



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME PETICIONES ENTIDADES
DISTRITALES OCTUBRE- 2022

Página 1 de 56

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES OCTUBRE - 2022

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. NOVIEMBRE DE 2022



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.	6
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C.	8
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR	12
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	13
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS	15
3.5.	TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS	21
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS	25
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES	29
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	33
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	34
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	34
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	35
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	36
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	36
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	38
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	39
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	48
13.	RECOMENDACIONES	54

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES OCTUBRE – 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 octubre/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.

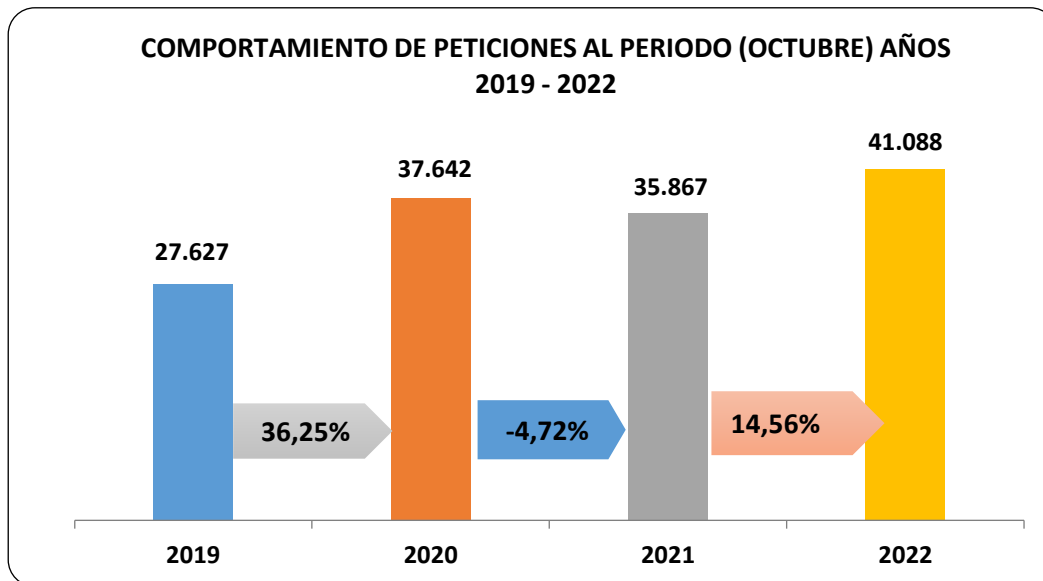
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS								
PERIODO	2019	2020	2021	2022	Diferencia 2022 - 2021		Diferencia frente al mes anterior	
					No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	21.033	15.829	29.617	32.803	3.186	10,76%	916	2,87%
Febrero	25.625	22.659	30.108	39.485	9.377	31,14%	6.682	20,37%
Marzo	25.973	24.896	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	41.088	5.221	14,56%	8.517	26,15%
Noviembre	20.098	32.913	33.263					
Diciembre	17.428	26.526	31.887					
TOTAL	299.925	359.126	400.499	366.560				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2019 a 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, año 2019 a 2022 (corte 31 de octubre), 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 octubre/2022 se registraron 41.088 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha,

presentándose un aumento de 8.517 peticiones (26,15%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (septiembre), y un aumento de 5.221 peticiones (14,56%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (octubre de 2021).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

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
OCTUBRE	1/10/2022	31/10/2022	3503382022	3939322022	41.088

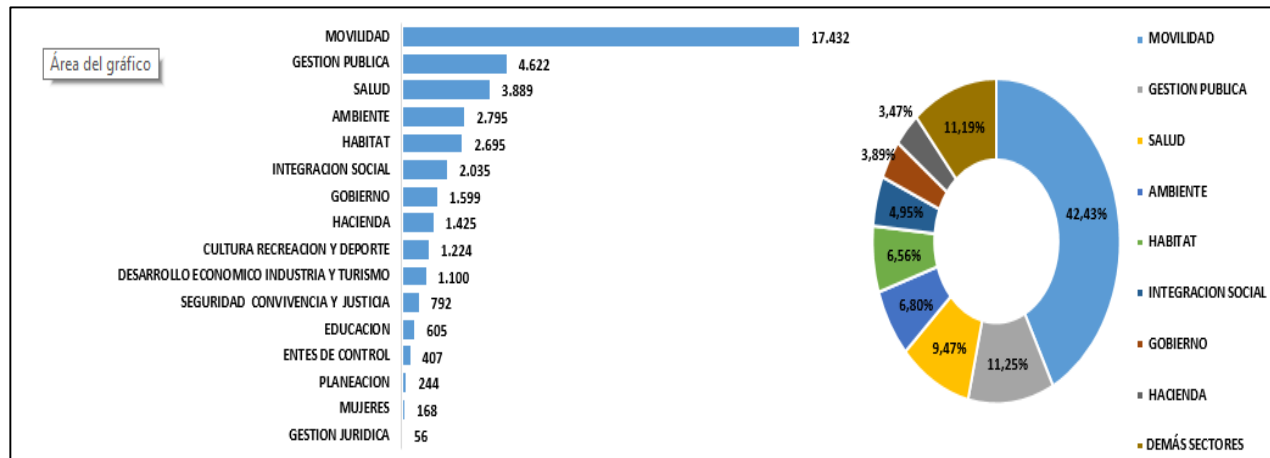
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2021- 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

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 octubre/2022:



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - octubre 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

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 17.432 peticiones que representan el 42,43% del total registrado en el Distrito Capital, Salud con 3.889 peticiones (9,47%), Ambiente con 2.795 peticiones (6,80%), Hábitat con 2.695 peticiones (6,56%), e Integración Social con 2.035 peticiones (6,56%); las cuales acumulan 28.846 peticiones y representan el 70,21% del total de las peticiones registradas en el mes de octubre 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 (septiembre), se observa 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; se destaca que este Sector tuvo un aumento importante en peticiones registradas, pasando de 6.256 peticiones en septiembre (19,11% del total registrado en el Distrito Capital) a 17.432 peticiones que representan el 42,43% del total registrado en el Distrito Capital en octubre.

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

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

A continuación, en la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de octubre, 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	10.460	88,41%	32,11%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	966	8,16%	2,97%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	181	1,53%	0,56%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	123	1,04%	0,38%
	GRÚAS Y PATIOS	101	0,85%	0,31%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		11.831	100,00%	36,32%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.528	100,00%	13,90%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		4.528	100,00%	13,90%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.518	54,31%	4,66%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	1.024	36,64%	3,14%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	220	7,87%	0,68%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	33	1,18%	0,10%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.795	100,00%	8,58%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.282	59,35%	3,94%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	582	26,94%	1,79%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	217	10,05%	0,67%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	33	1,53%	0,10%
	CODENSA	32	1,48%	0,10%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	14	0,65%	0,04%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		2.160	100,00%	6,63%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2.009	98,72%	6,17%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	26	1,28%	0,08%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		2.035	100,00%	6,25%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.847	93,19%	5,67%
	CAPITAL SALUD EPS	134	6,76%	0,41%
	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	1	0,05%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		1.982	100,00%	6,09%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.349	84,37%	4,14%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	167	10,44%	0,51%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	83	5,19%	0,25%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		1.599	100,00%	4,91%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	971	68,14%	2,98%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	303	21,26%	0,93%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	86	6,04%	0,26%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	65	4,56%	0,20%
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.425	100,00%	4,38%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	454	37,09%	1,39%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	394	32,19%	1,21%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	209	17,08%	0,64%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	64	5,23%	0,20%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	60	4,90%	0,18%
	CANAL CAPITAL	34	2,78%	0,10%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	9	0,74%	0,03%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		1.224	100,00%	3,76%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	1.056	96,00%	3,24%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	37	3,36%	0,11%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	6	0,55%	0,02%
	AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGIÓN	1	0,09%	0,00%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		1.100	100,00%	3,38%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	703	100,00%	2,16%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		703	100,00%	2,16%
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	536	96,75%	1,65%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	18	3,25%	0,06%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		554	100,00%	1,70%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	244	100,00%	0,75%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		244	100,00%	0,75%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	168	100,00%	0,52%
TOTAL SECTOR MUJERES		168	100,00%	0,52%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	120	71,86%	0,37%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	47	28,14%	0,14%
TOTAL ENTES DE CONTROL		167	100,00%	0,51%
GESTIÓN JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	56	100,00%	0,17%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		56	100,00%	0,17%
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 01/11/2022

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 10.460 peticiones, que representan el 88,41% del total de peticiones registradas en su Sector y el 32,11% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 2.009 peticiones que representan el 98,72% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,17% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.847 peticiones, que representan el 93,19% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,67% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.518 peticiones que representan el 54,31% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,66% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 1.349 peticiones que representan el 84,37% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,14% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (septiembre), 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 Bogotá Te Escucha. Así mismo, se observa que cuatro (4) entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente) en septiembre también se clasificaron en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha; teniendo en cuenta que la Secretaría Distrital de Gobierno ingresó al TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones, desplazando a la Secretaría Distrital del Hábitat que en octubre no se posicionó dentro del TOP.

3.2. Variación en el registro de peticiones por sector

En la Tabla No 4 se muestra la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de octubre con las registradas en el mes anterior (septiembre), la cual muestra una variación de 26,15% (8.517 peticiones); observándose que tres (3) sectores y los Entes de Control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Movilidad el que presenta el mayor aumento en el porcentaje de peticiones registradas (178,74%).

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.

SECTOR	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	6.256	17.432	178,64%
GESTION PUBLICA	4.812	4.622	-3,95%
SALUD	4.055	3.889	-4,09%
AMBIENTE	3.100	2.795	-9,84%
HABITAT	2.940	2.695	-8,33%
INTEGRACION SOCIAL	2.618	2.035	-22,27%
GOBIERNO	1.686	1.599	-5,16%
HACIENDA	1.609	1.425	-11,44%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.582	1.224	-22,63%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.082	1.100	1,66%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.071	792	-26,05%
EDUCACION	799	605	-24,28%
ENTES DE CONTROL	394	407	3,30%
PLANEACION	277	244	-11,91%
MUJERES	239	168	-29,71%
GESTION JURIDICA	51	56	9,80%
TOTAL	32.571	41.088	26,15%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

Por otra parte, se observa que doce (12) sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Mujeres el que presenta la mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas (-29,71%).

3.3. Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas³ en el mes de octubre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha y el número de cierres realizado por los sectores, en la cual se observa que se realizaron 32.140 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 7.049 que representan el 21,93% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital; en la segunda posición se encuentra el Sector Salud con 4.496 que representan el 13,99% del total de cierres efectuados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha.

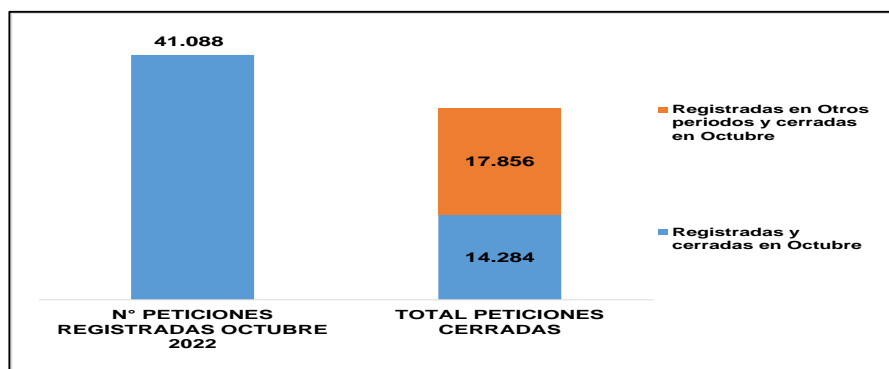
³ Para el análisis es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias, por lo cual el número de peticiones gestionadas puede superar el de peticiones registradas, dado que en algunos casos debe ser resuelta por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

PETICIONES OCTUBRE 2022						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS OCTUBRE 2022	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS OCTUBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	17.432	42,43%	3.565	3.484	7.049	21,93%
SALUD	3.889	9,47%	2.138	2.358	4.496	13,99%
HABITAT	2.695	6,56%	1.555	1.743	3.298	10,26%
AMBIENTE	2.795	6,80%	1.164	1.575	2.739	8,52%
HACIENDA	1.425	3,47%	427	2.241	2.668	8,30%
GOBIERNO	1.599	3,89%	1.401	1.097	2.498	7,77%
INTEGRACION SOCIAL	2.035	4,95%	1.228	1.150	2.378	7,40%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.224	2,98%	825	660	1.485	4,62%
PLANEACION	244	0,59%	115	1.135	1.250	3,89%
EDUCACION	605	1,47%	469	677	1.146	3,57%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.100	2,68%	330	774	1.104	3,43%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	792	1,93%	403	580	983	3,06%
GESTION PUBLICA	4.622	11,25%	285	159	444	1,38%
ENTES DE CONTROL	407	0,99%	279	112	391	1,22%
MUJERES	168	0,41%	85	96	181	0,56%
GESTION JURIDICA	56	0,14%	15	15	30	0,09%
TOTAL	41.088	100%	14.284	17.856	32.140	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 01/11/2022

Seguidamente, en la Gráfica No 3 se muestra la gestión realizada en el mes de octubre, observándose que de las 41.088 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 14.284 peticiones ingresadas y registradas en este mes (octubre), quedando en trámite 26.804 peticiones, que representan el 65,23% del total registrado en el mes de octubre 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 01/11/2022

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.

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

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	4.119	1
	Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía –Línea 195	801	0
	Otras Dependencias Secretaría General	759	305
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		18	141
TOTAL		5.697	446

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

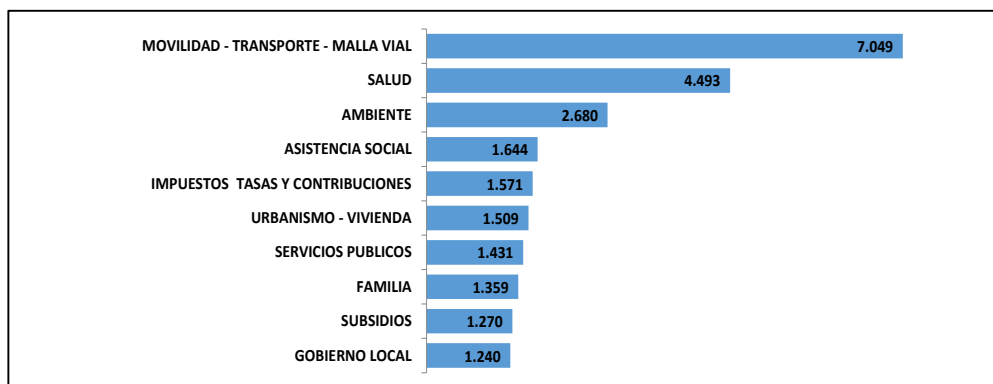
La Tabla No 6 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 5.697, adelantados en un alto porcentaje (99,68%) por la Secretaría General. En cuanto a la gestión de respuesta, se emitieron 446 respuestas, de las cuales, 305 (68,38%) fueron emitidas por la Secretaría General y 141 (31,61%) por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

3.4. Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 32.140 respuestas emitidas en el mes de octubre en el Distrito Capital 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 24.246 peticiones (75,44% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre en Bogotá Te Escucha). Dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con 7.049 peticiones que representan el 21,93% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" con 4.493 peticiones que representan el 13,98% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (septiembre) 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.



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 01/11/2022

Por otra parte, se observa que nueve (9) de los temas mostrados en la Gráfica No 4, también se clasificaron en el mes anterior (septiembre) en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en octubre ingresó el tema “Impuestos, tasas y contribuciones” desplazando fuera del TOP 10 a “Seguridad y convivencia” que en octubre 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 octubre, 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	42	18	995	3.382	9	457	1.358	739	13	36	7.049	21,93%
SALUD	32	2	146	1.604	299	407	1.746	94	147	16	4.493	13,98%

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
AMBIENTE	8	1	271	1.704	3	15	121	551	-	6	2.680	8,34%
ASISTENCIA SOCIAL	161	-	20	1.407	5	22	19	8	1	1	1.644	5,12%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	150	-	47	673	4	193	317	96	87	4	1.571	4,89%
URBANISMO - VIVIENDA	99	-	55	1.083	5	14	84	85	80	4	1.509	4,70%
SERVICIOS PUBLICOS	19	8	519	581	4	138	101	46	7	8	1.431	4,45%
FAMILIA	32	8	95	968	76	73	62	23	2	20	1.359	4,23%
SUBSIDIOS	28	-	27	973	6	4	18	206	8	-	1.270	3,95%
GOBIERNO LOCAL	21	17	641	351	1	146	41	16	6	-	1.240	3,86%
OTROS TEMAS	321	57	2.488	2.945	53	800	320	806	71	33	7.894	24,56%
TOTAL GENERAL	913	111	5.304	15.671	465	2.269	4.187	2.670	422	128	32.140	100,00%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

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 15.671 peticiones que representan el 48,75% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre en el Distrito Capital; en segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.304 peticiones que representan el 16,50% del total de respuestas emitidas en este mes en el Distrito Capital. Frente al mes anterior (septiembre) 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 en Bogotá Te Escucha.

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 3.382 peticiones que representan el 47,97% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre con este tema; y la segunda tipología en este tema es el “Reclamo” con 1.358 peticiones que representan el 19,26% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre con este tema.

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

Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
IMPUGNACION DE COMPARENDOS	1.272	18,05%
CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	483	6,85%
ATENCION AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	282	4,00%
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	266	3,77%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRANSPORTE PÚBLICO RECUPERACIÓN ESPACIO PUBLICO)	227	3,22%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	4.519	64,11%
TOTAL	7.049	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

La Tabla No 8 muestra que, en el Sector Movilidad, el subtema más frecuente es “Impugnación de comparendos” representando el 18,05% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubicó el subtema “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados”, con el 6,85% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes.

Frente al mes anterior (septiembre), se observa que el subtema “Impugnación de comparendos” continúa siendo el más reiterado en el Sector Movilidad; a su vez el segundo subtema más reiterado en octubre “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” en el mes anterior (septiembre) no se clasificó dentro de los cinco (5) más reiterados del Sector.

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	771	17,15%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	340	7,56%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	294	6,54%
B. AMBULATORIO? C. EXTERNA GENERAL	166	3,69%
ALIMENTOS SANOS Y SEGUROS - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	129	2,87%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.796	62,19%
TOTAL	4.496	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de octubre es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 17,15% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de octubre; en segundo lugar, se ubica el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” que representa el 7,56% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de octubre. Frente al mes anterior (septiembre) se observa que el subtema “Ambulatorio medicina especializada” continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Salud; a su vez, el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” continúa ubicándose como el segundo más reiterado en el Sector Salud.

Por otra parte, se observa que en octubre ingresaron dos nuevos subtemas al TOP de los cinco (5) más reiterados en el Sector: “B. ambulatorio C. externa general” y “Alimentos sanos y seguros - establecimientos de comercio inspección vigilancia y control” que desplazaron a los subtemas “Lineamientos salud pública” y “Concepto sanitario y refrendación para empresas aplicadoras de plaguicidas y lavado de tanques” que en octubre no se clasificaron dentro de los más reiterados en el Sector.

Sector Hábitat

En este Sector, el subtema más reiterado es “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con el 26,93% 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 9,95% 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 octubre ingresó un (1) nuevo subtema al TOP de los cinco más reiterados en el Sector Hábitat: “Actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles”

desplazando al subtema “Poda de árboles - Subdirección de recolección barrido y limpieza” que en octubre no se clasificó dentro de los más reiterados del Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	888	26,93%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	328	9,95%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	282	8,55%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	145	4,40%
ACCESO A VIVIENDA	132	4,00%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.523	46,18%
TOTAL	3.298	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

Sector Ambiente

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de octubre es “Forestal (poda tala manejo maderas)” con el 20,77% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Escuadrón Anti crueldad” que representa el 15,26% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (septiembre), hay que mencionar que estos mismos subtemas también se clasificaron como los dos más reiterados en el Sector Ambiente.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	569	20,77%
ESCRUADRON ANTI CRUELDADE	418	15,26%
CONTAMINACION ATMOSFERICA (AIRE AUDITIVA PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL) ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO - INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	332	12,12%
BRIGADAS DE SALUD	152	5,55%
CONTAMINACION ATMOSFERICA (AIRE AUDITIVA VISUAL)	129	4,71%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.139	41,58%
TOTAL	2.739	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Ambiente

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

Sector Hacienda

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de octubre son “Atención y servicio a la ciudadanía” y “Liquidación vigencia y años anteriores impuestos distritales” que representan el 22,19% y el 19,72% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector. Frente al mes anterior (septiembre), hay que mencionar que estos mismos subtemas también se clasificaron como los dos más reiterados en el Sector

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	592	22,19%
LIQUIDACION VIGENCIA Y ANOS ANTERIORES IMPUESTOS DISTRITALES	526	19,72%
ESTADO DE CUENTA DE IMPUESTOS	437	16,38%
IMPUESTO PREDIAL - SOLICITUD DE LIQUIDACION VIGENCIA	93	3,49%
RECAUDO TRIBUTARIO	80	3,00%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	940	35,23%
TOTAL	2.668	100%

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Hacienda

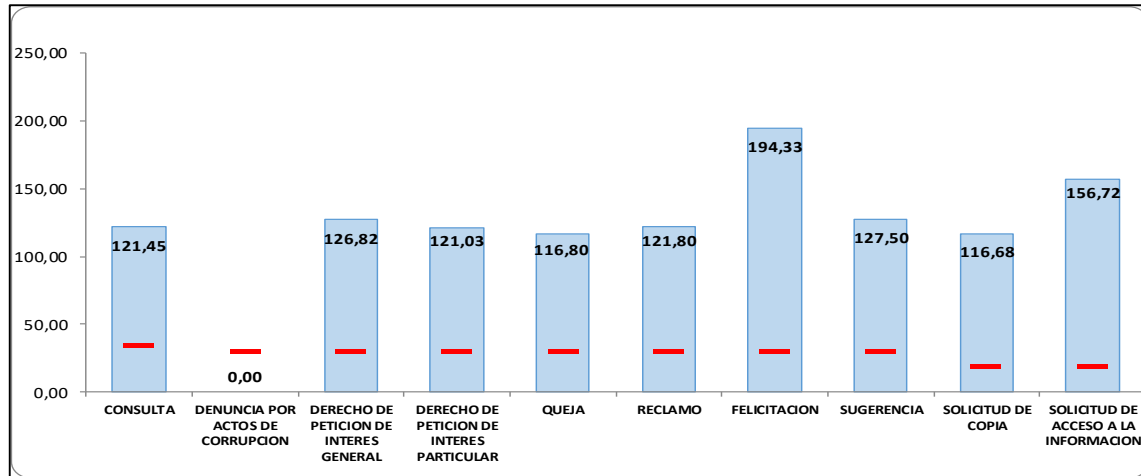
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

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/2022 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:

A continuación, 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 01/11/2022

En la 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; hay que mencionar que en octubre no se emitieron respuestas para la tipología “Denuncias por actos de corrupción” en el marco de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

En el marco del Decreto 491/2020, el tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital fue de 125,22 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (septiembre) presenta un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 110,26 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:

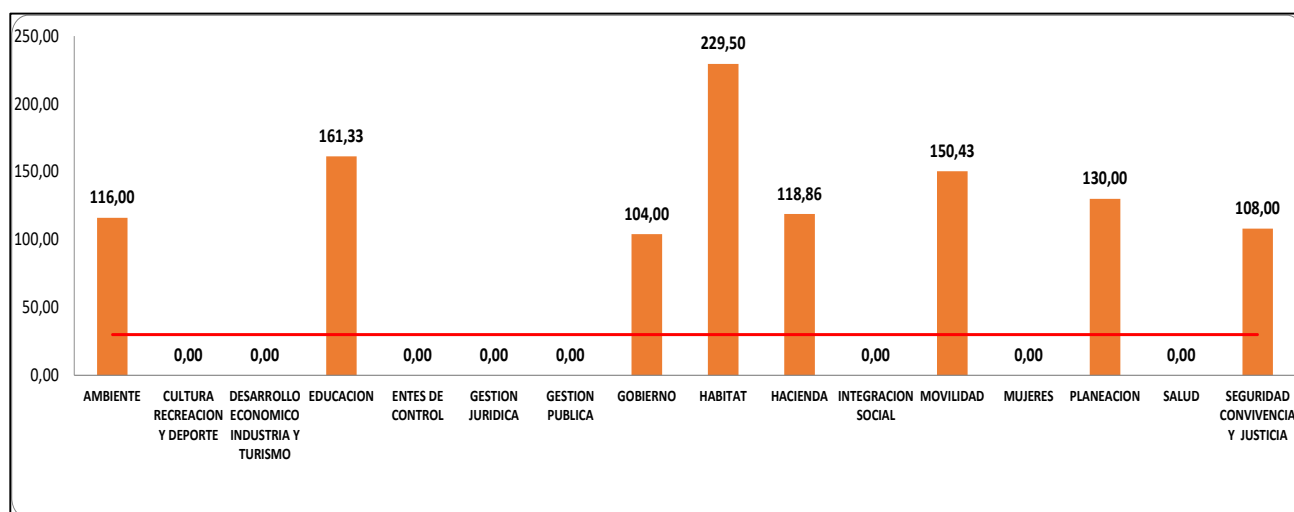
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)
AMBIENTE	-	-	-	116,00	-	-	-	-	-	130,00
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EDUCACIÓN	-	-	-	160,50	-	163,00	-	-	-	151,00
ENTES DE CONTROL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTION JURÍDICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GOBIERNO	-	-	104,00	-	-	-	-	-	-	-
HÁBITAT	-	-	-	229,50	-	-	-	-	-	-
HACIENDA	120,33	-	126,52	119,99	116,80	117,14	99,00	127,50	116,68	117,23
INTEGRACIÓN SOCIAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MOVILIDAD	223,00	-	154,00	196,50	-	144,16	242,00	-	-	194,32
MUJERES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PLANEACION	123,62	-	-	130,00	-	-	-	-	-	141,00
SALUD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	-	-	-	108,00	-	-	-	-	-	-
TIEMPO PROMEDIO	121,45	-	126,82	121,03	116,80	121,80	194,33	127,50	116,68	156,72

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 01/11/2022

La Tabla No 13 muestra que, en el mes de octubre, ocho (8) 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 siete (7) 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.

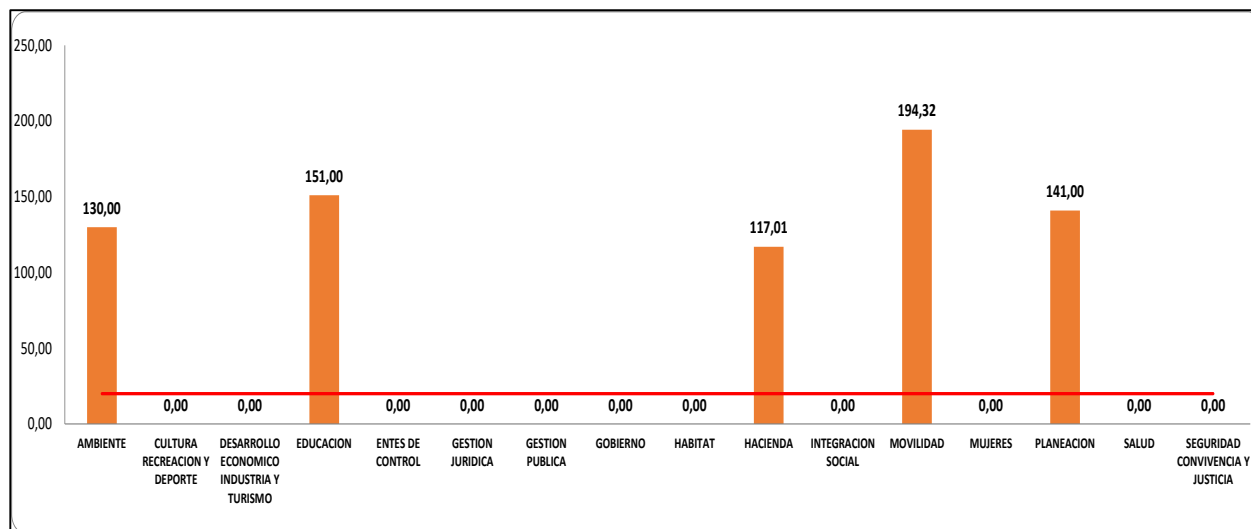
A continuación, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de cierre por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 30 días, de acuerdo al Decreto 491/2020 (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones); la cual muestra que ocho (8) 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 siete (7) 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 01/11/2022

Por otra parte, 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 cinco (5) 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 diez (10) 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 cuatro (4) sectores presentan un tiempo promedio de cierre superior al legalmente establecido.

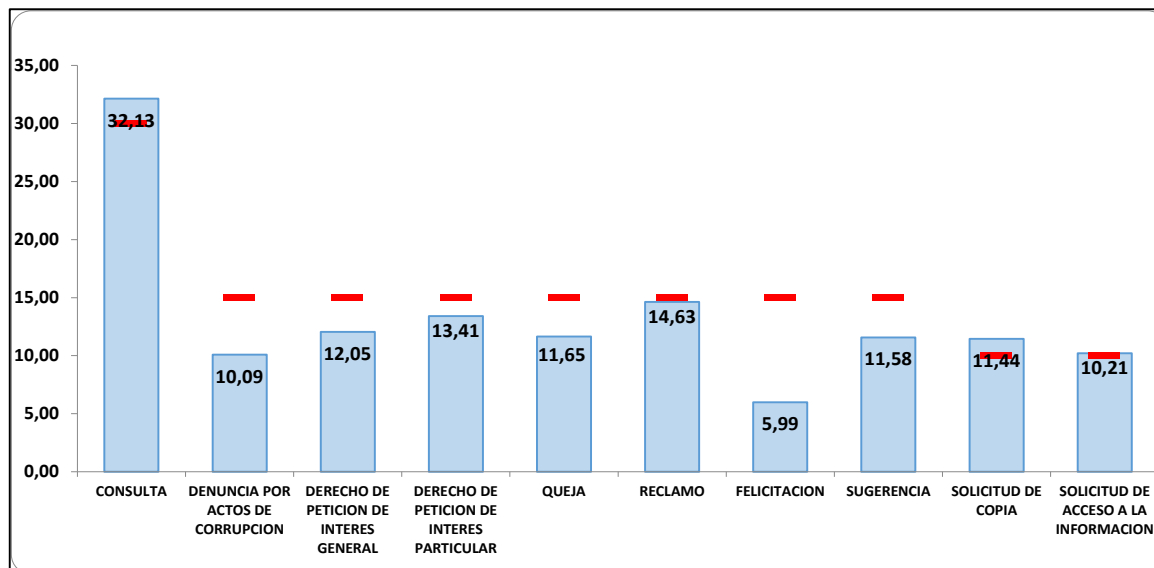


Gráfica No 7. Tiempo promedio días hábiles de respuesta, en tipologías con tiempo legal de 20 días Decreto 491/2020
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

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

En la Gráfica No 8 se muestra el tiempo promedio de cierre en el Distrito Capital de acuerdo con lo establecido en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015, según la tipología, en la cual se observa que siete (7) tipologías presentan tiempos promedio de cierre dentro de los términos establecidos en el Art 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755/2015; por otra parte, las tipologías "Consulta", "Solicitud de copia" y "Solicitud de acceso a la información" presentan 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 13,27 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (septiembre) presenta un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 12,45 días hábiles en promedio.



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 01/11/2022

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 el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015:

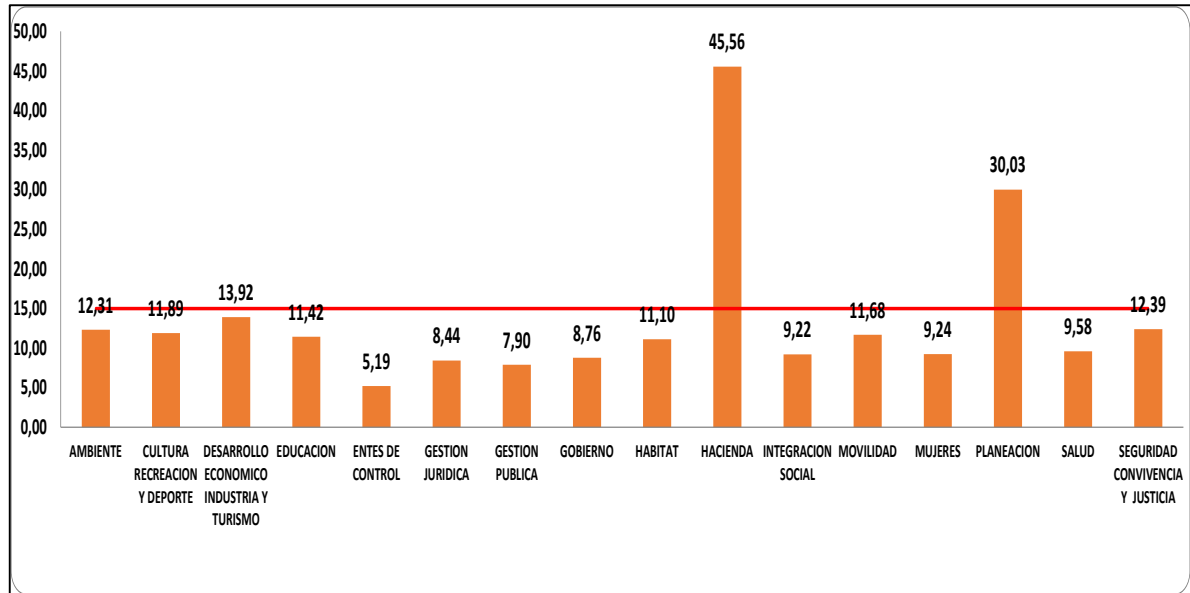
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 DÍAS)
AMBIENTE	23,28	4,50	12,11	12,34	9,41	13,18	8,67	9,00		8,92
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	24,53	15,40	13,25	10,30	13,94	10,15	3,90	9,33	6,07	3,29
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	8,10	15,50	15,16	11,39	9,91	10,00	1,00	15,33	1,00	8,79
EDUCACIÓN	16,86	13,00	10,74	13,00	10,75	11,01	12,73	16,50	8,75	10,42
ENTES DE CONTROL	2,75	2,52	5,55	5,83	3,67	2,80	1,00	7,00	9,57	12,94

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)
GESTION JURÍDICA	7,33	10,00	9,20	8,06						4,50
GESTIÓN PÚBLICA	13,43	13,67	8,54	7,57	9,67	6,86	9,11	9,50	5,50	6,77
GOBIERNO	11,65	16,33	9,84	7,01	3,53	9,21	13,50	11,40	6,82	16,06
HÁBITAT	14,16	12,63	14,28	10,06	13,55	10,37	7,86	10,00	7,98	7,35
HACIENDA	60,13	-	53,77	41,07	62,89	53,67	47,50	29,00	27,60	21,51
INTEGRACIÓN SOCIAL	9,63	4,38	9,15	9,34	9,98	8,73	6,68	9,90	5,67	5,71
MOVILIDAD	20,20	7,50	9,67	11,56	7,81	14,98	3,86	9,92	5,92	16,21
MUJERES			8,33	9,36	3,33	12,00	9,67			5,25
PLANEACIÓN	50,78		19,25	30,29	22,93	21,67				
SALUD	12,00	8,50	9,80	9,11	10,72	10,64	4,10	12,00	7,02	6,06
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	11,06	14,33	14,87	11,62	14,48	12,00	12,09	14,00	13,88	6,36
TIEMPO PROMEDIO	32,13	10,09	12,05	13,41	11,65	14,63	5,99	11,58	11,44	10,21

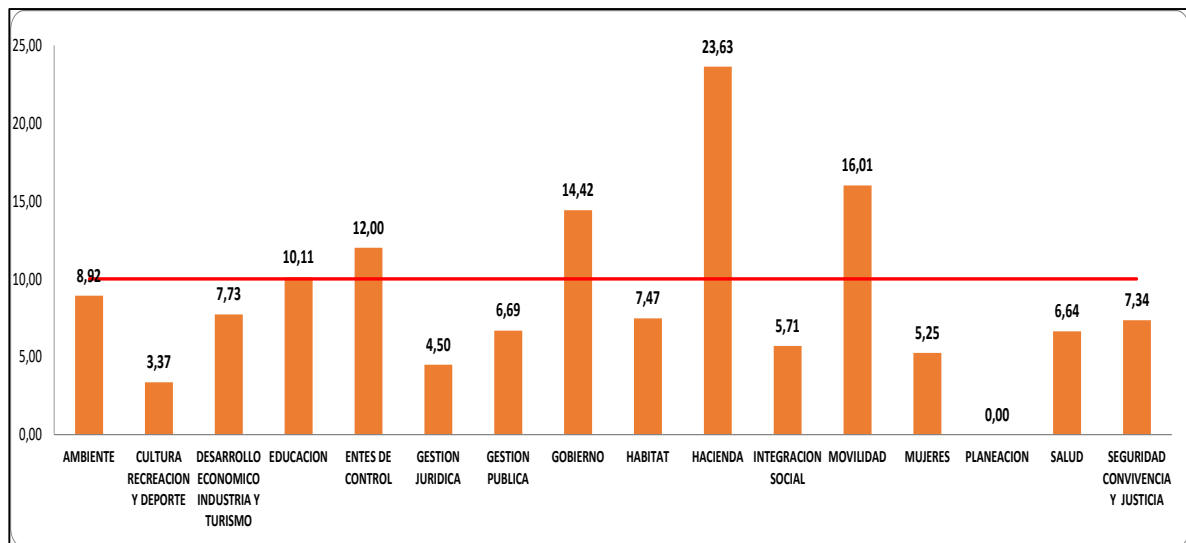
Tabla No 14. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sectores y tipología – Art 14 Ley 1755 de 2015
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

La Tabla No 14 muestra que, en octubre, ocho (8) 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, Movilidad, y Seguridad Convivencia y Justicia (1 tipología), Educación y Gobierno (2 tipologías), Desarrollo Económico (3 tipologías), Planeación (5 tipologías) y Hacienda (9 tipologías).

A continuación, en la Gráfica No 9 se presentan los tiempos promedio de cierre por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 15 días, de acuerdo con el Art 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755/2015: (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), en la cual se observa que dos (2) sectores del Distrito Capital (Hacienda, Planeación) presentan un tiempo promedio de cierre en el Sistema Bogotá Te Escucha superior a los términos establecidos para estas 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 01/11/2022



Gráfica No 10. Tiempo promedio días hábiles de respuesta, en tipologías con tiempo legal de 10 días Art 14 Ley 1755/2015
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

En la Gráfica No 10 se muestra el tiempo promedio de cierre por sector a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legamente 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 cuatro (4) sectores (Educación, Gobierno, Hacienda, Movilidad) y los Entes de Control, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.

Con respecto a la tipología "Consulta", con tiempo de respuesta de 30 días según lo establecido en el Art 14 de la Ley 1755/2015, la Tabla No 14 muestra que 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

La Tabla No 15 muestra las 10 entidades con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) en Bogotá Te Escucha:

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	29.627	76,70%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2.995	7,75%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	2.291	5,93%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	778	2,01%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	713	1,85%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL IPES	600	1,55%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	452	1,17%
CODENSA	412	1,07%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	316	0,82%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	278	0,72%
OTRAS ENTIDADES	164	0,42%
TOTAL	38.626	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 01/11/2022

La Tabla No 15 permite observar que la entidad con mayor número de peticiones vencidas en el Distrito Capital es la Secretaría Distrital de Hacienda con 29.627 peticiones que representan el 76,70% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital; en segunda posición se encuentra la Secretaría Distrital de Movilidad, con 2.995 peticiones vencidas, que representan el 7,75% 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; por otra parte, la

Secretaría Distrital de Movilidad pasó de ocupar la quinta posición en septiembre a ubicarse en octubre como 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 octubre 2022) muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO O MANEJO SISTEMA	TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE			
31.795	1.530	1506	24	1504	26	1506	24	1493	37	38	45	47
		98,43%	1,57%	98,30%	1,70%	98,43%	1,57%	97,58%	2,42%	2,48%	2,94%	3,07%

Tabla No 16. Evaluación de la Calidad de las respuestas emitidas por las entidades distritales

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

La población corresponde a 31.795 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de octubre; de estas, se tomó una muestra de 1.530 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras muestran que 1.506 respuestas evaluadas (98,43%) cumplen con el criterio de “Coherencia”, 1.504 (98,30%) cumple con el criterio de “Claridad”; 1.506 respuestas (98,43%) cumplen con el criterio de “Calidez”, y el 97,58% (1.493) cumplen con el criterio de “Oportunidad”. Se concluye que el 2,48% (38 respuestas) presentan incumplimiento en los criterios evaluados (Claridad, Coherencia, Calidez, Oportunidad), el 2,94% (45 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema” y el 3,07% (47) de las respuestas evaluadas presentan incumplimiento.

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.

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 octubre 2022), de cada una de las entidades distritales:

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	32	32	100%	0%
2	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	31	28	90%	10%
3	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	30	26	87%	13%
4	CODENSA	28	16	57%	43%
5	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	23	12	52%	48%
6	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	31	15	48%	52%
7	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	31	14	45%	55%
8	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	32	13	41%	59%
9	UNIVERSIDAD DISTRITAL	28	11	39%	61%
10	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE -IDRD	29	11	38%	62%
11	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	32	10	31%	69%
12	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	29	9	31%	69%
13	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	10	3	30%	70%
14	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	32	9	28%	72%
15	CONCEJO DE BOGOTA	27	7	26%	74%
16	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	31	8	26%	74%
17	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	32	8	25%	75%
18	SECRETARÍA GENERAL	32	8	25%	75%
19	DEPTOP ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL	25	6	24%	76%
20	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	32	7	22%	78%
21	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	30	6	20%	80%
22	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	31	6	19%	81%
23	EMPRESA DE TELEFONOS-ETB	21	4	19%	81%
24	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	32	6	19%	81%
25	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	32	6	19%	81%

26	FUNDACION GILBERTO ÁLZATE-FUGA	22	4	18%	82%
27	GAS NATURAL	23	4	17%	83%
28	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	23	4	17%	83%
29	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	29	5	17%	83%
30	CAPITAL SALUD EPS	30	5	17%	83%
31	SUBRED SUR OCCIDENTE	31	5	16%	84%
32	TRANSMILENIO	31	5	16%	84%
33	VEEDURIA DISTRITAL	25	4	16%	84%
34	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	28	4	14%	86%
35	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	22	3	14%	86%
36	SUBRED SUR	31	4	13%	87%
37	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO- IDT	8	1	13%	88%
38	INSTITUTO DE LAS ARTES-IDARTES	29	3	10%	90%
39	METRO DE BOGOTA S.A.	29	3	10%	90%
40	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	20	2	10%	90%
41	EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO-	23	2	9%	91%
42	ORQUESTA FILARMONICA-OFB	12	1	8%	92%
43	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	25	2	8%	92%
44	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	25	2	8%	92%
45	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	30	2	7%	93%
46	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	25	1	4%	96%
47	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	26	1	4%	96%
48	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	27	1	4%	96%
49	U.A.E CATASTRO DISTRITAL	29	1	3%	97%
50	SUBRED NORTE	31	1	3%	97%
51	CANAL CAPITAL	17	0	0%	100%
52	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA-EGAT	3	0	0%	100%
53	GRUAS Y PATIOS	18	0	0%	100%
54	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS	3	0	0%	100%
55	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	20	0	0%	100%

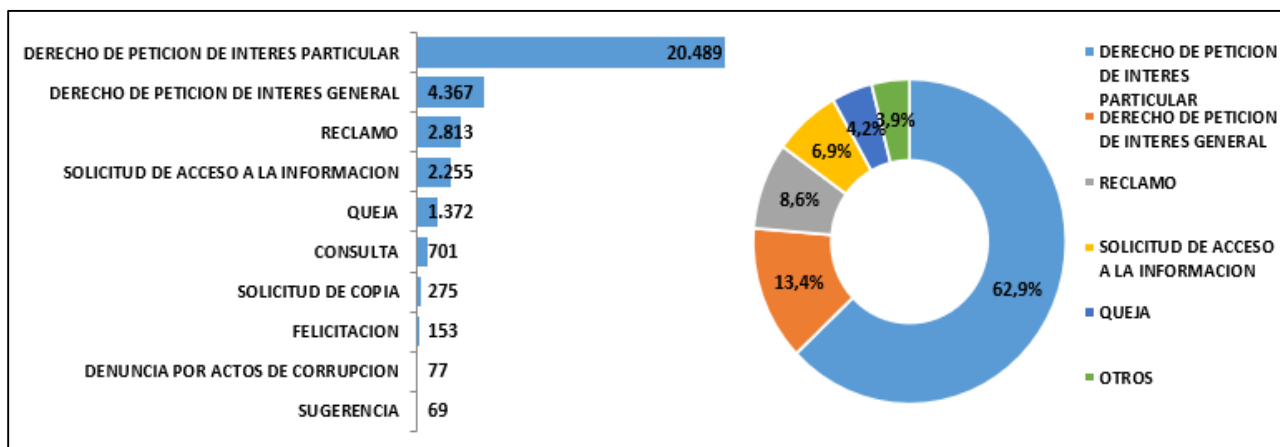
56	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDPYBA	30	0	0%	100%
57	LOTERÍA DE BOGOTÁ	24	0	0%	100%
58	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	27	0	0%	100%
59	SUBRED CENTRO ORIENTE	31	0	0%	100%

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

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 11 se muestra la clasificación de peticiones por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de octubre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 20.489 peticiones, que representan el 62,9% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.367 peticiones que representan el 13,4% del total registrado.

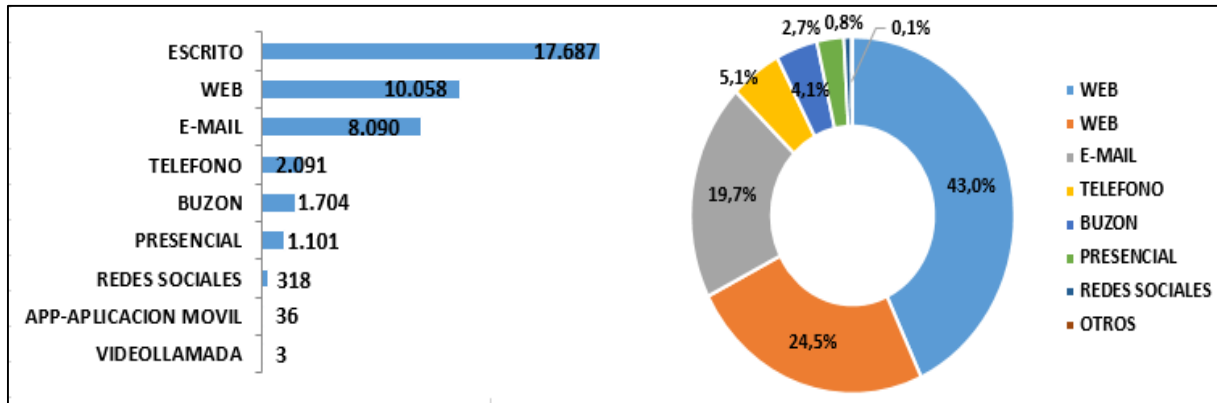
Frente al mes anterior (septiembre) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; igualmente, la tipología “Derecho de petición de interés general” continúa siendo la segunda tipología más utilizada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



Gráfica No 11. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

5. CANALES DE INTERACCIÓN

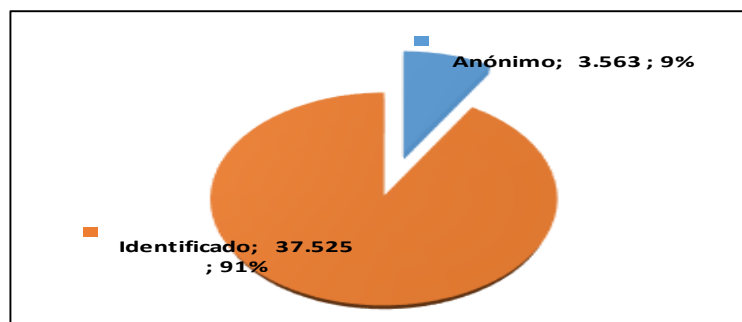


Gráfica No 12. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

La Gráfica No 12 muestra el registro de peticiones ciudadanas clasificadas por canales de interacción, la cual muestra que en el mes de octubre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Escrito” con 17.687 peticiones, que representan el 43,0% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Web” con 10.058 peticiones (24,5% del total registrado). Frente al mes anterior (septiembre) se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que el canal “Escrito” que en septiembre se ubicó en la tercera posición pasó a ubicarse en octubre como el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, desplazando a los canales “Web” y “Email” a la segunda y tercera posición respectivamente.

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

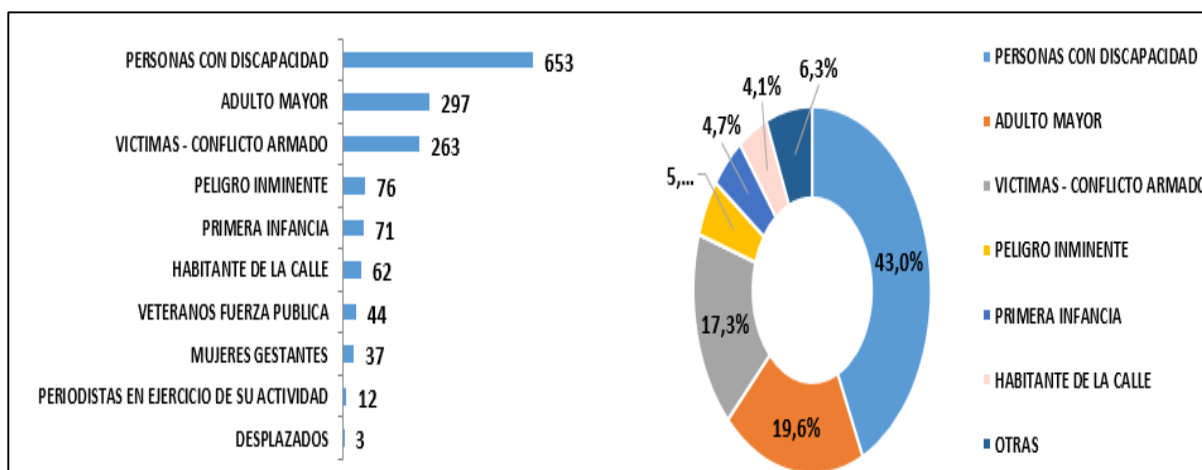


Gráfica No 13. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

En la Gráfica No 13 se observa que, del total de peticiones interpuestas en el mes de octubre por la ciudadanía, 37.525 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales representan el 91% del total de peticiones registradas, y 3.563 peticiones (9% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (septiembre) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (91%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 14. Condición del peticionario

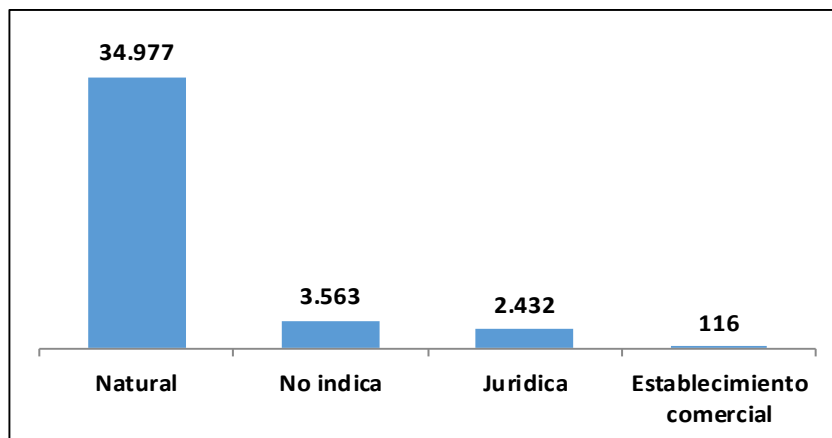
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

La Gráfica No 14 muestra que en el mes de octubre, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 1.225 peticiones (2,98% 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 (43,0% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Adulto mayor" con el 19,6% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha. Frente al mes anterior (septiembre), 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” continúa ubicándose como la segunda condición de peticionario con mayor registro en Bogotá te escucha.

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

La Gráfica No 15 muestra el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial); observándose que en el mes de octubre 34.977 peticiones fueron registradas por personas naturales, que representan el 85,13% del total registrado en el Distrito; 2.432 peticiones (5,92%) registraron como personas jurídicas, 116 peticiones (0,28%) como establecimiento comercial; y en 3.563 peticiones (8,67%) no se reporta esta información. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (septiembre), no se observa variación en la proporción de tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que los peticionarios identificados como “Personas naturales” continúan siendo los de mayor registro en Bogotá Te Escucha.



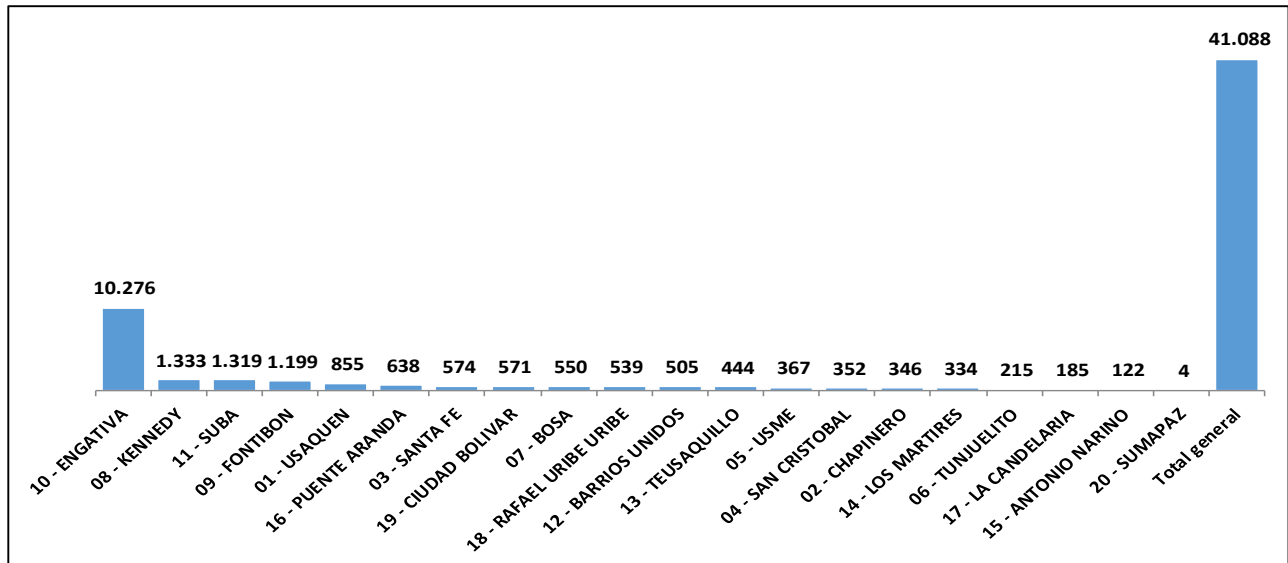
Gráfica No 15. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.

La Gráfica No 16 muestra la participación por Localidades del Distrito Capital, en la cual se observa que en el mes de octubre, en 20.728 peticiones (50,45% del total registrado en el mes de octubre) 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,

Kennedy y Suba las que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 10.276, 1.333 y 1.319 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 62,37% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de octubre.



Gráfica No 16. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2022

Frente al mes anterior (septiembre), 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; teniendo en cuenta que en octubre ingresó a este TOP la Localidad de Kennedy desplazando a la Localidad de Fontibón, que en octubre 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.

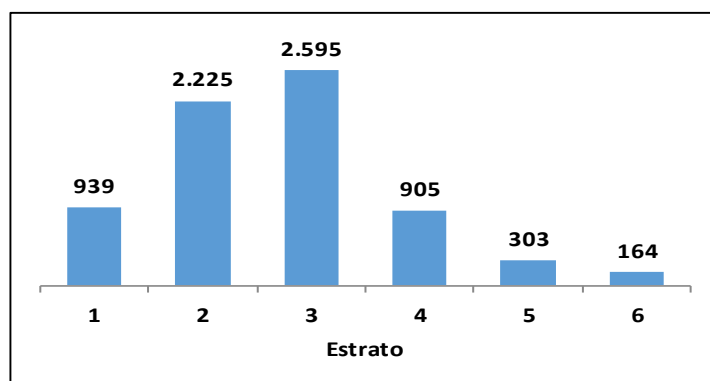
Seguidamente, en la Tabla No 18 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Kennedy, Suba), observándose que el tema “Contravenciones” es transversal en las tres Localidades más relacionadas con las peticiones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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVÁ	CONTRAVENCIONES	523
	COACTIVO	145
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	62
8-KENNEDY	CONTRAVENCIONES	119
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	63
	IMPUESTOS DISTRITALES	50
11 - SUBA	IMPUESTOS DISTRITALES	86
	CONTRAVENCIONES	78
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCION	69

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 01/11/2022

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 17. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2022

En la Gráfica No 17 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de octubre se registraron 7.131 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 17,4% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (2.595 peticionarios) que representan el 36,4% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de octubre; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 2” con 2.225 peticiones que representan el 31,2% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (septiembre) 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.

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 octubre en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 133 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	RESUMEN
MOVILIDAD	INSTITUTO DESARROLLO URBANO-IDU	Solicitud de integrante de veeduría ciudadana canal córdoba, quien manifiesta el incumplimiento de unos acuerdos con la comunidad, plantea inconformismos al diseño final y detalla lo ocurrido, preguntan nuevamente cuando es la fecha de reunión en campo para discutir alternativas presentadas por la comunidad .
		Ciudadano manifiesta preocupación por ejecución de obras entre la calle 134 y la calle 131b sin haber dado respuesta a la comunidad sobre los compromisos referidos en acta; detalla otras inquietudes, entre otros; y solicita le informen ¿por qué se iniciaron obras sin tener en cuenta las modificaciones propuestas por la comunidad?
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud de pavimentación de vías, teniendo en cuenta que los temas de inseguridad se han disparado al 100% falta de iluminación vías sin pavimentar y poca presencia policial. como ciudadana solicita revisión de esta situación y darle prioridad ya que está afectada.
		Derecho de petición solicitando los videos de las cámaras de la sede de Asojuntas
		Traslado Derecho de petición de la Junta de Acción comunal
		Solicitud de intervención de la calle 45 sur con transversal 72d
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Corporación de derechos humanos y justicia de genero solicita información acerca del estado actual de las acciones bajo su competencia según archivo adjunto

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Contrato proveedor mano de obra 004-2020
		Derecho de petición para la Alcaldía local de Kennedy al respecto de contrato de obra publica
		SINPROC No 3283042 de 2022
		SINPROC No 3295621 de 2022
		Trámite a requerimiento ciudadano (SINPROC 3290068-2022
		Tramite a requerimiento ciudadano (SINPROC 270847-2022
		Solicitud intervención ante construcción de infraestructura educativa colegio en la localidad de Kennedy
		Derecho de petición. justificaciones por que se expidió representación legal
		demora y abandono en obra publica
		Radicado Orfeo Veeduría no 20222200069272 asunto solicita se realice una rendición de cuentas y mesa de trabajo sobre contrato pavimentación tramo portal Usme-Usme pueblo
		Tramite a requerimiento ciudadano (SINPROC 285922-2022
		Tramite a requerimiento ciudadano (SINPROC 284457-2022
		Inconformidad con respuesta 20221320080311 sobre intervención de calle 49 sur # 89b 30
		Derecho de petición
		Radicado asociado 20225810092402 queja del proceso de la convocatoria
Denuncia derecho de petición solicitud de información valiosa intervención denuncia de irregularidades y control prevalente al derecho de petición.		
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Solicitud intervención ante problemáticas e irregularidades en la localidad de Ciudad Bolívar
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición Parque bio saludable para nuestros abuelitos
		Derecho de petición de estudiante de especialización en análisis de políticas públicas solicita información para la elaboración de un trabajo académico
		Entre otros solicita un concepto de forma y de fondo jurídico sobre entrega de representación legal de unidad residencial
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Derecho de petición de veedor ciudadano, para orden de compra

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Radicado Orfeo veeduría no 20222200071122 asunto solicita investigar anomalías presentadas en JAC Localidad VI
		Peticiones sobre desarrollo urbanístico y/o que tenga relación con la carrera 86 bis entre calles 42 f sur y 42 g sur. , entre otras.
		Derecho de petición solicitud expediente
		Medidas sobre los hogares de paso
		Adopciones y pedagogía
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicitud de información sobre la educación de los colegios distritales y privados de la localidad de Fontibón
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Solicitud de información respecto a horarios y jornadas laborales
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 3323988
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Ciudadana presenta reclamación administrativa
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Pregunta si una institución educativa puede abrir una nueva sede en la que va a operar parcialmente unos grados o servicios (cafetería o biblioteca) realizando la respectiva modificación de la licencia de funcionamiento?
HÁBITAT	U.AE DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	Solicitud intervención sobre temas en la rendición de cuentas del 24 de octubre de 2021
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Solicitud intervención sobre temas en la rendición de cuentas del 24 de octubre de 2021
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición en la modalidad de información.-contratos financiados por los recursos de los fondos de desarrollo local
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Derecho de petición, se pregunta sobre regulación en Bogotá del tema de licencias para preescolares de niños de primera infancia, entre otros.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Sindicato solicita información respecto a contratos de prestación de servicios
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Se refiere que vinculado en UPI le ha manifestado recibir maltrato. . . pide mirar archivo adjunto
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	DP. Veeduría con el propósito de dar cierre al ejercicio de control social retoma el proceso del cual se alejaron y demás de acuerdo con lo descrito en documento adjunto.

EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Régimen disciplinario docentes
AMBIENTE	JARDÍN BOTANICO-JBB	Programa de reforestación localidad octava Kennedy referencia-petición información y acompañamiento técnico ambiental silvicultural para reforestación arbórea.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición de información sobre funcionario secretaria distrital de gobierno y/o alcaldía de Usaquén.
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	SINPROC 3306125 CLOPS étnico
HÁBITAT	VANTI	Persona anónima interpone petición a la entidad de Vanti y la superintendencia de servicios públicos domiciliarios por uso de horno de gas en piqueteadero, siendo evidente que presenta una fuga de gas, solicita se tomen las medidas correspondientes de manera urgente.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Sugerencia para que se realice entrega de kit de aseo y kit de la mujer, así como mejor merienda
		Sugerencia sobre horario en UPI
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud de copia legible de documentos
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Sugerencia de interno sobre reglas, poner más de atención, útiles de aseo para acondicionar la casa y felicitación a las tías en general por su gran compromiso y apoyo para los chicos.
		Persona que se identifica como sordo no se siente bien por la comida restaurante, no funciona, salud. Pide cambiar las máquinas de limpieza, entre otros, en UPI
		Felicita a toda la unidad porque es la más bonita, también por la deliciosa comida, entre otros.
		Queja contra profesora de UPI Bosa, quien exige respeto y ella no da respeto a los beneficiarios al ejercer su autoridad como funcionaria, no da el ejemplo, exige de manera tosca y agresiva.
		Solicitan gimnasio para hacer deporte y algo de dotación para los internos
		Informa inconformidad con el salón de confección ya que tiene mucha demanda y pocas máquinas para trabajar, también falta material viéndose afectados
		Queja porque le negaron un vaso de jugo porque no estaba permitido repetir
		Solicitan la mejora de baños, zapatos y pintura para la casa
		Solicita más insumos para el taller de confecciones, telas, maquinas, materiales para disfrutar más del taller y aprender. y felicita a profesora de confección

INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Remiten para consideración y fines pertinentes comunicación en donde se solicita intervención e investigación sobre presuntas irregularidades en comedor comunitario
		Expresa inconformidad de algunos profesores por su poca asertividad mediante la comunicación... siempre piensan tener la razón sin darse la oportunidad de dialogar para llegar a un mutuo acuerdo en temas en los que se tienen dudas o inconvenientes
		Equipos de cómputo materiales la clase. felicita a profesora asistencia administrativa
		Felicita a los profesores y directivos de unidad y presenta petición, queja e inconformidad por la falta de materias de cómputo y de red (internet), falta de materiales para trabajos en teoría, tableros más nuevos, materiales de limpieza para toda la unidad y arreglo de infraestructura
		Queja contra profesora por que no se sabe dirigir hacia él, es muy imponente. sugiere que entreguen de aseo para el baño, que tengan más computadores en la sala por que hacen falta para todos
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Remite acuerdos a los que se llegaron en reunión y agradece a los funcionarios por apoyar la gestión en barrio Juan Pablo II
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Solicitud de kit de aseo personal
		Inconformidad frente a los líderes o jóvenes de autogobierno porque son atrevidos con los educadores fomentan el desorden, ocasionando que otros jóvenes sean más irrespetuosos, también tienen cierto favoritismo
	Aumento de comida en la UPI	
	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Solicitud para que se validen peticiones de personas con discapacidad y buscar soluciones
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Copia al derecho de petición solicitud rendimiento de cuentas de concejero local.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Solicitud de convenio
		Solicitud de atención por parte de los directivos
		Mejoras en la sala de sistemas
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	Oposición a otorgamiento de PUFA.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA	Solicitud implementos de aseo y útiles escolares

	NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON INSTITUTO DISTRITAL PARA	Solicitud implementos de aseo y de talleres
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Solicitud implementos taller
		Queja implementos de aseo en unidad
		Solicitud materiales de taller serigrafía unidad
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Solicitud intervención ante entidades para manejo de problemáticas en localidad de Ciudad de Bolívar
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Felicitación a profesores unidad
		Queja sobre el trato del profesorado en unidad
		Mayor atención del área jurídica en unidad
		Ampliación contenido académico en UPI
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud certificaciones
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicita archivo de respuestas de la Secretaria de Educación, que ya había solicitado y solo le entregaron dos. necesita todas las respuestas. envía historial de peticiones tomado del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.
HÁBITAT	VANTI	Remite acuerdos de reunión en el barrio Juan Pablo II - agradece a funcionarios que se hacen presentes para resolver sus problemáticas
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Remite acuerdos de reunión en el barrio Juan Pablo II - agradece a funcionarios que se hacen presentes para resolver sus problemáticas
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Petición de información sobre rectores de instituciones públicas que implementan la política de jornada única, relacionada con incremento salarial o sobresueldo, entre otros
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición - solicitud letrado
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Solicitud intervención para tratar problemáticas de localidad Ciudad Bolívar
		Derecho de petición invitación mesa de trabajo salón comunal alto de la cruz

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Se exponen situaciones en Localidad de Ciudad Bolívar sobre bar de ingesta de bebidas embriagantes y problemáticas asociadas, detallando normatividad
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Informa estafa por parte de guarda de seguridad de la entidad
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Solicitud para que se presenten los funcionarios a quienes les corresponda atender parte de las problemáticas localidad de Ciudad Bolívar
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Queja contra funcionario del IDIPRON, refiere que le prestó un dinero que no le regresó, hecho que ha repetido con muchas personas de la institución. refiere que el cargo lo consiguió con documentación falsa y solicita investiguen dichas certificaciones.
HÁBITAT	VANTI	Radicado Orfeo Veeduría no 20222200077112 asunto inconformidad con Vanti por datos errados en respuesta a peticionario
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Remite recordatorio para reunión con funcionarios a quienes les corresponda atender parte de su problemática
HÁBITAT	VANTI	Remite recordatorio para reunión con funcionarios a quienes les corresponda atender parte de su problemática
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Remite recordatorio para reunión con funcionarios a quienes les corresponda atender parte de su problemática
HÁBITAT	VANTI	Solicitud intervención ante problemáticas de la localidad de Ciudad Bolívar
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Adjunta carta para que el gobierno me preste atención y le brinde apoyo ya que se considera persona vulnerable. espera ser atendida por una entidad competente en apoyo a la ciudadanía vulnerable.
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	Referencia petición de interés particular y concreto. ? en virtud del Art 13 de la Constitución Política y la ley 1755 de 2015. lista de elegibles.
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Derecho de petición de ciudadana colombiana y veedora de la ciudad de Bogotá requiriendo respuesta sobre hechos que refiere en su comunicación
HÁBITAT	VANTI	Radicado Orfeo Veeduría No 20222200075172 asunto solicitud de silencio administrativo positivo contra Vanti gas natural - antecedente 20222200073972
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Solicitud para que barrio localidad de Suba sea nuevamente tenido en cuenta en las actividades que desarrolla el IDIPRON.

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Ciudadano indica que establecimiento restaurante presenta malas condiciones de salubridad, se hacen muchas funciones como son panadería restaurante venta de alcohol y juegos de azar, armándose desorden y afectando los residentes aledaños al lugar. Solicita se realice la correspondiente inspección y se tomen las medidas a las que haya lugar.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Derecho de petición- Bogotá
		Ciudadana solicita agendar cita para exponer la problemática presentada en IDIPRON acoso laboral maltrato verbal amenazas debido a la denuncia que interpuso en la Personería de Bogotá
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Ciudadano solicita información sobre las acciones que se están adelantando desde la alcaldía para garantizar el cumplimiento del exhorto contenido en providencia mencionada anteriormente, y otras relacionadas con baterías sanitarias, acceso, costo, restricciones entre otros
HÁBITAT	VANTI	Agradecimientos a funcionarios que los acompañaron y remiten los acuerdos a los cuales se llegaron con estos
HÁBITAT	VANTI	agradecimientos a funcionarios que los acompañaron y remiten los acuerdos a los cuales se llegaron con estos
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	SINPROC No 3323253 traslado por competencia de queja registrada por presuntos hechos de discriminación y xenofobia
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	SINPROC 3323253 -pide investigar los protocolos que se emplean dentro de centro para migrantes, detallando situaciones presentadas, manejo poco ético por parte de la psicosocial, vulnerando los derechos de la usuaria.
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Voluntario que dicta clases en UPI solicita lo tengan en cuenta para trabajar con IDIPRON
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	Denuncia
HÁBITAT	VANTI	Felicitaciones - venían con una expectativa negativa por mala experiencia en la atención el día anterior, pero en este día quedaron satisfechos con la consulta.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud acciones policivas y de control en monta llantas ubicado en Av Boyacá (imágenes anexas) donde vienen atacando a las personas que salen hacia Villavicencio, pinchan las llantas metros atrás que obligan a llegar a ellos, hay confabulación con vendedores de la vía y demás negocios del sector.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Traslado por competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio Radicación 22-330784-2

HÁBITAT	VANTI	Se registra felicitación para ser trasladada por competencia a la entidad Vanti
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Pide confirmar si el teatro al parque es un bien de interés cultural distrital
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	denuncia consumo de marihuana y demás drogas, al igual que venta por parte de estudiantes y otros en colegio, no hay control de la policía ni del colegio es una situación desgastante y peligrosa.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	Solicitud de entrevista con Dirección general
HÁBITAT	VANTI	Ciudadana interpone petición para que las entidades encargadas intervengan y brinden pronta solución, por tapa de alcantarilla desgastada y totalmente descubierta en la localidad de Usme, representando un peligro para toda la ciudadanía
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Reporta que una persona falleció hace diez días en un bar, la causa de muerte fue un paro cardíaco en el bar, pero nadie le dio primeros auxilios y nadie está capacitado en ese bar para ello.
GESTIÓN JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	Asunto respuesta a oficio no. 2-2022-16797 y 1-2022-16437 - solicitud base de datos veedurías ciudadanas Secretarías Jurídica Distrital y Planeación Distrital
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Incumplimiento de la ley 1801 de 2016
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicitud de directorio de colegios públicos y privados que ofrezcan educación media y media superior, con datos número de alumnos matriculados y los que hicieron transición
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud de visita técnica de control inspección y vigilancia a establecimiento de comercio panadería localidad 18 Rafael Uribe Uribe. solicitan a los entes de control que intervengan y se tomen los correctivos.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	Mora en el pago del servicio público de aseo que presta el citado operador en la ciudad de Bogotá.

Tabla No. 19. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2022

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

12. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

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

A continuación, en la Tabla No 20 se presenta dicho consolidado para el mes de septiembre/2022⁵:

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 24 de octubre de 2022.

Sector	Entidad	SEPTIEMBRE				
		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	4.740	4.740	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. del Servicio Civil Distrital	72	72	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaria Distrital de Gobierno	1.257	1.257	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público - DADEP	243	243	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	82	82	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.062	1.117	55	N.A.	95,08%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	361	361	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP	104	104	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	82	82	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	277	277	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	159	159	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	915	915	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	8	RECHAZADO POR VEEDURÍA DISTRITAL			
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	699	699	N.A.	N.A.	100,00%

Sector	Entidad	SEPTIEMBRE					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		
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	24	24	N.A.	N.A.	100,00%	
	Universidad Distrital	76	NO REPORTA				
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	0	0	N.A.	N.A.	100,00%	
	Secretaría Distrital de Salud	1.854	1.854	N.A.	N.A.	100,00%	
	Sub Red Sur	610	610	N.A.	N.A.	100,00%	
	Sub Red Sur Occidente	738	741	3	N.A.	99,60%	
	Sub Red Centro Oriente	362	362	N.A.	N.A.	100,00%	
	Sub Red Norte	384	384	N.A.	N.A.	100,00%	
	Capital Salud	106	RECHAZADO		N.A.	N/A	
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT	1	NO REPORTA				
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	2.520	2.520	N.A.	N.A.	100,00%	
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	98	98	N.A.	N.A.	100,00%	
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	351	351	N.A.	N.A.	100,00%	
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRDR	695	695	N.A.	N.A.	100,00%	

Sector	Entidad	SEPTIEMBRE				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	
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	23	23			100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	75	75	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	85	85	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	425	425	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	32	32	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.806	1.842	36	N.A.	98,05%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	20	20	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	269	272	3	N.A.	98,90%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	1.005	1.108	103	N.A.	90,70%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	3.532	3.532	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto de Desarrollo Urbano-IDU	1.343	1.343	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	348	348	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	640	55.178	54.538	N.A.	1,16%

Sector	Entidad	SEPTIEMBRE					Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS			
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS		
	Terminal de Transporte S.A.	83	83	N.A.	N.A.	100,00%	
	Grúas y patios	91	NO REPORTA				
	Metro de Bogotá S.A.	219	219	N.A.	N.A.	100,00%	
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.480	1.480	N.A.	N.A.	100,00%	
	Caja de Vivienda Popular - CVP	664	664	N.A.	N.A.	100,00%	
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	529	529	N.A.	N.A.	100,00%	
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	40	40	N.A.	N.A.	100,00%	
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	141	81.861	81.720	N.A.	0,17%	
	Codensa	47	NO REPORTA				
	Vanti	17	NO REPORTA				
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	22	NO REPORTA				
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	239	239	N.A.	N.A.	100,00%	
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	909	1.101	192	N.A.	82,56%	
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	162	162	N.A.	N.A.	100,00%	

Sector	Entidad	SEPTIEMBRE				
		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 JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	51	51	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	125	125	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	222	222	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	47	NO REPORTA			
TOTAL		32.571	168.806	136.650	0	19,29%

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/10/2022
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 21/10/2022

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 (septiembre 2022).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 32.571 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 168.806 peticiones lo cual muestra una diferencia de 136.650 peticiones⁶, llegando a un cumplimiento del 19,29%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 19,29% 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 (0,17%) y Transmilenio (1,16%).

Por otra parte, la Tabla No 24 muestra que siete (7) entidades no presentaron el informe para el periodo en revisión (septiembre 2022): Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT, Grúas y Patios,

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.

CODENSA, Vanti, Universidad Distrital, 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, Impuestos tasas y contribuciones, Urbanismo vivienda, Servicios públicos, Familia, 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 ocho (8) sectores del Distrito Capital (Ambiente, Educación, Gobierno, Hábitat, Hacienda, Movilidad, Planeación, Seguridad y Convivencia) que, de acuerdo a las tipologías, presentaron tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos en el Decreto 491 de 2020; y los siete (7) sectores (Cultura, Desarrollo Económico, Educación, Gobierno, Hacienda, Planeación, Seguridad Convivencia y Justicia) y Entes de Control 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 presentan peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) se les invita a dar respuesta de fondo atendiendo los términos legales establecidos.

- 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 en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010.

En ese sentido, se hace un llamado a las entidades (Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT, Grúas y Patios, CODENSA, Vanti, Universidad Distrital, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB – ESP, Personería de Bogotá) que no presentaron el Informe mensual contemplado en el Art. 3 del Decreto 371/2010 para el periodo en revisión.

Y 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
- Jardín Botánico-JBB
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Subred Sur Occidente
- Transmilenio

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”:

- Defensoría del Espacio Público
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC
- La Terminal de Transporte
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Cultura
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- Secretaría General
- Secretaría Jurídica Distrital
- Sur Red Norte
- Sub Red Centro Oriente
- Transmilenio
- U.A.E. Catastro Distrital
- Universidad Distrital
- Veeduría 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