



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME PETICIONES ENTIDADES  
DISTRITALES ENERO- 2023

Página 1 de 48

## INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES ENERO - 2023

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. FEBRERO DE 2023



## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C. ....	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C. ....	6
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C. ....	7
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR .....	12
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES .....	13
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS .....	15
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN .....	21
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS .....	28
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES .....	28
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....	32
5.	CANALES DE INTERACCIÓN .....	33
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO .....	33
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	34
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO .....	35
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	36
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO .....	37
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. ....	38
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 .....	41
13.	RECOMENDACIONES .....	45

## **INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES ENERO – 2023**

### **1. INTRODUCCIÓN**

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

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

A continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas 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 enero/2023,

---

<sup>1</sup> 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.

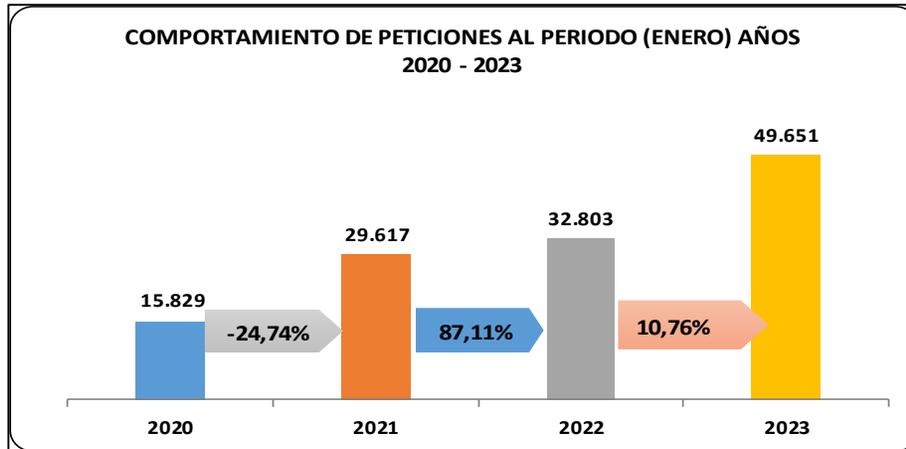
## 2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS								
PERIODO	2020	2021	2022	2023	Diferencia 2023 - 2022		Diferencia frente al mes anterior	
					No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.829	29.617	32.803	49.651	16.848	51,36%	10.395	26,48%
Febrero	22.659	30.108	39.485					
Marzo	24.896	38.990	50.868					
Abril	27.791	32.933	35.965					
Mayo	31.164	32.005	38.741					
Junio	32.998	31.930	30.859					
Julio	37.247	32.616	29.783					
Agosto	30.667	34.516	34.397					
Septiembre	38.794	36.767	32.571					
Octubre	37.642	35.867	41.088					
Noviembre	32.913	33.263	43.487					
Diciembre	26.526	31.887	39.256					
<b>TOTAL</b>	<b>359.126</b>	<b>400.499</b>	<b>449.303</b>					

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2020 a 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

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 2020 a 2023 (corte 31 de enero), 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 enero/2023 se registraron 49.651 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, presentándose un aumento de 10.395 peticiones (26,48%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (diciembre), y un aumento de 16.848 peticiones (51,36%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (enero de 2022).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de enero periodo 2019 a 2023  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

Con el propósito de complementar la información presentada y 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 2022 a 2023:

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
NOVIEMBRE	1/11/2022	30/11/2022	3939332022	4401362022	43.487

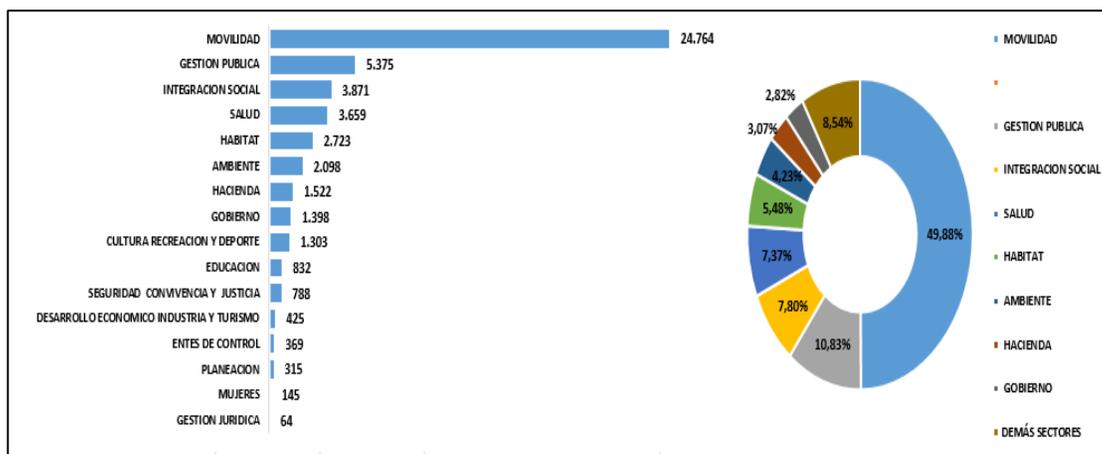
DICIEMBRE	1/12/2022	31/12/2022	4401382022	4813172022	39.256
AÑO 2023					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	1/01/2023	31/01/2023	12023	520502023	49.651

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2021- 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

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.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - enero 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

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 en el mes de enero: Movilidad con 24.764 peticiones que representan el 49,88% del total registrado en el Distrito Capital, Integración Social con 3.871 peticiones (7,80%), Salud con 3.659 peticiones (7,37%), Hábitat con 2.723 peticiones (5,48%), Ambiente con 2.098 peticiones (4,23%); las cuales acumulan 37.115 peticiones y representan el 74,76% del total de las peticiones registradas en

el mes de enero en Bogotá Te Escucha. 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 (diciembre), 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 continúa presentando aumento en el porcentaje de sus peticiones registradas, pasando de 19.709 peticiones en diciembre a 24.764 peticiones en enero 2023.

Por otra parte, estos mismos sectores (Movilidad, Integración Social, Salud, Hábitat, Ambiente) también se clasificaron en el mes anterior (diciembre) en el TOP de los cinco sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, con variaciones en la posición 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 enero, el porcentaje que estas representan frente a su sector y frente al total de peticiones registradas en el Distrito Capital:

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	22.344	90,23%	45,00%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1.013	4,09%	2,04%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	504	2,04%	1,02%
	TRANSMILENIO	500	2,02%	1,01%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	182	0,73%	0,37%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	149	0,60%	0,30%
	GRÚAS Y PATIOS	72	0,29%	0,15%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>24.764</b>	<b>100,00%</b>	<b>49,88%</b>

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	5.320	98,98%	10,71%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	55	1,02%	0,11%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>5.375</b>	<b>100,00%</b>	<b>10,83%</b>
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.815	98,55%	7,68%
	IDIPRON - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	56	1,45%	0,11%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL</b>		<b>3.871</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,80%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.864	50,94%	3,75%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	578	15,80%	1,16%
	SUBRED SUR	563	15,39%	1,13%
	SUBRED NORTE	345	9,43%	0,69%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	228	6,23%	0,46%
	CAPITAL SALUD EPS	80	2,19%	0,16%
	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	1	0,03%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>3.659</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,37%</b>
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.533	56,30%	3,09%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	531	19,50%	1,07%
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	321	11,79%	0,65%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	225	8,26%	0,45%
	CODENSA	44	1,62%	0,09%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	30	1,10%	0,06%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	21	0,77%	0,04%
	VANTI	18	0,66%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>2.723</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,48%</b>
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.016	48,43%	2,05%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	867	41,33%	1,75%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ	196	9,34%	0,39%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	19	0,91%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.098</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,23%</b>
<b>HACIENDA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.104	72,54%	2,22%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	243	15,97%	0,49%
	FONCEP - FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	120	7,88%	0,24%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	55	3,61%	0,11%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>1.522</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,07%</b>
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.154	82,55%	2,32%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	188	13,45%	0,38%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	56	4,01%	0,11%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>1.398</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,82%</b>
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDR	569	43,67%	1,15%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	349	26,78%	0,70%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	216	16,58%	0,44%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	73	5,60%	0,15%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	62	4,76%	0,12%
	CANAL CAPITAL	29	2,23%	0,06%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	5	0,38%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>		<b>1.303</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,62%</b>
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	718	86,30%	1,45%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	91	10,94%	0,18%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	23	2,76%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>832</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,68%</b>
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	673	85,41%	1,36%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	115	14,59%	0,23%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>788</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,59%</b>
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES-INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL	342	80,47%	0,69%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	75	17,65%	0,15%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	6	1,41%	0,01%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGION	2	0,47%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>425</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,86%</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>	VEEDURÍA DISTRITAL	204	55,28%	0,41%
	CONCEJO DE BOGOTA	112	30,35%	0,23%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	53	14,36%	0,11%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>369</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,74%</b>
<b>PLANEACIÓN</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	315	100,00%	0,63%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACIÓN</b>		<b>315</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,63%</b>
<b>MUJERES</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	145	100,00%	0,29%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>145</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,29%</b>
<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	64	100,00%	0,13%
<b>TOTAL SECTOR GESTION JURÍDICA</b>		<b>64</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,13%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>49.651</b>		<b>100,00%</b>

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 22.344 peticiones, que representan el 90,23% del total de peticiones registradas en su Sector y el 45,00% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

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

- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.815 peticiones que representan el 98,55% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,68% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.864 peticiones, que representan el 50,94% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,75% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.533 peticiones, que representan el 56,30% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,09% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 1.154 peticiones que representan el 82,55% del total de peticiones registradas en su Sector y el 2,32% del total registrado en el Distrito Capital.

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

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

SECTOR	dic-22	ene-23	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	19.709	24.764	25,65%
GESTION PUBLICA	3.631	5.375	48,03%
INTEGRACION SOCIAL	3.222	3.871	20,14%
SALUD	2.660	3.659	37,56%
HABITAT	2.277	2.723	19,59%
AMBIENTE	2.028	2.098	3,45%
HACIENDA	1.272	1.522	19,65%
GOBIERNO	1.006	1.398	38,97%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	934	1.303	39,51%
EDUCACION	752	832	10,64%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	615	788	28,13%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	442	425	-3,85%
ENTES DE CONTROL	303	369	21,78%
PLANEACION	188	315	67,55%
MUJERES	174	145	-16,67%
GESTION JURIDICA	43	64	48,84%
<b>TOTAL</b>	<b>39.256</b>	<b>49.651</b>	<b>26,48%</b>

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

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 enero con las registradas en el mes anterior (diciembre), la cual muestra una variación de 26,48% (10.395 peticiones); observándose que trece (13) sectores y los Entes de Control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo Planeación el Sector que presenta el mayor aumento en el porcentaje de peticiones registradas (67,55%).

A su vez, se observa que dos (2) sectores (Desarrollo Económico y Mujeres) presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas.

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

PETICIONES ENERO 2023						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS ENERO 2023	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS ENERO 2023	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	24.764	49,88%	9.658	5.597	15.255	43,00%
SALUD	3.659	7,37%	1.873	1.720	3.593	10,13%
HABITAT	2.723	5,48%	1.615	1.603	3.218	9,07%
INTEGRACION SOCIAL	3.871	7,80%	1.316	668	1.984	5,59%
GOBIERNO	1.398	2,82%	1.214	755	1.969	5,55%
HACIENDA	1.522	3,07%	319	1.577	1.896	5,34%
PLANEACION	315	0,63%	25	1.605	1.630	4,59%
AMBIENTE	2.098	4,23%	617	836	1.453	4,10%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.303	2,62%	888	300	1.188	3,35%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	788	1,59%	541	379	920	2,59%
EDUCACION	832	1,68%	497	349	846	2,38%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	425	0,86%	85	473	558	1,57%
GESTION PUBLICA	5.375	10,83%	354	105	459	1,29%
ENTES DE CONTROL	369	0,74%	236	64	300	0,85%
MUJERES	145	0,29%	89	70	159	0,45%
GESTION JURIDICA	64	0,13%	18	30	48	0,14%
<b>TOTAL</b>	<b>49.651</b>	<b>100%</b>	<b>19.345</b>	<b>16.131</b>	<b>35.476</b>	<b>100%</b>

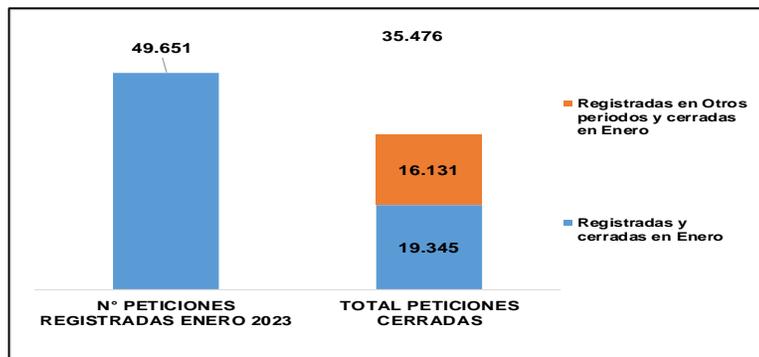
Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas<sup>3</sup> en el mes de enero 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 35.476 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 15.255 que representan el 43,00% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital.

En la segunda posición se encuentra el Sector Salud con 3.593 cierres que representan el 10,13% del total de cierres efectuados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha en enero.

Seguidamente, en la Gráfica No 3 se muestra la gestión de respuesta realizada en el mes de enero:



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2022

La Gráfica No 3 permite observar que, de las 49.651 peticiones que ingresaron en el mes de enero, se dio cierre a 19.365 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 30.306 peticiones, que representan el 61,03% del total registrado en el mes de enero en Bogotá Te Escucha.

En cuanto a la gestión de cierres y traslados del Sector Gestión Pública, en la Secretaría General a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha y la Línea 195, ingresa un gran número de peticiones, las cuales en su mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución. A continuación, en la Tabla No 6 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de enero:

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

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha	3.755	-
	Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía –Línea 195	511	
	Otras Dependencias Secretaría General	563	384
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		7	75
<b>TOTAL</b>		<b>4.836</b>	<b>459</b>

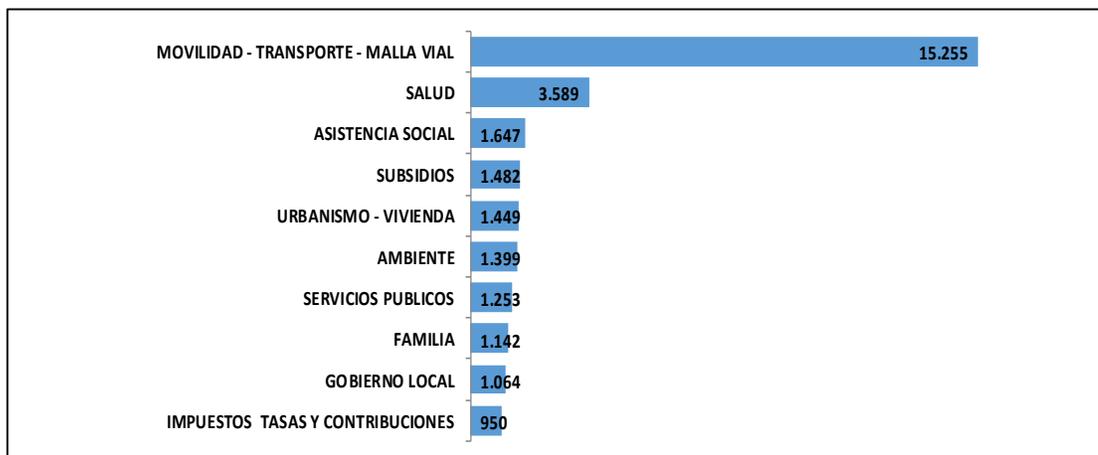
Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

La Tabla No 6 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 4.836, adelantados en un alto porcentaje (99,29%) por la Secretaría General. Con respecto a la gestión de respuesta, se emitieron 459 respuestas, de las cuales, 384 (83,66%) fueron emitidas por la Secretaría General y 75 (16,33%) por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

### 3.4. Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 51.598 respuestas emitidas en el mes de enero en el Distrito Capital en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, a continuación, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más recurrentes 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 01/02/2023

La Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 29.230 peticiones (82,39% del total de respuestas emitidas en el mes de enero en Bogotá Te Escucha); dentro

de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con 15.255 peticiones que representan el 43,00% del total de respuestas emitidas en el mes de enero en Bogotá Te Escucha; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" con 3.589 peticiones que representan el 10,12% del total de respuestas emitidas en el mes de enero en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (diciembre) 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.

Por otra parte, se observa que el tema "Financiero" que en diciembre 2022 se ubicó como el segundo más reiterado, en enero no se posicionó dentro de los 10 temas más reiterados en Bogotá Te Escucha; a su vez el tema "Salud" pasó a ocupar esta segunda posición.

Así mismo, la Gráfica No 4 muestra que ocho (8) de los temas mostrados en la Gráfica No 4, también se clasificaron en el mes anterior (diciembre) en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en enero ingresaron los temas "Gobierno Local" e "Impuestos tasas y contribuciones" desplazando fuera del TOP a los temas "Financiero" y "Economía informal" que en enero no se ubicaron dentro de los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital."

Seguidamente, en la Tabla No 7 se detallan los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de enero, 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	15	882	12.323	12	500	1.084	360	12	25	15.255	43,00%
SALUD	11	13	129	1.293	209	293	1.477	65	82	17	3.589	10,12%
ASISTENCIA SOCIAL	50	-	62	1.454	4	31	37	5		4	1.647	4,64%
SUBSIDIOS	18	-	12	1.072	1	5	5	364	5		1.482	4,18%

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
URBANISMO – VIVIENDA	39	3	104	1.108	5	19	31	93	47		1.449	4,08%
AMBIENTE	6	1	89	939	16	15	34	290		9	1.399	3,94%
SERVICIOS PÚBLICOS	13	5	438	464	4	177	91	50	6	5	1.253	3,53%
FAMILIA	47	8	81	752	98	61	62	9	2	22	1.142	3,22%
GOBIERNO LOCAL	10	15	585	324	-	86	26	13	2	3	1.064	3,00%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	73	-	35	493	1	79	180	49	39	1	950	2,68%
OTROS TEMAS	253	32	1.684	2.959	44	429	237	515	82	11	6.246	17,61%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>562</b>	<b>92</b>	<b>4.101</b>	<b>23.181</b>	<b>394</b>	<b>1.695</b>	<b>3.264</b>	<b>1.813</b>	<b>277</b>	<b>97</b>	<b>35.476</b>	<b>100%</b>

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

La Tabla No 7 muestra que la tipología con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 23.181 peticiones que representan el 44,92% del total de respuestas emitidas en el mes de enero en Bogotá Te Escucha en el mes de enero; en segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.101 peticiones que representan el 7,94% del total de respuestas emitidas en enero en Bogotá Te Escucha. Frente al mes anterior (diciembre) 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.

A su vez, la Tabla No 7 permite observar 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 12.323 peticiones que representan el 80,12%% del total de respuestas emitidas en el mes de enero con este tema; y la segunda tipología en este tema es el “Reclamo” con 1.084 peticiones que representan el 7,10% del total de respuestas emitidas en el mes de enero 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 enero (Movilidad, Salud, Hábitat, Integración Social, Gobierno):

**Sector Movilidad**

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	3.559	23,33%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	2.857	18,73%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	1.338	8,77%
IMPUGNACION DE COMPARENDOS	1.090	7,15%
ATENCION AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	999	6,55%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	5.412	35,48%
<b>TOTAL</b>	<b>15.255</b>	<b>100%</b>

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

La Tabla No 8 muestra que, en el Sector Movilidad, el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 23,33% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubicó el subtema “Revocatoria directa de comparendo”, con el 18,73% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (diciembre), no se observa variación en el subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que el subtema “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” también se ubicó en enero como el más reiterado en el Sector Movilidad; igualmente, se observa que el subtema “Revocatoria directa de comparendo” continúa siendo el segundo más reiterado en el Sector Movilidad.

**Sector Salud**

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	603	16,78%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	246	6,85%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	203	5,65%
B. AMBULATORIO C. EXTERNA GENERAL	163	4,54%
FALLAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE NO CUMPLEN CON ESTANDARES DE CALIDAD	122	3,40%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.256	62,79%
<b>TOTAL</b>	<b>3.593</b>	<b>100%</b>

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en enero es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 16,78% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” que representa el 6,85% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de enero. Frente al mes anterior (diciembre) 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.

### Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	826	25,67%
ACCESO A VIVIENDA	485	15,07%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	258	8,02%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	150	4,66%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	124	3,85%
ALIMENTOS SANOS Y SEGUROS - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	1.375	2,56%
<b>TOTAL</b>	<b>3.218</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

En este Sector, el subtema más reiterado es “Atención y Servicio a la Ciudadanía” que representa el 25,67% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Acceso a vivienda” con el 15,07% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (diciembre), se observa que el subtema “Atención y Servicio a la Ciudadanía” continúa siendo el más reiterado en el Sector Hábitat; a su vez, el subtema “Acceso a vivienda” continúa siendo el segundo más reiterado en el Sector Hábitat.

### Sector Integración Social

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de enero son “Enlace Social” y “Apoyos económicos adulto mayor” que representan el 23,94% y el 11,79% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector; hay que mencionar que, en el mes anterior, este Sector no se clasificó dentro de los cinco sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	475	23,94%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	234	11,79%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	206	10,38%
CANASTAS Y BONOS	145	7,31%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	137	6,91%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	787	39,67%
<b>TOTAL</b>	<b>1.984</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

## Sector Gobierno

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de enero es “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia)” con el 17,42% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Información de trámites y servicios” que representa el 16,86% del total de respuestas emitidas en el Sector; hay que mencionar que, en el mes anterior, este Sector no se clasificó dentro de los cinco sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 1801 DE 2016 CÓDIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	343	17,42%
INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	332	16,86%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	182	9,24%
ESPACIO PÚBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	130	6,60%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	115	5,84%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	867	44,03%
<b>TOTAL</b>	<b>1.969</b>	<b>100%</b>

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Ambiente

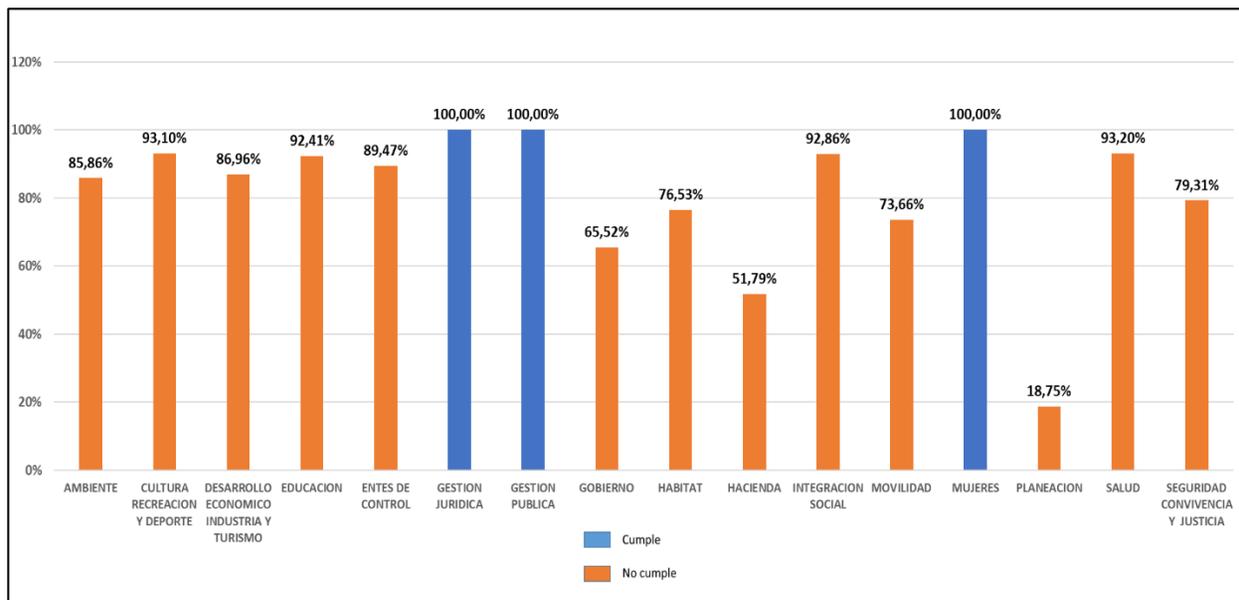
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

### 3.5. Tiempos de gestión

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 Art. 1 de la Ley 1755 del 2015.

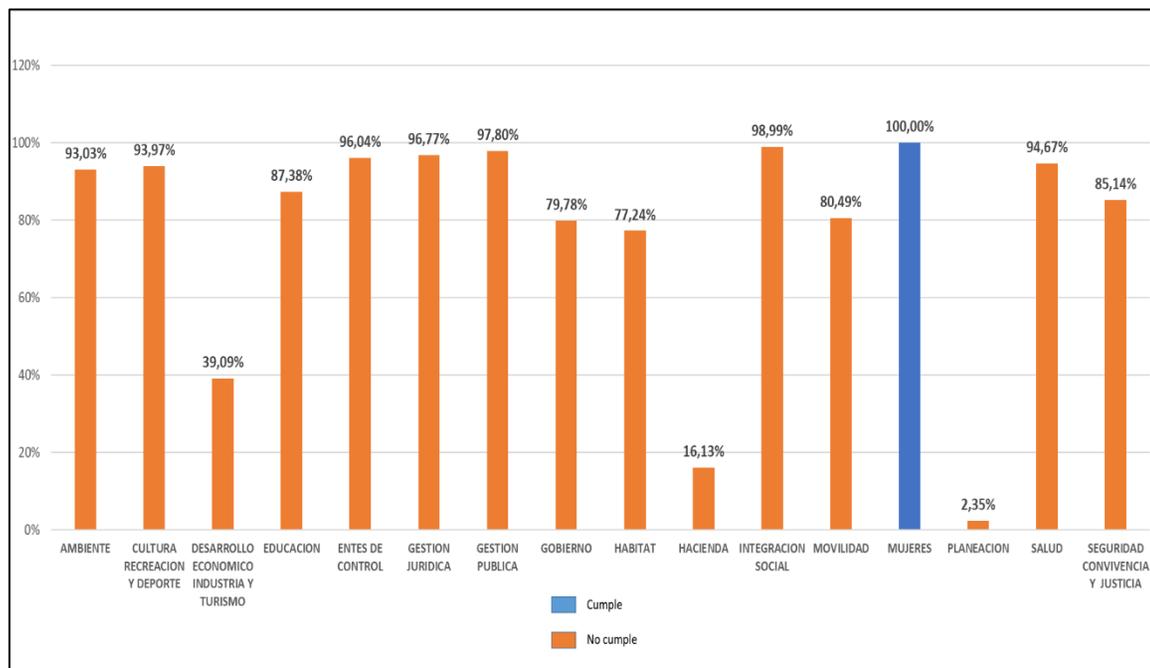
A continuación, se presenta el análisis de gestión por sector, entidades y tipologías, considerando tanto los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, así como los establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015.

Seguidamente, en la Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, para las tipologías “Solicitud de Copia” y “Solicitud de Información”, la cual detalla el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley; observándose que, durante el mes de enero, tres (3) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica, Gestión Pública y Mujeres) dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías:



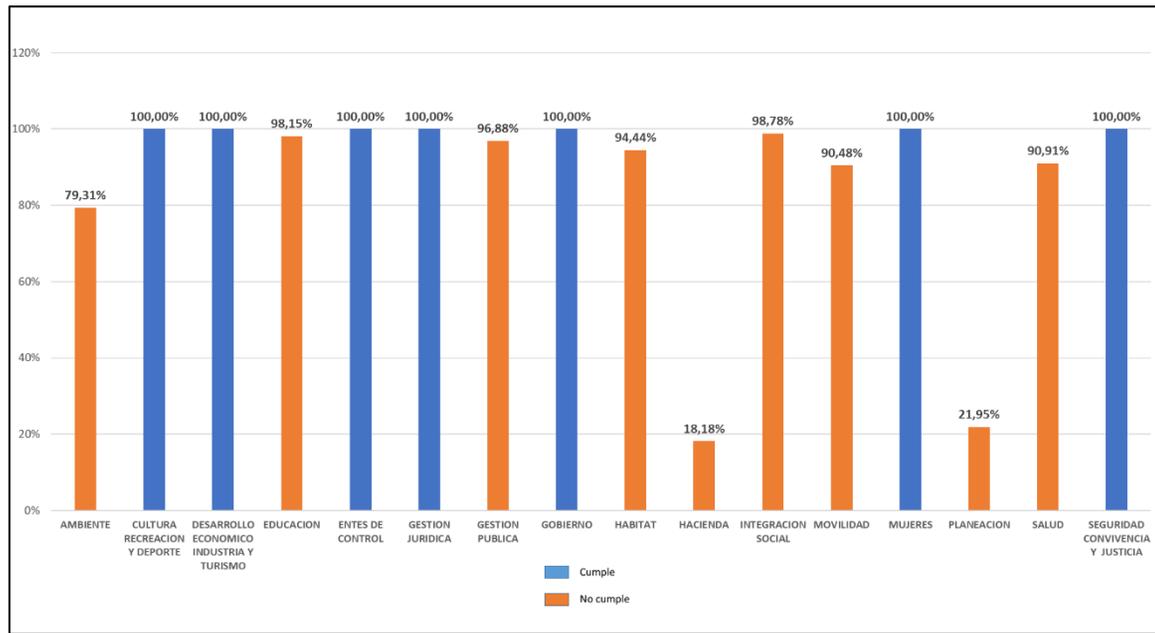
Gráfica No 5. Atención de peticiones en términos de Ley las tipologías Solicitud de Copia Solicitud de Información  
Fuente: Bogotá Te Escucha - generado 01/02/2023

A continuación, en la Gráfica No 6 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital (para las tipologías “Denuncias por actos de corrupción”, “Derechos de Petición de Interés General”, “Derechos de Petición de Interés Particular”, “Quejas”, “Reclamos”, “Sugerencias” y “Felicitaciones”) detallando el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley, en la cual se observa que, durante el mes de enero, un (1) Sector del Distrito Capital (Mujeres) dio respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías:



**Gráfica No 6. Atención de peticiones en términos de Ley tipologías Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones**  
Fuente: Bogotá Te Escucha - generado 01/02/2023

En la Gráfica No 7 se muestra la atención de peticiones en términos de ley por sectores del Distrito Capital, para la tipología “Consulta”, detallando el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley; en la cual se observa que, durante el mes de enero, seis (6) sectores del Distrito Capital (Cultura, Desarrollo Económico, Gestión Jurídica, Gobierno, Mujeres y Seguridad y convivencia) y los Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías:



Gráfica No 7. Atención de peticiones en términos de Ley tipología Consulta  
Fuente: Bogotá Te Escucha - generado 01/02/2023

A estos sectores que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones, se les hace un llamado especial, a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en Bogotá Te Escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.

Seguidamente, con el fin de complementar la información detallada en las gráficas anteriores, en la Tabla No 13 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por entidades del Distrito Capital para todas las tipologías, detallando el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley:

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
<b>SECTOR AMBIENTE</b>				
IDIGER - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	73,9%	84,2%	-	80,3%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
IDPYBA- INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	100,0%	97,1%	97,5%	97,2%
JBB - JARDIN BOTANICO	100,0%	100,0%	98,4%	99,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	100,0%	87,4%	65,4%	83,3%
<b>SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>				
CANAL CAPITAL	-	87,5%	0,0%	82,4%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	-	100,0%	-	100,0%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IDPC - INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IDRD - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	100,0%	89,5%	72,9%	88,1%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	-	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>				
AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	-	-	-	-
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	-	100,0%	100,0%	100,0%
IPES- INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL	100,0%	29,7%	100,0%	30,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	68,3%	85,0%	71,8%
<b>SECTOR EDUCACIÓN</b>				

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
IDEP -INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO	-	95,7%	100,0%	96,2%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	100,0%	88,7%	92,9%	89,9%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	50,0%	76,7%	83,3%	76,5%
<b>ENTES DE CONTROL</b>				
CONCEJO DE BOGOTA	-	90,4%	100,0%	91,2%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	-	97,8%	75,0%	94,3%
<b>SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>				
SECRETARIA JURIDICA	100,0%	96,8%	100,0%	97,9%
<b>GESTIÓN PÚBLICA</b>				
SECRETARÍA GENERAL	100,0%	98,9%	100,0%	99,0%
DEPTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	95,7%	88,1%	100,0%	92,0%
<b>SECTOR GOBIERNO</b>				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100,0%	97,4%	100,0%	97,7%
IDPAC- INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	100,0%	85,5%	85,7%	86,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	100,0%	79,2%	59,6%	78,8%
<b>SECTOR HÁBITAT</b>				
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	100,0%	70,7%	57,1%	70,6%
CODENSA	0,0%	32,4%	0,0%	31,8%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	100,0%	99,4%	94,7%	99,2%
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	100,0%	97,1%	100,0%	97,4%
SECRETARÍA DISTITALDEL HÁBITAT	95,0%	86,2%	76,3%	83,5%
UAESP-U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS	100,0%	63,6%	42,9%	63,8%
VANTI	-	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR HACIENDA</b>				
U.A. E CATASTRO DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
FONCEP- FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	100,0%	97,1%	98,2%	97,8%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	-	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	12,2%	4,4%	6,3%	5,4%
<b>SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL</b>				
IDIPRON - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	100,0%	98,0%	-	98,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	98,8%	99,0%	92,9%	99,0%
<b>SECTOR MOVILIDAD</b>				
GRUAS Y PATIOS	-	100,0%	100,0%	100,0%
IDU- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-	81,8%	95,5%	68,7%	88,4%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
METRO DE BOGOTA S.A.	-	100,0%	97,1%	99,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	90,5%	78,0%	90,9%	78,1%
TRANSMILENIO	100,0%	97,7%	77,8%	97,4%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	-	100,0%	93,3%	98,9%
<b>SECTOR MUJERES</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
<b>SECTOR PLANEACIÓN</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	22,0%	2,4%	18,8%	3,0%
<b>SECTOR SALUD</b>				
CAPITAL SALUD EPS	-	34,6%	40,0%	34,7%
EGAT-ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA	-	100,0%	-	100,0%
IDCBIS - INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	-	100,0%	-	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	75,0%	96,6%	93,3%	96,4%
SUBRED CENTRO ORIENTE	100,0%	97,9%	78,6%	97,2%
SUBRED NORTE	-	99,8%	100,0%	99,8%
SUBRED SUR	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED SUR OCCIDENTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	100,0%	84,0%	52,2%	83,4%
U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	-	98,5%	97,1%	98,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>65,8%</b>	<b>77,0%</b>	<b>77,8%</b>	<b>76,9%</b>

Tabla No 13. Atención de peticiones en términos de Ley por Entidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

La Tabla No 13 muestra que, durante el mes de enero, 17 entidades del Distrito Capital y un Ente de Control (Personería de Bogotá) dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías.

A las entidades que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones, se les hace un llamado especial, a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en Bogotá Te Escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.

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

A continuación, en la Tabla No 14 se muestran las 10 entidades con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta corte 30 enero) en Bogotá Te Escucha:

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	10.139	47,56%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	4.930	23,12%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	2.071	9,71%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	527	2,47%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	499	2,34%
CAPITAL SALUD	434	2,04%
CODENSA	424	1,99%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	396	1,86%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT	313	1,47%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	294	1,38%
OTRAS ENTIDADES	1.292	6,06%
<b>TOTAL</b>	<b>21.319</b>	<b>100%</b>

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

La Tabla No 14 permite observar que la entidad con mayor número de peticiones vencidas en el Distrito Capital es la Secretaría Distrital de Hacienda con 10.139 peticiones que representan el 47,56% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se encuentra la Secretaría Distrital de Movilidad, con 4.930 peticiones vencidas, que representan el 23,12% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior, la Secretaría Distrital de Hacienda continúa siendo la entidad del Distrito Capital con mayor número de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, observándose una disminución en la cifra de peticiones vencidas en esta entidad, teniendo en cuenta que en diciembre presentó 17.496 peticiones vencidas (56,71% del total vencido en el Distrito Capital), pasando en enero a 10.139 peticiones vencidas, que representan el 47,56% del total vencido 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 enero 2023) muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO SISTEMA		TOTAL PETICIONES CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	
35.251	1.253	1.231	22	1.231	22	1.231	22	1.175	78	1.166	87	89
		98%	2%	98%	2%	98%	2%	94%	6%	93%	7%	7%

Tabla No 15. 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 01/02/2023

La población corresponde a 35.251 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de enero; de estas, se tomó una muestra de 1.253 respuestas para la respectiva evaluación.

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

Las cifras muestran que 1.231 respuestas evaluadas (98%) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad” y “Calidez”; 1.175 respuestas (94%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; el 93% (1.166) respuestas cumplen con el “Manejo del Sistema”. Se concluye que el 7% (89 respuestas) presentan incumplimiento.

A continuación, en la Tabla No 16 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 enero 2023), de cada una de las entidades distritales:

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

**Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

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

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

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

No	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	26	26	100%	0%
2	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	25	23	92%	8%
3	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	26	21	81%	19%
4	CODENSA	23	14	61%	39%
5	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	25	13	52%	48%
6	CAPITAL SALUD EPS	24	12	50%	50%
7	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	26	12	46%	54%
8	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	25	11	44%	56%
9	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	5	2	40%	60%
10	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	26	10	38%	62%
11	CONCEJO DE BOGOTÁ	22	8	36%	64%
12	TRANSMILENIO	25	8	32%	68%
13	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	16	5	31%	69%
14	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	26	7	27%	73%
15	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	26	7	27%	73%
16	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	26	7	27%	73%
17	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	19	5	26%	74%
18	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	19	5	26%	74%
19	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA- EGAT	4	1	25%	75%
20	VEEDURÍA DISTRITAL	20	5	25%	75%
21	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	26	6	23%	77%
22	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	26	6	23%	77%
23	DEPTO ADTVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	20	4	20%	80%
24	UNIVERSIDAD DISTRITAL	23	4	17%	83%
25	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	26	4	15%	85%
26	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	26	4	15%	85%
27	CANAL CAPITAL	14	2	14%	86%

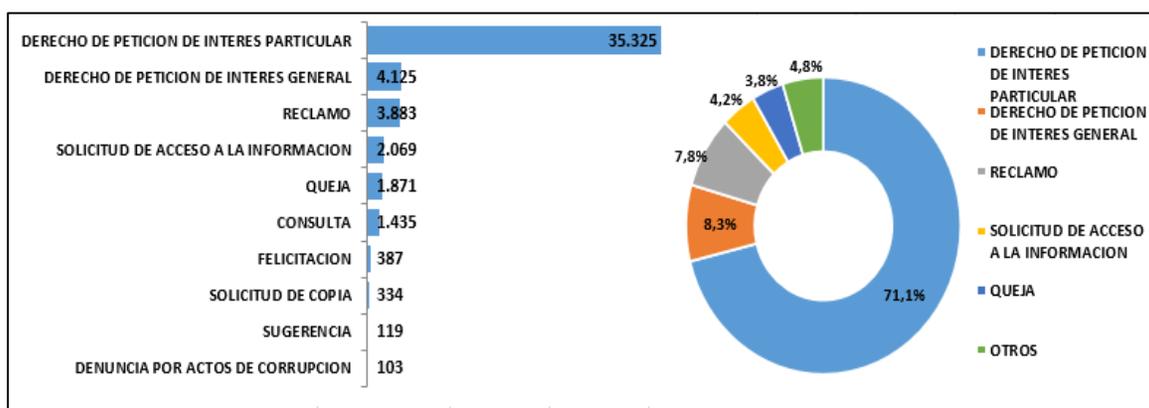
No	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
28	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	24	3	13%	88%
29	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	25	3	12%	88%
30	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	17	2	12%	88%
31	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	20	2	10%	90%
32	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	23	2	9%	91%
33	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	24	2	8%	92%
34	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	24	2	8%	92%
35	IDEPE- INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	13	1	8%	92%
36	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	17	1	6%	94%
37	ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	19	1	5%	95%
38	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	19	1	5%	95%
39	GAS NATURAL	19	1	5%	95%
40	IDPC-INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	20	1	5%	95%
41	FONCEP- FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	21	1	5%	95%
42	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	23	1	4%	96%
43	JBB - JARDÍN BOTANICO DE BOGOTÁ	24	1	4%	96%
44	IDPYBA - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	25	1	4%	96%
45	SUBRED NORTE	25	1	4%	96%
46	SUBRED SUR	25	1	4%	96%
47	GRUAS Y PATIOS	14	0	0%	100%
48	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	24	0	0%	100%
49	IDCBIS- INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA INNOVACIÓN EN SALUD	3	0	0%	100%
50	IDRD-INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	24	0	0%	100%
51	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	18	0	0%	100%
52	LOTERÍA DE BOGOTA	19	0	0%	100%
53	METRO DE BOGOTA S.A.	24	0	0%	100%
54	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	7	0	0%	100%

No	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
55	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	22	0	0%	100%
56	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	21	0	0%	100%
57	SECRETARÍA GENERAL	25	0	0%	100%
58	SUBRED CENTRO ORIENTE	25	0	0%	100%
59	SUBRED SUR OCCIDENTE	25	0	0%	100%

Tabla No 16. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá Te Escucha – cerradas enero 2023

#### 4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

A continuación, en la Gráfica No 8 se muestra la clasificación de peticiones por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de enero, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 35.325 peticiones, que representan el 71,1% del total registrado en el mes en Bogotá Te Escucha; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.125 peticiones que representan el 8,3% del total registrado.



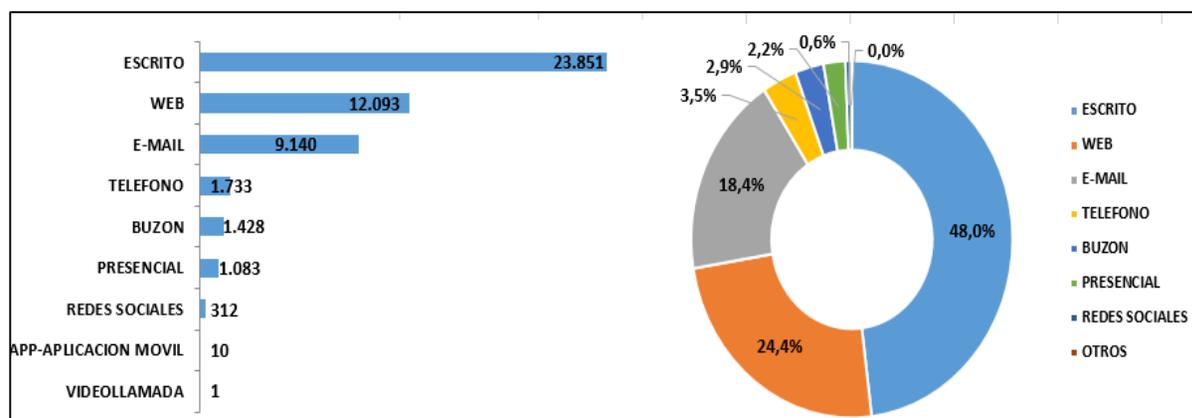
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

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

la tipología “Derecho de petición de interés general” continúa siendo la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía.

## 5. CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

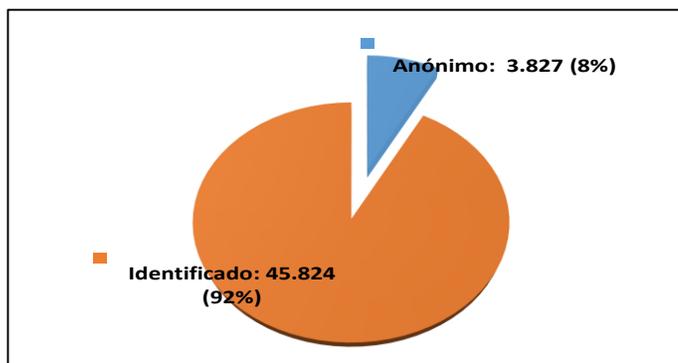
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

En la Gráfica No 9 se muestra el registro de peticiones ciudadanas clasificadas por canales de interacción, la cual permite concluir que en el mes de enero el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Escrito” con 23.851 peticiones, que representan el 48,0% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Web” con 12.093 peticiones (24,0% del total registrado).

Frente al mes anterior (diciembre) no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes el canal “Escrito” también se posicionó como el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones. Por otra parte, se observa variación en el segundo canal más utilizado por la ciudadanía, destacándose que el canal “Web” pasó de la tercera posición en diciembre a ubicarse como el segundo canal más utilizado, con un aumento importante, teniendo en cuenta que pasó de 7.629 en diciembre (19,5%) a 12.093 en enero (24,4% del total registrado en Bogotá Te Escucha).

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

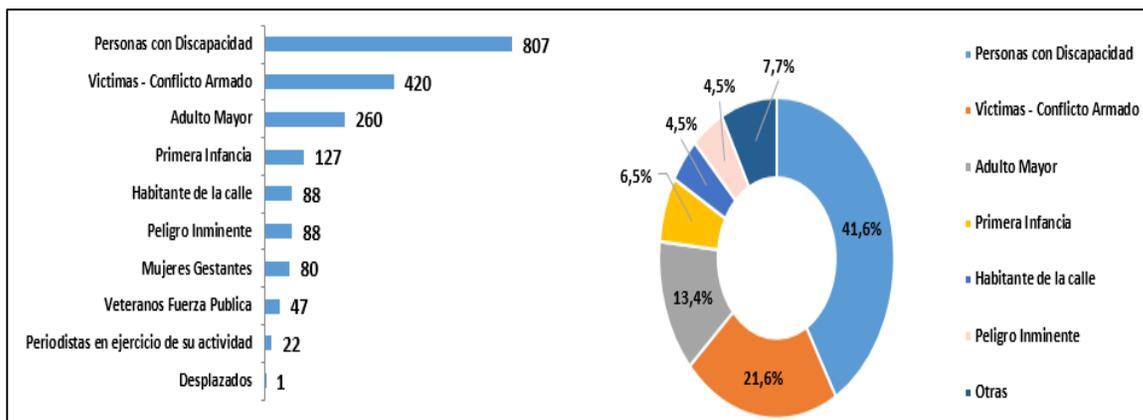
En la Gráfica No 10 se observa que, del total de peticiones interpuestas en el mes de enero por la ciudadanía, 45.824 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales representan el 92% del total de peticiones registradas, y 3.827 peticiones (8% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (diciembre) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (92%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá Te Escucha.



Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

## 7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



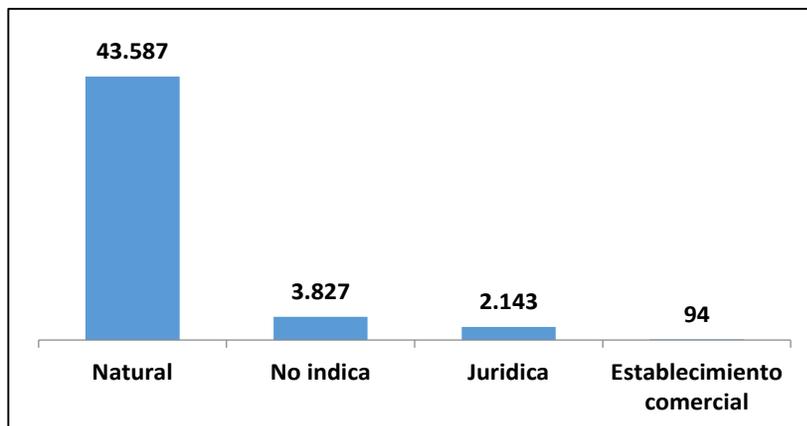
Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

La Gráfica No 11 muestra que en el mes de enero, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, en 1.940 peticiones (3,91% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas con discapacidad, víctimas de conflicto armado, adulto mayor, primera infancia, habitante de calle, 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 (41,6% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con el 21,65% 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 (diciembre), no se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que "Personas con discapacidad" también se ubicó como la condición del peticionario con mayor registro en Bogotá Te Escucha; por otra parte, se observa que la condición "Víctimas del conflicto" que en diciembre se clasificó en la tercera posición, pasó a ubicarse en enero en la segunda posición, como condición de peticionario con mayor registro en Bogotá Te Escucha.

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



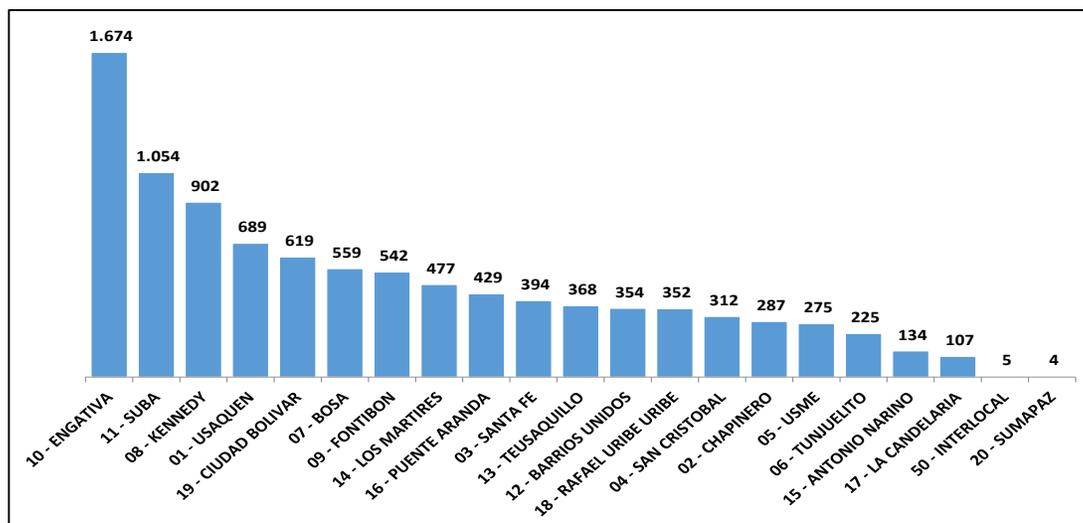
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

La Gráfica No 12 presenta el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha, clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial), la cual muestra que en el mes de enero 43.587 peticiones fueron registradas por personas naturales, que

representan el 87,79% del total registrado en el Distrito; 2.143 peticiones (4,32%) registraron como personas jurídicas, 94 peticiones (0,19%) como establecimiento comercial; y en 3.827 peticiones (7,71%) no se reporta esta información. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (diciembre), no se observa variación en la proporción de tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que los peticionarios identificados como “Personas naturales” continúan siendo los de mayor registro en Bogotá Te Escucha.

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



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

En la Gráfica No 13 se presentan las cifras de peticiones registradas por localidad (origen de la petición - zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), cabe aclarar que esta información corresponde a las peticiones en las cuales diligenció este campo al momento de registrar la misma; observándose que en el mes de enero, en 9.762 peticiones (19,66% del total registrado en el mes) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición, siendo las localidades de Engativá, Suba y Kennedy las que tienen más peticiones con 1.674, 1.054 y 902 respectivamente, las cuales acumulan el 37,18% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de enero.

Frente al mes anterior (diciembre), se observa que, las localidades Engativá y Suba también se ubicaron 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; destacándose que la Localidad de Engativá continúa siendo la localidad con más

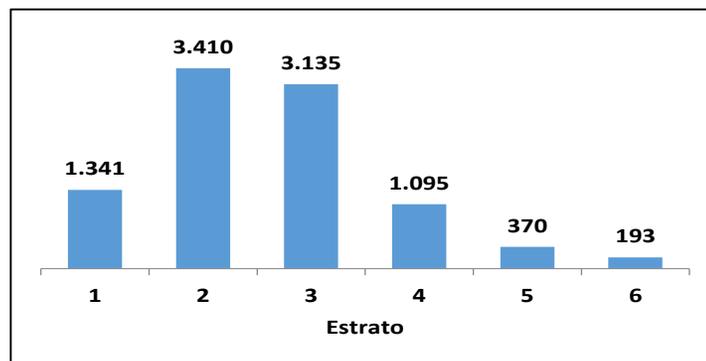
peticiones, de acuerdo con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones.

A continuación, en la Tabla No 17 se presentan los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Suba, Kennedy), la cual muestra 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	396
	COACTIVO	104
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	54
11 - SUBA	CONTRAVENCIONES	83
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	38
	IMPUESTOS DISTRITALES	37
8 -KENNEDY	CONTRAVENCIONES	115
	EMERGENCIA COVID-19	32
	IMPUESTOS DISTRITALES	32

Tabla No. 17. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

## 10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato socioeconómico  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

En la Gráfica No 14 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de enero se registraron 9.544 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 19,2% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (3.410 peticionarios) que representan el 35,7% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de enero; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 3” con 3.135 peticiones que representan el 32,8% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (diciembre) se observa variación en cuanto al estrato con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, esta posición estuvo ocupada por el “Estrato 3” que en enero pasó a ubicarse en la segunda posición como estrato con mayor registro.

### **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 enero en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 37 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Solicita existencia y representación legal de fundación
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	D.P ciudadano solicita información de cada entidad, sobre programas apoyo económico (subsídios contribuciones apoyos monetarios) a población sujeto de especial protección constitucional
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Petición de información SED Bogotá cátedra de ética y valores
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicita información sobre contratación en el 2022 y datos de funcionarios sobre los que cursa investigación de carácter disciplinario
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	Ciudadana solicita intervención del defensor del ciudadano, para que se realice reunión con la Dirección Técnica de Predios, no han podido llegar a acuerdo para desocupar el predio de propiedad de persona de tercera edad

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Ciudadano solicita información sobre secretarías y oficinas del distrito que cuentan con personal bilingüe
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Manual de funciones
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Manual de funciones
		D.P - solicitud de información -ciudadano que ejerce el cargo de alcalde mayor de IDIPRON en representación de todos los beneficiarios solicita rendición de cuentas sobre inversión del presupuesto, entre otros temas
		Apoyo en capacitaciones talleres formativos donaciones y/o convenios
		Uso de listas de elegibles
		D.P. incremento anual cuota alimentaria ciudadano solicita se tenga en cuenta el proceso ejecutivo de alimentos en contra de contratista del IDIPRON -cuota alimentaria
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Queja contra colegio por no entrega de documentos de su hijo al no encontrarse a paz y salvo
		Queja contra establecimiento educativo, solicita los documentos para poder matricular a su hijo en otra institución.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Sugerencia quiere que arreglen las canchas de micro y de futbol.
		Sugerencia más comida para los grandes
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Ventanilla virtual IVVC-JVV-denuncia
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Control político y social en la gestión pública referencia Derecha de Petición
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Denuncia bar ubicado en localidad Tunjuelito, que no cumple las condiciones de salubridad para funcionar
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Datos Secretaría de Educación
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Condiciones locativas para la prestación del servicio de un restaurante que no cuenta con lo necesario para la atención al público
		Derecho de petición de interés general - Ciudadana de la Localidad de Engativá solicita hacer una visita a establecimiento de comercio - cafetería, en el que se identifican varias anomalías

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Solicitud de espacio de dialogo para la articulación con cabildo indígena
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Le citaron a inspección localidad de Teusaquillo informando que la correspondencia no llegó a la dirección porque no existe dueña bar que funciona de manera irregular
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Docente de colegio pone en conocimiento las irregularidades realizadas por el rector en la contratación de la tienda escolar del colegio
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud pavimentación
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicitud de copia o información
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Pide que las rutas sean un poco más limpias, entre otros
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Radicado Orfeo Veeduría no 20222200100512 asunto solicitud de información sobre contratos
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Derecho de Petición -solicitud cupo programa para su hijo quien fue focalizado y caracterizado en dos ocasiones por parte de funcionarios
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Peticionaria solicita se expida certificado de representación legal de fundación.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud reubicación canecas basura
		Derecho de petición para que sea restablecido el subsidio del adulto mayor tipo c
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 318831 de 2022
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC no. 318949 de 2022
		Traslado por competencia Derecho de petición radicado No.20228003534912
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Ciudadano denuncia las malas acciones y prácticas de contratista de la entidad

Tabla No. 18. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

La Tabla No 18 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 19 se presenta dicho consolidado para el mes de diciembre/2022<sup>5</sup>:

SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	5.025	5.025	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Administrativo del Servicio Civil	410	410	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.418	1.418	N.A.	N.A.	100,00%

<sup>5</sup> Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 23 de enero de 2023.

SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE				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	
	Dpto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	302	302	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	42	42	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	616	616	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	111	111	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP	123	126	3	N.A.	97,62%
	Lotería de Bogotá	139	139	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Planeación	143	143	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	110	110	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social – IPES	839	839	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	5	50	45	N.A.	10,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	481	482	1	N.A.	99,79%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP	20	20	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	53	0	N.A.	53	0,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDC BIS		0	N.A.	N.A.	N/A
	Secretaría Distrital de Salud	1.430	1.430	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	387	387	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	442	441	N.A.	1	99,77%
	Sub Red Centro Oriente	333	333	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	331	331	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	132	422	290	N.A.	31,28%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT	N.A.	<b>NO REPORTA</b>			
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	2.373	2.373	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE				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 Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON	15	15	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	118	118	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR D	266	627	361	N.A.	42,42%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB	6	6	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC	43	43	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA	58	58	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes – IDARTES	232	247	15	N.A.	93,93%
	Canal Capital	23	23	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.151	1.625	474	N.A.	70,83%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	27	27	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	264	265	1	N.A.	99,62%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	587	667	80	N.A.	88,01%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	6.244	13.933	7.689	N.A.	44,81%
	Instituto de Desarrollo Urbano-IDU	1.033	1.033	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UMV	246	246	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	893	46.972	46.079	N.A.	1,90%
	Terminal de Transporte S.A.	97	97	N.A.	N.A.	100,00%
	Metro de Bogotá S.A.	140	140	N.A.	N.A.	100,00%
	Grúas y Patios	56	<b>NO REPORTA</b>			
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	2.278	2.278	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE				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	
	Caja de Vivienda Popular - CVP	677	677	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos – UAESP	220	220	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana – ERU	505	505	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAB	117	77.380	77.263	N.A.	0,15%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	25	<b>NO REPORTA</b>			
	CODENSA	54	<b>NO REPORTA</b>			
	VANTI	5	<b>NO REPORTA</b>			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	152	152	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	486	716	230	N.A.	67,88%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	180	180	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	29	29	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	110	110	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	188	188	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	44	<b>NO REPORTA</b>			
<b>TOTAL</b>		<b>31.725</b>	<b>164.127</b>	<b>132.531</b>	<b>54</b>	<b>19,33%</b>

Tabla No. 19. Cumplimiento Decreto 371/2010 diciembre 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/02/2023  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 20/01/2023

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 (diciembre 2022).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 31.725 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 164.127 peticiones lo cual muestra una diferencia de 132.531 peticiones<sup>6</sup>, llegando a un cumplimiento del 19,33%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá Te Escucha el 19,33% de estas.

La Tabla No 19 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB (0,15%), Transmilenio (1,90%), Instituto Distrital de Turismo (10%), Capital Salud (31,38%), Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR (42,42%), Secretaría Distrital de Movilidad (44,81%).

Por otra parte, la Tabla No 19 muestra que seis (6) entidades no presentaron el informe para el periodo en revisión (diciembre 2022): Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB – ESP, Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT, Grúas y Patios, CODENSA, Vanti, 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 realizar 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 Distrital de Calidad del Servicio correo [ymorenor@alcaldiabogota.gov.co](mailto:ymorenor@alcaldiabogota.gov.co). Por otra parte, frente a las dudas relacionadas con el funcionamiento del Sistema de Gestión de Peticiones “Bogotá Te Escucha”, estas podrán ser enviadas a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía correo [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co).

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

- A las entidades relacionadas con las temáticas/subtemas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Asistencia Social, Subsidios, Urbanismo vivienda, Ambiente, Servicios públicos, Familia, Gobierno local, Impuestos tasas y contribuciones) se les invita a realizar una identificación de los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A las entidades que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones, se les hace un llamado especial, a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en Bogotá Te Escucha y 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 presentan 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 a la clasificación equivocada de peticiones con el subtema “Veedurías ciudadanas” por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de estas.
- Se recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de realizar de manera oportuna el Reporte de seguimiento en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010.

En ese sentido, se hace un llamado a: la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB – ESP, Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT, Grúas y Patios, CODENSA, Vanti, 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 siguientes entidades que no registraron la totalidad de sus peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones:

- Capital Salud

- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP
- Instituto Distrital de las Artes – IDARTES
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA
- Instituto Distrital de Turismo-IDT
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR
- Jardín Botánico-JBB
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaria de Educación del Distrito
- Secretaría 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”:

- Caja de la Vivienda Popular
- Capital Salud
- Codensa
- Defensoría del Espacio Público
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de la Artes-IDARTES
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- Secretaría General

- Secretaría Jurídica Distrital
- Sub Red Centro Oriente
- Sur Red Norte
- U.A.E. Catastro Distrital

Se solicita subsanar la falencia de clasificación de la petición en el cierre, se les 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