



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME PETICIONES ENTIDADES  
DISTRITALES NOVIEMBRE- 2022

Página 1 de 51

**INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES  
NOVIEMBRE - 2022**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. DICIEMBRE DE 2022**

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. ....	6
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C. ....	8
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR .....	12
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES .....	13
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS .....	16
3.5.	TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS .....	21
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS .....	25
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES .....	29
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....	33
5.	CANALES DE INTERACCIÓN .....	33
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO .....	34
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	35
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO .....	36
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	36
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO .....	38
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. ....	38
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 .....	43
13.	RECOMENDACIONES .....	49

## **INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES NOVIEMBRE – 2022**

### **1. INTRODUCCIÓN**

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

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

A continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas 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 noviembre/2022,

---

<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.

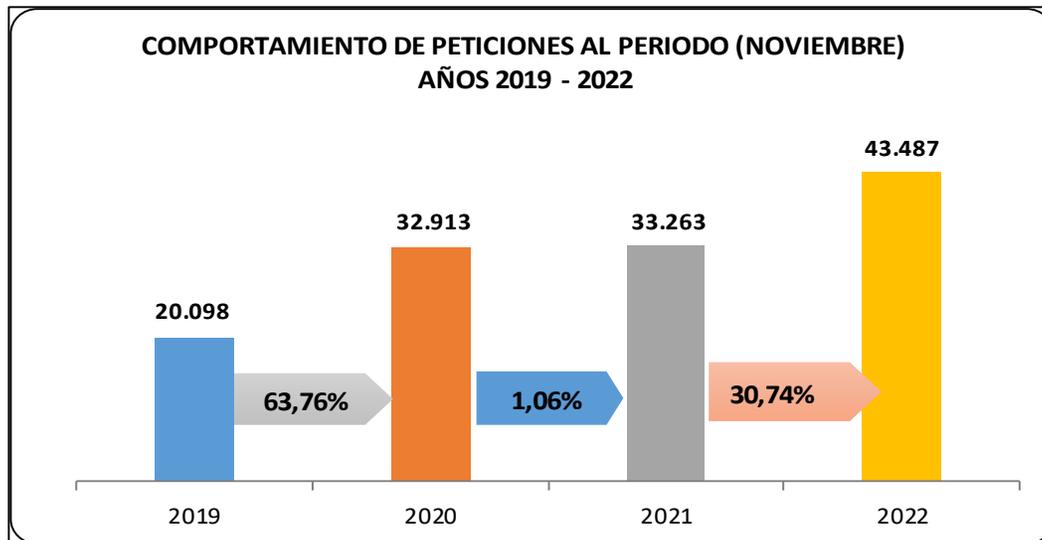
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS								
PERIODO	2019	2020	2021	2022	Diferencia 2022 - 2021		Diferencia frente al mes anterior	
					No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	21.033	15.829	29.617	32.803	3.186	10,76%	916	2,87%
Febrero	25.625	22.659	30.108	39.485	9.377	31,14%	6.682	20,37%
Marzo	25.973	24.896	38.990	50.868	11.878	30,46%	11.383	28,83%
Abril	25.154	27.791	32.933	35.965	3.032	9,21%	-14.903	-29,30%
Mayo	31.756	31.164	32.005	38.741	6.736	21,05%	2.776	7,72%
Junio	24.893	32.998	31.930	30.859	-1.071	-3,35%	-7.882	-20,35%
Julio	28.133	37.247	32.616	29.783	-2.833	-8,69%	-1.076	-3,49%
Agosto	27.230	30.667	34.516	34.397	-119	-0,34%	4.614	15,49%
Septiembre	24.975	38.794	36.767	32.571	-4.196	-11,41%	-1.826	-5,31%
Octubre	27.627	37.642	35.867	41.088	5.221	14,56%	8.517	26,15%
Noviembre	20.098	32.913	33.263	43.487	10.224	30,74%	2.399	5,84%
Diciembre	17.428	26.526	31.887					
<b>TOTAL</b>	<b>299.925</b>	<b>359.126</b>	<b>400.499</b>	<b>410.047</b>				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2019 a 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, año 2019 a 2022 (corte 30 de noviembre), 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 noviembre/2022 se registraron 43.487 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, presentándose un aumento de 2.399 peticiones (5,84%) frente a las peticiones registradas el

mes anterior (octubre), y un aumento de 10.224 peticiones (30,74%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (noviembre de 2021).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de noviembre periodo 2019 a 2022  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

A fin 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 2021 a 2022:

CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS					
AÑO 2021					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	1/1/2022	31/1/2022	12022	290342022	29.617
FEBRERO	1/2/2022	28/2/2022	306712022	627032022	30.108
MARZO	1/3/2022	31/3/2022	627042022	1040222022	38.990
ABRIL	1/4/2022	30/4/2022	1040232022	1387232022	32.933
MAYO	1/5/2022	31/5/2022	1387242022	1723992022	32.005

JUNIO	1/6/2022	30/06/2022	1724002022	2062632022	31.930
JULIO	1/07/2022	31/07/2022	2062642022	2398172022	32.616
AGOSTO	1/08/2022	31/08/2022	2405282022	2769442022	34.516
SEPTIEMBRE	1/09/2022	30/09/2022	2769452022	3157802022	36.767
OCTUBRE	1/10/2022	31/10/2022	3157812022	3536432022	35.867
NOVIEMBRE	1/11/2022	30/11/2022	3536442022	3889762022	33.263
DICIEMBRE	1/12/2022	31/12/2022	3889772022	4222512022	31.887
<b>AÑO 2022</b>					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	1/01/2022	31/01/2022	12022	344432022	32.083
FEBRERO	1/02/2022	28/02/2022	344442022	763322022	39.485
MARZO	1/03/2022	31/03/2022	763332022	1308422022	50.868
ABRIL	1/04/2022	30/04/2022	1308432022	1689712022	35.965
MAYO	1/05/2022	31/05/2022	1689722022	2123072022	38.741
JUNIO	1/06/2022	30/06/2022	2123082022	2454002022	30.859
JULIO	1/07/2022	31/07/2022	2454012022	2781772022	29.783
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

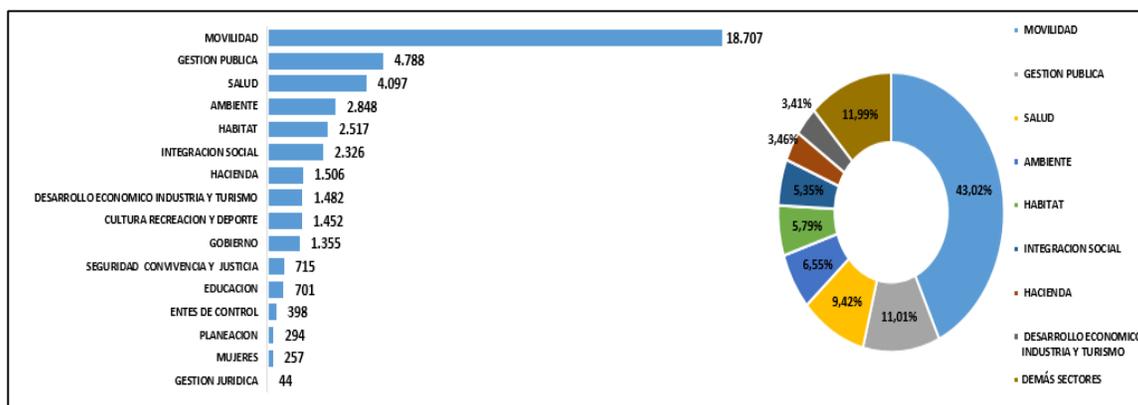
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2021- 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

Con respecto a las cifras presentadas en la Tabla No 2, hay que recordar que el ingreso de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha puede darse por ingresos directos por parte del ciudadano(a), o por contacto del ciudadano(a) con cualquier entidad (por medio escrito, buzón, telefónico, presencial, correo electrónico, redes sociales) y es la entidad la que registra al ciudadano y la respectiva petición.

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

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



**Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - noviembre 2022**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

A partir de las cifras presentadas en la Gráfica No 2, se relaciona el TOP de los cinco (5) sectores con mayor registro de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha en el mes de noviembre: Movilidad con 18.707 peticiones que representan el 43,02% del total registrado en el Distrito Capital, Salud con 4.097 peticiones (9,42%), Ambiente con 2.848 peticiones (6,55%), Hábitat con 2.517 peticiones (5,79%), e Integración Social con 2.326 peticiones (5,35%); las cuales acumulan 30.495 peticiones y representan el 70,13% del total de las peticiones registradas en el mes de noviembre 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 (octubre), se observa que el Sector Movilidad continúa siendo el Sector con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha, teniendo en cuenta que, en ese mes, también se ubicó en esta primera posición como el Sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; se destaca que este Sector tuvo un aumento importante en peticiones registradas, pasando de 17.432 peticiones en octubre (42,43% del total registrado en el Distrito Capital) a 18.707 peticiones que representan el 43,02% del total registrado en Bogotá Te Escucha en noviembre.

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

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

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

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	16.008	85,57%	36,81%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	1.231	6,58%	2,83%
	TRANSMILENIO	698	3,73%	1,61%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	388	2,07%	0,89%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	153	0,82%	0,35%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	150	0,80%	0,34%
	GRÚAS Y PATIOS	79	0,42%	0,18%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>18.707</b>	<b>100,00%</b>	<b>43,02%</b>
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.737	98,93%	10,89%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	51	1,07%	0,12%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>4.788</b>	<b>100,00%</b>	<b>11,01%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2.002	48,87%	4,60%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	689	16,82%	1,58%
	SUBRED SUR	539	13,16%	1,24%
	SUBRED NORTE	480	11,72%	1,10%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	269	6,57%	0,62%
	CAPITAL SALUD EPS	114	2,78%	0,26%

	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	3	0,07%	0,01%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	1	0,02%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>4.097</b>	<b>100,00%</b>	<b>9,42%</b>
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.664	58,43%	3,83%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	935	32,83%	2,15%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	220	7,72%	0,51%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	29	1,02%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.848</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,55%</b>
<b>HÁBITAT</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.228	48,79%	2,82%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	518	20,58%	1,19%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- U.A.E.S.P	482	19,15%	1,11%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	210	8,34%	0,48%
	CODENSA	39	1,55%	0,09%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	22	0,87%	0,05%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ -ETB	11	0,44%	0,03%
	VANTI	7	0,28%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>2.517</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,79%</b>
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2.296	98,71%	5,28%

	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	30	1,29%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>2.326</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,35%</b>
<b>HACIENDA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	992	65,87%	2,28%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	349	23,17%	0,80%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	111	7,37%	0,26%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	54	3,59%	0,12%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>1.506</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,46%</b>
<b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	1.446	97,57%	3,33%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	27	1,82%	0,06%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO- IDT	7	0,47%	0,02%
	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	2	0,13%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECÓNOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>1.482</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,41%</b>
<b>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	556	38,29%	1,28%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	539	37,12%	1,24%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	227	15,63%	0,52%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	56	3,86%	0,13%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	30	2,07%	0,07%
	CANAL CAPITAL	29	2,00%	0,07%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ-OFB	15	1,03%	0,03%

<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>		<b>1.452</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,34%</b>
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.093	80,66%	2,51%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	176	12,99%	0,40%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	86	6,35%	0,20%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>1.355</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,12%</b>
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	619	86,57%	1,42%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	96	13,43%	0,22%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>715</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,64%</b>
<b>EDUCACION</b>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	642	91,58%	1,48%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	44	6,28%	0,10%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO-IDEP	15	2,14%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>701</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,61%</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>	VEEDURÍA DISTRITAL	201	50,50%	0,46%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	151	37,94%	0,35%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	46	11,56%	0,11%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>398</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,92%</b>
<b>PLANEACION</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	294	100,00%	0,68%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACIÓN</b>		<b>294</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,68%</b>
<b>MUJERES</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	257	100,00%	0,59%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>257</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,59%</b>
<b>GESTIÓN JURÍDICA</b>	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	44	100,00%	0,10%
<b>TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA</b>		<b>44</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,10%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>43.487</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 01/12/2022

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 16.008 peticiones, que representan el 85,57% del total de peticiones registradas en su Sector y el 36,81% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 2.296 peticiones que representan el 98,71% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,28% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 2.002 peticiones, que representan el 48,87% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,60% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.664 peticiones que representan el 58,43% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,83% del total registrado en el Distrito Capital.
- Instituto para la Economía Social- IPES con 1.446 peticiones que representan el 97,57% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,33% del total registrado en el Distrito Capital.

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

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

En la Tabla No 4 se muestra la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de noviembre con las registradas en el mes anterior (octubre), la cual muestra una variación de 5,84% (2.399 peticiones); observándose que once (11 sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo Mujeres el Sector que presenta el mayor aumento en el porcentaje de peticiones registradas (52,98%).

---

<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.

SECTOR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	17.432	18.707	7,31%
GESTION PUBLICA	4.622	4.788	3,59%
SALUD	3.889	4.097	5,35%
AMBIENTE	2.795	2.848	1,90%
HABITAT	2.695	2.517	-6,60%
INTEGRACION SOCIAL	2.035	2.326	14,30%
HACIENDA	1.599	1.506	-5,82%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.425	1.482	4,00%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.224	1.452	18,63%
GOBIERNO	1.100	1.355	23,18%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	792	715	-9,72%
EDUCACION	605	701	15,87%
ENTES DE CONTROL	407	398	-2,21%
PLANEACION	244	294	20,49%
MUJERES	168	257	52,98%
GESTION JURIDICA	56	44	-21,43%
<b>TOTAL</b>	<b>41.088</b>	<b>43.487</b>	<b>5,84%</b>

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

Por otra parte, se observa que cuatro (4) sectores y los Entes de Control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Gestión Jurídica el que presenta la mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas (-21,43%).

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas<sup>3</sup> en el mes de noviembre 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 51.598 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 17.163 que representan el 33,26% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital; al respecto hay que mencionar que este Sector tuvo un aumento importante en el cierre de peticiones en Bogotá Te Escucha pasando de 7.049 cierres en octubre (21,93% del total cerrado en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha en ese mes) a 17.163 cierres en noviembre que representan el 33,26% del total cerrado en Bogotá Te Escucha.

<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.

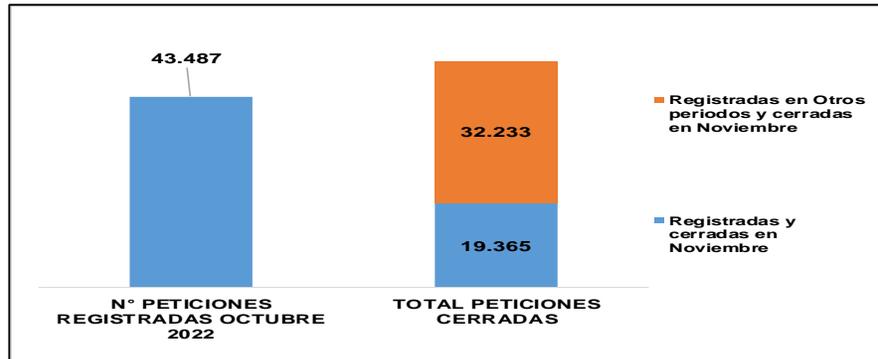
En la segunda posición se encuentra el Sector Hacienda con 12.618 cierres que representan el 24,45% del total de cierres efectuados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha en noviembre; este Sector también presenta un aumento importante en su gestión de cierres teniendo en cuenta que pasó de 2.668 cierres en octubre (8,30% del total cerrado en Bogotá Te Escucha en ese mes) a 12.618 cierres que representan el 24,45% del total cerrado en noviembre en Bogotá Te Escucha.

PETICIONES NOVIEMBRE 2022						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS OCTUBRE 2022	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS OCTUBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	18.707	43,02%	8.846	8.317	17.163	33,26%
HACIENDA	1.506	3,46%	469	12.149	12.618	24,45%
SALUD	4.097	9,42%	2.079	2.532	4.611	8,94%
HABITAT	2.517	5,79%	1.326	2.003	3.329	6,45%
AMBIENTE	2.848	6,55%	1.210	1.600	2.810	5,45%
GOBIERNO	1.355	3,12%	1.413	1.095	2.508	4,86%
INTEGRACION SOCIAL	2.326	5,35%	1.402	1.020	2.422	4,69%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.452	3,34%	976	434	1.410	2,73%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.482	3,41%	279	991	1.270	2,46%
EDUCACION	701	1,61%	458	501	959	1,86%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	715	1,64%	304	540	844	1,64%
PLANEACION	294	0,68%	7	699	706	1,37%
GESTION PUBLICA	4.788	11,01%	220	158	378	0,73%
ENTES DE CONTROL	398	0,92%	260	95	355	0,69%
MUJERES	257	0,59%	106	86	192	0,37%
GESTION JURIDICA	44	0,10%	10	13	23	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>43.487</b>	<b>100%</b>	<b>19.365</b>	<b>32.233</b>	<b>51.598</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 01/12/2022

A continuación, en la Gráfica No 3 se muestra la gestión de respuesta realizada en el mes de noviembre, observándose que de las 43.487 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 19.365 peticiones ingresadas y registradas en este mes (noviembre), quedando en trámite 24.122 peticiones, que representan el 55,46% del total registrado en el mes de noviembre en Bogotá Te Escucha.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

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

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

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	3.883	-
	Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía –Línea 195	1.042	-
	Otras Dependencias Secretaría General	725	273
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		7	105
<b>TOTAL</b>		<b>5.657</b>	<b>378</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 01/12/2022

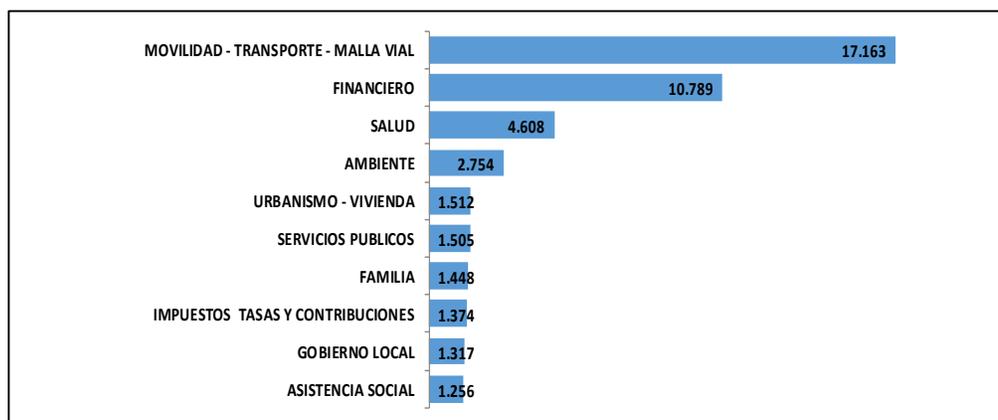
La Tabla No 6 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 5.657, adelantados en un alto porcentaje (99,87%) por la Secretaría General. En cuanto a la gestión de respuesta, se emitieron 378 respuestas, de las cuales, 273 (72,22%) fueron emitidas por la Secretaría General y 105 (27,77%) 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 noviembre 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, que acumulan 43.726 peticiones (84,74% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre en Bogotá Te Escucha). Dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con 17.163 peticiones que representan el 33,26% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre; en segundo lugar, se ubica el tema "Financiero" con 10.789 peticiones que representan el 20,91% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (octubre) 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; observándose un aumento importante en este tema, que pasó de 7.049 peticiones en octubre (el 21,93% del total de respuestas emitidas en el mes en Bogotá Te Escucha) a 17.163 peticiones en noviembre que representan el 33,26% del total de respuestas emitidas en el mes en Bogotá Te Escucha.

Por otra parte, se observa variación en el segundo tema más reiterado, posición que fue ocupada en noviembre por el tema "Financiero", tema que en octubre no estuvo clasificado dentro de los diez temas más reiterados por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha".



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 01/12/2022

Igualmente, la Gráfica No 4 permite observar que nueve (9) de los temas mostrados en la Gráfica No 4, también se clasificaron en el mes anterior (octubre) en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en noviembre ingresó el tema “Financiero” desplazando fuera del TOP al tema “Subsidios” que en noviembre no se ubicó dentro de los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital.”

Seguidamente, en la Tabla No 7 se detallan los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de noviembre, 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	56	24	1.204	13.549	7	485	1.285	516	4	33	17.163	33,26%
FINANCIERO	1.271		510	7.539	6	329	861	221	34	18	10.789	20,91%
SALUD	14	7	108	1.658	248	374	1.983	68	123	25	4.608	8,93%
AMBIENTE	13	1	228	1.858	1	10	106	527		10	2.754	5,34%
URBANISMO - VIVIENDA	85	1	76	1.073	5	22	89	73	87	1	1.512	2,93%
SERVICIOS PUBLICOS	17	7	472	619	4	181	137	55	6	7	1.505	2,92%
FAMILIA	39	4	113	1.000	111	80	47	22	21	11	1.448	2,81%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	147		34	602	2	175	236	112	63	3	1.374	2,66%
GOBIERNO LOCAL	14	8	689	441	-	123	18	13	7	4	1.317	2,55%
ASISTENCIA SOCIAL	128	1	25	1.037	4	21	25	13		2	1.256	2,43%
OTROS TEMAS	221	52	2.551	3.295	25	614	200	838	42	34	7.872	15,26%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.005</b>	<b>105</b>	<b>6.010</b>	<b>32.671</b>	<b>413</b>	<b>2.414</b>	<b>4.987</b>	<b>2.458</b>	<b>387</b>	<b>148</b>	<b>51.598</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 01/12/2022

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 32.671 peticiones que representan el 63,31% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre en Bogotá Te Escucha en el mes de noviembre; en segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General” con 6.010 peticiones que representan el 11,64% del total de respuestas emitidas en noviembre en Bogotá Te Escucha. Frente al mes anterior (octubre) se observa que estas dos tipologías “Derecho de Petición de Interés Particular” y “Derecho de Petición de Interés General” continúan siendo las de mayor registro en los diez temas más reiterados por la ciudadanía ante el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha.

Por otra parte, la Tabla No 7 muestra que la tipología con mayor registro en el tema “Movilidad, transporte y malla vial” (el más frecuente en el Distrito Capital), es el Derecho de Petición de Interés Particular, con 13.549 peticiones que representan el 78,94%% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre con este tema; y la segunda tipología en este tema es el “Reclamo” con 1.285 peticiones que representan el 7,48% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre 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 noviembre (Movilidad, Hacienda Salud, Hábitat, Ambiente):

### Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	3.790	22,08%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	3.500	20,39%
NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS	1.465	8,54%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	1.434	8,36%
IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	936	5,45%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	6.038	35,18%
<b>TOTAL</b>	<b>17.163</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 01/12/2022

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 22,08% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubicó el subtema “Revocatoria directa de comparendo”, con el 20,39% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes.

Frente al mes anterior (octubre), se observa variación en el subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que el subtema “Corrección y descargos de multas y comparendos ya cancelados” pasó de la segunda posición en octubre a ubicarse en noviembre como el más reiterado en el Sector Movilidad. A su vez se observa variación en la segunda posición, ocupada en noviembre por el subtema “Revocatoria directa de comparendo” que en el mes anterior (octubre) no se clasificó dentro de los cinco (5) más reiterados del Sector.

### Sector Hacienda

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de noviembre son “¿Bogotá solidaria en casa? transferencias monetarias” y “Atención y servicio a la ciudadanía” que representan el 73,80% y el 11,60% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector. Frente al mes anterior, se observa variación en la posición del subtema más reiterado, posición que estuvo ocupada por el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” que en noviembre pasó a clasificarse como el segundo más reiterado del Sector. Por otra parte, hay que mencionar que el subtema “¿Bogotá solidaria en casa? transferencias monetarias” que en noviembre se clasificó con un alto porcentaje (73,80%) en el primer lugar, en octubre no estuvo ubicado en el TOP de los cinco subtemas más reiterados en el Sector Movilidad.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
BOGOTA SOLIDARIA EN CASA? TRANSFERENCIAS MONETARIAS	9.312	73,80%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1.464	11,60%
ESTADO DE CUENTA DE IMPUESTOS	591	4,68%
LIQUIDACION VIGENCIA Y AÑOS ANTERIORES IMPUESTOS DISTRITALES	333	2,64%
RECAUDO TRIBUTARIO	186	1,47%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	732	5,80%
<b>TOTAL</b>	<b>12.618</b>	<b>100%</b>

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Hacienda

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

### Sector Salud

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 20,67% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de noviembre; en segundo lugar, se ubica el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” que representa el 6,40% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de noviembre. Frente al mes anterior (octubre) 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.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	953	20,67%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	295	6,40%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	242	5,25%
B. AMBULATORIO C. EXTERNA GENERAL	141	3,06%
B. POS	120	2,60%
ALIMENTOS SANOS Y SEGUROS - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL	118	2,56%
<b>TOTAL</b>	<b>4.611</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

## Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	866	26,01%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	303	9,10%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	277	8,32%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	211	6,34%
ACCESO A VIVIENDA	177	5,32%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.495	44,91%
<b>TOTAL</b>	<b>3.329</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

En este Sector, el subtema más reiterado es “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con el 26,01% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Recolección residuos escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios” con el 9,10% del total de respuestas emitidas en el Sector.

Frente al mes anterior, 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 “Recolección residuos escombros, animal

muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios”) continúa ubicándose como el segundo más reiterado en el Sector Hábitat. Por otra parte, hay que mencionar que, en el Sector Hábitat, los cinco (5) subtemas más reiterados en noviembre, continúan siendo los mismos que en octubre se clasificaron como los cinco más reiterados en el Sector.

### Sector Ambiente

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de noviembre es “Forestal (poda tala manejo maderas)” con el 23,67% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Escuadrón Anti crueldad” que representa el 17,58% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (octubre), se observa que el subtema “Forestal (poda tala manejo maderas)” continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía en el Sector Ambiente; a su vez el subtema “Escuadrón Anti crueldad” continúa siendo el segundo más reiterado en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	665	23,67%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	494	17,58%
CONTAMINACION ATMOSFERICA (AIRE AUDITIVA PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL) ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO - INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL	291	10,36%
BRIGADAS DE SALUD	203	7,22%
CONTAMINACION SECTOR PUBLICO (ESCOMBROS LLANTAS INFRAESTRUCTURA RESIDUOS HOSPITALARIOS)	117	4,16%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.040	37,01%
<b>TOTAL</b>	<b>2.810</b>	<b>100%</b>

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Ambiente

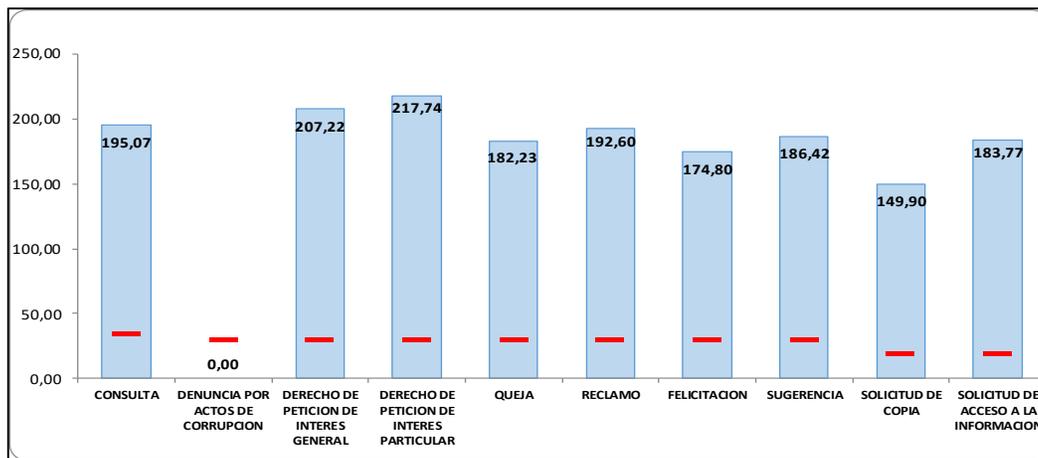
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

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

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

### Tiempos promedio de gestión Decreto 491 del 2020

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



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2022

En la Gráfica No 5 se observa que los tiempos promedio de cierre de peticiones en Bogotá Te Escucha, para todas las tipologías es superior a los términos estipulados en el Decreto 491/2020; hay que mencionar que en noviembre no se emitieron respuestas para la tipología “Denuncias por actos de corrupción” en el marco de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

Por otra parte, el tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en el marco del Decreto 491/2020, fue de 209,89 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (octubre) presenta un aumento importante, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 125,22 días hábiles en promedio.

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

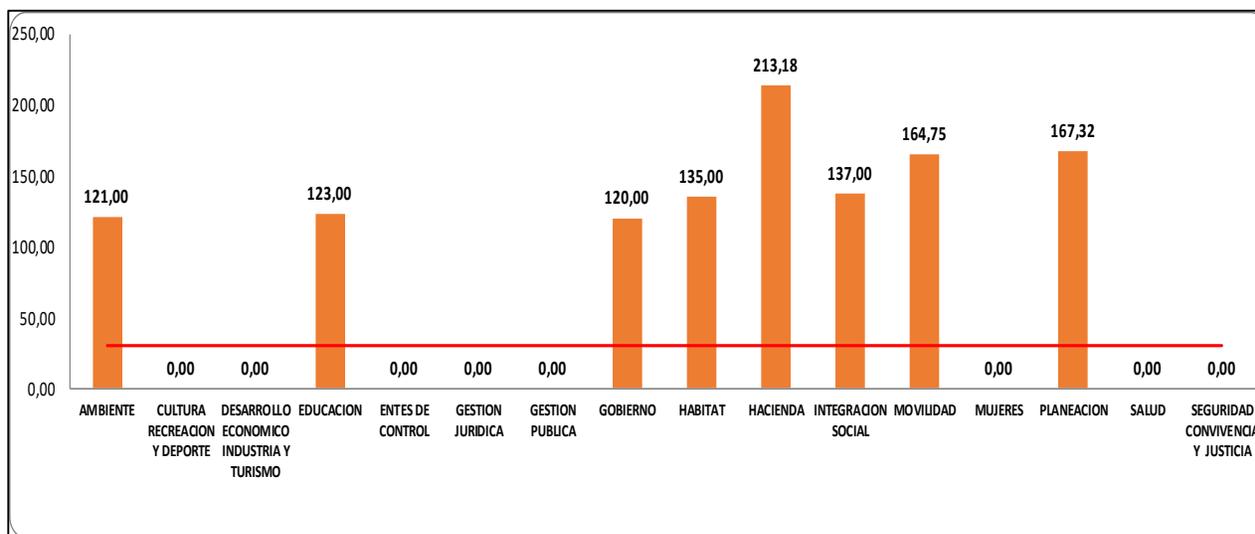
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)
AMBIENTE	-	-	-	121,00	-	-	-	-	-	-
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EDUCACIÓN	-	-	-	123,00	-	-	-	-	-	-
ENTES DE CONTROL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN JURÍDICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GOBIERNO	-	-	120,00	-	-	-	-	-	-	-
HÁBITAT	-	-	-	135,00	-	-	-	-	-	-
HACIENDA	196,62	-	207,62	218,00	182,24	192,81	182,25	186,42	149,90	184,49
INTEGRACIÓN SOCIAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MOVILIDAD	-	-	-	131,00	-	169,57	-	-	-	171,92
MUJERES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PLANEACIÓN	134,20	-	-	166,37	178,00	197,00	145,00	-	-	-
SALUD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TIEMPO PROMEDIO</b>	<b>195,07</b>	-	<b>207,22</b>	<b>217,74</b>	<b>182,23</b>	<b>192,60</b>	<b>174,80</b>	<b>186,42</b>	<b>149,90</b>	<b>183,77</b>

Tabla No 13. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sectores y tipología -Decreto 491 de 2020  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

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

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

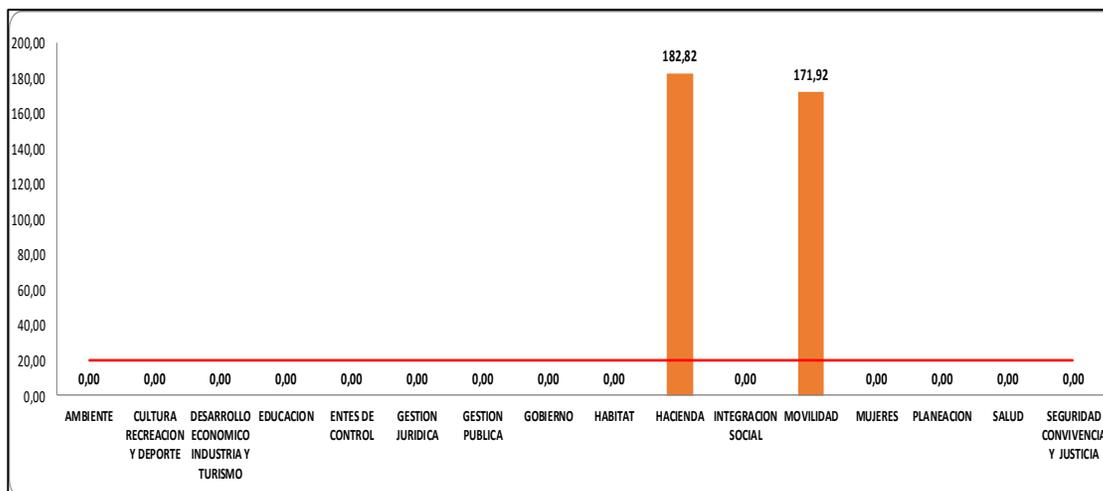
En la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de cierre por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 30 días, de acuerdo al Decreto 491/2020 (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones); la cual muestra que ocho (8) sectores presentan un tiempo promedio de cierre superior al establecido legalmente en el Decreto 491/2020 para estas tipologías (30 días). Igualmente, la Gráfica No 6 permite visualizar que siete (7) sectores y los entes de Control no emitieron respuestas a peticiones ciudadanas con estas tipologías, en el marco de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.



Gráfica No 6. Tiempo promedio días hábiles de respuesta, tipologías con tiempo legal de 30 días-Decreto 491/2020  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

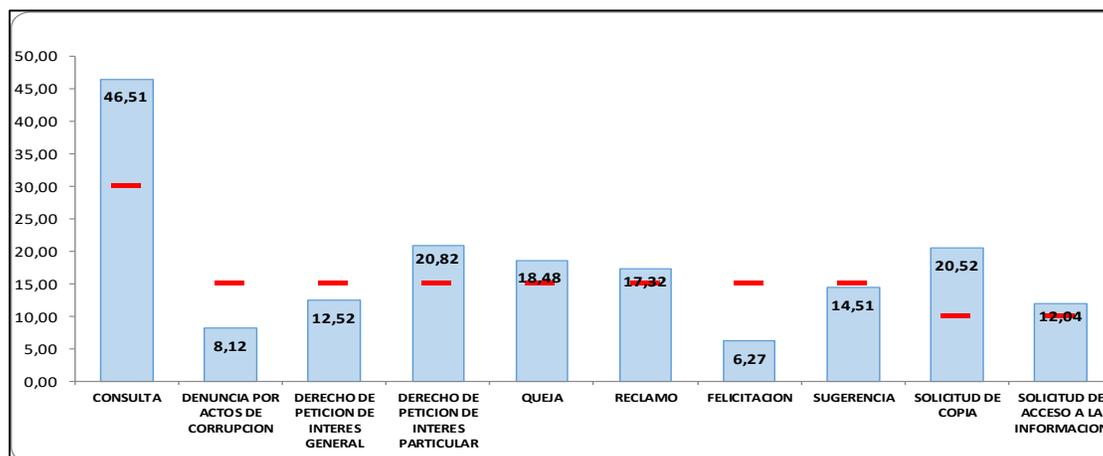
Seguidamente, en la Gráfica No 7 se muestra el tiempo promedio de cierre por sector a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 20 días de acuerdo con el Decreto 491/2020 (Solicitudes de información y Solicitudes de copia), en la que se observa que dos (2) sectores emitieron respuestas con tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías en el Decreto 491/2020. Igualmente, la Gráfica No 7 permite visualizar que trece (13) sectores y los entes de Control no emitieron respuestas a peticiones ciudadanas con estas tipologías (solicitud de copia y solicitud de acceso a la información), en el marco de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

Con respecto a la tipología "Consulta", con tiempo de respuesta de 35 días según lo establecido en el Decreto 491/2020, la Tabla No 13 muestra que dos (2) sectores (Hacienda y Planeación) presentan un tiempo promedio de cierre superior al legalmente establecido.



Gráfica No 7. Tiempo promedio días hábiles de respuesta, en tipologías con tiempo legal de 20 días Decreto 491/2020  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2022

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



Gráfica No 8. Tiempos promedio días hábiles de respuesta por tipología – Art 14 Ley 1755/2015  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

En la Gráfica No 8 se muestra el tiempo promedio de cierre en el Distrito Capital de acuerdo con lo establecido en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015, según la tipología, en la cual se observa que cuatro (4) tipologías (Denuncia por actos de corrupción, Derecho de petición de interés general, Felicitación, Sugerencia) presentan tiempos promedio de cierre dentro de los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755/2015; a su vez, la Gráfica No 8 muestra que las otras seis (6) tipologías presentan un tiempo promedio superior al establecido en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755/2015.

En cuanto al tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital (en el marco de lo establecido en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015) este fue de 19,24 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (octubre) presenta aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 13,27 días hábiles en promedio.

A continuación, en la Tabla No 14 se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, de acuerdo con los términos establecidos legalmente en el Art 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015:

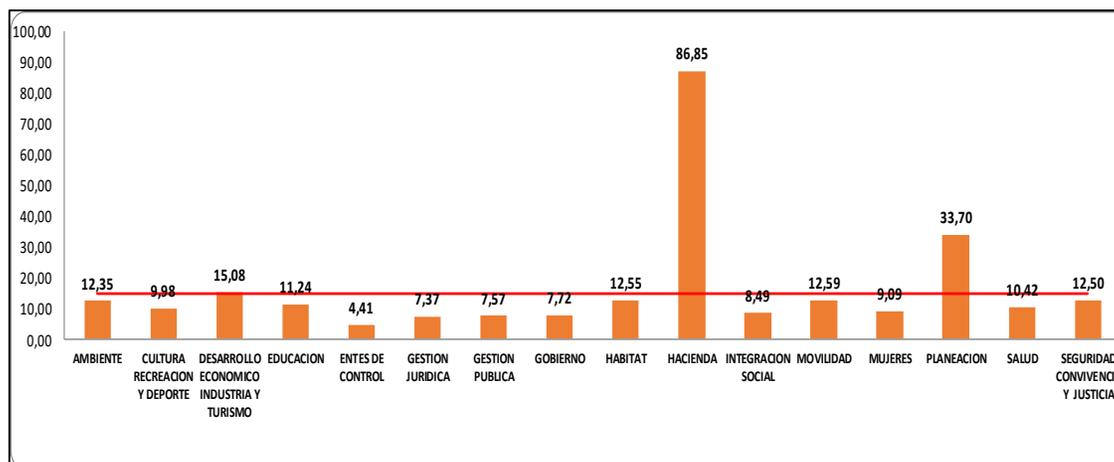
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 DÍAS)
AMBIENTE	20,02	12,00	11,35	12,49	8,82	12,97	6,00	7,20	-	9,17
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	15,66	9,50	10,31	9,33	10,72	13,18	4,33	9,77	5,65	3,00
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	5,06	9,29	16,72	8,65	8,27	1,10	2,00	11,00	-	9,00
EDUCACIÓN	12,22		12,54	11,71	10,60	11,69	1,00	11,44	7,00	8,40
ENTES DE CONTROL	2,25	3,57	4,28	4,68	3,88	4,71	1,00	1,75	8,00	9,15
GESTIÓN JURÍDICA	16,00	-	3,67	7,86	9,50	--	-	-	-	7,50
GESTIÓN PÚBLICA	16,72	-	7,31	7,66	7,50	7,13	5,14	10,00	9,00	6,20
GOBIERNO	12,68	12,04	8,96	5,79	3,70	7,84	8,50	4,17	4,42	12,48

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 DÍAS)
HÁBITAT	20,08	8,71	15,07	11,77	14,44	11,94	7,83	12,00	8,22	10,49
HACIENDA	70,93	1,00	71,80	89,18	83,65	77,78	40,50	82,33	54,70	61,03
INTEGRACIÓN SOCIAL	14,41	5,20	8,46	8,70	8,94	9,29	4,27	9,15	5,57	6,66
MOVILIDAD	15,71	3,63	8,55	13,48	7,67	9,21	7,29	9,45	6,00	10,05
MUJERES	21,67	3,50	10,14	9,05	9,80	11,50		12,00	6,00	5,40
PLANEACIÓN	66,25	-	35,00	33,98	29,29	27,44	17,00		14,00	8,00
SALUD	11,29	6,25	10,81	9,77	11,42	11,28	6,05	12,28	7,50	6,67
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	11,91	12,44	13,08	12,10	15,72	13,00	12,60	8,00	7,75	10,84
<b>TIEMPO PROMEDIO</b>	<b>46,51</b>	<b>8,12</b>	<b>12,52</b>	<b>20,82</b>	<b>18,48</b>	<b>17,32</b>	<b>6,27</b>	<b>14,51</b>	<b>20,52</b>	<b>12,04</b>

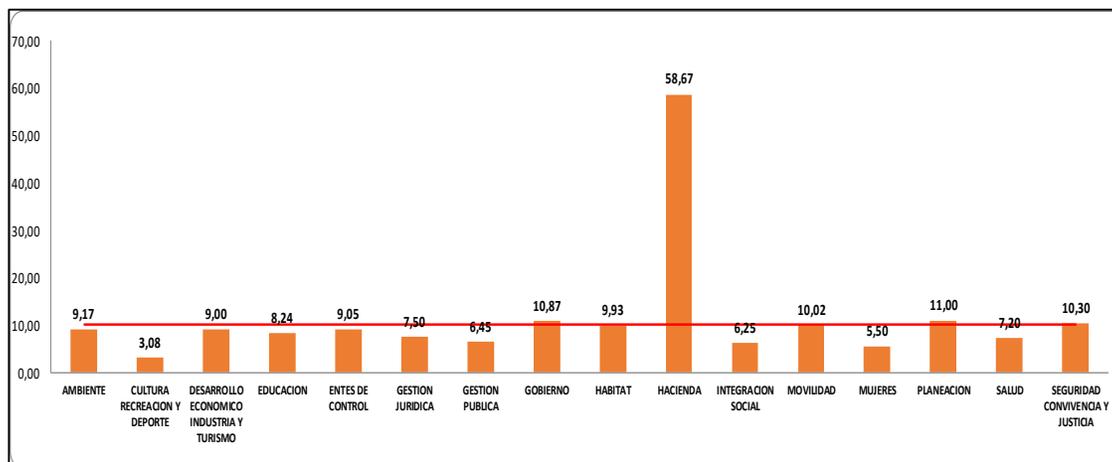
Tabla No 14. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sectores y tipología – Art 14 Ley 1755 de 2015  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

La Tabla No 14 muestra que, en noviembre, seis (6) sectores del Distrito Capital presentan un tiempo promedio de respuesta superior a lo establecido legalmente en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015, así: Desarrollo Económico, Gobierno y Movilidad (1 tipología), Seguridad Convivencia y Justicia y Hábitat (2 tipologías), Planeación (7 tipologías) y Hacienda (9 tipologías).

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



**Gráfica No 9. Tiempo promedio días hábiles de respuesta, tipologías con tiempo legal de 15 días- Art 14 Ley 1755/2015**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022



**Gráfica No 10. Tiempo promedio días hábiles de respuesta, en tipologías con tiempo legal de 10 días Art 14 Ley 1755/2015**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

En la Gráfica No 10 se muestra el tiempo promedio de cierre por sector a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legamente en 10 días de acuerdo con el Art 14 de la Ley 1755/2015 (Solicitudes de información y Solicitudes de copia), en la que se observa que dos sectores (Hacienda y Seguridad convivencia y justicia) presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.

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

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

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

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	28.429	70,21%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	5.199	12,83%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	2.393	5,90%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	949	2,34%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	622	1,53%
CODENSA	407	1,00%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	398	0,98%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT	360	0,88%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	338	0,83%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	275	0,67%
OTRAS ENTIDADES	1.121	2,76%
<b>TOTAL</b>	<b>40.491</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 15. Entidades con mayor número de peticiones vencidas**

**Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022**

La Tabla No 15 permite observar que la entidad con mayor número de peticiones vencidas en el Distrito Capital es la Secretaría Distrital de Hacienda con 28.429 peticiones que representan el 70,21% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital; en segunda posición se encuentra la Secretaría Distrital de Movilidad, con 5.199 peticiones vencidas, que representan el 12,83% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

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

### 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 noviembre 2022) muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA	TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE			
51.580	1.256	1181	75	1.173	83	1181	75	1060	196	206	255	278
		94,03%	5,97%	93,39%	6,61%	94,03%	5,97%	84,39%	15,61%	16,40%	20,30%	22,13%

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2022

La población corresponde a 51.580 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital en el mes de noviembre; de estas, se tomó una muestra de 1.256 respuestas para la respectiva evaluación.

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

Las cifras muestran que 1.181 respuestas evaluadas (94,03%) cumplen con el criterio de “Coherencia” y “Calidez”; 1.173 respuestas (93,39%) cumple con el criterio de “Claridad”; y el 84,39% (1.060) cumplen con el criterio de “Oportunidad”. Se concluye que el 16,40% (206 respuestas) presentan incumplimiento en los criterios evaluados (Claridad, Coherencia, Calidez, Oportunidad), el 20,30% (255 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema” y el 22,13% (278) de las respuestas evaluadas presentan incumplimiento.

Seguidamente, en la Tabla No 17 se relaciona el porcentaje de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (cerradas noviembre 2022), de cada una de las entidades distritales:

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

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

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

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

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

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimient o
1	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBS	1	1	100%	0%
2	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	26	26	100%	0%
3	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	25	24	96%	4%
4	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	26	24	92%	8%
5	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	25	13	52%	48%
6	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	26	13	50%	50%
7	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	26	12	46%	54%
8	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	24	10	42%	58%
9	DEPTOP ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL	20	8	40%	60%
10	CODENSA	23	9	39%	61%
11	UNIVERSIDAD DISTRITAL	23	8	35%	65%
12	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	26	9	35%	65%
13	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	24	7	29%	71%
14	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	26	7	27%	73%
15	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	26	7	27%	73%
16	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	19	5	26%	74%
17	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	17	4	24%	76%
18	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	26	6	23%	77%
19	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	26	6	23%	77%
20	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	24	5	21%	79%
21	METRO DE BOGOTA S.A.	24	5	21%	79%
22	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	25	5	20%	80%
23	ORQUESTA FILARMONICA-OFB	10	2	20%	80%
24	CONCEJO DE BOGOTA	22	4	18%	82%
25	EMPRESA DE TELEFONOS-ETB	17	3	18%	82%
26	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE -IDRD	24	4	17%	83%
27	SUBRED NORTE	25	4	16%	84%
28	SUBRED SUR OCCIDENTE	25	4	16%	84%
29	GAS NATURAL	19	3	16%	84%

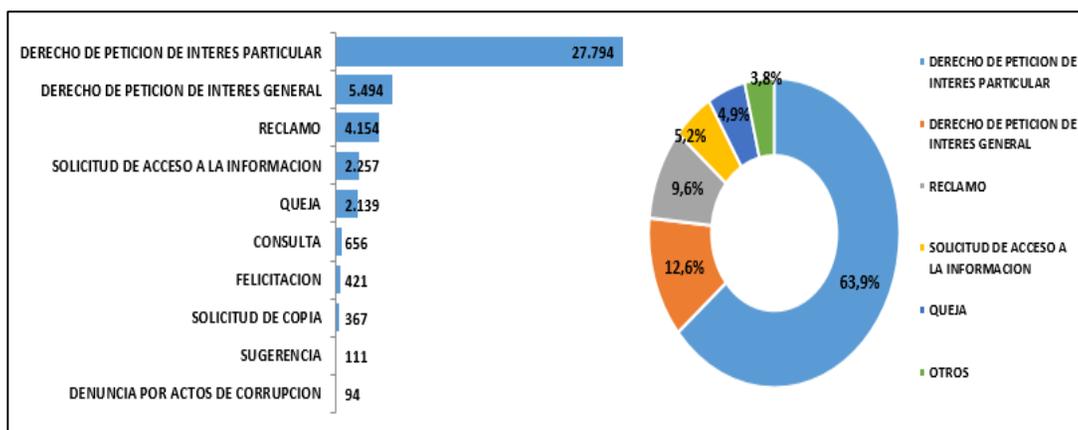
30	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	19	3	16%	84%
31	SECRETARÍA GENERAL	26	4	15%	85%
32	VEEDURIA DISTRITAL	20	3	15%	85%
33	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO- IDT	7	1	14%	86%
34	TRANSMILENIO	25	3	12%	88%
35	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	26	3	12%	88%
36	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	18	2	11%	89%
37	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	20	2	10%	90%
38	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	20	2	10%	90%
39	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	24	2	8%	92%
40	JARDIN BOTANICO-JBB	24	2	8%	92%
41	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDPYBA	25	2	8%	92%
42	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	26	2	8%	92%
43	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	13	1	8%	92%
44	EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO-ERU	18	1	6%	94%
45	LOTERÍA DE BOGOTA	19	1	5%	95%
46	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	21	1	5%	95%
47	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	23	1	4%	96%
48	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	23	1	4%	96%
49	CAPITAL SALUD EPS	24	1	4%	96%
50	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	25	1	4%	96%
51	CANAL CAPITAL	14	0	0%	100%
52	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	2	0	0%	100%
53	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	21	0	0%	100%
54	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE-FUGA	19	0	0%	100%
55	GRUAS Y PATIOS	14	0	0%	100%
56	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	16	0	0%	100%
57	PERSONERÍA DE BOGOTA	22	0	0%	100%
58	SUBRED CENTRO ORIENTE	25	0	0%	100%
59	SUBRED SUR	25	0	0%	100%

Tabla No 17. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá Te Escucha – cerradas noviembre 2022

#### 4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 11 se muestra la clasificación de peticiones por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de noviembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 27.794 peticiones, que representan el 63,9% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.494 peticiones que representan el 12,6% del total registrado.

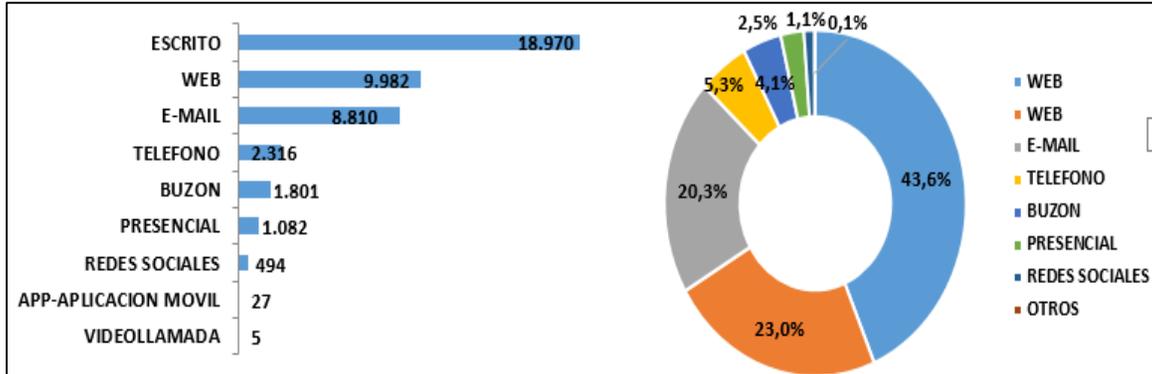
Frente al mes anterior (octubre) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; igualmente, la tipología “Derecho de petición de interés general” continúa siendo la segunda tipología más utilizada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



Gráfica No 11. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

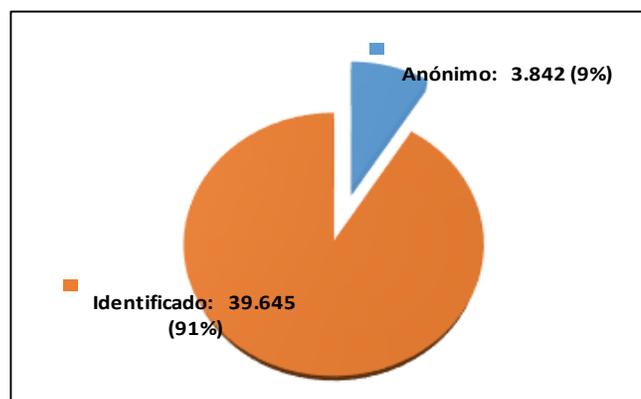
#### 5. CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica No 12. Peticiones clasificadas según Canal de interacción  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

La Gráfica No 12 muestra el registro de peticiones ciudadanas clasificadas por canales de interacción, la cual muestra que en el mes de noviembre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Escrito” con 18.970 peticiones, que representan el 43,6% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Web” con 9.982 peticiones (23,0% del total registrado). Frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, destacándose que el canal “Escrito” también se posicionó como el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones; igualmente, el canal “Web” continúa siendo el segundo más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en Bogotá Te Escucha.

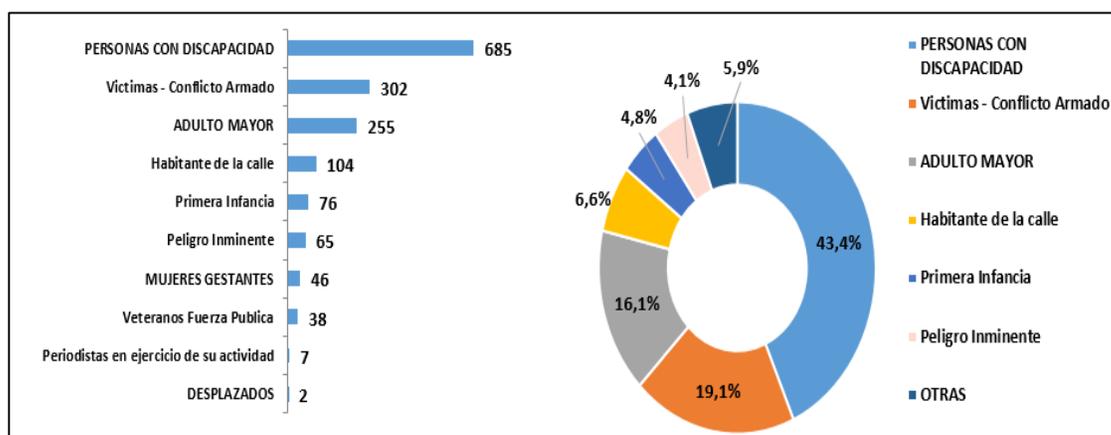
## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO



Gráfica No 13. Calidad del peticionario  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

En la Gráfica No 13 se observa que, del total de peticiones interpuestas en el mes de noviembre por la ciudadanía, 39.645 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales representan el 91% del total de peticiones registradas, y 3.842 peticiones (9% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (91%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

## 7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 14. Condición del peticionario

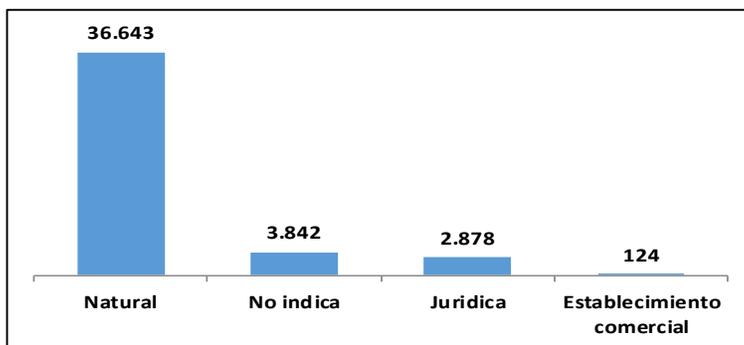
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

La Gráfica No 14 muestra que en el mes de noviembre, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 1.580 peticiones (3,63% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas con discapacidad, víctimas de conflicto armado, adulto mayor, habitante de calle, primera infancia, peligro inminente, mujeres gestantes, veteranos fuerza pública, periodistas en ejercicio de su profesión, desplazados); de las cuales, la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (43,4% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "víctimas de conflicto armado" con el 19,1% 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 (octubre), no se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que "Personas con discapacidad" continúa siendo la condición del peticionario con mayor registro en Bogotá te escucha; por otra parte, se observa que la condición

“Adulto mayor” que en octubre se clasificó en la segunda posición, pasó a ubicarse en noviembre en la tercera posición, como condición de peticionario con mayor registro en Bogotá te escucha.

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



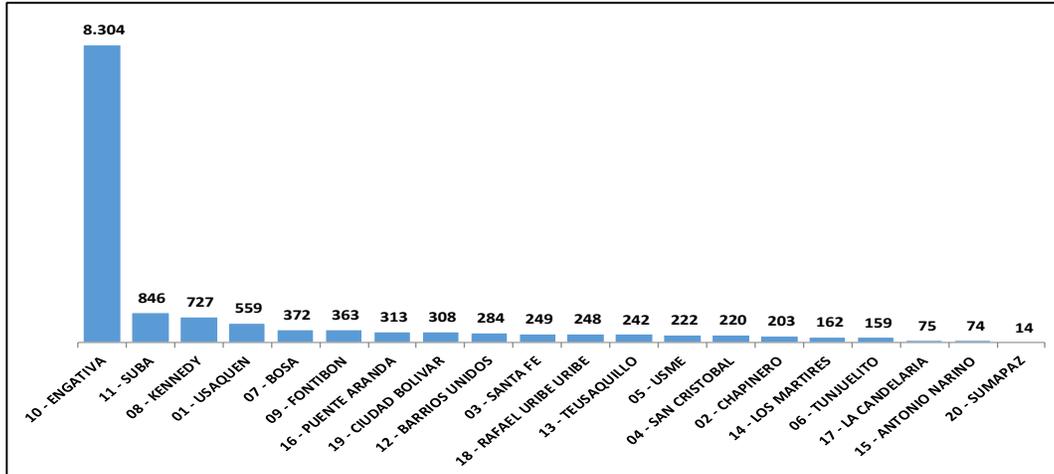
Gráfica No 15. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

La Gráfica No 15 muestra el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial); observándose que en el mes de noviembre 36.643 peticiones fueron registradas por personas naturales, representando el 84,26% del total registrado en el Distrito; 2.878 peticiones (6,62%) registraron como personas jurídicas, 124 peticiones (0,29%) como establecimiento comercial; y en 3.842 peticiones (8,83%) no se reporta esta información. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (octubre), 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.

En la Gráfica No 16 se muestra la participación por Localidades del Distrito Capital, en la cual se observa que en el mes de noviembre, en 13.944 peticiones (32,06% del total registrado en el mes de noviembre) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (localidad donde se origina la petición - zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), siendo las localidades de Engativá, Kennedy y Suba las que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 8.304, 846 y 727 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 22,71% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de noviembre.



Gráfica No 16. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2022

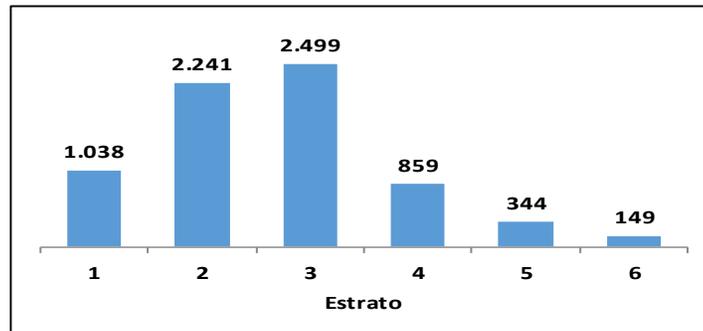
Frente al mes anterior (octubre), se observa que, estas tres localidades Engativá, Suba, Kennedy también se ubicaron en el TOP de las tres (3) localidades más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha; observándose que la Localidad de Engativá continúa siendo la más relacionada con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha. En la Tabla No 18 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Suba, Kennedy), observándose que los temas “Emergencia Covid” y “Servicio a la Ciudadanía” son transversales en las tres Localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía:

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVÁ	EMERGENCIA COVID-19	133
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	64
	CONTRAVENCIONES	53
11 - SUBA	EMERGENCIA COVID-19	192
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	130
	IMPUESTOS DISTRITALES	84
8-KENNEDY	EMERGENCIA COVID-19	212
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	60
	IMPUESTOS DISTRITALES	40

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

## 10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 17. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

En la Gráfica No 17 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de noviembre se registraron 7.130 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 16,4% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (2.499 peticionarios) que representan el 35,0% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de noviembre; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 2” con 2.241 peticiones que representan el 31,4% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en cuanto al estrato con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que, el “Estrato 3”, también se ubicó en la primera posición como estrato socioeconómico con mayor registro en Bogotá Te Escucha.

## 11. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.

En el marco de lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 “*Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados*”, a continuación, en la Tabla No 19 se muestran las peticiones que en el mes de noviembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 58 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	RESUMEN
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Queja por obra en localidad de suba sede de colegio, tubo visible en la fachada está drenando agua afectando a nivel personal e infraestructura, ya que las viviendas frente al colegio van en desnivel.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud de organización colectivo, relacionada con vulneración de derechos a ser evaluados bajo los mismos criterios, ocasionando perder concurso beca; solicitan entre otros, seguimiento, exigen explicación, revisar las actuaciones que tienen los funcionarios supervisores del IDARTES y del FDL encargados de la beca
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTD -IDIPRON	Felicitación por el servicio a la comunidad de Bogotá; manifiestan que fueron seleccionados por DADEP para la recuperación y reactivación del parque la marcela, y quieren desarrollarla con el apoyo de la institución dentro de los términos de la responsabilidad social empresarial; solicita entrevista para ampliar la información que será requerida.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Problemática de plantas de tratamientos de aguas residuales Sumapaz. Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC no. 294162 de 2022
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicitud de acceso a la información pública. solicita diligenciar de manera precisa y clara información en la tabla adjunta
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	Inspección alimentos y bebidas
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTD -IDIPRON	Solicita control inspección y vigilancia a proyecto de inversión ante presuntas irregularidades
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición por irregularidades presentadas en ejecución de contrato de prestación de servicios
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTD -IDIPRON	Solicitud de información sobre las acciones realizadas en el marco de la política distrital de salud mental y cualquier otra estrategia programa o proyecto referente a la salud mental realizado por la Alcaldía de Bogotá desde el 2010 hasta la fecha
MOVILIDAD	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	Radicado Orfeo Veeduría No 20222200081842 asunto alerta sobre ilegalidad que se va cometer en licitación del terminal de transporte
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Queja por irregularidades en tráfico de influencias para despropiar unos terrenos de acuerdo con lo descrito en la petición adjunta.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTD -IDIPRON	Correcta liquidación cumplimiento de fallo ? reconocimiento de intereses moratorios- rectificación de indexación -

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Traslado derecho petición 544 de 2022 requerimiento SDQS N 3436222022 de 27 de septiembre.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Integrante de programa refiere inconveniente de salud que le ocasionó inasistencia, reportando la justificación; posteriormente recibe correo indicándole que queda egresado del programa por inasistencia injustificada, lo cual no le parece justo ya que tiene las justificaciones y certificado de discapacidad.
		Solicitud planillas de rutas y planillas de control de horarios
HÁBITAT	VANTI	Página de niños. niño seleccionado 4 edad 16 estado de ánimo feliz !!! opción seleccionada opina sobre servicios públicos tu barrio seguridad y otros comentario recibir
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicitud resultados encuesta clima escolar 2019 y 2021
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Reclamo por establecimiento público restaurante asadero localidad San Cristóbal sur, que presta servicio a media puerta incluso con restricción de secretaría de salud. dicho establecimiento presenta roedores. solicita a la SDS verificar la información y tomar acciones pertinentes.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Ciudadano refiere no estar de acuerdo con respuesta de la entidad, solicita se reconsidere esta respuesta de lo contrario se ve en la obligación de interponer una tutela ya que se le está vulnerando el derecho a ser beneficiario de los programas del distrito
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC no. 299641 de 2022
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicitud de directorio de colegios públicos y privados que ofrezcan educación media y media superior con datos número de alumnos matriculados por departamento en educación media y número de alumnos que hicieron transición
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC no. 3304625 del 20 de agosto de 2022
SALUD	SUBRED SUR OCCIDENTE	Solicitud de información de diferentes procesos y acciones
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de ayuda de joven que fue reclutado cuando era niño, está incluido en el registro único de víctimas y actualmente quiero salir adelante y no cuenta con ayuda de ninguna entidad
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	Solicitud de información administrativa.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de copias de actas de comités a una beneficiaria de IDIPRON talleres y copia acta de comité evolución de talleres donde fue invitada.

INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Remiten ciudadana en calidad de víctima a fin de que haga parte de los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social. remitida desde Ministerio de Defensa  Solicita información sobre acciones desde la Alcaldía para garantizar el cumplimiento del exhorto contenido en la providencia, también solicita información sobre baterías sanitarias abiertas al público en Bogotá
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	Pregunta si los circuitos de arte y memoria están recibiendo presupuesto para su ejecución.
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Mora en el pago del servicio público de aseo que presta el citado operador en la ciudad de Bogotá.
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicitan que colegio de la localidad de Fontibón no coloque música en tan altos volúmenes.
MOVILIDAD	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	Radicado Orfeo Veeduría no 20222200086942 asunto remite denuncia
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	D.P -solicita información relacionada con mesas de participación distritales de política educativa social y cultural/ intercultural donde puedan participar y tomar parte frente a temas mencionados y los requisitos a cumplir, entre otros
HACIENDA	LOTERÍA DE BOGOTÁ	Veedor ciudadano, de acuerdo a como lo establece el acuerdo marco de precios de nube pública iv no. cce-241-amp-2021 presenta derecho de petición para la orden de compra en mención.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Denuncia establecimiento de comidas, que utiliza el espacio público para venta de comida, preparan con asador al aire libre generando bastante humo al rededor sin contar la cantidad de grasa que genera esto afectante las otras casas, personas con afectaciones respiratorias sobre todo los niños y adultos mayores que viven cerca.  Tramite a requerimiento ciudadano (SINPROC 298960-2022)
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Pide ayuda de inscripción al programa joven en acción y distrito joven en Bogotá .- es Sisben a5 pobreza extrema, desplazado incluido en el registro único de víctimas  Estudiante de comunicación social periodismo solicita entrevista con un especialista en los problemas de habitabilidad en Bogotá, para reportaje sobre cómo se perseveran y cuidan las vidas de estas personas.  Solicitud reintegro y pago de prestaciones sociales por 23 años de servicio en dicho instituto  Solicita devolución de los papeles que entregó una funcionaria del proyecto de discapacidad para solicitar el certificado de discapacidad
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Mamitas y padres de familia manifiestan que tienen problemas con los profesores de los colegios y del Sena
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Solicitud entrega de información participantes raizales

INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Derecho de petición jóvenes del grado once Unidad de Perdono agradecen el apoyo brindado y solicitan apoyo para salida pedagógica, transporte, alimentos y préstamo de una UPI para realizar el cierre de nuestro proceso académico.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	Fundación de teatro no está cumpliendo con protocolos establecidos por las entidades como IDIGER, Bomberos, DEPAE, SDS, medio ambiente etc. Piden verificación de permisos como la Alcaldía local y Alcaldía mayor.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC No. 302285 de 2022
EDUCACIÓN	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	Derecho de petición solicitud de copia de todas las cotizaciones presentadas del evento adelantado que genero orden de compra
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de información sobre el servicio que ofrece la Alcaldía de baños públicos
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición anónima- residente localidad Ciudad Bolívar manifiesta que hay establecimientos de comida que no se encuentran en buen estado, hay ratones, cucarachas. pide que hagan la debida revisión por parte de sanidad.
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC no. 303241
		Tramite a requerimiento ciudadano. radicado interno SINPROC no. 3261250
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Estudiante de comunicación social y periodismo solicita cita de entrevista con un profesional del área de dirección poblacional para un trabajo tema comunidad indígena gayu habitante de la ciudad de Bogotá
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Denuncia irregularidades con un vehículo tipo microbús que tiene toda la tipología de una ambulancia, el cual es utilizado por casa de eventos, para cargar comida, trago y demás para la realización de eventos, encienden sirena y luces, arrancan como locos poniendo en riesgo la vida de los demás actores viales.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicita al equipo de entendimiento que asistan a unidad con el grupo de emprender, hace más de dos meses hicieron la sensibilización y el equipo no se ha presentado a dar los talleres.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES -	Solicitud de información sobre galería
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Manifiesta y da fe de situación presentada con enfermeras quienes le propusieron hurtar a la auxiliar de enfermería a lo cual no accedió. solicita confidencialidad.

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicita intervenir local comercial de su propiedad el cual arrendó de manera verbal para actividad comercial indicando que la Sra. se encuentra dedicada a la preparación y expendio de alimentos para consumo humano sin control sanitario.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Conocer la historia e impacto de IDARTES.

Tabla No. 19. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2022

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

## **12. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010**

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

A continuación, en la Tabla No 20 se presenta dicho consolidado para el mes de octubre/2022<sup>5</sup>:

<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 noviembre de 2022.

SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		Diferencia Bogotá Te Escucha Informe mensual de PQRS		
		Reporte de Bogotá Te Escucha	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	4.528	4.528	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. del Servicio Civil Distrital	94	RECHAZADO POR LA VEEDURÍA DISTRITAL			
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.349	1.349	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público – DADEP	167	167	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	83	83	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	971	1.026	55	N.A.	94,64%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	303	303	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP	86	86	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	65	65	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	244	244	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	37	37	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	1.056	1.056	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	6	39	33	N.A.	15,38%

SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		Diferencia Bogotá Te Escucha Informe mensual de PQRS		
		Reporte de Bogotá Te Escucha	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	536	536	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	18	18	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	51	51	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	0	0	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	1.847	1.847	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	594	594	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	683	690	7	N.A.	98,99%
	Sub Red Centro Oriente	273	273	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	357	357	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	134	NO REPORTA			
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica- EGAT	1	NO REPORTA			
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	2.009	2.009	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	26	26	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	209	209	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		Diferencia Bogotá Te Escucha Informe mensual de PQRS		
		Reporte de Bogotá Te Escucha	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	394	394	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	9	RECHAZADO POR LA VEEDURÍA DISTRITAL			
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	64	64	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	60	60	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	454	454	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	34	34	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.518	1.592	74	N.A.	95,35%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	33	33	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	220	225	5	N.A.	97,78%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	1.024	1.024	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	15.071	RECHAZADO POR LA VEEDURÍA DISTRITAL			
	Instituto de Desarrollo Urbano-IDU	966	966	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		Diferencia Bogotá Te Escucha Informe mensual de PQRS		
		Reporte de Bogotá Te Escucha	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	
MOVILIDAD	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	317	317	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	673	51.910	51.237	N.A.	1,30%
	Terminal de Transporte S.A.	123	123	N.A.	N.A.	100,00%
	Grúas y patios	101	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	181	181	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.282	1.282	N.A.	N.A.	100,00%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	582	582	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	524	524	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	33	33	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	217	83.833	83.616	N.A.	0,26%
	CODENSA	32	NO REPORTA			
	Vanti	11	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	22	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	168	168	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		Diferencia Bogotá Te Escucha Informe mensual de PQRS		
		Reporte de Bogotá Te Escucha	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	703	853	150	N.A.	82,42%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	89	89	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	56	56	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	120	120	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	240	240	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	47	NO REPORTA			
<b>TOTAL</b>		<b>41.095</b>	<b>160.750</b>	<b>135.177</b>	<b>0</b>	<b>25,56%</b>

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/11/2022  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 21/11/2022

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se observa que de las 59 entidades que deben reportar la información, siete (7) no presentaron el informe para el periodo en revisión (octubre 2022).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 41.095 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 160.750 peticiones lo cual muestra una diferencia de 135.177 peticiones<sup>6</sup>, llegando a un cumplimiento del 25,56%; es decir, de la totalidad de

<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.

peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá Te Escucha el 25,56% de estas.

La Tabla No 20 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB (0,26%), Transmilenio (1,30%), Instituto Distrital de Turismo - IDT (15,38%).

Por otra parte, la Tabla No 24 muestra que siete (7) entidades no presentaron el informe para el periodo en revisión (octubre 2022): Capital Salud, Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT, Grúas y Patios, CODENSA, Vanti, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB – ESP, Personería de Bogotá.

### **13. RECOMENDACIONES**

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

De conformidad con lo anterior, se solicita 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 del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía correo soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co.

- A las entidades relacionadas con las temáticas/subtemas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Financiero, Salud, Ambiente, Urbanismo vivienda, Servicios públicos, Familia, Impuestos tasas y contribuciones, Gobierno Local, Asistencia Social,) se les invita a realizar una identificación de los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A los siete (7) sectores del Distrito Capital (Ambiente, Educación, Gobierno, Hábitat, Hacienda, Movilidad, Planeación) que, de acuerdo a las tipologías, presentaron tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos en el Decreto 491 de 2020; y los seis (6) sectores (Desarrollo Económico, Gobierno, Hábitat, Hacienda, Planeación, Seguridad Convivencia y Justicia) que presentan tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos en la Ley 1755/2015, se les invita a propiciar las mejoras pertinentes (validación de capacidad de

respuesta, mejoramiento en procedimientos, entre otros) con el fin de dar cumplimiento a los términos de ley vigentes.

- A las entidades que presentan peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) se les invita a dar respuesta de fondo atendiendo los términos legales establecidos.
- A las entidades que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá Te Escucha, enviado mensualmente a cada entidad.
- Con respecto al análisis y clasificación de las peticiones-Veedurías Ciudadanas por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad, que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de estas.
- Por otra parte, se recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de realizar de manera oportuna el Reporte de seguimiento en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010.
- En ese sentido, se hace un llamado a las entidades (Capital Salud, Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT, 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. Y a las entidades que no registraron la totalidad de sus peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones:
  - Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB
  - Jardín Botánico-JBB
  - Instituto Distrital de Turismo-IDT
  - Secretaría Distrital de Ambiente
  - Secretaría Distrital de Hacienda
  - Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
  - Subred Sur Occidente
  - Transmilenio

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

➤ A las entidades que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades distritales”:

- Caja de la Vivienda Popular
- Defensoría del Espacio Público
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Orquesta Filarmónica de Bogotá
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- Secretaría General
- Secretaría Jurídica Distrital
- Sub Red Centro Oriente
- Sur Red Norte
- Sur Red Sur
- U.A.E. Catastro Distrital
- Vanti

Se solicita subsanar la falencia de clasificación de la petición en el cierre, toda vez que se recuerda que el traslado de la petición no se considera una respuesta de fondo.

Cifras: María Camila Velásquez-Contratista

Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada

Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio