



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES  
ENTIDADES DISTRITALES JULIO- 2023

Página 1 de 48

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES  
ENTIDADES DISTRITALES  
JULIO - 2023**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. AGOSTO 2023**

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C. ....	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C. ....	5
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C. ....	6
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR .....	11
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES .....	12
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS .....	14
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN .....	19
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA .....	25
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES .....	26
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....	30
5.	CANALES DE INTERACCIÓN .....	31
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO .....	32
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	33
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO .....	34
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	34
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO .....	36
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. ....	36
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 .....	40
13.	RECOMENDACIONES .....	45

## **INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES JULIO – 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 julio/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 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 peticionario, 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.

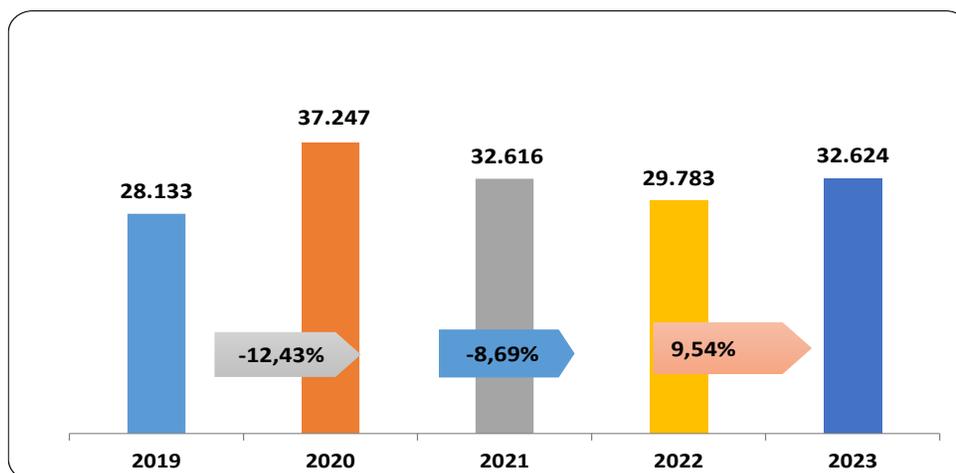
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS								
PERIODO	2020	2021	2022	2023	Diferencia 2023 - 2022		Diferencia frente al mes anterior	
					No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.829	29.617	32.803	49.651	16.848	51,36%	17.764	55,71%
Febrero	22.659	30.108	39.485	55.405	15.920	40,32%	5.754	11,59%
Marzo	24.896	38.990	50.868	53.657	2.789	5,48%	-1.748	-3,15%
Abril	27.791	32.933	35.965	40.883	7.950	24,14%	-12.774	-23,81%
Mayo	31.164	32.005	38.741	48.482	9.741	51,48%	7.599	18,59%
Junio	32.998	31.930	30.859	40.310	8.380	26,24%	-8.172	-16,86%
Julio	37.247	32.616	29.783	32.624	2.841	9,54%	-7.686	-19,07%
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>	<b>321.012</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 01/08/2023

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se presentan las 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 julio), permitiendo comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; estas muestran que en el mes de julio se registraron 32.624

peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, presentándose una disminución de 7.686 peticiones (-19,07%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (junio), y un aumento de 2.841 peticiones (9,54%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (julio de 2022).

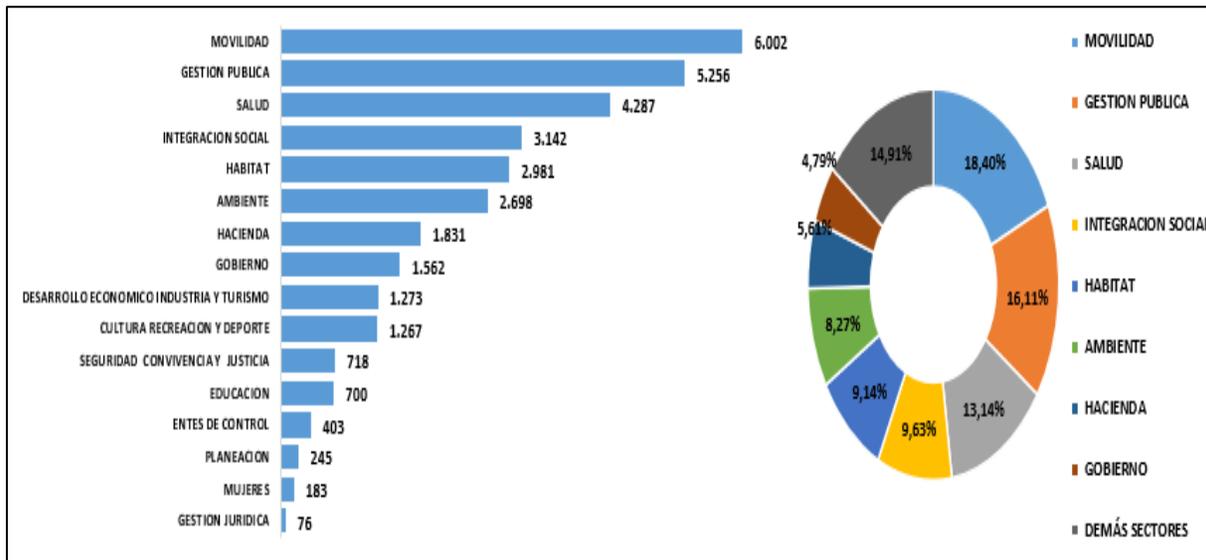


Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de julio periodo 2019 a 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

### 3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

En la Gráfica No 2, se presentan las cifras del registro de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, por sectores del Distrito Capital, la cual muestra que los cinco (5) sectores con mayor registro en el mes de julio son: Movilidad con 6.002 peticiones que representan el 18,40% del total registrado, Salud con 4.287 peticiones (13,14%), Integración Social con 3.142 peticiones (9,63%), Hábitat con 2.981 peticiones (9,14%), y Ambiente con 2.698 peticiones (8,27%) las cuales acumulan 19.110 peticiones y representan el 58,58% del total de las peticiones registradas en el mes de julio en Bogotá Te Escucha. 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.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - julio 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

Estas cifras, frente a las registradas el mes anterior (junio), muestran 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 la primera posición en cuanto al registro de peticiones; observándose una disminución en el porcentaje que representa este sector frente al total registrado en Bogotá Te Escucha, pasando del 30,68% en junio al 18,40% del total registrado en Bogotá Te Escucha en julio 2023.

Por otra parte, se observa que estos mismos sectores (Movilidad, Salud, Integración Social, Hábitat, Ambiente), también se clasificaron en el mes anterior (junio) como los cinco sectores con junior registro de peticiones en Bogotá Te Escucha, con algunas 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 2 se presenta el número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de julio, por entidad, el porcentaje que estas representan frente a su sector y frente al total de peticiones registradas:

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	3.960	65,98%	12,14%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	784	13,06%	2,40%
	TRANSMILENIO	510	8,50%	1,56%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	305	5,08%	0,93%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	196	3,27%	0,60%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	172	2,87%	0,53%
	GRÚAS Y PATIOS	75	1,25%	0,23%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>6.002</b>	<b>100,00%</b>	<b>18,40%</b>
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	5.241	99,71%	16,06%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	15	0,29%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>5.256</b>	<b>100,00%</b>	<b>16,11%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.983	46,26%	6,08%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	766	17,87%	2,35%
	SUBRED NORTE	558	13,02%	1,71%
	SUBRED SUR	535	12,48%	1,64%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	329	7,67%	1,01%
	CAPITAL SALUD EPS	113	2,64%	0,35%
	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA- EGAT	2	0,05%	0,01%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	1	0,02%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>4.287</b>	<b>100,00%</b>	<b>13,14%</b>
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.108	98,92%	9,53%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	34	1,08%	0,10%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL</b>		<b>3.142</b>	<b>100,00%</b>	<b>9,63%</b>
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.639	54,98%	5,02%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-	491	16,47%	1,51%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP CVP	402	13,49%	1,23%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	222	7,45%	0,68%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	165	5,54%	0,51%
	CODENSA	34	1,14%	0,10%
	VANTI	14	0,47%	0,04%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	14	0,47%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>2.981</b>	<b>100,00%</b>	<b>9,14%</b>
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.589	58,90%	4,87%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	984	36,47%	3,02%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	108	4,00%	0,33%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	17	0,63%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.698</b>	<b>100,00%</b>	<b>8,27%</b>
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	974	53,19%	2,99%
	U.A.E. CATASTRO	449	24,52%	1,38%
	DISTRITAL FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES-FONCEP	348	19,01%	1,07%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	60	3,28%	0,18%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>1.831</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,61%</b>
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.243	79,58%	3,81%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	226	14,47%	0,69%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	93	5,95%	0,29%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>1.562</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,79%</b>
<b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	785	61,67%	2,41%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	480	37,71%	1,47%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	7	0,55%	0,02%
	AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGION	1	0,08%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>1.273</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,90%</b>
<b>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDR	573	45,22%	1,76%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	359	28,33%	1,10%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	138	10,89%	0,42%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	86	6,79%	0,26%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	70	5,52%	0,21%
	CANAL CAPITAL	28	2,21%	0,09%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ-OFB	13	1,03%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>		<b>1.267</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,88%</b>
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	629	87,60%	1,93%
	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	89	12,40%	0,27%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>718</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,20%</b>
<b>EDUCACIÓN</b>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	634	90,57%	1,94%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	52	7,43%	0,16%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	14	2,00%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>700</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,15%</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>	VEEDURÍA DISTRITAL	210	52,11%	0,64%
	CONCEJO DE BOGOTA	140	34,74%	0,43%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	53	13,15%	0,16%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>403</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,24%</b>
<b>PLANEACIÓN</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	245	100,00%	0,75%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACIÓN</b>		<b>245</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,75%</b>
<b>MUJERES</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	183	100,00%	0,56%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>183</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,56%</b>
<b>GESTIÓN JURÍDICA</b>	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	76	100,00%	0,23%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>		<b>76</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,23%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>32.624</b>		<b>100,00%</b>

Tabla No 2. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 3.960 peticiones, que representan el 65,98% del total de peticiones registradas en su Sector y el 12,14% del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.108 peticiones que representan el 98,92% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,53% del total registrado.

<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 Salud con 1.983 peticiones, que representan el 46,26% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,08% del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha.
- Secretaría Distrital del Hábitat con 1.639 peticiones, que representan el 54,98% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,02% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.589 peticiones que representan el 58,90% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,87% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (junio), se observa que la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha. Por otra parte, se observa que cuatro entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Hábitat) también se clasificaron en junio en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha, teniendo en cuenta que en julio ingresó al TOP la Secretaría Distrital de Ambiente, desplazando a la Secretaría Distrital de Hacienda, que en julio 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	JUNIO	JULIO	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	12.366	6.002	-51,46%
GESTION PUBLICA	4.713	5.256	11,52%
SALUD	4.493	4.287	-4,58%
INTEGRACION SOCIAL	3.215	3.142	-2,27%
HABITAT	3.209	2.981	-7,11%
AMBIENTE	2.617	2.698	3,10%
HACIENDA	2.590	1.831	-29,31%
GOBIERNO	1.751	1.562	-10,79%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.465	1.273	-13,11%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.267	1.267	0,00%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	949	718	-24,34%
EDUCACION	763	700	-8,26%
ENTES DE CONTROL	390	403	3,33%
PLANEACION	240	245	2,08%
MUJERES	225	183	-18,67%
GESTION JURIDICA	57	76	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>40.310</b>	<b>32.624</b>	<b>-19,07%</b>

Tabla No 3. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

En la Tabla No 3 se muestra la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de julio con las registradas en el mes anterior (junio), la cual muestra una variación de -19,07% (7.686 peticiones), observándose que diez (10) sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Movilidad el que presenta mayor disminución (-52,46%). Por otra parte, cuatro (4) sectores y los Entes de Control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el Sector Gestión Jurídica como el que presenta mayor aumento (33,33%) en el porcentaje de peticiones registradas.

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

A continuación, en la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas<sup>3</sup> en el mes de julio en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 37.983 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 6.583 que representan el 17,33% del total de cierres efectuados en este mes en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se encuentra el Sector Integración Social con 6.453 cierres que representan el 16,99% del total de cierres efectuados en Bogotá Te Escucha en julio.

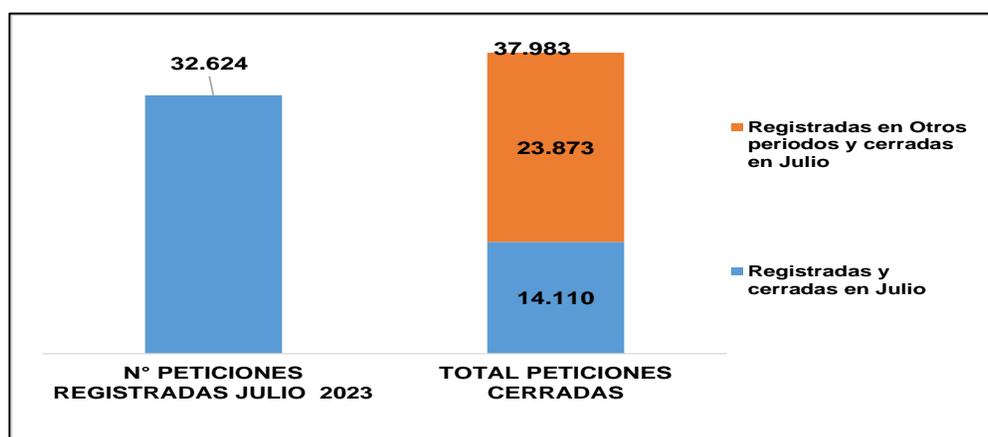
PETICIONES JULIO 2023						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS JULIO 2023	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS JULIO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	6.002	18,40%	2.119	4.464	6.583	17,33%
INTEGRACION SOCIAL	3.142	9,63%	1.377	5.076	6.453	16,99%
SALUD	4.287	13,14%	2.300	3.058	5.358	14,11%
HABITAT	2.981	9,14%	1.945	2.352	4.297	11,31%
HACIENDA	1.831	5,61%	564	2.441	3.005	7,91%
AMBIENTE	2.698	8,27%	1.193	1.596	2.789	7,34%
GOBIERNO	1.562	4,79%	1.437	948	2.385	6,28%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.273	3,90%	590	1.197	1.787	4,70%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.267	3,88%	737	668	1.405	3,70%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	718	2,20%	459	681	1.140	3,00%
EDUCACION	700	2,15%	477	599	1.076	2,83%
PLANEACION	245	0,75%	206	453	659	1,73%
ENTES DE CONTROL	403	1,24%	343	69	412	1,08%
GESTION PUBLICA	5.256	16,11%	203	128	331	0,87%
MUJERES	183	0,56%	129	126	255	0,67%
GESTION JURIDICA	76	0,23%	31	17	48	0,13%
<b>TOTAL</b>	<b>32.624</b>	<b>100%</b>	<b>14.110</b>	<b>23.873</b>	<b>37.983</b>	<b>100%</b>

Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

<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.

A continuación, en la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de julio:



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

La Gráfica No 3 muestra que, de las 32.624 peticiones que ingresaron en el mes de julio, se dio cierre a 14.110 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 18.514 peticiones, que representan el 56,74% del total registrado en el mes de julio en Bogotá Te Escucha.

Con respecto 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 respuesta de fondo; a continuación, en la Tabla No 5 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de julio:

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	6.338	309
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	8	22
<b>TOTAL</b>	<b>6.346</b>	<b>331</b>

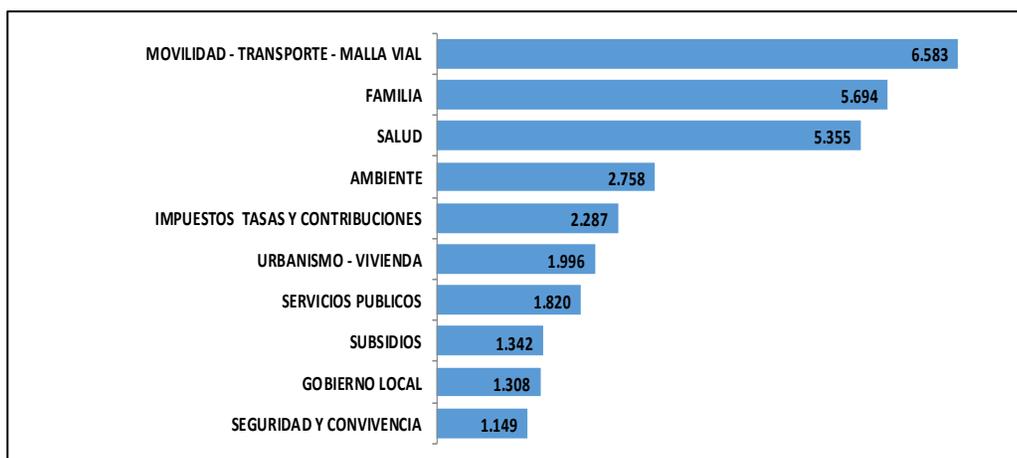
Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

Las cifras de la Tabla No 5 muestran que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 6.346, adelantados en un alto porcentaje (99,87%) por la Secretaría General. En cuanto a la gestión de respuesta, se emitieron 331 respuestas, de las cuales, el 93,35% fueron emitidas por la Secretaría General y el 6,65% por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

### 3.4. Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 37.983 respuestas emitidas en el mes de julio 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:



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

La Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 30.292 peticiones (79,75% del total de respuestas emitidas en el mes de julio en Bogotá Te Escucha); dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en Bogotá Te Escucha con 6.583 peticiones que representan el 17,33% del total de respuestas emitidas en el mes de julio en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se ubica el tema "Familia" con 5.694 peticiones que representan el 14,99% del total de respuestas emitidas en el mes de julio en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (junio) no hay variación en el tema más reiterado por la ciudadanía ante el Distrito Capital, teniendo en cuenta que este mismo tema "Movilidad, transporte y malla vial" (Sector Movilidad) se posicionó como el más reiterado por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha; el cual presenta una disminución en su porcentaje que pasó del 27,16% en junio (del total de respuestas emitidas en el mes) al 17,33% del total de respuestas emitidas en julio en Bogotá Te Escucha.

Por otra parte, la Gráfica No 4 muestra que nueve (9) de los temas identificados en la Gráfica No 4, también se clasificaron en el mes anterior (junio) en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en julio ingresó el tema "Seguridad y convivencia" desplazando fuera del TOP al tema "Educación" que en julio no se ubicó dentro de los diez (10) más recurrentes en el Distrito Capital."

A continuación, en la Tabla No 6 se detallan los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de julio, discriminados por tipología de registro:

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	73	9	820	4.070	4	407	840	287	53	20	6.583	17,33%
FAMILIA	207	4	191	4.634	261	149	181	33	13	21	5.694	14,99%
SALUD	40	12	176	1.969	256	356	2.291	42	194	19	5.355	14,10%
AMBIENTE	24	3	238	2.027	2	15	92	350		7	2.758	7,26%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	179	-	67	917	1	167	294	607	54	1	2.287	6,02%
URBANISMO - VIVIENDA	79	-	311	1.363	6	27	36	106	65	3	1.996	5,25%
SERVICIOS PUBLICOS	31	9	594	784	4	187	163	30	10	8	1.820	4,79%
SUBSIDIOS	10		29	940	2	9	13	334	5		1.342	3,53%
GOBIERNO LOCAL	15	12	669	397		163	27	13	7	5	1.308	3,44%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	12	17	318	670	5	76	20	19	9	3	1.149	3,03%
OTROS TEMAS	206	68	2.015	3.932	79	587	311	427	49	17	7.691	20,25%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>876</b>	<b>134</b>	<b>5.428</b>	<b>21.703</b>	<b>620</b>	<b>2.143</b>	<b>4.268</b>	<b>2.248</b>	<b>459</b>	<b>104</b>	<b>37.983</b>	<b>100%</b>

Tabla No 6. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

La Tabla No 6 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 21.703 peticiones que representan el 57,13% del total de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha en el mes de julio; en segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.428 peticiones que representan el 14,29% del total de respuestas emitidas en julio en Bogotá Te Escucha. Frente al mes anterior (junio)

se observa que estas dos tipologías “Derecho de Petición de Interés Particular” y “Derecho de Petición de Interés General” continúan siendo las de mayor registro en los diez temas más reiterados por la ciudadanía ante el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha.

Por otra parte, se observa en la Tabla No 6, 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 4.070 peticiones que representan el 61,82% del total de respuestas emitidas en el mes de julio con este tema; y la segunda tipología en este tema es el “Reclamo” con 840 peticiones que representan el 12,76% del total de respuestas emitidas en el mes de julio con el tema “Movilidad, transporte y malla vial”.

A continuación (Tabla No 7 a Tabla No 11) se presentan los subtemas más reiterados en los cinco sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de julio (Movilidad, Integración Social, Salud, Hábitat y Hacienda):

### Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
IMPUGNACION DE COMPARENDOS	1.611	24,47%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	590	8,96%
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	512	7,78%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRANSPORTE PÚBLICO RECUPERACIÓN ESPACIO PÚBLICO)	353	5,36%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	336	5,10%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.181	48,32%
<b>TOTAL</b>	<b>6.583</b>	<b>100%</b>

Tabla No 7. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

En este Sector, el subtema más frecuente es “Impugnación de comparendos” que representa el 24,47% 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 8,96% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (junio), se observa variación en el subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que “Impugnación de comparendos” pasó de la segunda posición en junio, a ubicarse en julio como el más reiterado en el Sector, desplazando al subtema “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” a ubicarse como el segundo más reiterado en el Sector.

### Sector Integración Social

En el Sector Integración Social, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía son “Ingreso mínimo garantizado” y “Enlace Social” que representan el 62,84% y el 6,21% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector. Frente al mes anterior (junio), no se observa variación en el subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que, este mismo subtema “Ingreso mínimo garantizado” también se posicionó como el más reiterado, observándose un leve aumento en el porcentaje que representa, que pasó del 58,88% en junio al 62,84% en julio. Así mismo, se observa que, “Enlace Social” continúa siendo el segundo subtema más reiterado en el Sector Integración Social.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	4.055	62,84%
ENLACE SOCIAL	401	6,21%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	371	5,75%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	262	4,06%
JARDÍN INFANTIL DIURNO	172	2,67%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.192	18,47%
<b>TOTAL</b>	<b>6.453</b>	<b>100%</b>

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

## Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.203	22,45%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	451	8,42%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	240	4,48%
NORMATIVIDAD Y REQUISITOS SANITARIOS	186	3,47%
B. AMBULATORIO C. EXTERNA GENERAL	171	3,19%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.107	2,56%
<b>TOTAL</b>	<b>5.358</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 01/08/2023

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en julio es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 22,45% 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 8,42% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de julio. Frente al mes anterior (junio) no se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “Ambulatorio medicina especializada” también se ubicó en esa misma posición; a su vez, el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” continúa ubicándose como el segundo más reiterado en este Sector.

### Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	803	18,69%
BANCO DE TIERRAS BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS COMERCIALIZACIÓN DE PROYECTOS	403	9,38%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	323	7,52%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	318	7,40%
SEGUIMIENTO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS	249	5,79%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.201	51,22%
<b>TOTAL</b>	<b>4.297</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 01/08/2023

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” que representa el 18,69% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Banco de tierras Banco de programas y proyectos comercialización de proyectos” con el 9,38% del total de respuestas emitidas en el Sector, el cual en el mes anterior no se ubicó dentro de los más reiterados en este Sector. Frente al mes anterior (junio), el subtema “Acceso a vivienda” continúa siendo el más reiterado en el Sector; por otra parte, se observa variación en el segundo subtema más reiterado en este Sector, teniendo en cuenta que “Recolección residuos escombros animales muerto ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios” pasó de la segunda posición en junio, a ubicarse en julio como el cuarto más reiterado en el Sector Hábitat.

### Sector Hacienda

En el Sector Hacienda, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de julio es “Cartera tributaria” con el 25,26% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Recaudo tributario” que representa el 14,51% del total de respuestas emitidas en el Sector. Hay que mencionar que el Sector Hacienda no se ubicó en junio en el TOP de los cinco sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes.

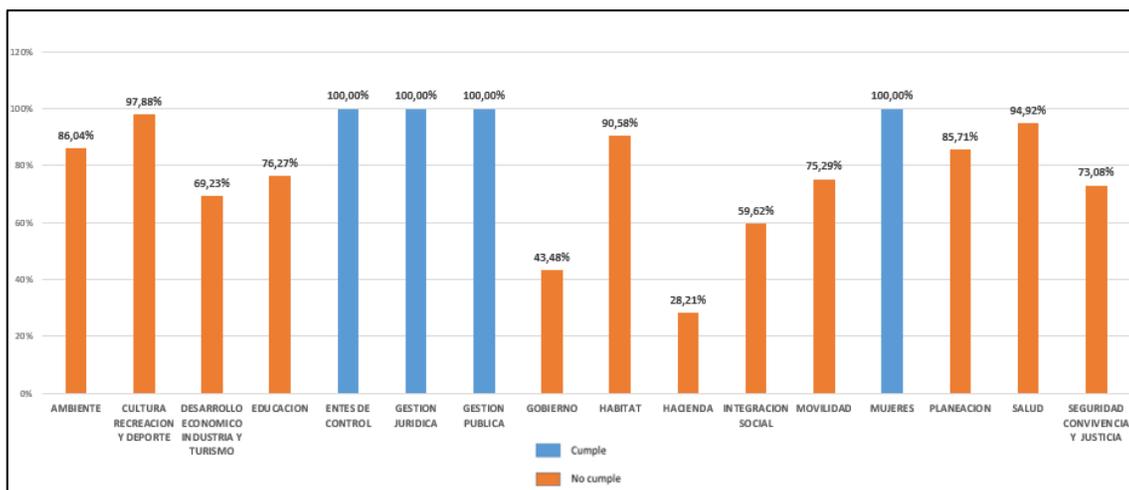
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CARTERA TRIBUTARIA	759	25,26%
RECAUDO TRIBUTARIO	436	14,51%
ESTADO DE CUENTA DE IMPUESTOS	359	11,95%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	248	8,25%
LIQUIDACIÓN VIGENCIA Y AÑOS ANTERIORES IMPUESTOS DISTRITALES	229	7,62%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	974	32,41%
<b>TOTAL</b>	<b>3.005</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Hacienda

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

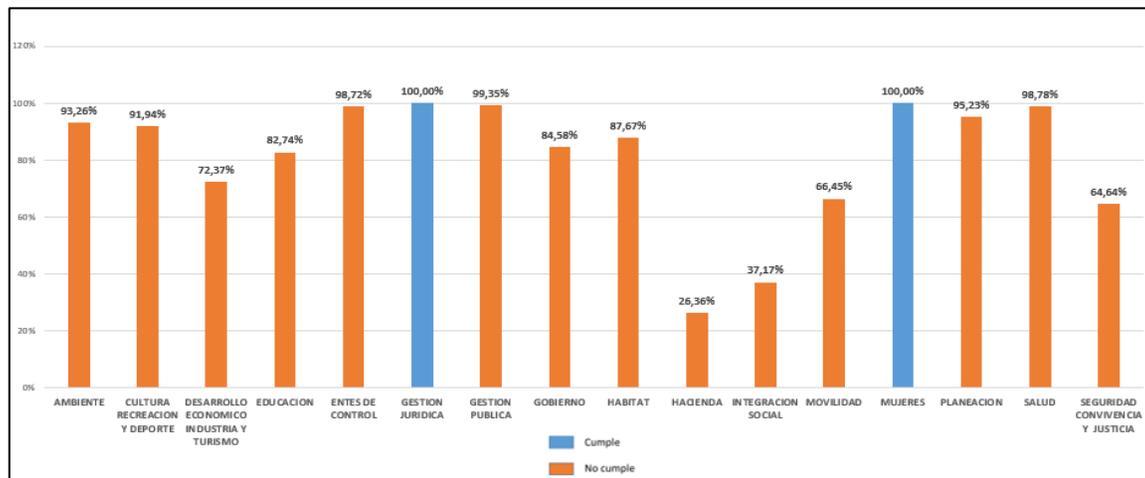
### 3.5. Tiempos de gestión

El 17 de julio 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 julio/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 (Gráficas No 5, 6 , y 7) 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.



Gráfica No 5. Atención de peticiones en términos de Ley las tipologías Solicitud de Copia, Solicitud de Información  
Fuente: Bogotá Te Escucha - generado 01/08/2023

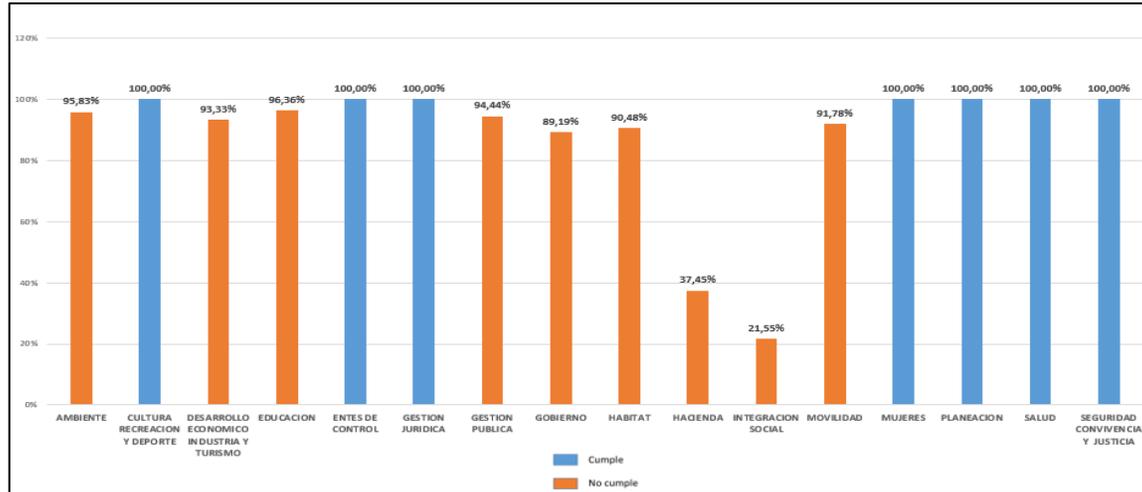
En la Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, para las tipologías “Solicitud de Copia” y “Solicitud de Información” detallando el tiempo promedio de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley; en la cual se observa que, durante el mes de julio, tres (3) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica, Gestión Pública, Mujeres) y los entes de control dieron 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 01/08/2023

En la Gráfica No 6 presenta 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 tiempo promedio de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley; la cual muestra que, durante el mes de julio, dos (2) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica y Mujeres) dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías.

Por último, 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 tiempo promedio de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley, observándose que, durante el mes de julio, seis (6) sectores del Distrito Capital 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 01/08/2023

Con el fin de complementar la información presentada en las gráficas anteriores, a continuación, en la Tabla No 12 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	96,0%	100,0%	100,0%	98,4%
IDPYBA- INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	N/A	99,9%	98,8%	99,8%
JBB - JARDIN BOTANICO	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
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	93,3%	88,6%	79,3%	87,4%
<b>SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>				
CANAL CAPITAL	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	N/A	100,0%	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%	85,0%	84,8%	85,1%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>				
AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGIÓN	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IPES- INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL	80,0%	44,4%	20,0%	44,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	98,2%	100,0%	98,2%
<b>SECTOR EDUCACIÓN</b>				
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	96,2%	86,3%	76,9%	86,3%

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
UNIVERSIDAD DISTRITAL	100,0%	44,7%	60,0%	47,3%
<b>ENTES DE CONTROL</b>				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	95,5%	100,0%	95,8%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>				
SECRETARÍA GENERAL	100,0%	99,7%	100,0%	99,7%
DEPTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	88,9%	92,3%	N/A	90,9%
<b>SECTOR GOBIERNO</b>				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100,0%	100,0%	50,0%	98,7%
IDPAC- INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	85,7%	82,9%	37,5%	82,1%
<b>SECTOR HÁBITAT</b>				
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	64,7%	61,7%	57,1%	61,7%
CODENSA	100,0%	70,7%	0,0%	70,2%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	100,0%	99,6%	100,0%	99,6%
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	100,0%	98,0%	100,0%	98,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	100,0%	94,6%	92,7%	94,2%
UAESP-U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS	100,0%	81,4%	16,7%	81,1%

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
VANTI	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
<b>SECTOR HACIENDA</b>				
U.A. E CATASTRO DISTRITAL	100,0%	98,8%	100,0%	99,2%
FONCEP- FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	100,0%	97,7%	97,5%	97,8%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	96,4%	100,0%	98,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	21,8%	11,5%	11,9%	12,4%
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>				
IDIPRON - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	20,9%	36,8%	56,3%	36,4%
<b>SECTOR MOVILIDAD</b>				
GRUAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDU- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-	87,5%	83,1%	66,3%	78,6%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100,0%	98,9%	100,0%	99,2%
METRO DE BOGOTA S.A.	N/A	100,0%	97,1%	99,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	76,9%	56,9%	74,7%	57,2%
TRANSMILENIO	100,0%	99,5%	100,0%	99,5%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	100,0%	97,9%	100,0%	98,3%
<b>SECTOR MUJERES</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR PLANEACIÓN</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100,0%	95,2%	85,7%	95,1%

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 SALUD</b>				
CAPITAL SALUD EPS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
EGAT-ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDCBIS - INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	96,1%	87,8%	95,7%
SUBRED CENTRO ORIENTE	N/A	99,3%	96,3%	99,2%
SUBRED NORTE	N/A	99,9%	100,0%	99,9%
SUBRED SUR	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED SUR OCCIDENTE	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%
<b>SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	100,0%	60,2%	73,1%	60,9%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS	100,0%	95,0%	N/A	95,1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>59,9%</b>	<b>72,2%</b>	<b>67,4%</b>	<b>71,6%</b>

Tabla No 12. Atención de peticiones en términos de Ley por Entidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de julio, veintiún (21) entidades del Distrito Capital y dos (2) Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías; por lo anterior, 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

En la Tabla No 13 se presenta el seguimiento a las peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, la cual muestra que con corte a 31 de julio se encuentran 32.605 peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta), siendo la Secretaría Distrital de Movilidad la entidad con mayor número de peticiones

vencidas, las cuales representan el 34,91% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se encuentra Secretaría Distrital de Hacienda con el 30,54% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	11.381	34,91%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	9.956	30,54%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	7.434	22,80%
INSTITUTO DISTRITAL DE DESARROLLO URBANO -IDU	598	1,83%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	582	1,79%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	514	1,58%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	513	1,57%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	336	1,03%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	280	0,86%
U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS UAESP	230	0,71%
OTRAS ENTIDADES	781	2,40%
<b>TOTAL</b>	<b>32.605</b>	<b>100%</b>

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

Frente al mes anterior, la Tabla No 13 muestra que la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor número de peticiones vencidas. Por otra parte, se observa que nueve (9) de las 10 entidades relacionadas en la Tabla No 13, también se clasificaron en el mes anterior (corte 30 junio) en el TOP de las 10 entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta).

### 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 en julio 2023) muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	
37.977	1.518	1.406	112	1.404	114	1.405	113	1.258	260	1.236	282	307
		92,62%	7,38%	92,49%	7,51%	92,56%	7,44%	82,87%	17,13%	81,42%	18,58%	20,00%

Tabla No 14. 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 01/08/2023

La población corresponde a 37.977 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital en el mes de julio; de estas, se tomó una muestra de 1.518 respuestas para la respectiva evaluación.

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

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.406 respuestas evaluadas (92,62%) cumplen con el criterio de “Coherencia”, 1.404 respuestas (92,49%) cumplen con el criterio de “Claridad”, 1.405 respuestas (92,56%) cumplen con el criterio de “Calidez”, 1.258 respuestas (82,87%) cumplen con la “Oportunidad”; el 81,42% (1.236) respuestas cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 20% (307 respuestas) presentan incumplimiento.

A continuación, en la Tabla No 15 se relaciona el porcentaje de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (cerradas julio 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	# Petitionen Evaluadas	# Petitionen con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	30	30	100%	0%
2	UNIVERSIDAD DISTRITAL	22	17	77%	23%
3	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	31	22	71%	29%
4	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	29	16	55%	45%
5	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	26	14	54%	46%
6	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	27	14	52%	48%
7	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	29	14	48%	52%
8	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	30	14	47%	53%
9	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	30	14	47%	53%
10	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	31	14	45%	55%
11	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	31	12	39%	61%
12	CODENSA	25	9	36%	64%
13	IDIPRON - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	26	8	31%	69%
14	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	26	8	31%	69%
15	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	25	7	28%	72%
16	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	29	8	28%	72%
17	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	31	8	26%	74%
18	CONCEJO DE BOGOTA	24	6	25%	75%
19	IDRD - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	26	6	23%	77%
20	TRANSMILENIO	31	7	23%	77%
21	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	32	7	22%	78%
22	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	21	4	19%	81%
23	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	17	3	18%	82%
24	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	30	5	17%	83%
25	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	30	5	17%	83%
26	DEPTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	22	3	14%	86%
27	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	15	2	13%	87%

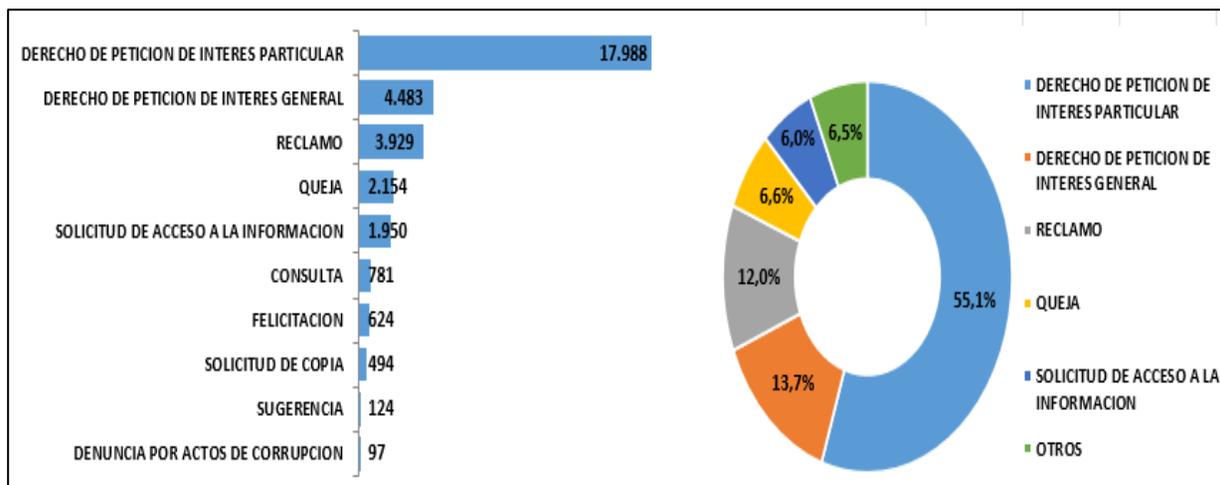
No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
28	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	28	3	11%	89%
29	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	21	2	10%	90%
30	SECRETARÍA GENERAL	32	3	9%	91%
31	JBB - JARDÍN BOTANICO	24	2	8%	92%
32	FONCEP - FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	25	2	8%	92%
33	METRO DE BOGOTA S.A.	25	2	8%	92%
34	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL- IDPYBA	26	2	8%	92%
35	IDPC - INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	27	2	7%	93%
36	U.A.E CATASTRO DISTRITAL	30	2	7%	93%
37	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	30	2	7%	93%
38	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	20	1	5%	95%
39	CANAL CAPITAL	22	1	5%	95%
40	PERSONERÍA DE BOGOTA	23	1	4%	96%
41	IDIGER - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	25	1	4%	96%
42	SUBRED SUR	30	1	3%	97%
43	SUBRED SUR OCCIDENTE	30	1	3%	97%
44	SUBRED CENTRO ORIENTE	31	1	3%	97%
45	SECRETARIA DE CULTURA	32	1	3%	97%
46	CAPITAL SALUD EPS	29	0	0%	100%
47	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	26	0	0%	100%
48	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA-EGAT	3	0	0%	100%
49	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	20	0	0%	100%
50	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	24	0	0%	100%
51	GAS NATURAL	22	0	0%	100%
52	GRUAS Y PATIOS	30	0	0%	100%
53	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	29	0	0%	100%

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
54	IDCBIS- INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA INNOVACIÓN EN SALUD	8	0	0%	100%
55	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	11	0	0%	100%
56	LOTERIA DE BOGOTA	20	0	0%	100%
57	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	24	0	0%	100%
58	SUBRED NORTE	31	0	0%	100%
59	VEEDURIA DISTRITAL	29	0	0%	100%
60	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTA REGIÓN	5	0	0%	100%

Tabla No 15. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá Te Escucha – cerradas julio 2023  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2023

#### 4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Seguidamente, en la Gráfica No 8 se muestran las peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de julio, clasificadas por tipología:



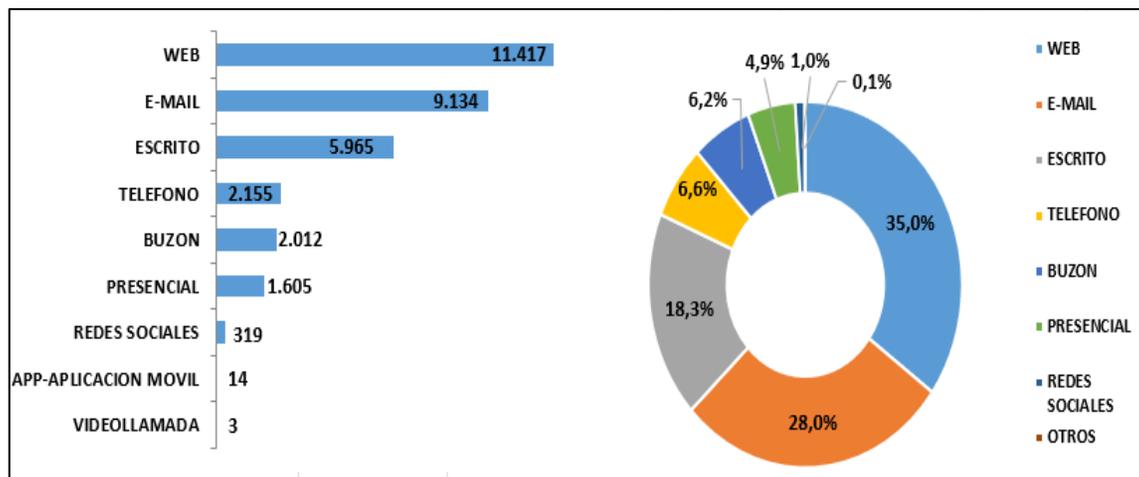
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

La Gráfica No 8 muestra que, del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de julio, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 17.988 peticiones, que representan el 55,1% del total registrado en el mes en Bogotá Te Escucha; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía es el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.483 peticiones que representan el 13,7% del total registrado en el mes en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (junio) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, observándose una disminución en el porcentaje que representa frente al total registrado, teniendo en cuenta que pasó del 60,8% en junio al 55,1% en julio. Igualmente, el “Derecho de Petición de interés general” continúa ubicándose como la segunda tipología más utilizada para interponer peticiones.

## 5. CANALES DE INTERACCIÓN

En la Gráfica No 9 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en julio en Bogotá Te Escucha, clasificadas por 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 01/08/2023

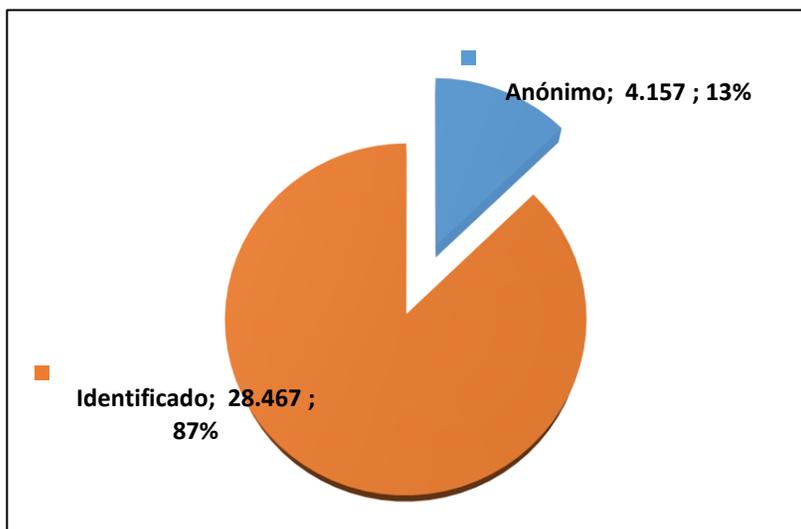
La Gráfica No 9 muestra que en el mes de julio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Web” con 11.417 peticiones, que representan el 35,0% del total de peticiones

registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 5.965 peticiones (18,3% del total registrado).

Frente al mes anterior (junio) se observa variación en la posición de los dos canales más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que el canal “Escrito” que en junio se posicionó como el más utilizado por la ciudadanía, pasó a la tercera posición, observándose una disminución importante en el porcentaje que representa, que pasó del 32,96% en junio al 18,3% en julio. A su vez, el canal “Web” pasó de la segunda posición en junio a ubicarse en julio como el más utilizado por la ciudadanía, con un aumento en el porcentaje que representa, teniendo en cuenta que pasó del 28,55% en junio al 35,0% en julio

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

A continuación, en la Gráfica No 10 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en el mes de julio en Bogotá Te Escucha, clasificadas por la calidad del peticionario:



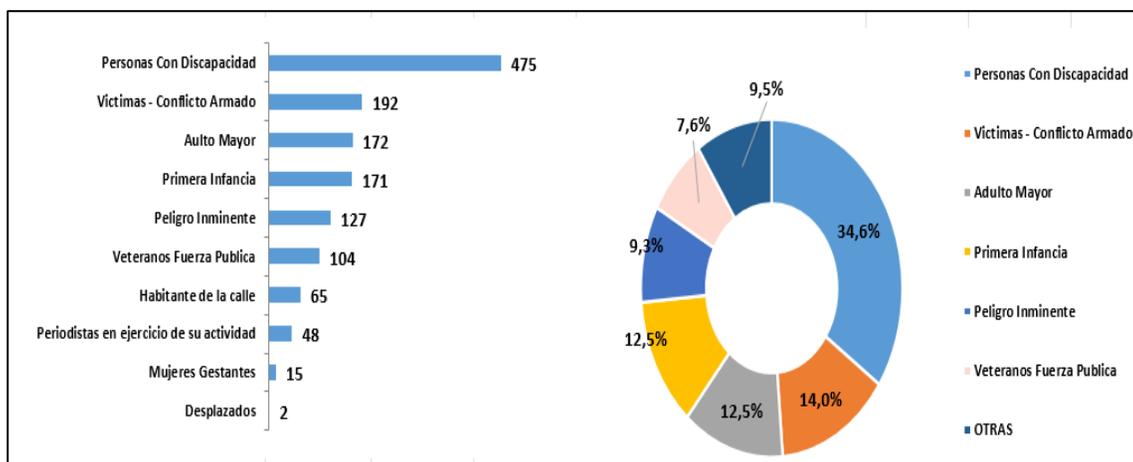
Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

En la Gráfica No 10 se observa que, del total de peticiones, 28.467 fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, que representan el 87% del total de peticiones registradas, y 4.157 peticiones (13% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior

(junio) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (87%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá Te Escucha.

## 7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



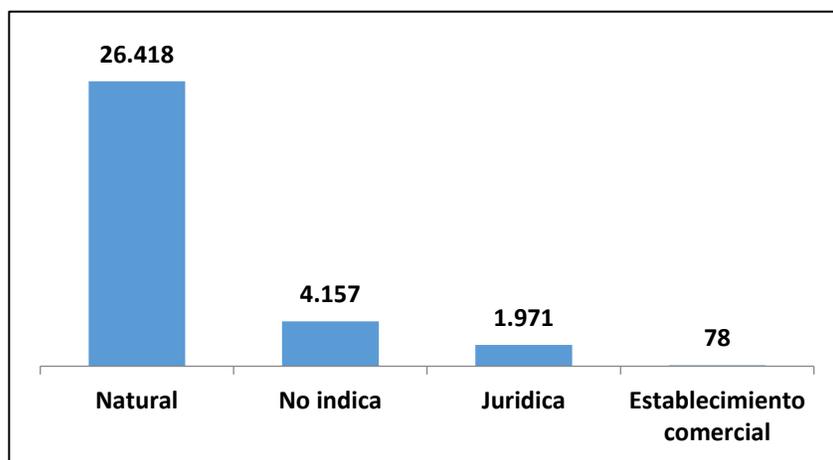
Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

La Gráfica No 11 muestra que, del total de peticiones registradas en julio en Bogotá Te Escucha, en 1.371 peticiones (4,20% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas con discapacidad, víctimas de conflicto armado, adulto mayor, primera infancia, peligro inminente, veteranos fuerza pública, habitante de calle, periodistas en ejercicio de su actividad, mujeres gestantes, desplazados); de las cuales, la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (34,6% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con el 14,0% 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 (junio), 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 con mayor registro en Bogotá Te Escucha; igualmente, la condición "Víctimas del conflicto armado" continúa siendo la segunda condición de peticionario con mayor registro en Bogotá Te Escucha.

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



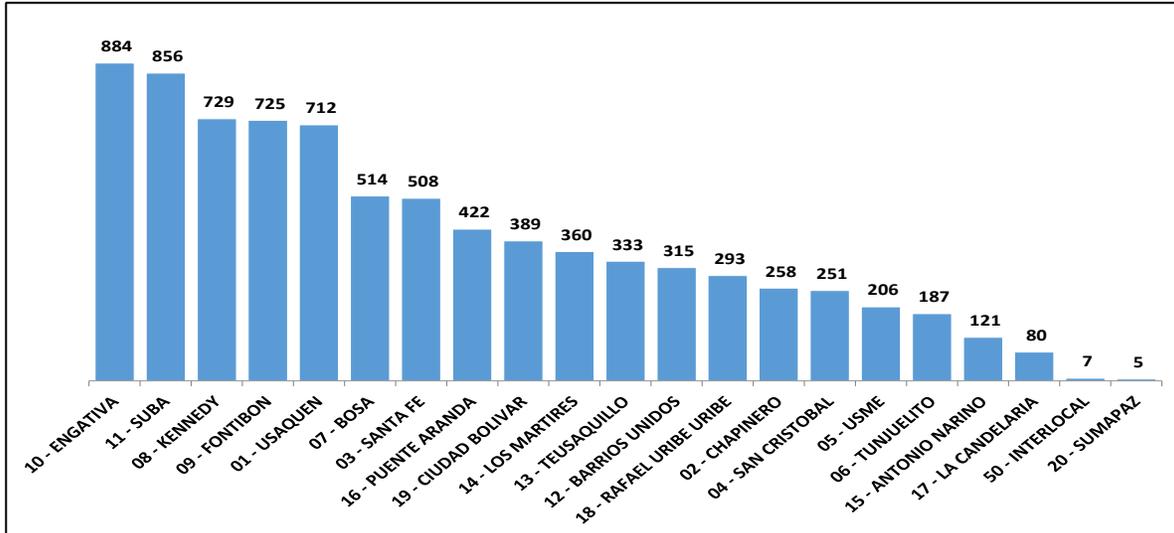
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

En la Gráfica No 12 se presenta 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 julio 26.418 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 80,98% del total registrado; 1.971 peticiones (6,04%) registraron como personas jurídicas, 78 peticiones (0,24%) como establecimiento comercial; y en 4.157 peticiones (12,74%) no se reporta esta información. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (junio), no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que “Personas naturales” continúa siendo la condición de peticionario con mayor registro en Bogotá Te Escucha.

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

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), información que corresponde a las peticiones en las cuales diligenció este campo al momento de registrar la misma; observándose que en el mes de julio, en 8.155 peticiones (25,0% 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 884, 856, y 729 respectivamente, las cuales representan el 30,28% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de julio.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

Frente al mes anterior (junio), se observa que, las localidades Engativá y Suba, continúan ubicándose 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. Se destaca 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 16 se presentan los temas más relevantes para estas tres localidades:

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 – ENGATIVÁ	CONTRAVENCIONES	109
	IMPUESTOS DISTRITALES	79
	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	55
11 – SUBA	CONTRAVENCIONES	111
	IMPUESTOS DISTRITALES	85
	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	71
08 - KENNEDY	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	97
	CONTRAVENCIONES	77
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	56

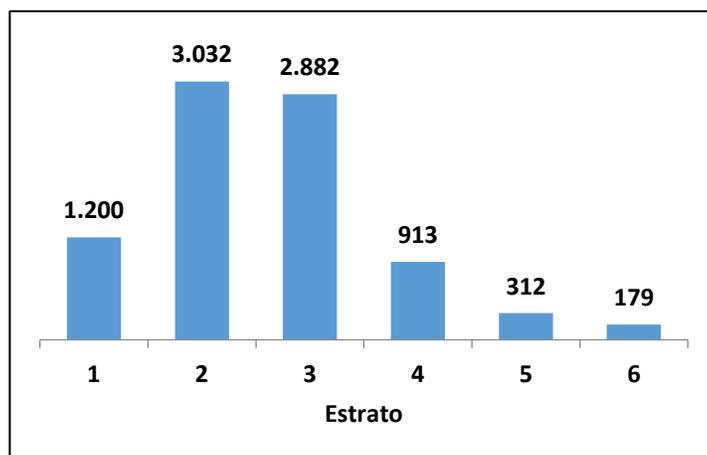
Tabla No. 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

La Tabla No 16 permite concluir que los temas “Contravenciones” y “Transferencias monetarias” son transversales en las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía:

## **10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO**

En la Gráfica No 14 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de julio se registraron 8.518 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 26,1% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (3.032 peticionarios) que representan el 35,6% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de julio; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 3” con 2.882 peticiones que representan el 33,8% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes.



Gráfica No 14. Participación por estrato socioeconómico

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

Frente al mes anterior (junio) se observa variación en el estrato con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que, el “Estrato 3”, que en junio se ubicó en la primera posición, pasó a ubicarse en julio en la segunda posición. A su vez, el “Estrato 2” pasó de la segunda posición en junio a la primera posición en julio, en cuanto a su registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones.

## **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 17 se muestran las peticiones que en el mes de julio en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" las cuales totalizan 47 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE NÚMERO DE ASESORES JURÍDICOS EXTERNOS VINCULADOS A LA ENTIDAD POR MEDIO DE CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS.
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE DEBATES DE CONTROL POLÍTICO SITUACION LABORAL DEL DISTRITO Y NOMINAS PARALELAS DE TODAS LAS ENTIDADES DISTRITALES Y OTROS
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE DEBATES DE CONTROL POLÍTICO SITUACION LABORAL DEL DISTRITO Y NOMINAS PARALELAS DE TODAS LAS ENTIDADES DISTRITALES Y OTROS
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE DEBATES DE CONTROL POLÍTICO SITUACION LABORAL DEL DISTRITO Y NOMINAS PARALELAS DE TODAS LAS ENTIDADES DISTRITALES Y OTROS
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	D.P - ABOGADO SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE EMPRESA DE INGENIERIA, SI TIENE CONTRATOS CON LA ALCALDIA DE BOGOTA O CON SECRETARÍAS Y/O DEPENDENCIAS, Y DETALLES SOBRE DICHA CONTRATACIÓN
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	D.P - ABOGADO SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE EMPRESA DE INGENIERIA, SI TIENE CONTRATOS CON LA ALCALDIA DE BOGOTA O CON SECRETARÍAS Y/O DEPENDENCIAS, Y DETALLES SOBRE DICHA CONTRATACIÓN
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	DERECHO PETICIÓN CONFORMACIÓN PLANTA TEMPORAL DE LA ENTIDAD
		SOLICITUD DE INFORMACIÓN PRESUPUESTOS VARIOS DE LA LOCALIDAD
		SOLICITUD DE ESTUDIO PARA SENDEROS ECO TURISTICO IGUALMENTE ALGUNOS INGRESOS A SENDEROS QUE SON CAMINOS PUBLICOS

EDUCACIÓN	SECRETARIA DE EDUCACION	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE IED ALUMNOS POR JORNADA, RESULTADOS PROMEDIO ICES E INFORME FINANCIERO ULTIMOS 5 AÑOS
HÁBITAT	CODENSA	SOLICITAN MESAS DE TRABAJO URGENTE CON EL SECRETARIO DE GOBIERNO Y LA ALCALDESA DE BOGA DE VIAS PLANEACION SETEMÁTICAS SEGURIDAD SERVICIOS PUBLICOS ENTRE OTROS
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	RESPUESTA AL D.P INTERPUESTO POR APODERADO DE EDIFICIO A CONSORCIO ENCARGADO CONSTRUCCION UNIVERSIDAD
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	REF DERECHO DE PETICIÓN ART 23-CP. ASUNTO POLITICA PUBLICA LGBTI
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	REF DERECHO DE PETICIÓN ART 23-CP. ASUNTO POLITICA PUBLICA LGBTI
	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	REF DERECHO DE PETICIÓN ART 23-CP. ASUNTO POLITICA PUBLICA LGBTI
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	REF DERECHO DE PETICIÓN ART 23-CP. ASUNTO LGBTIQ
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	REF DERECHO DE PETICIÓN ART 23-CP. ASUNTO LGBTIQ
	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	REF DERECHO DE PETICIÓN ART 23-CP. ASUNTO LGBTIQ
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	CONSULTA INFORMACIÓN RELACIONADA CON ASOCIACIONES PUBLICO PRIVADAS EN EL DISTRITO DE BOGOTA
HÁBITAT	ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	DERECHOS DE PETICIÓN VEEDURIA DISTRITAL
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	PETICIÓN ANÓNIMA SE SOLICITA INSTAURAR POSIBLE ACTO DE CORRUPCIÓN
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	TRABAJADORA SOCIAL DE ESE, REPORTA CASO DE PACIENTE EN CONDICIÓN DE HABITABILIDAD DE CALLE EN ESTADO DE EMBARAZO, REFIERE QUE NO CUENTA CON GARANTIAS PARA CONSECUCCIÓN TRATAMIENTO
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	INSTRUCTOR EN TÉCNICAS DE SUPERVIVENCIA SOLICITA ASESORÍA PARA CONOCER EL PROCESO DE ACREDITACIÓN EN ESTA TÉCNICAS - SOLICITA AVAL DEL DISTRITO
		SOLICITAN COLABORACIÓN CON ACCIONES DEFINITIVAS FRENTE A MALTRATO VERBAL Y ACOSO LABORAL QUE SE EJERCE A FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS.

DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	ESCRITORA INDEPENDIENTE SOLICITA SABER SI EXISTE POSIBILIDAD DE VENDER SU LIBRO IMPRESO Y EN FORMATO DIGITAL EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO.
		SOLICITA COPIA DE FOTOGRAFIA EN LA QUE APARECE HACIENDO PARTE DE CAMPAÑA CON PROCOLOMBIA, COPIA EL ENLACE A LA PUBLICACIÓN.
		SOLICITA INFORMACIÓN RESPECTO AL MANEJO Y CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN Y CAPTACIÓN DE TURISMO MICE PARA EL DISTRITO.
		SOLICITA INFORMACIÓN RESPECTO AL MANEJO Y CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN Y CAPTACIÓN DE TURISMO MICE PARA EL DISTRITO.
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	D.P CIUDADANO - SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PROGRAMAS DEL DISTRITO PARA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD VISUAL Y AUDITIVA Y SE INDICÓ FORMA DE HACER PARTE DE ELLOS SOLICITÓ
		SOLICITUD DE ACLARACIÓN E INDAGACIÓN SOBRE CERTIFICACIÓN DE ESTUDIOS NEGADA POR COLEGIO ANEXA SOPORTES DE SUS ESTUDIOS CURSADOS
		PADRE DE FAMILIA PRESENTA QUEJA A IED POR AFECTACIÓN POR FALTA DE CLASES CONTINUAS TODAS LAS SEMANAS SIEMPRE CON MOTIVO DIFERENTE
		ACTOS VANDÁLICOS DE ESTUDIANTES DE COLEGIO IED, LOS CUALES DESCRIBE
		SITUACIÓN DE NIÑO DE 5 AÑOS CON SU CUPO EN JARDÍN POR TRASTEARSE SU MAMÁ, MENCIONANDO QUE EN EL ICBF LE DIJERON QUE ELLOS YA NO SON RESPONSABLES DE SU EDUCACIÓN Y QUE DEBEN BUSCARLE UN COLEGIO. SOLICITA CUPO CERCA DE DONDE VIVE
		REMITEN PETICIÓN PRESENTADA ANTE LA ENTIDAD - QUEJA CONTRA JARDIN INFANTIL
		SOLICITÓ RELIQUIDACIÓN DE PENSIÓN EN SEPTIEMBRE 2022 CON RESPUESTA FEBRERO 2023 - PASA UNA REPOSICIÓN
		BRINDA INFORMACIÓN SOBRE POSIBLE CORRUPCIÓN FUGA DE MATERIA PRIMA
TRASLADO POR COMPETENCIA COPIA DE DERECHO DE PETICIÓN		

EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	DESISTE DE LA QUEJA CONTRA JARDÍN INFANTIL
		EMAIL-TRASLADO/ SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN SUSTITUVA POR PARTE DE SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
		SE SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE ACADEMIA PARA VERIFICACIÓN DE ESTUDIO DE BACHILLER QUE INDICA HABERSE GRADUADO EN LA MISMA, CON EL FIN DE DEJAR EL REGISTRO
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICIÓN
		SOLICITUD INFORMACIÓN PRESUPUESTO PARTICIPATIVO
		SOLICITUD CIUDADANA - INFESTACIÓN DE RATAS Y RATONES
		SOLICITA LE DIRECCIONEN EL PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA SOLICITAR PERMISO PARA LA ADECUACIÓN E INSTALACIÓN DE PERGOLA EN LA ENTRADA AL CONJUNTO
		PETICIÓN ANÓNIMA INTERPONEN D.P A ENTIDADES COMPETENTES POR LOTE CON FACHADA DE CASA DONDE SE ESTÁ EN PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CARNE DAÑADA, SO LICITA SELLAMIENTO O RETIRARLO
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	INFORMACIÓN SOBRE NOTIFICACIÓN SI PERSONA TRABAJA CON LA ENTIDAD
		DERECHO DE PETICIÓN

Tabla No. 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/08/2023

La Tabla No 17 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; en ese sentido, 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 Junior de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, viene consolidando la información sobre el reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación, en la Tabla No 18 se presenta dicho consolidado para el mes de junio/2023<sup>5</sup>:

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO 2023				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 reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	4.696	4.696	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Administrativo del Servicio Civil Distrital	17	17	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.441	RECHAZADO POR VEEDURÍA DISTRITAL			
	Dpto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	209	209	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	101	101	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.864	1.922	N.A.	58	96,98%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD	285	285	N.A.	N.A.	100,00%

<sup>5</sup> Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 25 de julio de 2023.

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO 2023				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 reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	387	387	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	54	53	1	N.A.	98,15%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	225	225	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	699	699	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	561	561	N.A.	N.A.	100,00%
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	1	NO REPORTA			
	Instituto distrital de turismo - IDT	6	6	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	884	892	N.A.	8	99,10%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	19	19	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	46	46	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	5	5	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	2.073	2.073	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	653	653	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	788	793	N.A.	5	99,37%
	Sub Red Centro Oriente	333	333	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	492	492	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	1	6	N.A.	5	16,67%
	Capital Salud	148	4.946	N.A.	4.798	2,99%

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO 2023				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 reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.189	3.189	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	20	20	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	169	169	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	679	679	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	12	24	N.A.	12	50,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	101	101	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	54	54	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	422	422	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	28	28	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.646	1.679	N.A.	33	98,03%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	17	17	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	119	121	N.A.	2	98,35%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	835	835	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	10.148	32.769	N.A.	22.621	30,97%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	938	938	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	221	509	N.A.	288	43,42%

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO 2023				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 reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
	Transmilenio S.A.	573	47.636	N.A.	47.063	1,20%
	Terminal de Transporte S.A.	231	231	N.A.	N.A.	100,00%
	Grúas y Patios	84	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	171	171	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.688	2.031	N.A.	343	83,11%
	Caja de Vivienda Popular -	456	456	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	509	221	288	N.A.	43,42%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	270	270	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAAB	195	79.633	N.A.	79.438	0,24%
	CODENSA	59	NO REPORTA			
	VANTI	14	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	24	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	240	240	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	668	915	N.A.	247	73,01%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	95	95	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	57	57	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	112	112	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	228	228	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	50	NO REPORTA			
<b>TOTAL</b>		<b>40.310</b>	<b>193.269</b>	<b>289</b>	<b>154.921</b>	<b>20,86%</b>

**Tabla No. 19. Cumplimiento Decreto 371/2010 junio 2023**
**Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/08/2023  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 27/07/2023**

De acuerdo con la información consolidada en la Tabla No 19, 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 60 entidades que deben reportar la información, seis (6) no presentaron el informe para el periodo en revisión (junio 2023).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 40.310 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 193.269 peticiones lo cual muestra una diferencia de 154.921 peticiones<sup>6</sup>, llegando a un cumplimiento del 20,86%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá Te Escucha el 20,86% 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 (0,24%), Transmilenio (1,20%), Capital Salud (2,99%), Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT (16,67%), Secretaría Distrital de Movilidad (30,97%), U.A.E de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UMV (43,42%); U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP

Por otra parte, la Tabla No 19 muestra que seis (6) entidades no presentaron el informe para el periodo en revisión (junio 2023): Agencia de promoción de inversión extranjera de Bogotá Región, Grúas y Patios, CODENSA, Vanti, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB – ESP, Personería de Bogotá. Hay que mencionar que estas seis (6) entidades tampoco presentaron el informe de cumplimiento del Decreto 371/2010 en el mes anterior (mayo 2023).

### **13. RECOMENDACIONES**

- A las entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de julio un número importante de peticiones en trámite en Bogotá Te Escucha, se les recuerda 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*”.

---

<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.

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).

- A las entidades relacionadas con las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Familia, Salud, Ambiente, Impuestos, tasas y contribuciones, Urbanismo - vivienda, Servicios públicos, Subsidios Gobierno Local, Seguridad y convivencia) 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 21 entidades/y los Entes de Control que presentaron 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 incumplimiento/observaciones a sus respuestas evaluadas, se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá Te Escucha, enviado mensualmente a cada entidad.
- En cuanto 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: Agencia de promoción de inversión extranjera de Bogotá Región, Grúas y Patios, CODENSA, Vanti, 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 (junio 2023), a presentar el Informe estadístico mensual, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

Y a las siguientes entidades que no registraron la totalidad de sus peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones:

- Capital Salud
- Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB
- Jardín Botánico - JBB
- Lotería de Bogotá
- Orquesta Filarmónica de Bogotá
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Subred Sur Occidente
- Transmilenio
- U.A.E. de Servicios Públicos-UAESP
- Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV

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”:

- Agencia de Promoción de Inversión extranjera de Bogotá región
- CODENSA
- Concejo de Bogotá
- Defensoría del Espacio Público
- IDARTES
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Metro de Bogotá
- Secretaría de Educación del Distrito

- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- Secretaría General
- Sub Red Centro Oriente
- Sur Red Sur Occidente
- Transmilenio
- Universidad Distrital
- U.A.E Cuerpo Oficial de Bomberos

Se solicita subsanar la falencia de clasificación de la petición en el cierre, y 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  
Revisó: Andrea del Pilar Torres Ochoa – Contratista  
Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio