILIA	12	5	106	1.163	110	80	91	14	22	13	1.616	4,49%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	19	26	287	971	7	65	27	38	18	4	1.462	4,06%
SUBSIDIOS	17	-	26	1.122		8	5	208	6	1	1.393	3,87%
GOBIERNO LOCAL	29	24	687	431	1	122	34	14	7	1	1.350	3,75%
OTROS TEMAS	457	37	2.427	3.397	52	867	645	946	135	50	9.013	25,03%
TOTAL GENERAL	1.041	136	5.920	17.975	525	2.226	4.858	2.830	345	153	36.009	100%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

En la Tabla No 7 se observa que la tipología con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 17.975 peticiones que representan el 49,91% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre en el Distrito Capital; en segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.920 peticiones que representan el 16,44% del total de respuestas emitidas en este mes en el Distrito Capital. Frente al mes anterior (agosto) se observa que estas dos tipologías “Derecho de Petición de Interés Particular” y “Derecho de Petición de Interés General” continúan siendo las de mayor registro en los diez temas más reiterados por la ciudadanía ante el Distrito Capital.

Por otra parte, la Tabla No 7 muestra que la tipología con mayor registro en el tema “Movilidad, transporte y malla vial” (el más frecuente en el Distrito Capital), es el Derecho de Petición de Interés Particular, con 2.828 peticiones que representan el 39,74% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre con este tema; y la segunda tipología en este tema es el “Reclamo” con 1.746 peticiones que representan el 24,55% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre con este tema.

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

Sector Movilidad

La Tabla No 8 muestra que, en el Sector Movilidad, los subtemas más frecuentes son “Impugnación de comparendos” y “Solicitud operativos (control del tránsito del transporte público recuperación espacio público)” que representan el 12,03% y el 4,21% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (agosto), se observa que el subtema “Impugnación de comparendos” continúa siendo el más reiterado en el Sector Movilidad; a su vez los subtemas “Descargue de comparendos en SIMIT” y “Solicitud operativos-control del tránsito del transporte público recuperación espacio público” intercambiaron posición, pasando este último de la tercera posición a ubicarse en septiembre en la segunda posición como Subtema más reiterado por la ciudadanía en el Sector Movilidad. Por otra parte, se observa que en septiembre ingresó un nuevo subtema al TOP de los cinco más reiterados en el Sector Movilidad: “Notificación de comparendos” desplazando al subtema “Foto comparendos” que en septiembre no se clasificó dentro de los más reiterados en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
IMPUGNACION DE COMPARENDOS	855	12,03%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRANSPORTE PÚBLICO RECUPERACIÓN ESPACIO PUBLICO)	299	4,21%
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	287	4,04%
ATENCION AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	245	3,45%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	217	3,05%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	5.207	73,23%
TOTAL	7.110	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

Sector Salud

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de septiembre es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 15,68% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de septiembre; en segundo lugar, se ubica el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” que representa el 7,44% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de septiembre. Frente al mes anterior (agosto) se observa que el subtema “Ambulatorio medicina especializada” continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Salud; por otra parte,

se observa que los subtemas “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” y “Acceso y orientación sobre servicios de salud” intercambiaron posición, pasando este último de la tercera posición a ubicarse en septiembre en la segunda posición como Subtema más reiterado por la ciudadanía en el Sector Salud. Por otra parte, se observa que en septiembre ingresó un nuevo subtema al TOP de los cinco más reiterados en el Sector: “Lineamientos salud pública” desplazando al subtema “B. POS” que en septiembre no se clasificó dentro de los más reiterados en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	780	15,68%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	370	7,44%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	317	6,37%
LINEAMIENTOS SALUD PÚBLICA	171	3,44%
CONCEPTO SANITARIO Y REFRENDACIÓN PARA EMPRESAS APLICADORAS DE PLAGUICIDAS Y LAVADO DE TANQUES	156	3,14%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.179	63,93%
TOTAL	4.973	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1.147	29,35%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	406	10,39%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	269	6,88%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	165	4,22%
ACCESO A VIVIENDA	161	4,12%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.760	45,04%
TOTAL	3.908	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

En este Sector, el subtema más reiterado es “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con el 29,35% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, en segunda posición se ubica el subtema “Recolección residuos escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios” con el 10,39% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior, se observa que estos mismos subtemas (“Atención y Servicio a la Ciudadanía” “Recolección residuos escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios”) continúan siendo los más reiterados en el Sector Hábitat A su vez, se observa que, en septiembre ingresó un (1) nuevo subtema al TOP de los cinco más reiterados en el Sector Hábitat: “Acceso a vivienda” desplazando al subtema “Actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles” que en septiembre no se clasificó dentro de los más reiterados del Sector.

Sector Ambiente

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de septiembre es “Forestal (poda tala manejo maderas)” con el 24,73% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Escuadrón Anti crueldad” que representa el 15,66% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (agosto), hay que mencionar que el Sector Ambiente no se clasificó dentro de los cinco sectores con mayor número de cierres en el Distrito Capital.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	766	24,73%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	485	15,66%
CONTAMINACIÓN ATMOSFERICA (AIRE AUDITIVA PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL) ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO - INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	352	11,36%
BRIGADAS DE SALUD	187	6,04%
CONTAMINACIÓN ATMOSFERICA (AIRE AUDITIVA VISUAL)	168	5,42%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.140	36,80%
TOTAL	3.098	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Ambiente

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

Sector Hacienda

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de septiembre son “Atención y servicio a la ciudadanía” y “Liquidación vigencia y años anteriores impuestos distritales” que representan el 30,61% y el 17,20% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector. Frente

al mes anterior (agosto), hay que mencionar que el Sector Hacienda no se clasificó dentro de los cinco sectores con mayor número de cierres en el Distrito Capital.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	867	30,61%
LIQUIDACIÓN VIGENCIA Y AÑOS ANTERIORES IMPUESTOS DISTRITALES	487	17,20%
ESTADO DE CUENTA DE IMPUESTOS	276	9,75%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	144	5,08%
IMPUESTO PREDIAL - SOLICITUD DE LIQUIDACIÓN VIGENCIA	82	2,90%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	976	34,46%
TOTAL	2.832	100%

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Hacienda

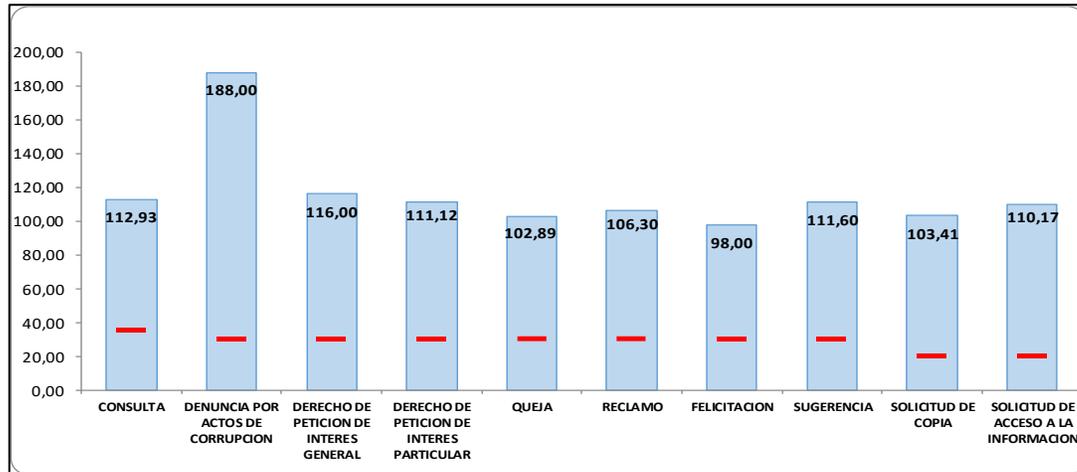
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

3.5. Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

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

Tiempos promedio de gestión Decreto 491 del 2020:

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



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

En la cual Gráfica No 5 se observa que los tiempos promedio de cierre de peticiones en Bogotá Te Escucha, para todas las tipologías es superior a los términos estipulados en el Decreto 491/2020, en el marco del Decreto 491/2020.

En cuanto al tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital (para las peticiones ingresadas entre el 1 y el 17 de mayo) fue de 110,26 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (agosto) presenta un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 87,86 días hábiles en promedio.

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

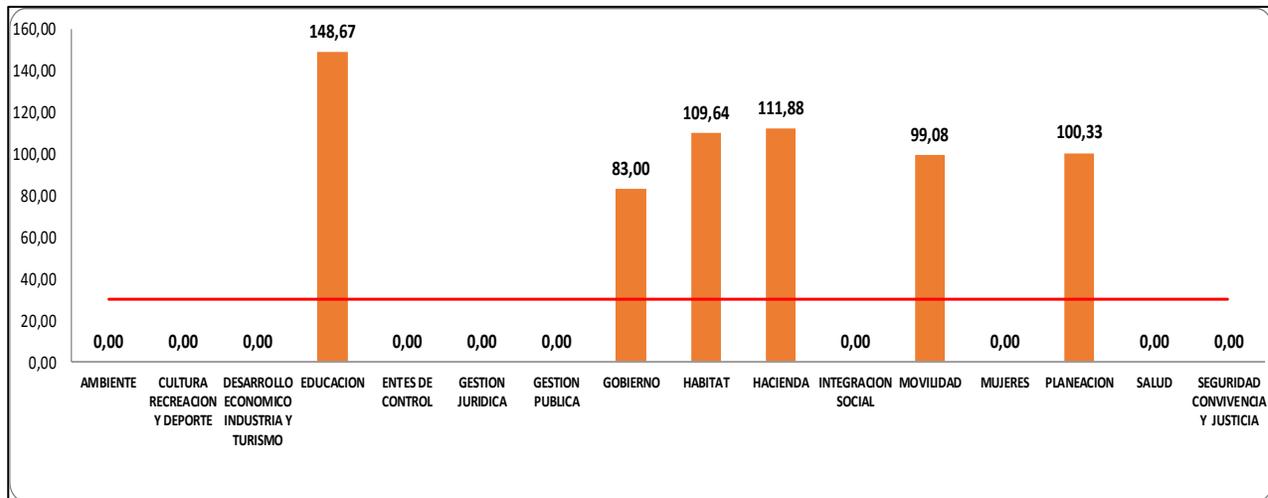
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)
AMBIENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	173,00
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EDUCACION	-	-	-	150,50	-	145,00	-	-	-	148,00
ENTES DE CONTROL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTION JURIDICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTION PUBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GOBIERNO	-	-	83,00	-	-	-	-	-	-	-
HABITAT	422,00	-	127,33	103,00	-	-	-	-	-	594,00
HACIENDA	115,59	-	118,49	114,94	102,96	106,02	98,00	111,60	103,41	104,29
INTEGRACION SOCIAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MOVILIDAD	-	-	90,33	87,67	-	107,71	-	-	-	78,50
MUJERES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PLANEACION	102,29	-	97,80	100,42	95,00	-	-	-	-	90,75
SALUD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TIEMPO PROMEDIO	112,93	-	116,00	111,12	102,89	106,30	98,00	111,60	103,41	110,17

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 01/10/2022

La Tabla No 13 muestra que, en el mes de septiembre, siete (7) sectores del Distrito Capital, presentan tiempos promedio de respuestas por tipología superiores a los establecidos legalmente en el Decreto

491/2020; a su vez, la tabla también muestra que ocho (8) sectores y los entes de Control no emitieron respuestas a peticiones ciudadanas, en el marco de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

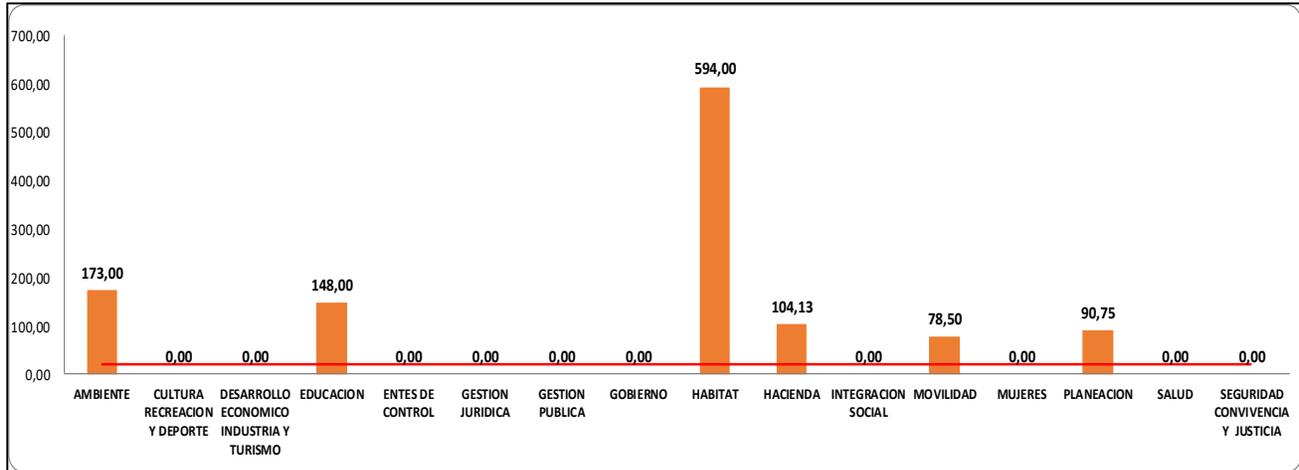
A continuación, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de cierre por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 30 días, de acuerdo al Decreto 491/2020 (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones); la cual muestra que seis (6) sectores presentan un tiempo promedio de cierre superior al establecido legalmente para estas tipologías (30 días) en el Decreto 491/2020. A su vez, la Gráfica No 6 permite visualizar que nueve (9) sectores y los entes de Control no emitieron respuestas a peticiones ciudadanas con estas tipologías, en el marco de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.



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 01/10/2022

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 seis (6) sectores emitieron respuestas con tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías en el Decreto 491/2020. A su vez, la Gráfica No 7 permite visualizar que nueve (9) sectores y los entes de Control no emitieron respuestas a peticiones ciudadanas con estas tipologías (solicitud de copia y solicitud de acceso a la información), en el marco de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

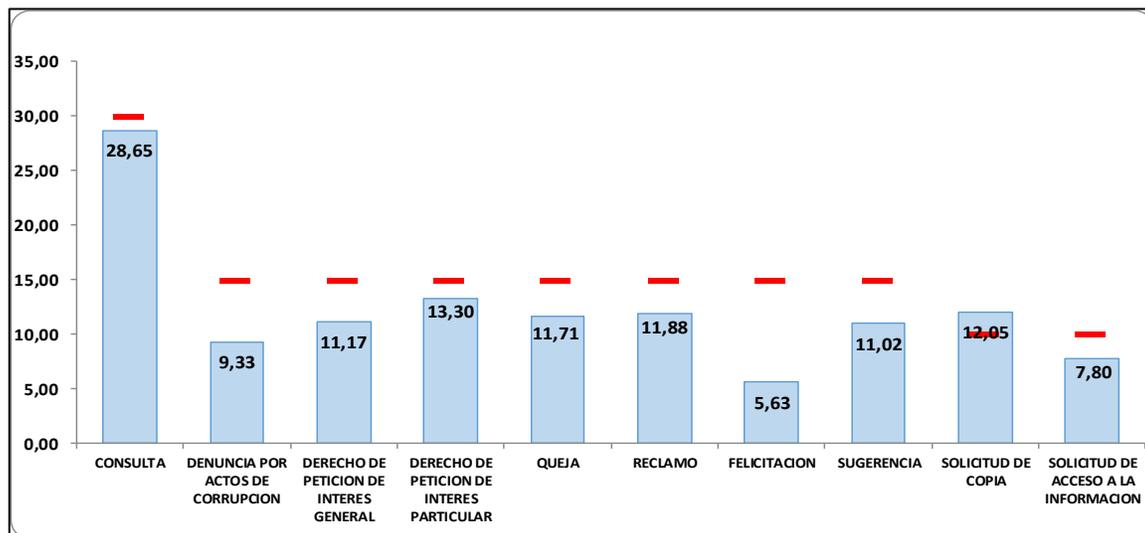
Con respecto a la tipología "Consulta", con tiempo de respuesta de 35 días según lo establecido en el Decreto 491/2020, la Tabla No 13 muestra que tres (3) sectores presentan un tiempo promedio de cierre superior al legalmente establecido.



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 01/10/2022

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

A continuación, 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 01/10/2022

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

En cuanto al tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital (para las peticiones ingresadas a partir del 18 de mayo/2022) fue de 12,45 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (agosto) presenta un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 10,77 días hábiles en promedio.

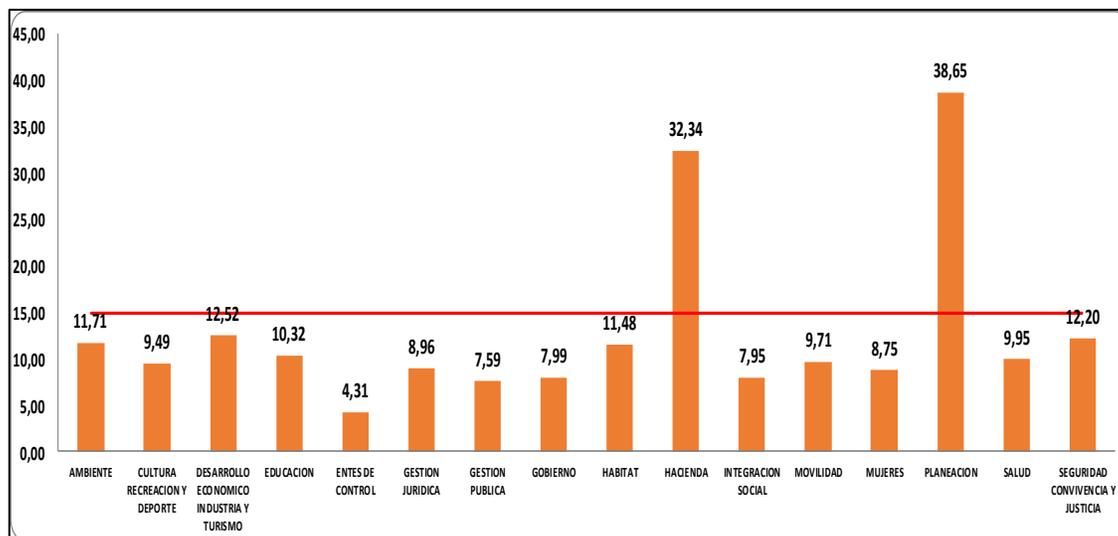
Seguidamente, en la Tabla No 14 se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, de acuerdo con los términos establecidos legalmente en el Art 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 del 2015:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 DÍAS)
AMBIENTE	18,48		10,86	11,83	12,27	12,24	9,50	6,00		7,90
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	10,30	11,33	9,54	9,17	11,80	13,20	4,60	8,00	5,70	3,01
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	5,71	11,67	14,41	8,13	10,90	4,57	13,00	6,71	4,00	5,67
EDUCACIÓN	10,25		10,35	8,74	9,84	9,36	2,05	6,25	6,50	5,43
ENTES DE CONTROL	10,83	2,50	2,68	4,90	2,70	2,40	1,00	3,50	10,80	10,00
GESTION JURÍDICA	4,50	7,00	8,67	8,81	13,50	8,00				6,17
GESTIÓN PÚBLICA	9,00		6,46	7,62	7,52	7,76	8,55	8,00	6,33	5,00
GOBIERNO	11,12	9,71	8,88	6,96	3,26	8,29	11,75	3,00	9,65	12,35
HÁBITAT	13,10	12,69	16,56	9,66	15,26	13,74	12,33	15,78	8,20	6,70
HACIENDA	38,41	-	34,00	28,39	49,65	38,04	38,67	35,17	23,63	21,59
INTEGRACIÓN SOCIAL	8,35	5,20	8,04	8,06	8,77	8,56	4,42	10,00	6,65	6,65
MOVILIDAD	15,47	13,21	9,17	10,19	7,63	9,87	7,58	8,10	5,60	7,95
MUJERES	1,00		9,56	8,73	5,83	10,33	8,00	10,00	5,67	6,50

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)	QUEJIA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 DÍAS)
PLANEACIÓN	52,16	6,00	41,21	38,70	38,25	32,57	39,00			
SALUD	12,00	5,86	10,43	9,90	11,00	10,71	4,44	11,18	6,73	5,82
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	20,00	14,78	16,60	11,34	16,00	19,04	10,43	9,50	8,27	12,42
TIEMPO PROMEDIO	28,65	9,33	11,17	13,30	11,71	11,88	5,63	11,02	12,05	7,80

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 01/10/2022

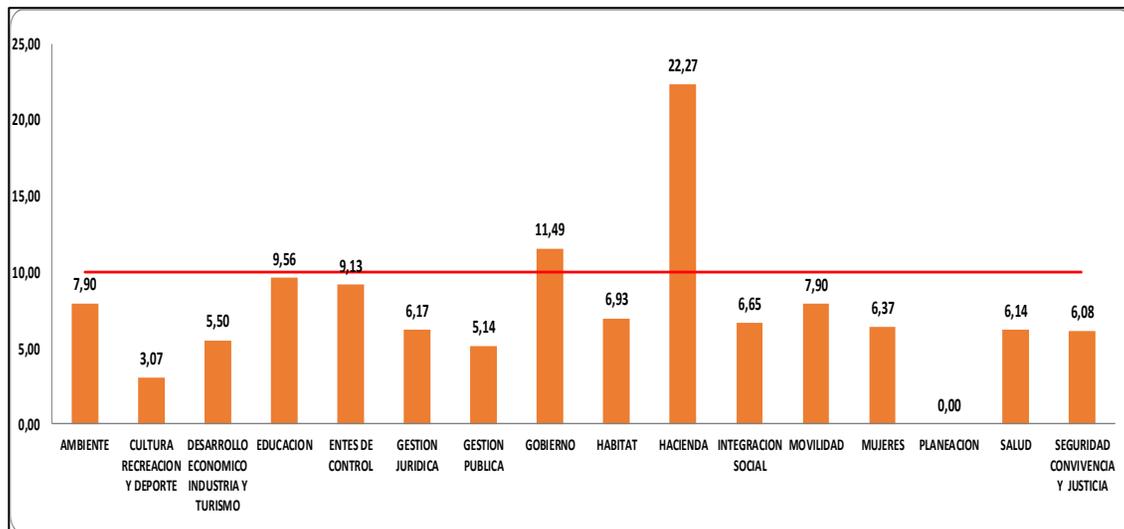
La Tabla No 14 muestra que, en septiembre, cinco (5) sectores del Distrito Capital y los Entes de control presentan un tiempo promedio de respuesta superior a lo establecido legalmente en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015, así: Entes de Control y Gobierno (1 tipología), Hábitat (3 tipologías), Seguridad Convivencia y Justicia (4 tipologías), Planeación (6 tipologías) y Hacienda (9 tipologías).



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 01/10/2022

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

Por otra parte, 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 dos (2) sectores (Gobierno y Hacienda), 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 01/10/2022

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

3.6. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	31.198	79,24%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	3.295	8,37%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	791	2,01%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	685	1,74%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	499	1,27%
CODENSA	440	1,12%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	385	0,98%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	375	0,95%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL IPES	368	0,93%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	341	0,87%
OTRAS ENTIDADES	997	2,53%
TOTAL	39.374	100%

Tabla No 15. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

La Tabla No 15 muestra las 10 entidades con mayor número de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, observándose que la entidad con mayor número de peticiones vencidas en el Distrito Capital es la Secretaría Distrital de Hacienda con 31.198 peticiones 1 que representan el 79,24% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital; en segunda posición se encuentra la Secretaría Distrital de Planeación, con 3.295 peticiones vencidas, que representan el 8,37% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

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

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

La evaluación de la calidad de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas, en cuanto al cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha (cerradas agosto 2022 -evaluadas septiembre 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			
36.440	1.545	1.536	9	1.531	14	1.536	9	1.518	27	29	36	43
		99,42%	0,58%	99,09%	0,91%	99,42%	0,58%	98,25%	1,75%	1,88%	2,33%	2,78%

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 01/09/2022

La población corresponde a 36.440 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de agosto; de estas, se tomó una muestra de 1.545 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras muestran que 1.536 respuestas evaluadas (99,42%) cumplen con el criterio de “Coherencia”, 1.531 (99,09%) cumple con el criterio de “Claridad”; 1.536 respuestas (99,42%) cumplen con el criterio de “Calidez”, y el 98,25% (1.518) cumplen con el criterio de “Oportunidad”. Se concluye que el 1,88% (29 respuestas) presentan incumplimiento en los criterios evaluados (Claridad, Coherencia, Calidez, Oportunidad), el 2,33% (36 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema” y el 2,78% (46) de las respuestas evaluadas presentan incumplimiento.

A continuación, en la Tabla No 17 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 agosto 2022 - evaluadas septiembre 2022), de cada una de las entidades distritales:

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

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

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

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

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

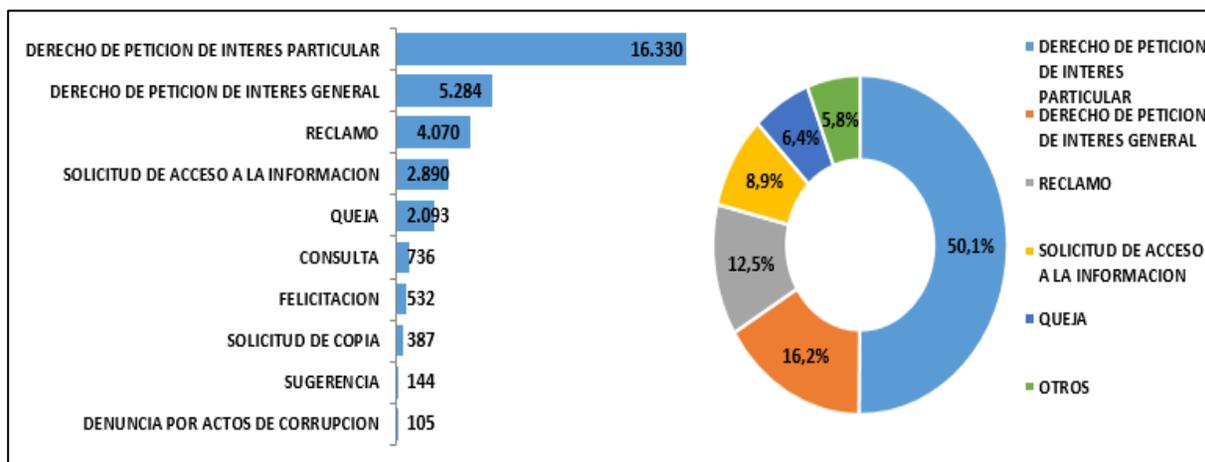
No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	32	31	97%	3%
2	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	32	29	91%	9%
3	CODENSA	28	18	64%	36%
4	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	26	15	58%	42%
5	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	30	17	57%	43%
6	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	30	15	50%	50%
7	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	31	15	48%	52%
8	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	32	15	47%	53%
9	DEPTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	25	10	40%	60%
10	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	23	9	39%	61%
11	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	29	10	34%	66%
12	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	32	11	34%	66%
13	CONCEJO DE BOGOTA	27	8	30%	70%
14	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO- IDT	7	2	29%	71%
15	UNIVERSIDAD DISTRITAL	28	8	29%	71%
16	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE -IDRD	29	8	28%	72%
17	SUBRED SUR OCCIDENTE	31	8	26%	74%
18	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	32	7	22%	78%
19	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	32	7	22%	78%
20	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	32	7	22%	78%
21	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	32	6	19%	81%
22	CAPITAL SALUD EPS	30	5	17%	83%
23	SUBRED NORTE	31	5	16%	84%

24	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	32	5	16%	84%
25	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	20	3	15%	85%
26	EMPRESA DE TELEFONOS-ETB	21	3	14%	86%
27	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	28	4	14%	86%
28	U.A.E CATASTRO DISTRITAL	29	4	14%	86%
29	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	23	3	13%	87%
30	VEEDURIA DISTRITAL	25	3	12%	88%
31	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	29	3	10%	90%
32	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -DIPRON	20	2	10%	90%
33	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	31	3	10%	90%
34	SECRETARÍA GENERAL	31	3	10%	90%
35	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	33	3	9%	91%
36	ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	12	1	8%	92%
37	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	25	2	8%	92%
38	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	31	2	6%	94%
39	SUBRED CENTRO ORIENTE	31	2	6%	94%
40	SUBRED SUR	31	2	6%	94%
41	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	16	1	6%	94%
42	CANAL CAPITAL	17	1	6%	94%
43	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	22	1	5%	95%
44	GAS NATURAL	23	1	4%	96%
45	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	25	1	4%	96%
46	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL- IDPYBA	31	1	3%	97%
47	TRANSMILENIO	31	1	3%	97%
48	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	3	0	0%	100%

49	EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO-ERU	24	0	0%	100%
50	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	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	3	0	0%	100%
54	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	31	0	0%	100%
55	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	30	0	0%	100%
56	LOTERÍA DE BOGOTA	24	0	0%	100%
57	METRO DE BOGOTA S.A.	29	0	0%	100%
58	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	28	0	0%	100%
59	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	25	0	0%	100%

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

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Gráfica No 11. Peticiones clasificadas según su tipología

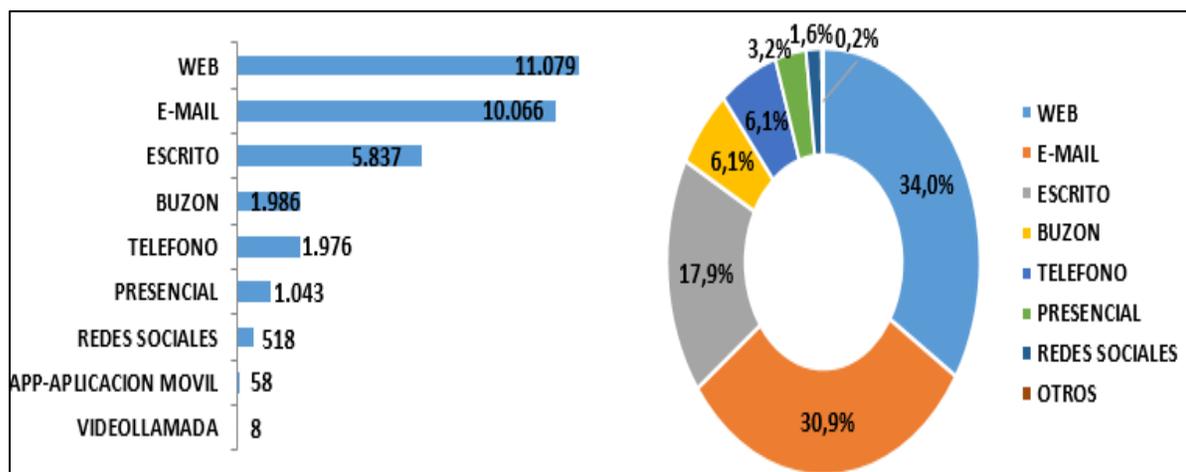
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

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 septiembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 16.330 peticiones, que representan el 50,1% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.284 peticiones que representan el 16,2% del total registrado.

Frente al mes anterior (agosto) 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

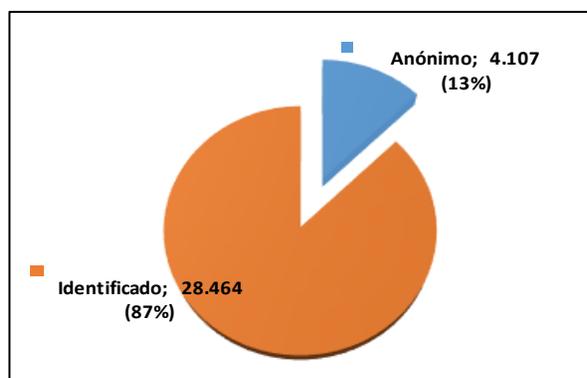
La Gráfica No 12 muestra el registro de peticiones ciudadanas clasificadas por canales de interacción, la cual permite observar que en el mes de septiembre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Web” con 11.079 peticiones, que representan el 34,0% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “E-mail” con 10.066 peticiones (30,9% del total registrado); frente al mes anterior (agosto) 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 01/10/2022

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO



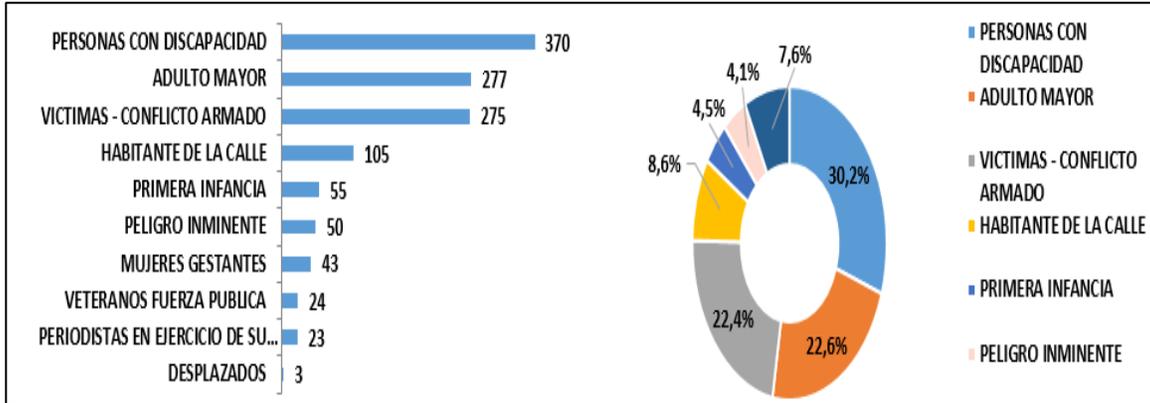
Gráfica No 13. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

En la Gráfica No 13 se observa que, del total de peticiones interpuestas en el mes de septiembre por la ciudadanía, 28.464 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales representan el 87% del total de peticiones registradas, y 4.107 peticiones (13% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (agosto) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (87%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 14 muestra que en el mes de septiembre, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 1.225 peticiones (3,76% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas con discapacidad, adulto mayor, víctimas de conflicto armado, habitante de calle, primera infancia, peligro inminente, mujeres gestantes, veteranos fuerza pública, periodistas en ejercicio de su profesión, desplazados); de las cuales, la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (30,2% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Adulto mayor" con el 22,6% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

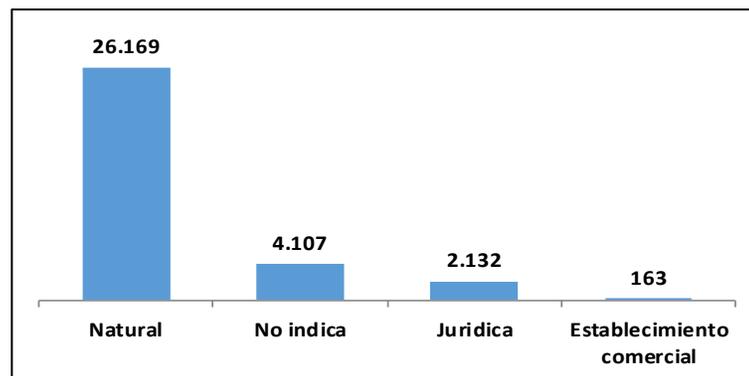


Gráfica No 14. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

Frente al mes anterior (agosto), no se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que “Personas con discapacidad” fue la condición del peticionario con mayor registro en Bogotá te escucha; igualmente “Adulto mayor” continuó ubicándose como la segunda condición de peticionario con mayor registro en Bogotá te escucha.

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



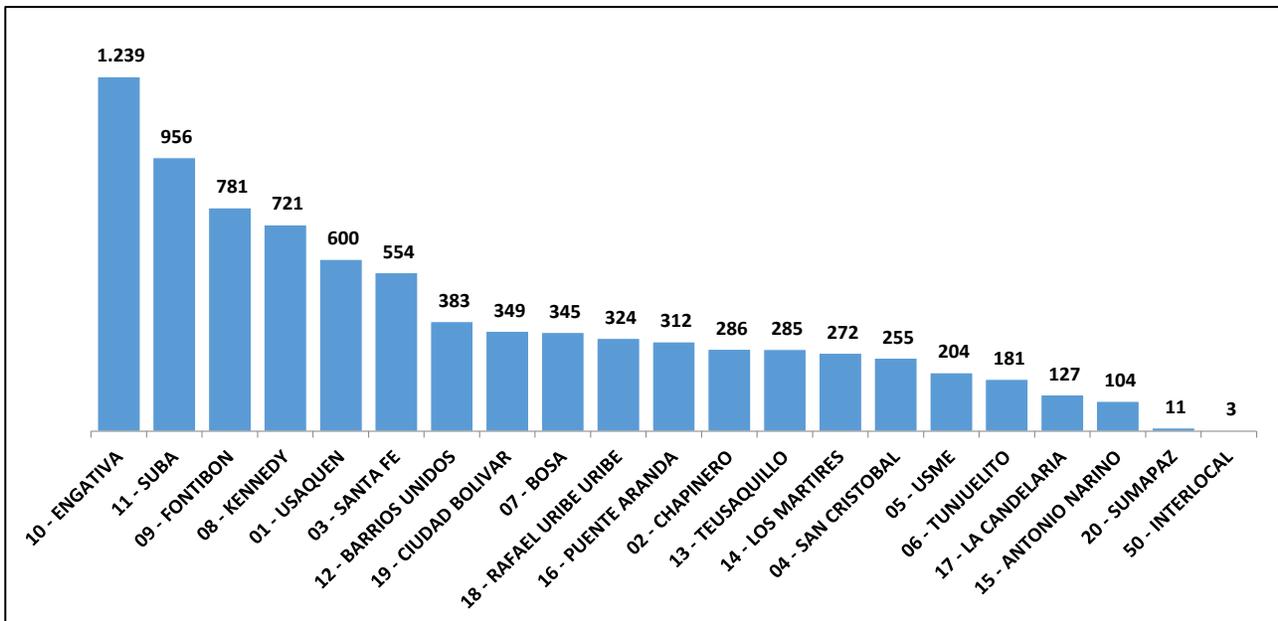
Gráfica No 15. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

La Gráfica No 15 muestra el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial);

observándose que en el mes de septiembre 26.169 peticiones fueron registradas por personas naturales, que representan el 80,34% del total registrado en el Distrito; 2.132 peticiones (6,55%) registraron como personas jurídicas, 163 peticiones (0,50%) como establecimiento comercial; y en 4.107 peticiones (12,61%) no se reporta esta información. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (agosto), no se observa variación en la proporción de tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que los peticionarios identificados como “Personas naturales” continúan siendo los de mayor registro en 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 01/10/2022

La Gráfica No 16 muestra la participación por Localidades del Distrito Capital, la cual permite concluir que en el mes de septiembre, en 8.292 peticiones (25,5% del total registrado en el mes de septiembre) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (localidad donde se origina la petición - zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), siendo las localidades de Engativá, Suba y Fontibón las que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía

con 1.239, 956 y 781 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 35,89% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de septiembre.

Frente al mes anterior (agosto), se observa que, las localidades Engativá, Suba también se clasificaron en ese mes en el TOP de las tres (3) 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; hay que mencionar que en septiembre ingresó a este TOP la Localidad de Fontibón, desplazando a la Localidad de Kennedy que en septiembre no se ubicó dentro de 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.

A continuación, en la Tabla No 18 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Suba, Fontibón), observándose que el tema “Impuestos Distritales” es transversal en las tres Localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía:

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVÁ	CONTRAVENCIONES	57
	EMERGENCIA COVID-19	48
	IMPUESTOS DISTRITALES	39
11 - SUBA	EMERGENCIA COVID-19	85
	IMPUESTOS DISTRITALES	72
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	68
09- FONTIBÓN	VENEDORES INFORMALES	137
	IMPUESTOS DISTRITALES	32
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	20

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

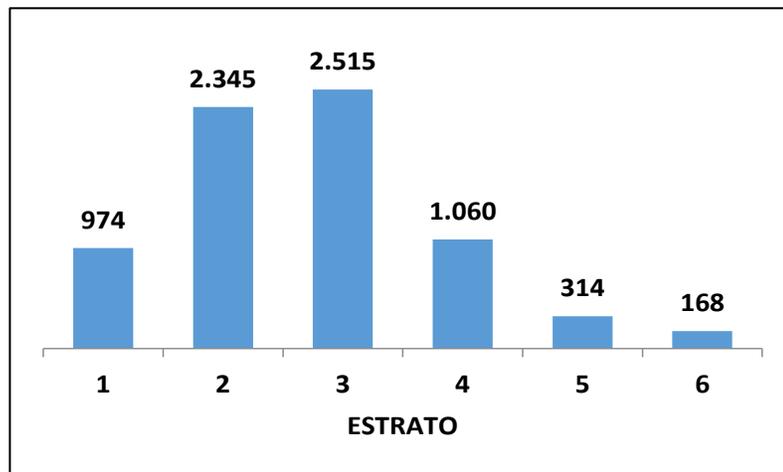
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2022

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

En la Gráfica No 17 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de septiembre se registraron 7.376 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 22,6% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (2.515 peticionarios) que representan el 34,1% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de septiembre; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 2” con

2.345 peticiones que representan el 31,8% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes.

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



Gráfica No 17. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2022

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 septiembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 205 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	RESUMEN
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Derecho de petición solicitud
		Derecho de petición solicitud de copias y respuesta de fondo al radicado asociado 20225810126822
		Radicado interno SINPROC No. 3213953
EDUCACIÓN	Universidad Distrital	Derecho de petición de información actuando en calidad de ciudadano que hace control social al servicio público solicita aclaración de respuesta en la que se le dice: ¿toda vez que planta administrativa es global? y adicionalmente pide otra información
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	SINPROC 268456-2022
		Trámite a requerimiento ciudadano (SINPROC 3268556-2022
		Radicado Orfeo Veeduría No 20222200059752 Asunto solicita se verifiquen los contratos suscritos por el FDLU por posibles irregularidades
		Se solicita información sobre cuantas consultas se realizaron con la comunidad que eventualmente se verán afectadas con el cierre de cra 85.
		Derecho de petición de copias
		Tramite a requerimiento ciudadano (SINPROC 263169-2022
		Tramite a requerimiento ciudadano (SINPROC 3280864-2022
		Tramite requerimiento ciudadano 3264245
		Solicita ayuda para un hijo esquizofrénico y otro hijo con síndrome de Down, ya que le informaron que hay programas de la alcaldía para que puedan disfrutar de actividades lúdicas un par de días por semana.
		Traslado al radicado IDPYBA No. 2022er0008116 SDQS 2564462022 del 12-07-2022.
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 3261250
		Derecho de petición obra vial no concluida peligro para transeúntes y flujo vial, cerca de dos colegios de gran afluencia.
Radicado Orfeo Veeduría No 20222200061902 asunto remite solicitud verificación de contestación		
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Gestión directa urgente y preferente
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Edil Localidad de Kennedy solicita respuesta detallada y precisa sobre diferentes asuntos de la localidad
		Tramite a requerimiento ciudadano (SINPROC 280397-2022
		Tramite a requerimiento ciudadano (SINPROC 280397-2022
		Derecho de petición respecto de inscripción de un conjunto residencial

GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Seguimiento a derecho de petición de junta directiva mesa local LGBTIQ localidad
EDUCACION	Secretaría de Educación del Distrito	Dudas en relación con proyectos fortalecimiento curricular e implementación de estrategias de transformación pedagógica y de ambientes de aprendizaje y otros
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicita copia de expediente 012-2003
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Vicepresidente JAC presenta Derecho de petición
		Queja por trato, se sintió incomoda en la consulta agradece por la atención en la salud, pero la forma del doctor no fue lo más adecuada.
		Integrante del programa parceros, informa que la ubicaron en localidad diferente a la que reside, ya que cuando firmó el compromiso de estar en el programa le manifestaron que le asignarían lugar en la localidad donde habitaba
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Derecho de petición
		Traslado requerimiento ciudadano n 27546 del 2022
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Petición 246 traslado
		Estudiante de maestría que desarrolla tesis sobre política pública adjunta oficio con requerimientos que servirán de insumo para su trabajo.
		Apoderado adjuntar derecho de petición
		Da a conocer problema por la falta de recarga en tarjeta SIPT, situación que también afecta a la mayoría de compañeros ya que no pueden asistir con frecuencia por que no cuentan con la facilidad económica para los pasajes diarios
		Manifiesta que es triste ver como cambiaron las cosas desde que ya no está el padre Javier las oportunidades para los usuarios los profesores los egresados todo es distinto ahora
		Manifiesta que vive en Usme pueblo y no tiene ninguna entrada económica y se me dificulta venir a la unidad, solicita que retomen las recargas de la tarjeta SIPT.
		Radicado Orfeo Veeduría No 20222200065162 asunto solicita participar en verificación entrega de elementos escolares contrato
		Queja de estudiante por maltrato verbal psicológico hacia ella y sus compañeros por parte de docente siendo grotesca tosca aprovechándose de su autoridad
Asunto nuevos dignatarios JAC se deja a su conocimiento los nuevos dignatarios de junta de acción comunal con sus respectivos cargos relacionados al tema de la entidad		
SALUD	Secretaría Distrital de Salud	Manifiestan rechazo a las capturas a personas dedicadas a la trata de menores en Bogotá toda vez que se requieren investigaciones de fondo sobre la gravedad de las acusaciones, entre otros
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	SINPROC No. 3280241 / 2022

INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Derecho de petición
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	Derecho de petición - futuros urbanos
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración social	Solicita cita con la Secretaría de Integración social, con Secretario de Gobierno y con Alcaldesa de Bogotá
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Pide colaboración con las tarjetas del SITP ya que no tienen recargas de Transmilenio para poder facilitar el transporte para llegar a estudiar a la unidad
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Traslado por competencia derecho de petición 1038 de 2022 requerimiento n°2798722022 de 02 de julio de 2022
		Presenta por tercera vez derecho de petición para que se mejore el tema de la movilidad en el sector de Corabastos
		Solicitan prestado espacio público con el fin de realizar la actividad del día de la familia de parte del jardín
		Para conocimiento y fines pertinentes denuncia entrega de dinero
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 3295659
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 3303599
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 3303599
		Comunicación radicada con el número 2-2022-24205.
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Queja expresa lo que esta pasado en el internado - no quiere permitir que traten mal a su niño y a los otros por parte de una profesora que es abusiva con ellos ...e
		Queja porque no ha recibido respuesta sobre el incumplimiento de la asistencia de un profesor perjudicándose con esto a los estudiantes
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - Instituto de las Artes	Inconformidades por las continuas y muy frecuentes filmaciones desde el año 2007 realizadas en la localidad de Teusaquillo.
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicita a la entidad a cargo la intervención inmediata de calle por deterioro de la malla afectando totalmente el ingreso de las personas con discapacidad y de la totalidad de la comunidad es totalmente inexecutable.
		Derecho de petición solicitud destitución parque
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - Instituto de las Artes	Posible suplantación de identidad y/o derechos de autor
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	Se solicita información sobre contratos obra e interventoría- el cual supuestamente tenía un tiempo de ejecución de 6 meses y cuyo costo estimado estaba en \$4.047.764.888 sin embargo a la fecha no ha culminado la obra

GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 3292839 del 02 de agosto de 2022
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 3301279 del 16 de agosto de 2022
		Inconformidad por retraso de obra de la avenida guayacanes a la altura del sector primavera
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 280218 de 2022
MOVILIDAD	Metro de Bogotá S.A.	Manifiesta que ha recibido dos respuestas cuyo contenido es evasivo y no es una respuesta positiva a los hechos, los cuales se detallan en el escrito
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Tramite a requerimiento ciudadano (SINPROC 3284133-2022 se evidencia nuevo requerimiento
		Derecho de petición
SALUD	Subred Sur Occidente	Queja ¿Ponte la chaqueta? con fundamento en el derecho de petición narra hechos y solicita información relacionada con la no entrega de chaqueta, actitud no cordial de funcionaria igualmente inconformidad con utilización de datos
INTEGRACION SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	hace referencia al proceso de acompañamiento excelente sin quejas de nada y agradece a todos los funcionarios del acompañamiento
GOBIERNO	Defensoría del Espacio Publico	Radicado Orfeo DADEP No 20224080197822 asunto -virtual- derecho de petición. solicitud de información
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - Instituto de las Artes	Petición de información sindicato bienestar capacitación y resideno institucional
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Derecho de petición solicitud de inconformidad por la respuesta dada en el radicado 20225832217241
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	Trabajador social - clínica solicita soporte información sobre fundaciones o licitantes - actuales con convenio para personas en condición de habitabilidad de calle abandono social con discapacidad o antecedentes por consumo de sustancias psicoactivas, entre otros
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Derecho de petición solicita información sobre bien, si tiene algún comodato acta acuerdo celebrado con el Distrito Capital y fundación
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	Realizan invitación acompañamiento y la presencia de directoras(es) subdirectoras(es) gerentas (es), referentes locales y funcionarios públicos encargados a territorial izar la política pública LGBTIQ en Bogotá.
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	Realizan invitación acompañamiento y la presencia de directoras(es) subdirectoras(es) gerentas (es), referentes locales y funcionarios públicos encargados a territorial izar la política pública LGBTIQ en Bogotá.
MOVILIDAD		Realizan invitación acompañamiento y la presencia de directoras(es) subdirectoras(es) gerentas (es), referentes locales y funcionarios públicos encargados a territorial izar la política pública LGBTIQ en Bogotá.

EDUCACION	Secretaría de Educación del Distrito	Realizan invitación acompañamiento y la presencia de directoras(es) subdirector(es) gerentas (es), referentes locales y funcionarios públicos encargados a territorializar la política pública LGBTIQ en Bogotá.
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	Realizan invitación acompañamiento y la presencia de directoras(es) subdirector(es) gerentas (es), referentes locales y funcionarios públicos encargados a territorializar la política pública LGBTIQ en Bogotá.
EDUCACION	Secretaría de Educación del Distrito	Realizan invitación acompañamiento y la presencia de directoras(es) subdirector(es) gerentas (es), referentes locales y funcionarios públicos encargados a territorializar la política pública LGBTIQ en Bogotá.
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	Realizan invitación acompañamiento y la presencia de directoras(es) subdirector(es) gerentas (es), referentes locales y funcionarios públicos encargados a territorializar la política pública LGBTIQ en Bogotá.
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Estudiante de licenciatura en ciencias naturales y gestión ambiental pregunta si es posible la opción de realizar un proyecto con la entidad, motivado por ser esa una entidad que ha ayudado mucho a los niños y jóvenes de Colombia
		Presentan inconformidad con docente debido a las falencias para dictar la clase, quien en varias ocasiones se ha concentrado más en chatear que en dictar sus clases correspondientes
		Por favor haya un cambio en las mayas de las canchas ...
		Que por favor haya un cambio de las mallas de la canasta de las canchas de baloncesto
		Solicitud para abrir posibilidad de organizaciones productores para el desarrollo de empresas colectivas rurales y urbanas lideradas por jóvenes
		Estudiantes de licenciatura en ciencias naturales y gestión ambiental solicitan posibilidad de realizar un proyecto que tenemos con la universidad. mirar archivo adjunto.
		Permiso por SITP
EDUCACION	Secretaría de Educación del Distrito	Dudas en como dinamizar la educación a través de semilleros y proyectos de investigación al interior de las IED conforme al documento anexo dp 298.1
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	SINPROC No. 3280241 / 2022
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - Instituto de las Artes	Derecho de petición de información publica
MOVILIDAD	Instituto de Desarrollo Urbano- IDU	Derecho de petición de información publica
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	De nuevo demanda ante la corte penal internacional la OEA Naciones unidas internacional sancionar económicamente al estado colombiano por permitir el expendio de sustancias alucinógenas y consumidores en sector
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Derecho de petición asunto solicitud de copias de Exp 110013103004201900154000
		Solicitud de intervención en barrio nueva york
		Solicitud de recuperación de espacio publico

INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Solicita verificación de su caso derecho a la salud y al trabajo reforzado. por condición VIH.
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Se ordene a restaurante publique lista precios. cumpla distanciamientos y protocolos funcionamiento pos pandemia. salud comensales en riesgo.
MOVILIDAD	Metro de Bogotá s.a.	Convocatoria reunión extraordinaria
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - Instituto de las Artes	Se informa que no hay respeto por los procesos, ni apoyo a la labor de los territorios. la idea es que se apoye a los artistas de los territorios con todo lo que necesitan y no que les pongan más trabas.
HABITAT	VANTI	Radicado Orfeo Veeduría No 20222200068162 asunto queja contra empresa Vanti y solicitud silencio administrativo positivo - antecedente 20222200065192
INTEGRACION SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Queja porque lleva 3 años esperando respuesta para poder asistir a los cursos del SENA
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Derecho de petición
INTEGRACION SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Queja por enfermero porque le pidió una pasta y no la quiso facilitar la pasta, con una actitud grosera y cerró la enfermería
		Derecho de petición solicita enviar a entidades en atención a hechos sobre señales verticales y horizontales en la malla vial que en la actualidad se encuentran totalmente borradas igualmente por su ubicación -n cumplen ningún servicio se amerita semáforo -cámara de vigilancia.
EDUCACION	Secretaría de Educación del Distrito	Filtración de aguas negras en colegio
SALUD	Secretaría Distrital de Salud	Organizaciones gremiales y sindicales medicas enteradas de la situación que se presenta en la subred integrada de servicios de salud
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicitud de información tramite derecho de petición 1445-22 oficio recibido en la gerencia local de Bosa con el no. 1-2022- 20485
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicitud de rehabilitación y mantenimiento de rutinario y correctivo de la malla vial local barrio Kennedy central
		Solicitud de rehabilitación y mantenimiento rutinario y correctivo de la malla vial local (fresado estabilizado) barrio Kennedy
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Derecho de petición de interés particular
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicitud de intervención de calle
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Mama de niño que estuvo internado en unidad solicita una buena recomendación de su hijo (la cual le están solicitando para presentarse al servicio militar, donde diga los motivos por los que estuvo internado

GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 3305610
HÁBITAT	VANTI	Se solicita limpiar cámara de paso y colocarle tapa.
		Derecho de petición - se solicita información que se enuncia en el derecho de petición adjunto con la fecha de corte más reciente.
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicita dar mantenimiento vial dado que se presenta un hueco desde hace 1 a 2 años, dando ubicación, en el sitio no pasa transporte público y tiene un flujo de tráfico medio.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - Instituto de las Artes	Solicita información del presupuesto de la gerencia de danza desde el año 2010 hasta el 2022. discriminando los rubros para cada uno de los programas líneas y leyes que comprenden su ejecución.
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Derecho de petición asunto concepto - certificación de acciones de mitigación aplicables por impactos a movilidad.
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	Felicita por el servicio recibido e idoneidad y excelencia humana de funcionarios
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON	Felicitación porque la sugerencia que hizo frente al menú de los alimentos ha cambiado y eso muy favorable para todos.
		Solicita información sobre el transporte o la recarga del SITP porque la verdad se le dificulta llegar a estudiar también para que por favor no ingrese al baño de las niñas muchacho de 11
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	Los alcaldes y gobernadores han visto la necesidad del desplazamiento de la persona en estado de discapacidad
INTEGRACION SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON	Pregunta por qué trasladaron a profesora
		Manifiesta interés en obtener un cupo para su hijo
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	Solicitud intervención ante problemáticas presentadas en la localidad de Ciudad Bolívar
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON	Queja porque le parece injusto que solo les hayan dado una tarjeta de invitación para el día del grado ...
		Manifiesta que profesora es muy buena persona tierna cariño amorosa que nos ayuda y aconseja a salir adelante nos brinda un apoyo más que nos recibe con mucha alegría y les bendice el día.
		Queja
		Inconformidad de todo un grupo de compañeras con respecto a la situación que se está dando con un vigilante y con educador y piden tomar cartas en el asunto.
		Sugerencia carta para apoyar a la profesora
		Es una señora que siempre hace y atiende a sus chicos con amor aprecio, no le parece justo su termino de contrato, no la deben sacar de la unidad.

INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Felicitación a profesora por ser tan especial con cada una de las personas que ingresan
		Informa que en las instalaciones de una UPI se le presentó una irregularidad ...
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	SINPROC No 236199 de 2021 informa que personería local recibió competencia derecho de petición
HABITAT	VANTI	383 comunidad pide agua y otras soluciones
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	Solicita amablemente audiencia privada con la alcaldesa
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Derecho de petición de solicitud de información y copias.
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicita copia de expediente 2021584490102921
		Tramite a requerimiento ciudadano (SINPROC 255601-2022)
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Pide que despidan a profesor
		Se pide que les coloquen algún uniforme y que los saquen de viaje
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	Solicitud intervención ante entidades para manejo de problemáticas en la localidad de Ciudad Bolívar
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON Instituto Distrital para	Caso de falta de pagos y actos de discriminación y xenofobia programa jóvenes reto
		Actos de discriminación y pagos del programa jóvenes reto
		Radicado CNSC 2022re185336 - se solicita que emitan la resolución de nombramiento a su nombre teniendo en cuenta que la lista de elegibles adquirió firmeza y los 10 días hábiles para emitir el documento ya se cumplieron
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	solicitud para que se hagan presentes en la localidad de Ciudad Bolívar los funcionarios a quienes les corresponda a tender parte de su problemática
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	Petición donde se solicita se realice conciliación sobre terreno para fines educativos
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	solicitud para mesa de dialogo el 24 de septiembre
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	Petición donde solicita se realice conciliación sobre terreno para fines educativos
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Derecho de petición solicitud de carta o constancia donde diga cuales fueron los motivos por lo que joven estuvo en el instituto, la exigen en batallón donde se quiero incorporar

INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Se solicita si es posible les sea entregada una sudadera como uniforme de la unidad
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Derecho de petición solicitud de información de arreglo de una vía del sector
INTEGRACION SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Comunica SINPROC 3313643 RV Remisión solicitud
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	Solicitud intervención ante entidades para manejo de problemáticas en la localidad de Ciudad Bolívar
INTEGRACION SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Se manifiesta sobre decoración del grado ...
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicitud copias
		Traslado derecho de petición
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 287057 de 2022
		Pone en conocimiento que empresa donde labora no está cumpliendo con las medidas de seguridad por contagio de la pandemia, por aglomeración en la sede
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 287057 de 2022
EDUCACIÓN	Universidad Distrital	Desean aclaración sobre temas de interés de la comunidad académica, los cuales se detallan
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 3296994 de 2022
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	Solicitud intervención ante entidades para manejo de problemáticas de la localidad de Ciudad Bolívar
	Secretaría Distrital de Movilidad	Mesa de trabajo interinstitucional y comunidad para solucionar la movilidad de la calle 80 -autopista a Medellín.
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Tramite a requerimiento ciudadano (SINPROC 287841-2022)
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Tramite a requerimiento ciudadano (SINPROC 288593-2022)
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - Instituto de las Artes	Inconformidad con filmaciones en el sector
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Solicitud ingresar convenio SENA.
		Manifiesta que le fue negado permiso de 8 horas, sin ninguna justificación por parte de profesor, lo cual repercute en su salud
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicitud de intervención
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 287958 del 08 de septiembre de 2022

GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 288177 de 2022
		Derecho de petición reclamo por abandono de obra por falta de materiales
		Derecho de petición reclamo por abandono de obra
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	Solicitud para nuevas mesas de dialogo
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Agradece apoyo, pero manifiesta que sería bueno que les dieran salidas pedagógicas.
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Solicita información migrantes venezolanos para trabajo de investigación en el marco del doctorado en ciencias humanas y sociales
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Derecho de petición despachos comisorios
HABITAT	VANTI	Solicitud de acompañamiento de funcionarios a quienes corresponda atender parte de su problemática
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Solicita visita a una de las sedes con motivo de un trabajo educativo para la materia de proyecto integral local para la facultad de arquitectura quieren hacer una propuesta de proyecto de un equipamiento local
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	Agradece presencia para escuchar problemática barrio Ciudad Bolívar sin dejar de reiterar que no se ha hecho presencia para recorrido al cual se quedó pactado
		Solicitud de recorrido y mesa interinstitucional abordar con comerciantes vecinos y entidades el impacto de la obra en su actividad comercial y otras inquietudes.
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Tramite a requerimiento ciudadano radicado interno SINPROC-3161162
		Queja por el servicio brindado por policías de turno que no apoyan y no hacen nada por evitar que se siga promoviendo el robo de celulares,
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	Pide colaboración por goteras del salón y de los pasillos y una salida pedagógica para disfrutar de las otras unidades, taller que puedan trabajar en grupo.
		Petición de concejal información de acciones migrantes y embarazo adolescente.
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicitud copia acta consejo de seguridad convivencia.
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	Solicitud para pedir reunión y tratar temas de la ciudad iniciando investigaciones correspondientes
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicitud de información de contratación en los proyectos animalistas
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	Solicita que se presenten funcionarios que les corresponda atender parte de sus problemáticas - localidad Ciudad Bolívar

INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON	Solicita información sobre el convenio o proceso que maneja IDIPRON junto con el SENA
		Asunto aplicar oferta de estudio SENA está interesada en la oferta de estudiantes del SENA
		Felicita a las tías porque cada día les dan alimentos y a todos los profesores
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 289027 de 2022
		Solicitud intervención para mejoramiento
INTEGRACION SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON	Envían adjunto carta de permiso de entrada a la fundación UPI la Rioja.
		Desde el curso séptimo manifiestan que todos los días les dan matemáticas y no están de acuerdo hasta les quitaron educación física
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación de Distrito	Solicitud intervención ante entidades para tratar problemáticas en autopista localidad de suba
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON	Reclamo por situación que se viene presentando en unidad donde los alumnos deben ingresar a las 8 am, pero para muchos de ellos es complicado llegar a esa hora ya sea por motivos de tráfico o inconvenientes personales.
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Tramite a requerimiento ciudadano / queja por ocupación indebida del espacio público radicado interno SINPROC no. 242849 de 2022
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON	Se solicita certificación donde quede explícitamente escrito que el suscrito en la actualidad no labora o trabaja para la entidad Bogotá Distrito Capital.
		Desde hace más de un mes está solicitando al área jurídica un certificado de sus contratos de prestación de servicios y a la fecha no ha tenido respuesta
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación de Distrito	Petición de información relacionada con rectores de las instituciones públicas que implementan la política de jornada única, ¿incremento salarial, o un sobresueldo? 2. ¿a qué entre otros.
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	Denuncia amanecedero clandestino

Tabla No. 19. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2022

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 agosto/2022⁵:

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO				
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	5.250	5.250	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Administrativo del Servicio Civil Distrital	413	413	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.282	1.282	N.A.	N.A.	100,00%

⁵ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 21 de septiembre de 2022.

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO				
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	
	Dpto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	316	316	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	74	74	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.458	1.551	93	N.A.	94,00%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	415	415	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP	111	111	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	84	84	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	361	361	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	86	86	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	772	772	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	2	2	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	675	675	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	26	26	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO				
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	
	Universidad Distrital	97	RECHAZADO POR VEEDURÍA DISTRITAL			
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	3	3	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	1.815	1.815	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	615	615	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	649	659	10	N.A.	98,48%
	Sub Red Centro Oriente	524	524	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	418	418	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	121	4.470	4.349	N.A.	2,71%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT	2	NO REPORTA			
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	2.418	2.418	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	52	52	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	238	238	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	1.110	1.110	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	11	11	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO				
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	61	61	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	84	84	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	419	419	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	43	43	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.774	1.804	30	N.A.	98,34%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	29	29	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	271	272	1	N.A.	99,63%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	998	1.169	171	N.A.	85,37%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	3.348	3.348	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto de Desarrollo Urbano-IDU	1.355	1.355	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	301	301	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	822	54.376	53.554	N.A.	1,51%
	Terminal de Transporte S.A.	65	65	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO					Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS			
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS		
	Grúas y patios	111	NO REPORTA				
	Metro de Bogotá S.A.	321	321	N.A.	N.A.	100,00%	
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.636	1.636	N.A.	N.A.	100,00%	
	Caja de Vivienda Popular - CVP	690	690	N.A.	N.A.	100,00%	
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	665	665	N.A.	N.A.	100,00%	
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	42	42	N.A.	N.A.	100,00%	
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	159	77.533	77.374	N.A.	0,21%	
	Codensa	45	NO REPORTA				
	VANTI	12	NO REPORTA				
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	14	NO REPORTA				
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	234	234	N.A.	N.A.	100,00%	
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	809	809	N.A.	N.A.	100,00%	
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	168	168	N.A.	N.A.	100,00%	

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO					Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS			
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS		
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	57	57	N.A.	N.A.	100,00%	
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	145	145	N.A.	N.A.	100,00%	
	Veeduría Distrital	263	263	N.A.	N.A.	100,00%	
	Personería de Bogotá	58	NO REPORTA				
TOTAL		34.397	169.640	135.582	0	20,28%	

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

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

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 59 entidades que deben reportar la información, seis (6) no presentaron el informe para el periodo en revisión (agosto 2022).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 34.397 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 169.640 peticiones lo cual muestra una diferencia de 135.582 peticiones⁶, llegando a un cumplimiento del 20,28%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 20,28% de estas.

La Tabla No 20 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB (0,21%), Transmilenio (1,51%), Capital Salud (2,71%).

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

Por otra parte, la Tabla No 24 muestra que seis (6) entidades no presentaron el informe para el periodo en revisión (agosto 2022): Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT, Grúas y Patios, Codensa, Vanti, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB – ESP, Personería de Bogotá.

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.

- A las entidades relacionadas con las temáticas/subtemas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Ambiente, Asistencia Social, Urbanismo vivienda, Servicios públicos, Familia, Seguridad y convivencia, Subsidios, Gobierno Local) se les invita a realizar una identificación de los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A los siete (7) sectores del Distrito Capital (Ambiente, Educación, Gobierno, Hábitat, Hacienda, Movilidad, Planeación) que, de acuerdo a las tipologías, presentaron tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos en el Decreto 491 de 2020; y los tres (3) sectores (Gobierno, Hábitat, Hacienda) 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.

- Con respecto al análisis y clasificación de las peticiones-Veedurías Ciudadanas por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad, que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de estas.
- Por otra parte, se recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de realizar de manera oportuna el Reporte de seguimiento 371 en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010. A las entidades que no registraron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones la totalidad de sus peticiones:
 - Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB
 - Transmilenio
 - Capital Salud
 - Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - Jardín Botánico-JBB
 - Sub Red Sur Occidente
 - Secretaría Distrital de Hacienda

Registrar la totalidad de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 y al Manual para la gestión de peticiones ciudadanas Versión 03.

- A las entidades que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades distritales”:
 - Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
 - Empresa Metro de Bogotá
 - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano-ERU
 - Instituto para la Investigación educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP
 - Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
 - Instituto Distrital de las artes-IDARTES
 - Jardín Botánico-JBB

- La Terminal de Transporte
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- Secretaría General
- Secretaría Jurídica Distrital
- Sur Red Norte
- Sub Red Centro Oriente
- Sub Red Sur
- Transmilenio
- U.A.E. Catastro Distrital
- Universidad Distrital

Se solicita 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