

**INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES
DICIEMBRE - 2022**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. ENERO DE 2023

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.	7
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C.	8
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR	13
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	14
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS	16
3.5.	TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS	21
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS	25
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES	29
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	33
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	34
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	35
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	36
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	37
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	37
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	39
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	39
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	44
13.	RECOMENDACIONES	49

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES DICIEMBRE – 2022

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

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

2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

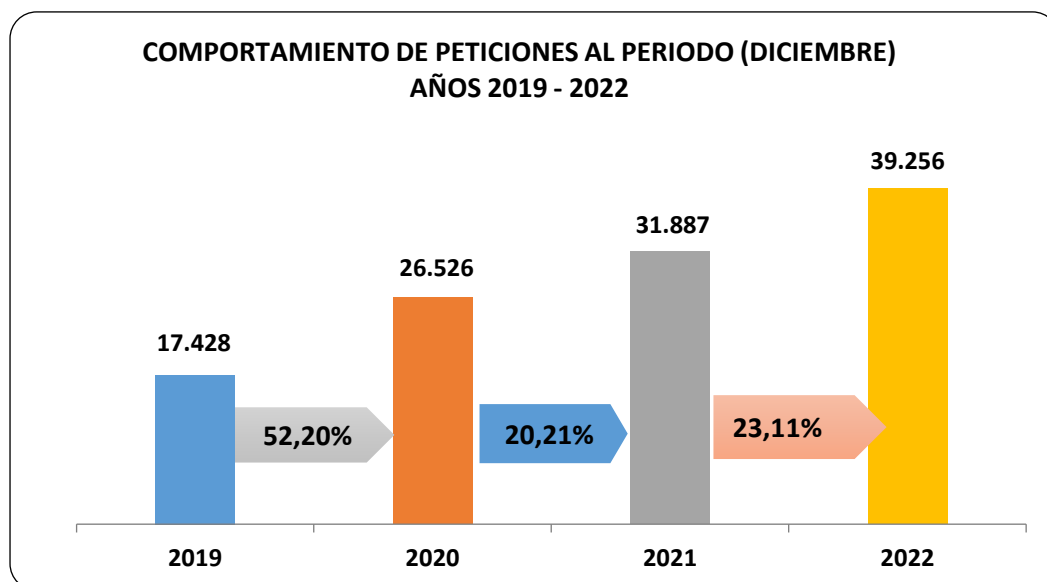
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS								
PERIODO	2019	2020	2021	2022	Diferencia 2022 - 2021		Diferencia frente al mes anterior	
					No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	21.033	15.829	29.617	32.803	3.186	10,76%	916	2,87%
Febrero	25.625	22.659	30.108	39.485	9.377	31,14%	6.682	20,37%
Marzo	25.973	24.896	38.990	50.868	11.878	30,46%	11.383	28,83%
Abril	25.154	27.791	32.933	35.965	3.032	9,21%	-14.903	-29,30%
Mayo	31.756	31.164	32.005	38.741	6.736	21,05%	2.776	7,72%
Junio	24.893	32.998	31.930	30.859	-1.071	-3,35%	-7.882	-20,35%
Julio	28.133	37.247	32.616	29.783	-2.833	-8,69%	-1.076	-3,49%
Agosto	27.230	30.667	34.516	34.397	-119	-0,34%	4.614	15,49%
Septiembre	24.975	38.794	36.767	32.571	-4.196	-11,41%	-1.826	-5,31%
Octubre	27.627	37.642	35.867	41.088	5.221	14,56%	8.517	26,15%
Noviembre	20.098	32.913	33.263	43.487	10.224	30,74%	2.399	5,84%
Diciembre	17.428	26.526	31.887	39.256	7.369	23,11%	-4.231	-9,73%
TOTAL	299.925	359.126	400.499	449.303				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2019 a 2022

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

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, año 2019 a 2022 (corte 31 de diciembre), 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 diciembre/2022 se registraron 39.256 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te

Escucha, presentándose una disminución de 4.231 peticiones (-9,73%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (noviembre), y un aumento de 7.369 peticiones (23,11%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (diciembre de 2021).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de diciembre periodo 2019 a 2022
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2023

Con el propósito de complementar la información presentada y contar con la trazabilidad del número consecutivo de peticiones registradas en Bogotá te escucha, a continuación, en la Tabla No 2 se muestra el seguimiento - número consecutivo de las peticiones registradas mes a mes, para el periodo 2021 a 2022:

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

MAYO	1/5/2022	31/5/2022	1387242022	1723992022	32.005
JUNIO	1/6/2022	30/06/2022	1724002022	2062632022	31.930
JULIO	1/07/2022	31/07/2022	2062642022	2398172022	32.616
AGOSTO	1/08/2022	31/08/2022	2405282022	2769442022	34.516
SEPTIEMBRE	1/09/2022	30/09/2022	2769452022	3157802022	36.767
OCTUBRE	1/10/2022	31/10/2022	3157812022	3536432022	35.867
NOVIEMBRE	1/11/2022	30/11/2022	3536442022	3889762022	33.263
DICIEMBRE	1/12/2022	31/12/2022	3889772022	4222512022	31.887
AÑO 2022					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	1/01/2022	31/01/2022	12022	344432022	32.083
FEBRERO	1/02/2022	28/02/2022	344442022	763322022	39.485
MARZO	1/03/2022	31/03/2022	763332022	1308422022	50.868
ABRIL	1/04/2022	30/04/2022	1308432022	1689712022	35.965
MAYO	1/05/2022	31/05/2022	1689722022	2123072022	38.741
JUNIO	1/06/2022	30/06/2022	2123082022	2454002022	30.859
JULIO	1/07/2022	31/07/2022	2454012022	2781772022	29.783
AGOSTO	1/08/2022	31/08/2022	2781782022	3153152022	34.397
SEPTIEMBRE	1/09/2022	30/09/2022	3153162022	3503372022	32.571
OCTUBRE	1/10/2022	31/10/2022	3503382022	3939322022	41.088
NOVIEMBRE	1/11/2022	30/11/2022	3939332022	4401362022	43.487
DICIEMBRE	1/12/2022	31/12/2022	4401382022	4813172022	39.256

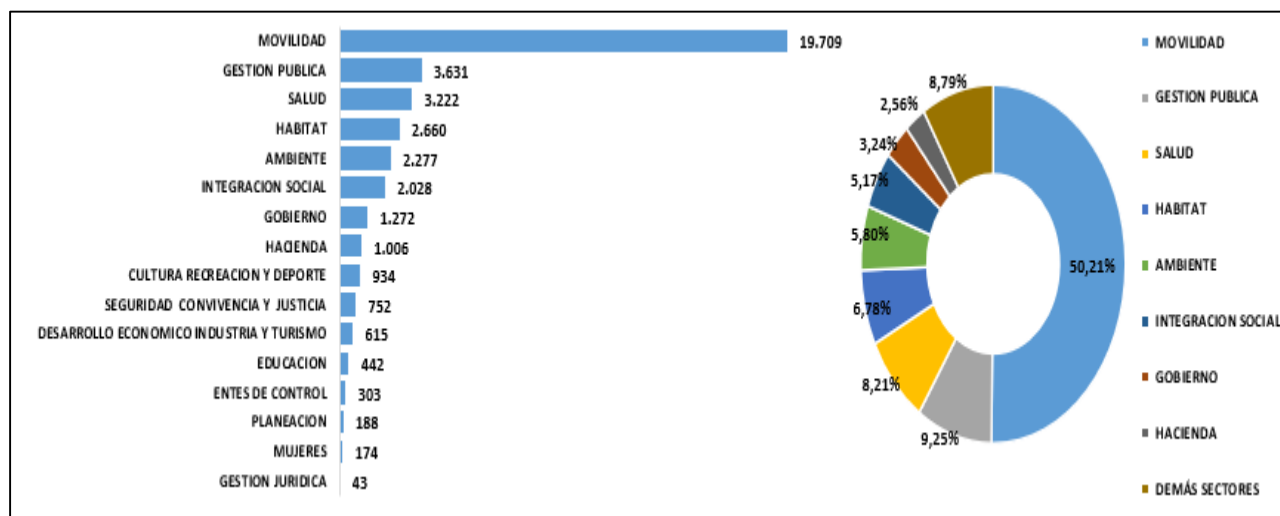
Tabla No 2. Consecutivo de registros 2021- 2022

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

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

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

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



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - diciembre 2022

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

A partir de las cifras presentadas en la Gráfica No 2, se relaciona el TOP de los cinco (5) sectores con mayor registro de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha en el mes de diciembre: Movilidad con 19.709 peticiones que representan el 50,21% del total registrado en el Distrito Capital, Salud con 3.222 peticiones (8,21%), Hábitat con 2.660 peticiones (6,78%), Ambiente con 2.277 peticiones (5,80%), e Integración Social con 2.028 peticiones (5,17%); las cuales acumulan 29.896 peticiones y representan el 76,17% del total de las peticiones registradas en el mes de diciembre 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 (noviembre), 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 el porcentaje de sus peticiones registradas, pasando del 43,02 (del total registrado en el Distrito Capital) en noviembre a representar el 50,21% del total registrado en Bogotá Te Escucha en diciembre.

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

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

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

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	17.339	87,98%	44,17%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	986	5,00%	2,51%
	TRANSMILENIO	593	3,01%	1,51%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	376	1,91%	0,96%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	186	0,94%	0,47%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	146	0,74%	0,37%
	GRÚAS Y PATIOS	83	0,42%	0,21%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		19.709	100,00%	50,21%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	3.578	98,54%	9,11%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	53	1,46%	0,14%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		3.631	100,00%	9,25%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.527	47,39%	3,89%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	SUBRED SUR OCCIDENTE	501	15,55%	1,28%
	SUBRED SUR	479	14,87%	1,22%
	SUBRED NORTE	374	11,61%	0,95%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	252	7,82%	0,64%
	CAPITAL SALUD EPS	89	2,76%	0,23%
TOTAL SECTOR SALUD		3.222	100,00%	8,21%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.680	63,16%	4,28%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	419	15,75%	1,07%
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	317	11,92%	0,81%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	169	6,35%	0,43%
	CODENSA	35	1,32%	0,09%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	18	0,68%	0,05%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	12	0,45%	0,03%
	VANTI	10	0,38%	0,03%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		2.660	100,00%	6,78%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.303	57,22%	3,32%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	813	35,70%	2,07%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	142	6,24%	0,36%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	19	0,83%	0,05%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.277	100,00%	5,80%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.849	91,17%	4,71%
	IDIPRON - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	179	8,83%	0,46%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		2.028	100,00%	5,17%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.028	80,82%	2,62%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	177	13,92%	0,45%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	67	5,27%	0,17%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		1.272	100,00%	3,24%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	686	68,19%	1,75%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	163	16,20%	0,42%
	FONCEP - FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	99	9,84%	0,25%
	LOTería DE BOGOTÁ	58	5,77%	0,15%
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.006	100,00%	2,56%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDRD-INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE	376	40,26%	0,96%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	248	26,55%	0,63%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	203	21,73%	0,52%
	IDPC-INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	55	5,89%	0,14%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	28	3,00%	0,07%
	CANAL CAPITAL	15	1,61%	0,04%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	9	0,96%	0,02%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		934	100,00%	2,38%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	669	88,96%	1,70%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	83	11,04%	0,21%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		752	100,00%	1,92%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES-INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL	546	88,78%	1,39%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	65	10,57%	0,17%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	4	0,65%	0,01%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		615	100,00%	1,57%
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	359	81,22%	0,91%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	73	16,52%	0,19%
	IDEP - INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO	10	2,26%	0,03%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		442	100,00%	1,13%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	172	56,77%	0,44%
	CONCEJO DE BOGOTA	86	28,38%	0,22%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	45	14,85%	0,11%
TOTAL ENTES DE CONTROL		303	100,00%	0,77%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	188	100,00%	0,48%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		188	100,00%	0,48%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	174	100,00%	0,44%
TOTAL SECTOR MUJERES		174	100,00%	0,44%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	43	100,00%	0,11%
TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA		43	100,00%	0,11%
TOTAL GENERAL		39.256		100,00%

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

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 17.339 peticiones, que representan el 87,98% del total de peticiones registradas en su Sector y el 44,17% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 1.849 peticiones que representan el 91,17% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,71% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.680 peticiones, que representan el 63,16% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,28% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.527 peticiones, que representan el 47,39% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,89% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.303 peticiones que representan el 57,22% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,32% del total registrado en el Distrito Capital.

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

Frente al mes anterior (noviembre), 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 noviembre también se clasificaron en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha; teniendo en cuenta que la Secretaría Distrital de Hábitat ingresó al TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones, desplazando al IPES que en diciembre 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 diciembre con las registradas en el mes anterior (noviembre), la cual muestra una variación de -9,73% (4.231 peticiones); observándose que catorce (14) sectores y los Entes de Control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo Seguridad y Convivencia el Sector que presenta la mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas (44,50%).

SECTOR	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	18.707	19.709	5,36%
GESTION PUBLICA	4.788	3.631	-24,16%
SALUD	4.097	3.222	-21,36%
HABITAT	2.848	2.660	-6,60%
AMBIENTE	2.517	2.277	-9,54%
INTEGRACION SOCIAL	2.326	2.028	-12,81%
GOBIERNO	1.506	1.272	-15,54%
HACIENDA	1.482	1.006	-32,12%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.452	934	-35,67%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.355	752	-44,50%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	715	615	-13,99%
EDUCACION	701	442	-36,95%
ENTES DE CONTROL	398	303	-23,87%
PLANEACION	294	188	-36,05%
MUJERES	257	174	-32,30%
GESTION JURIDICA	44	43	-2,27%
TOTAL	43.487	39.256	-9,73%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

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

A su vez, se observa que sólo un (1) Sector (Movilidad) presenta aumento en el porcentaje de peticiones registradas (5,36%).

3.3. Gestión de respuesta por sectores

PETICIONES DICIEMBRE 2022						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS DICIEMBRE 2022	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS DICIEMBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	19.709	50,21%	8.807	8.164	16.971	33,65%
HACIENDA	1.006	2,56%	391	8.748	9.139	18,12%
SALUD	3.222	8,21%	2.205	2.688	4.893	9,70%
HABITAT	2.660	6,78%	1.735	1.882	3.617	7,17%
AMBIENTE	2.277	5,80%	1.276	1.512	2.788	5,53%
INTEGRACION SOCIAL	2.028	5,17%	1.610	1.111	2.721	5,39%
GOBIERNO	1.272	3,24%	1.433	948	2.381	4,72%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	615	1,57%	403	1.589	1.992	3,95%
PLANEACION	188	0,48%	24	1.564	1.588	3,15%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	752	1,92%	539	599	1.138	2,26%
EDUCACION	442	1,13%	415	685	1.100	2,18%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	934	2,38%	637	434	1.071	2,12%
GESTION PUBLICA	3.631	9,25%	233	163	396	0,79%
ENTES DE CONTROL	303	0,77%	243	107	350	0,69%
MUJERES	174	0,44%	125	145	270	0,54%
GESTION JURIDICA	43	0,11%	15	11	26	0,05%
TOTAL	39.256	100%	20.091	30.350	50.441	100%

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

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

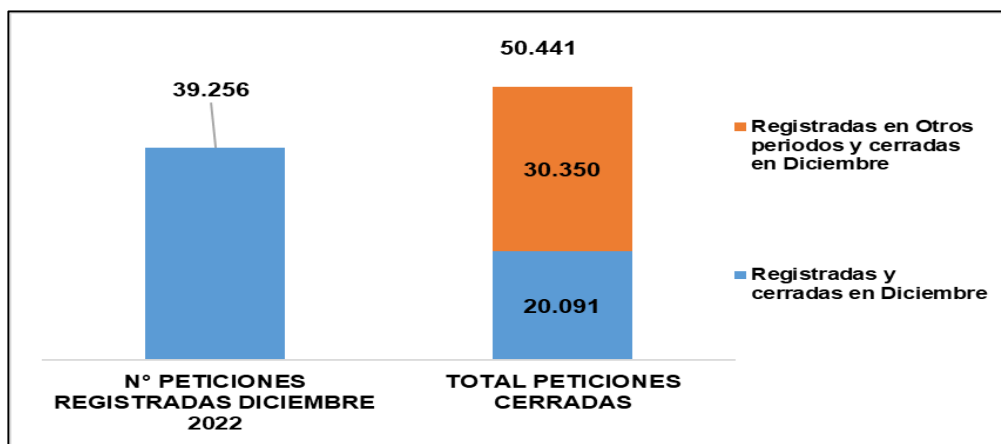
En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas³ en el mes de diciembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha y el número de cierres realizado por los sectores, en la cual se observa que se realizaron 50.441 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 16.971 que representan el 33,65% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital.

En la segunda posición se encuentra el Sector Hacienda con 9.139 cierres que representan el 18,12% del total de cierres efectuados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha en diciembre; hay que mencionar que este Sector presenta una disminución en el porcentaje que su gestión de cierre representa frente al total cerrado en Bogotá Te Escucha, teniendo en cuenta que pasó del 24,45% en noviembre al 18,12% del total cerrado en diciembre en Bogotá Te Escucha.

Seguidamente, en la Gráfica No 3 se muestra la gestión de respuesta realizada en el mes de diciembre, observándose que de las 39.256 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 20.091 peticiones

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

ingresadas y registradas en este mes (diciembre), quedando en trámite 11.185 peticiones, que representan el 28,49% del total registrado en el mes de diciembre 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 01/01/2022

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

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

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	3.065	-
	Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía –Línea 195	844	-
	Otras Dependencias Secretaría General	618	302
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		10	94
TOTAL		4.537	396

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

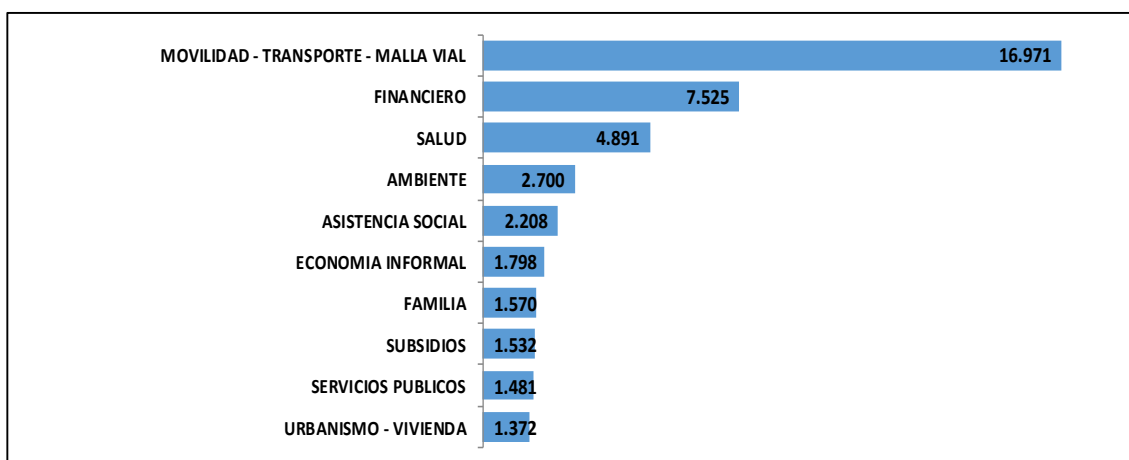
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2023

La Tabla No 6 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 4.537, adelantados en un alto porcentaje (99,77%) por la Secretaría

General. Con respecto a la gestión de respuesta, se emitieron 396 respuestas, de las cuales, 302 (76,26%) fueron emitidas por la Secretaría General y 94 (23,73%) por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

3.4. Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 51.441 respuestas emitidas en el mes de diciembre en el Distrito Capital en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital:



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital

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

La Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 42.048 peticiones (83,36% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre en Bogotá Te Escucha); dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con 16.971 peticiones que representan el 33,65% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre en Bogotá Te Escucha; en segundo lugar, se ubica el tema "Financiero" con 7.525 peticiones que representan el 14,92% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en el tema más reiterado por la ciudadanía ante el Distrito Capital, teniendo en cuenta que el tema "Movilidad, transporte y malla vial" (Sector Movilidad) también se posicionó como el más reiterado por la ciudadanía ante el Distrito Capital, en Bogotá Te Escucha. Por otra parte, se observa que el tema "Financiero" continúa ubicándose como el segundo más reiterado, mostrando una disminución, teniendo en cuenta que pasó de 10.789 peticiones en noviembre (20,91% del total de respuestas emitidas en el mes en Bogotá Te Escucha) a 7.525

peticiones en diciembre que representan el 14,92% del total de respuestas emitidas en el mes en Bogotá Te Escucha.

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

A continuación, en la Tabla No 7 se detallan los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de diciembre, 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	41	10	988	13.397	21	594	1.309	575	12	24	16.971	33,65%
FINANCIERO	1.081	6	361	4.904	3	252	698	189	15	16	7.525	14,92%
SALUD	17	12	160	1.890	272	368	2.036	42	79	15	4.891	9,70%
AMBIENTE	12	2	228	1.841	6	14	118	477	-	2	2.700	5,35%
ASISTENCIA SOCIAL	90	-	44	1.965	12	24	56	10	5	2	2.208	4,38%
ECONOMIA INFORMAL	1	3	1.654	95	1	33	8	3	-	-	1.798	3,56%
FAMILIA	11	1	155	968	119	79	71	16	16	134	1.570	3,11%
SUBSIDIOS	16	-	22	1.092	-	5	22	364	11	-	1.532	3,04%
SERVICIOS PUBLICOS	24	8	549	557	2	161	128	37	10	5	1.481	2,94%
URBANISMO - VIVIENDA	93	3	55	980	1	27	77	63	72	1	1.372	2,72%
OTROS TEMAS	347	49	2.210	3.621	33	827	503	640	143	20	8.393	16,64%
TOTAL GENERAL	1.733	94	6.426	31.310	470	2.384	5.026	2.416	363	219	50.441	100%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

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

La Tabla No 7 muestra que la tipología con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 31.310 peticiones que representan el 62,07% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre en Bogotá Te Escucha en el mes de diciembre; en segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General” con 6.426 peticiones que representan el 12,73% del total de respuestas emitidas en diciembre en Bogotá Te Escucha. Frente al mes anterior (noviembre) 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 permite observar que la tipología con mayor registro en el tema “Movilidad, transporte y malla vial” (el más frecuente en el Distrito Capital), es el Derecho de Petición de Interés Particular, con 13.397 peticiones que representan el 78,94%% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre con este tema; y la segunda tipología en este tema es el “Reclamo” con 1.309 peticiones que representan el 7,71% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre 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 diciembre (Movilidad, Hacienda, Salud, Hábitat, Ambiente):

Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	3.631	21,40%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	3.630	21,39%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	1.668	9,83%
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	1.008	5,94%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	873	5,14%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	6.161	36,30%
TOTAL	16.971	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

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

La Tabla No 8 muestra que, en el Sector Movilidad, el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 21,40% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubicó el subtema “Revocatoria directa de comparendo”, con el 21,39% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes.

Frente al mes anterior (noviembre), no 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” también se ubicó en diciembre como el más reiterado en el Sector Movilidad. Igualmente, se observa que el subtema “Revocatoria directa de comparendo” continúa siendo el segundo subtema más reiterado en el Sector Movilidad.

Sector Hacienda

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de diciembre son “¿Bogotá solidaria en casa? transferencias monetarias” y “Atención y servicio a la ciudadanía” que representan el 71,22% y el 9,89% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector. Frente al mes anterior, no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que este mismo subtema “¿Bogotá solidaria en casa transferencias monetarias” se ubicó como el más reiterado del Sector Hacienda. Por otra parte, el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” continúa siendo el segundo más reiterado en este Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
¿BOGOTÁ SOLIDARIA EN CASA? TRANSFERENCIAS MONETARIAS	6.509	71,22%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	904	9,89%
RECAUDO TRIBUTARIO	558	6,11%
LIQUIDACIÓN VIGENCIA Y AÑOS ANTERIORES IMPUESTOS DISTRITALES	223	2,44%
ESTADO DE CUENTA DE IMPUESTOS	147	1,61%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	798	8,73%
TOTAL	9.139	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Hacienda

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

Sector Salud

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en diciembre es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 18,84% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” que representa el 6,46% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de diciembre. Frente al mes anterior (noviembre) 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	922	18,84%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	316	6,46%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	259	5,29%
B. POS	145	2,96%
B. AMBULATORIO? C. EXTERNA GENERAL	142	2,90%
ALIMENTOS SANOS Y SEGUROS - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	118	2,56%
TOTAL	4.893	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Salud

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

Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1.016	28,09%
ACCESO A VIVIENDA	441	12,19%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	297	8,21%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	222	6,14%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	114	3,15%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.527	42,22%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1.016	28,09%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

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

En este Sector, el subtema más reiterado es “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con el 28,09% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Acceso a vivienda” con el 12,19% 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 se observa variación en la segunda posición del subtema más reiterado en el Sector Hábitat, teniendo en cuenta que en noviembre el subtema “Recolección residuos escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios” se ubicó en esta posición, pasando en diciembre a clasificarse como el tercer subtema más reiterado en el Sector Hábitat.

Sector Ambiente

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de diciembre es “Forestal (poda tala manejo maderas)” con el 23,31% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Escuadrón Anti crueldad” que representa el 17,43% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (noviembre), 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)	650	23,31%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	486	17,43%
CONTAMINACIÓN ATMOSFERICA (AIRE AUDITIVA PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL) ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO - INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL	354	12,70%
BRIGADAS DE SALUD	193	6,92%
CONTAMINACIÓN ATMOSFERICA (AIRE AUDITIVA VISUAL)	94	3,37%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.011	36,26%
TOTAL	2.788	100%

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Ambiente

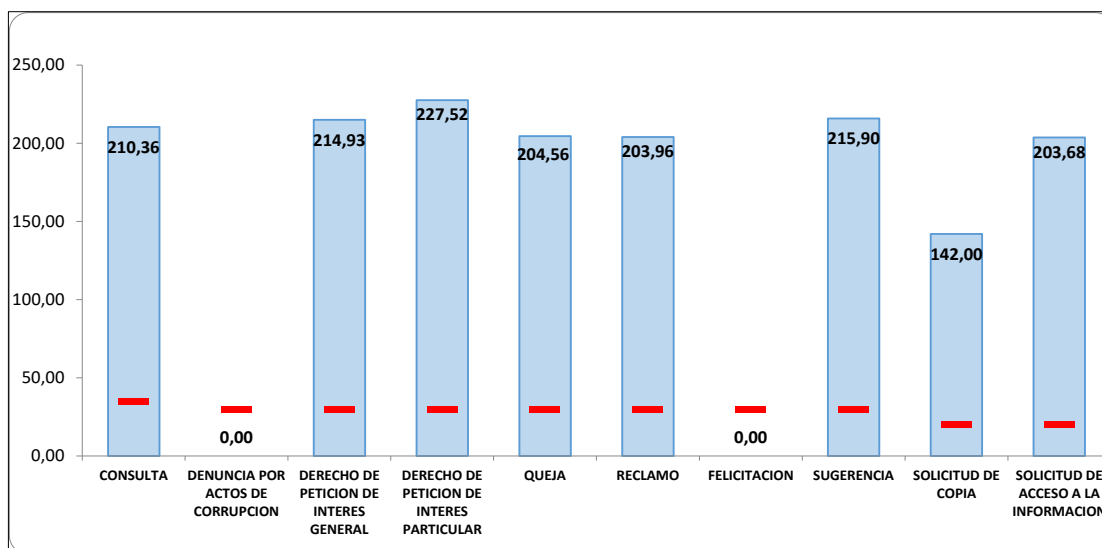
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2023

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 Art. 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 Art. 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 01/01/2023

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 diciembre no se emitieron respuestas para la tipología “Denuncias por actos de corrupción” y “Felicitación” 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 220,23 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (noviembre) presenta un aumento, teniendo en cuenta que el tiempo promedio de respuesta estuvo en 209,89 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:

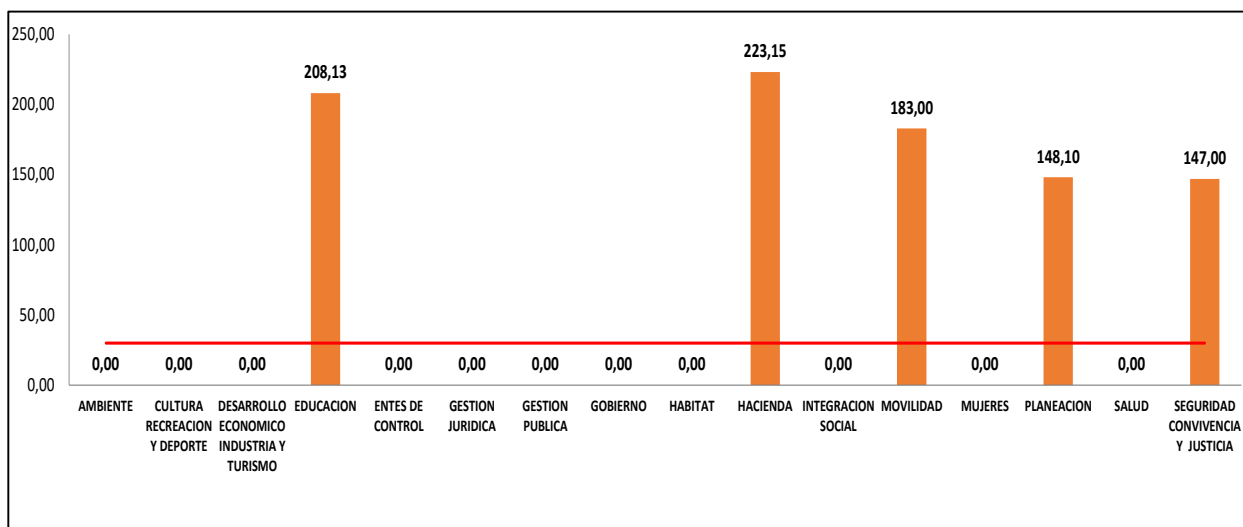
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)
AMBIENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EDUCACIÓN	-	-	165,00	214,45	-	216,50	-	-	-	-
ENTES DE CONTROL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTION JURÍDICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GESTIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GOBIERNO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
HÁBITAT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
HACIENDA	212,14	-	215,58	227,86	204,89	204,06	-	215,90	142,00	203,73
INTEGRACIÓN SOCIAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MOVILIDAD	-	-	-	148,00	-	190,00	-	-	-	203,09
MUJERES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PLANEACIÓN	155,41	-	137,00	147,50	164,00	-	-	-	-	-
SALUD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	-	-	-	147,00	-	-	-	-	-	-
TIEMPO PROMEDIO	210,36	-	214,93	227,52	204,56	203,96	-	215,90	142,00	203,68

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 01/02/2023

La Tabla No 13 muestra que, en el mes de diciembre, cinco (5) sectores del Distrito Capital presentan tiempos promedio de respuestas por tipología superiores a los establecidos legalmente en el Decreto 491/2020: Hacienda (8 tipologías), Planeación (4 tipologías), Educación y Movilidad (3 tipologías),

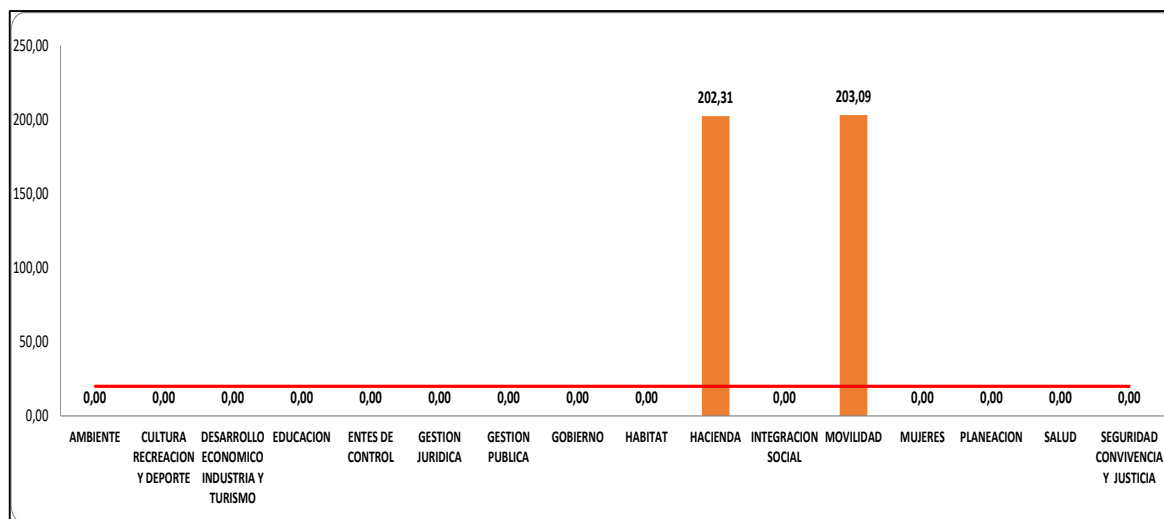
Seguridad Convivencia y Justicia (1 tipología). Así mismo, la tabla también muestra que diez (10) sectores y los entes de Control no emitieron respuestas a peticiones ciudadanas, en el marco de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

A continuación, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de cierre por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 30 días, de acuerdo al Decreto 491/2020 (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones); la cual muestra que cinco (5) 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 diez (10) 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 01/02/2023

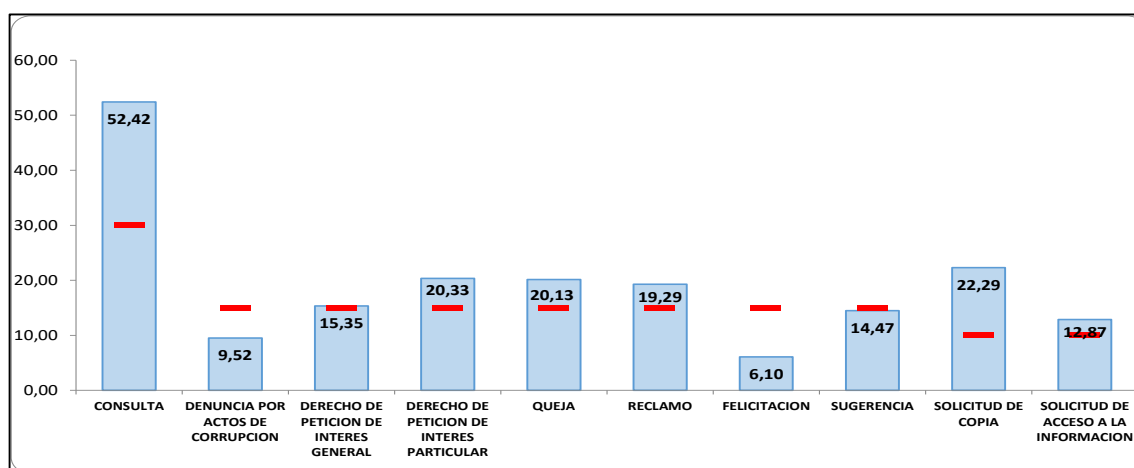
Seguidamente, en la Gráfica No 7 se muestra el tiempo promedio de cierre por sector a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 20 días de acuerdo con el Decreto 491/2020 (Solicitudes de información y Solicitudes de copia), en la que se observa que los sectores “Hacienda” y “Movilidad” 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.



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 01/02/2023

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.

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 01/02/2023

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, observándose que siete (7) tipologías (Consulta, Derecho de petición de interés general, Derecho de petición de interés particular, Queja, Reclamo, Sugerencia, Solicitud de copia y Solicitud de Acceso a la información) presentan un tiempo promedio de cierre superior a los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755/2015.

En cuanto al tiempo promedio de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital (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 19,72 días hábiles en promedio; frente al mes anterior (noviembre) se mantiene, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 19,24 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 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015:

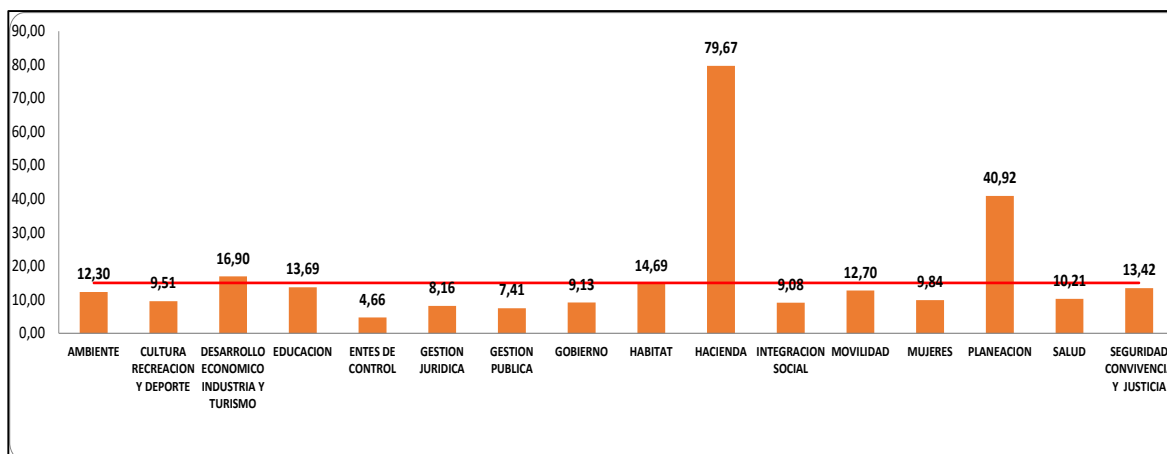
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 DÍAS)
AMBIENTE	22,01	6,50	12,49	12,35	4,20	12,77	6,17	2,00		10,30
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	15,38	14,29	11,00	7,81	15,93	11,71	5,91	9,14	5,23	4,07
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	7,23	10,00	17,13	13,93	25,08	25,18	27,00		13,00	22,17
EDUCACIÓN	14,70		11,42	14,83	11,75	18,20	8,33	8,50	11,62	6,96
ENTES DE CONTROL	18,86	3,23	5,56	4,67	4,23	3,63	1,00	1,00	5,00	7,25
GESTIÓN JURÍDICA	14,75	14,00	7,33	7,93						11,00
GESTIÓN PÚBLICA	16,93	2,25	8,62	7,26	8,64	9,40	11,33		16,00	3,12
GOBIERNO	9,74	9,00	10,26	7,41	2,96	11,47		18,50	5,80	11,57
HÁBITAT	16,10	12,09	25,54	11,49	17,32	12,63	11,00	11,40	10,63	8,27

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)
HACIENDA	75,48	23,33	75,24	79,03	91,11	79,33	49,25	83,10	64,03	57,43
INTEGRACIÓN SOCIAL	13,26	6,00	9,98	9,09	9,68	9,48	4,39	11,48	7,62	7,68
MOVILIDAD	11,59	7,60	9,68	13,50	7,71	9,23	7,43	9,88	7,75	8,83
MUJERES	17,00		8,88	9,95	6,43	12,00	9,60	12,00	7,00	5,67
PLANEACIÓN	76,73		32,67	41,58	28,46	28,04	25,00	23,00		24,50
SALUD	13,50	7,92	9,86	9,20	11,12	11,68	5,39	9,87	6,87	5,95
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	22,94	12,80	14,52	13,31	13,16	8,80	21,22	13,00	12,83	8,81
TIEMPO PROMEDIO	52,42	9,52	15,35	20,33	20,13	19,29	6,10	14,47	22,29	12,87

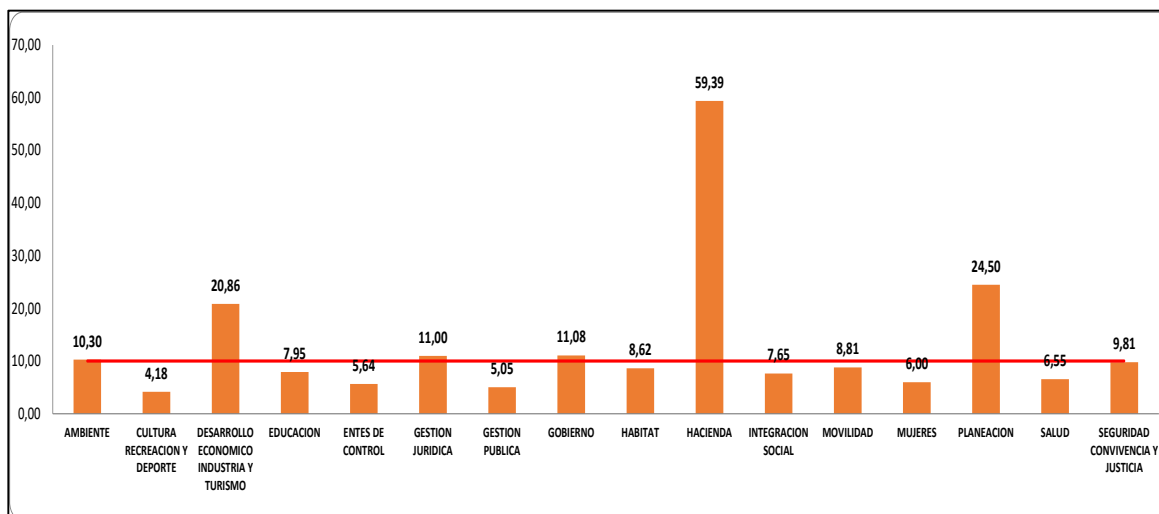
Tabla No 14. Tiempo promedio días hábiles de respuesta por sectores y tipología – Art 14 Ley 1755 de 2015
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2023

La Tabla No 14 muestra que, en diciembre, once (11) 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: Hacienda (todas las tipologías), Planeación (8 tipologías), Desarrollo Económico (6 tipologías), Hábitat (3 tipologías), Seguridad Convivencia y Justicia, Educación y Gobierno (2 tipologías), Ambiente, Cultura, Gestión Jurídica, Gestión Pública (1 tipología).

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 modificado por el Art. 1 de 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 01/02/2023



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 01/02/2023

En la Gráfica No 10 se muestra el tiempo promedio de cierre por sector a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 10 días de acuerdo con el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015 (Solicitudes de información y Solicitudes de copia), en la que se observa que seis sectores (Ambiente, Desarrollo Económico, Gestión Jurídica, Gobierno, Hacienda y Planeación) 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

En la Tabla No 15 se muestran 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	17.496	56.71%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	4.832	15.66%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	2.961	9.60%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	1.365	4.42%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	732	2.37%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT	444	1.44%
CODENSA	404	1.31%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	403	1.31%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	357	1.16%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	290	0.94%
OTRAS ENTIDADES	1568	5.08
TOTAL	30.852	100%

Tabla No 15. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

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

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 17.496 peticiones que representan el 56,71% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital; en segunda posición se encuentra la Secretaría Distrital de Movilidad, con 4.832 peticiones vencidas, que representan el 15,66% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior, la Secretaría Distrital de Hacienda continúa siendo la entidad del Distrito Capital con mayor número de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, observándose una importante disminución en la cifra de peticiones vencidas en esta entidad, teniendo en cuenta que en noviembre presentó 28.429 peticiones vencidas (70,21% del total vencido en el Distrito Capital), pasando a 17.496 peticiones vencidas en diciembre, que representan el 56,71% del total vencido en el Distrito Capital.

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

La evaluación de la calidad de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas, en cuanto al cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha (cerradas diciembre 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			
50.428	1.255	1246	9	1.244	11	1246	9	1.204	51	51	64	70
		99,28%	0,72%	99,12%	0,88%	99,28%	0,72%	95,94%	4,06%	4,06%	5,10%	5,58%

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 01/01/2023

La población corresponde a 50.428 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital en el mes de diciembre; de estas, se tomó una muestra de 1.255 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras muestran que 1.246 respuestas evaluadas (99,28%) cumplen con el criterio de “Coherencia” y “Calidez”; 1.244 respuestas (99,12%) cumple con el criterio de “Claridad”; y el 95,94%% (1.204) cumplen con el criterio de “Oportunidad”. Se concluye que el 4,06% (51 respuestas) presentan incumplimiento en los criterios evaluados (Claridad, Coherencia, Calidez, Oportunidad), el 5,10% (64 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema” y el 5,58% (70) de las respuestas evaluadas presentan incumplimiento.

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

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

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

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

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

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

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	26	26	100%	0%
2	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	26	26	100%	0%
3	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	25	23	92%	8%
4	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	25	16	64%	36%
5	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	24	13	54%	46%
6	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	19	9	47%	53%
7	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	26	12	46%	54%
8	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	7	3	43%	57%
9	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	26	10	38%	62%
10	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	17	6	35%	65%
11	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	26	9	35%	65%
12	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	26	9	35%	65%
13	UNIVERSIDAD DISTRITAL	23	7	30%	70%
14	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA	10	3	30%	70%
15	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	26	7	27%	73%
16	TRANSMILENIO	25	6	24%	76%
17	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	26	6	23%	77%
18	CODENSA	23	5	22%	78%
19	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	24	5	21%	79%

20	DEPTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	20	4	20%	80%
21	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	25	4	16%	84%
22	SUBRED CENTRO ORIENTE	25	4	16%	84%
23	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	26	4	15%	85%
24	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	26	4	15%	85%
25	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	20	3	15%	85%
26	VEEDURÍA DISTRITAL	20	3	15%	85%
27	U.A.E CATASTRO DISTRITAL	24	3	13%	88%
28	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE - IDRD	24	3	13%	88%
29	JBB - JARDIN BOTANICO	24	3	13%	88%
30	METRO DE BOGOTA S.A.	24	3	13%	88%
31	SUBRED SUR OCCIDENTE	25	3	12%	88%
32	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	26	3	12%	88%
33	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	19	2	11%	89%
34	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	20	2	10%	90%
35	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	21	2	10%	90%
36	CONCEJO DE BOGOTA	22	2	9%	91%
37	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	23	2	9%	91%
38	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	23	2	9%	91%
39	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDPYBA	25	2	8%	92%
40	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	25	2	8%	92%
41	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	21	1	5%	95%
42	CAPITAL SALUD EPS	24	1	4%	96%

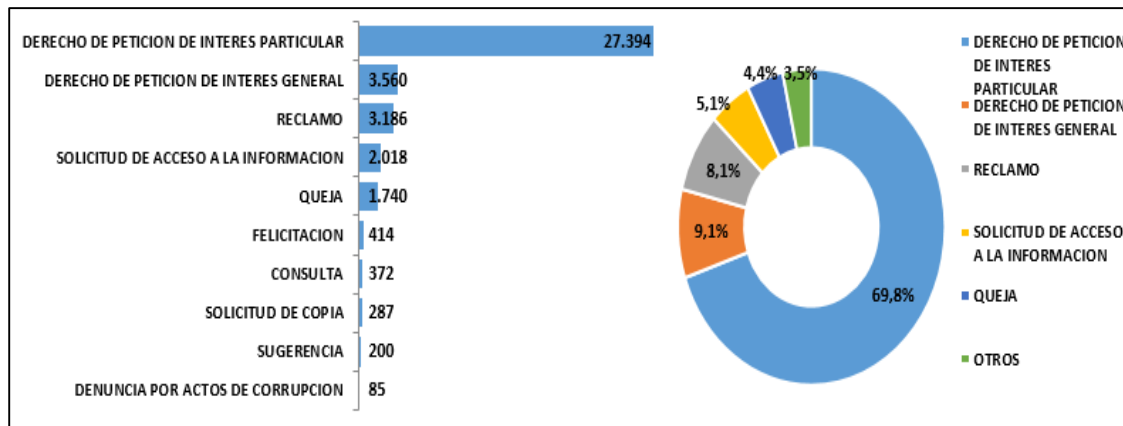
43	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	24	1	4%	96%
44	SECRETARÍA GENERAL	25	1	4%	96%
45	SUBRED SUR	25	1	4%	96%
46	CANAL CAPITAL	14	0	0%	100%
47	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	2	0	0%	100%
48	ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	19	0	0%	100%
49	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	17	0	0%	100%
50	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE	19	0	0%	100%
51	GAS NATURAL	19	0	0%	100%
52	GRUAS Y PATIOS	14	0	0%	100%
53	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS	2	0	0%	100%
54	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	16	0	0%	100%
55	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	11	0	0%	100%
56	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	18	0	0%	100%
57	LOTERÍA DE BOGOTÁ	19	0	0%	100%
58	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	22	0	0%	100%
59	SUBRED NORTE	25	0	0%	100%

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

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

A continuación, 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 diciembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 27.394 peticiones, que representan el 69,8% 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 3.560 peticiones que representan el 9,1% del total registrado.

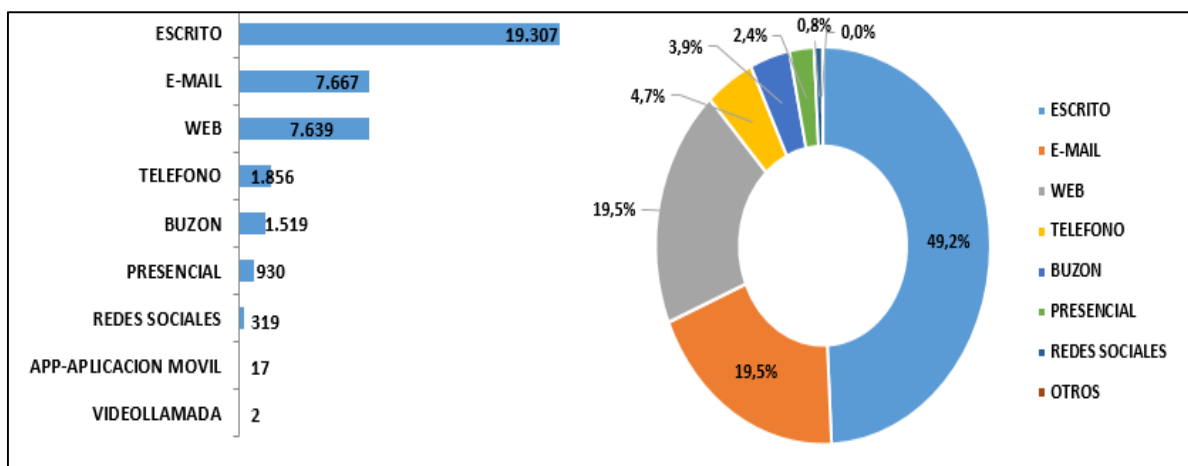
Frente al mes anterior (noviembre) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; igualmente, la tipología “Derecho de petición de interés general” continúa siendo la segunda tipología más utilizada 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 01/01/2023

5. CANALES DE INTERACCIÓN



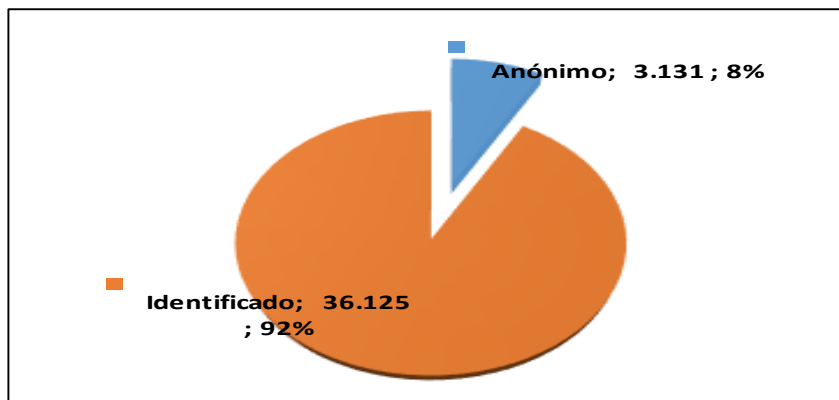
Gráfica No 12. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

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

En la Gráfica No 12 se muestra el registro de peticiones ciudadanas clasificadas por canales de interacción, la cual permite observar que en el mes de diciembre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Escrito” con 19.307 peticiones, que representan el 49,2% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “E-mail” con 7.667 peticiones (19,5% del total registrado).

Frente al mes anterior (noviembre) 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. Por otra parte, se observa variación en el segundo canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones, teniendo en cuenta que en noviembre esta posición la ocupó el canal “Web” que en diciembre se desplazó a la tercera posición en cuanto a su utilización para interponer peticiones en Bogotá Te Escucha.

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO



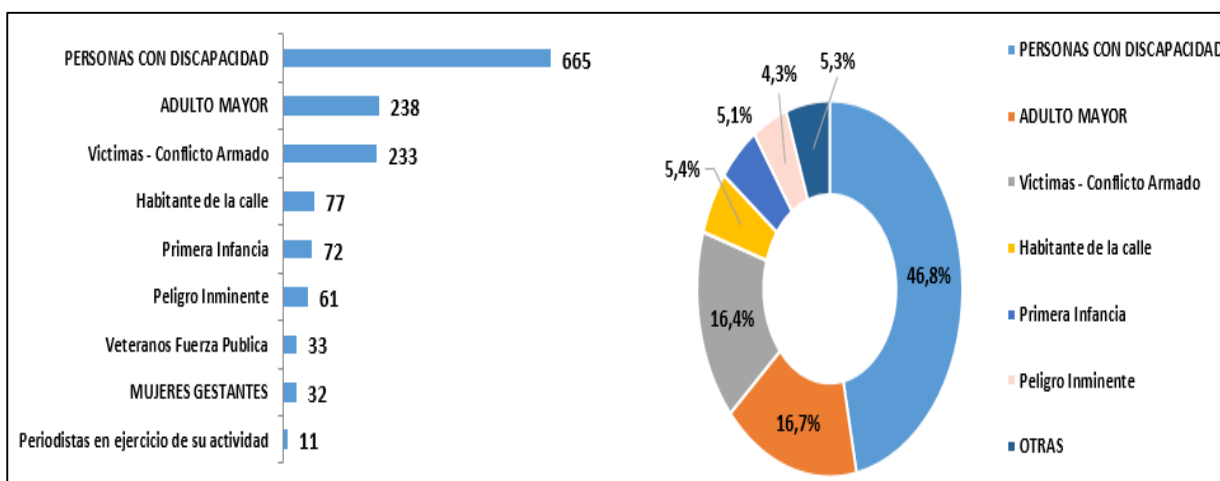
Gráfica No 13. Calidad del peticionario

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

En la Gráfica No 13 se observa que, del total de peticiones interpuestas en el mes de diciembre por la ciudadanía, 36.125 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales representan el 92% del total de peticiones registradas, y 3.131 peticiones (8% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (92%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 14 muestra que en el mes de diciembre, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, en 1.422 peticiones (3,62% 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, veteranos fuerza pública, mujeres gestantes, periodistas en ejercicio de su profesión); de las cuales, la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (46,8% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Adulto mayor" con el 16,7% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

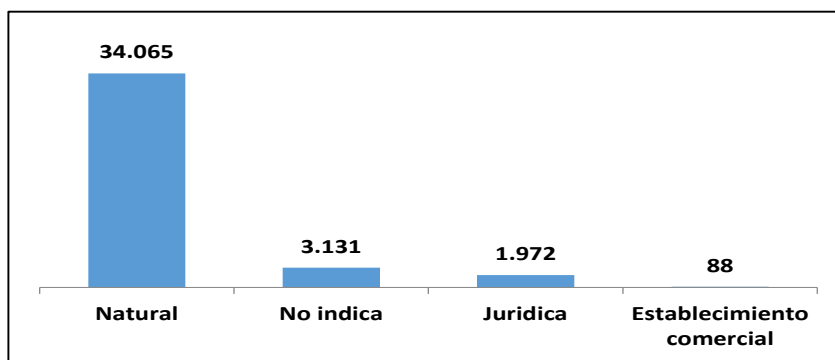


Gráfica No 14. Condición del peticionario

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

Frente al mes anterior (noviembre), 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 noviembre se clasificó en la tercera posición, pasó a ubicarse en diciembre en la segunda 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 01/02/2023

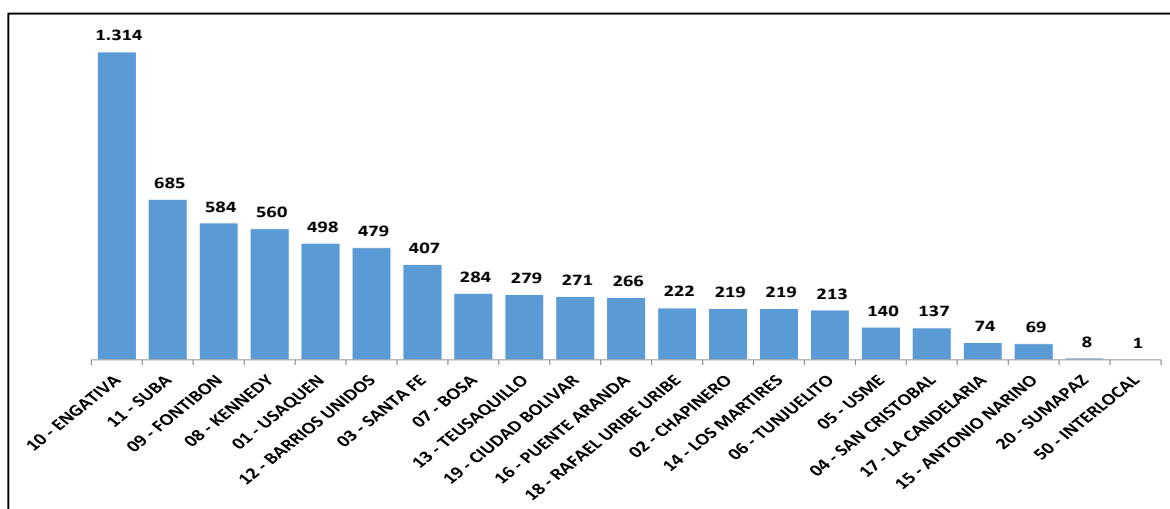
En la Gráfica No 15 se muestra el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha, clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial); observándose que en el mes de diciembre 34.065 peticiones fueron registradas por personas naturales, que representan el 86,78% del total registrado en el Distrito; 1.972 peticiones (5,02%) registraron como personas jurídicas, 88 peticiones (0,22%) como establecimiento comercial; y en 3.131 peticiones (7,98%) no se reporta esta información. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (noviembre), 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.

La Gráfica No 16 muestra las cifras de peticiones registradas por localidad (origen de la petición - zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), cabe aclarar que esta información corresponde a las peticiones en las cuales diligenció este campo al momento de registrar la misma; observándose que en el mes de diciembre, en 6.929 peticiones (17,65% del total registrado en el mes) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición, siendo las localidades de Engativá, Suba y Fontibón las que tienen más peticiones con 1.314, 685 y 584 respectivamente, las cuales acumulan el 37,28% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de diciembre.

Frente al mes anterior (noviembre), se observa que, las localidades Engativá y Suba también se ubicaron en el TOP de las tres (3) localidades más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha; destacándose que la Localidad de Engativá continúa siendo la localidad con más

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



Gráfica No 16. Participación por localidades

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

Seguidamente, en la Tabla No 18 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Suba, Fontibón), 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:

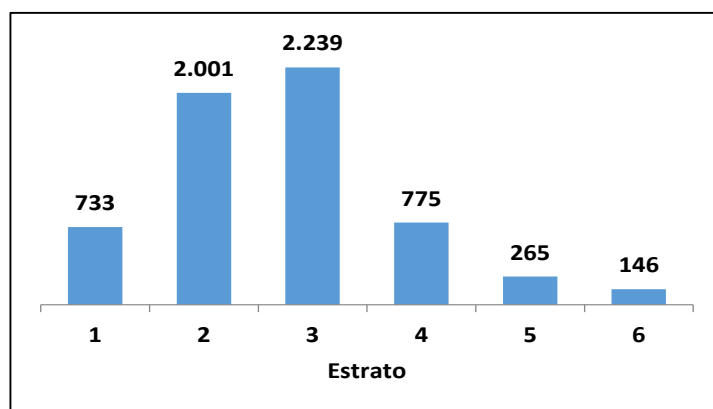
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVÁ	EMERGENCIA COVID-19	107
	CONTRAVENCIONES	67
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	44
11 - SUBA	EMERGENCIA COVID-19	191
	IMPUESTOS DISTRITALES	62
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	46
9 - FONTIBÓN	EMERGENCIA COVID-19	204
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	56
	CONTRAVENCIONES	44

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 01/02/2023

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

En la Gráfica No 17 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de diciembre se registraron 6.159 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 15,7% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (2.239 peticionarios) que representan el 36,4% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de diciembre; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 2” con 2.001 peticiones que representan el 32,5% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en cuanto al estrato con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que, el “Estrato 3”, también se ubicó en la primera posición como estrato socioeconómico con mayor registro en Bogotá Te Escucha.



Gráfica No 17. Participación por estrato

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

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 diciembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 78 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	RESUMEN
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud de copias actas de representación legal.
		Tramite a requerimiento ciudadano
		Solicitud de ayuda para adulto mayor
		Tramite a requerimiento ciudadano
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	Ciudadana remite correo electrónico solicitando las memorias de la reunión de Comité IDU
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Acudiente de menor solicita su reingreso al colegio, ya que no le parece justa la suspensión.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitud de ayuda para dos menores en situación de vulnerabilidad, requieren ser ubicados en un centro de salud mental y física.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud del pago de saldo de contrato
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicita listado de colegios bilingües para ingresar al grado sexto.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Ciudadano interponen queja por inconformidad con tres funcionarios del IDIPRON
		Derecho de petición de interés particular
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Derecho de petición - violación de derechos humanos
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicita ayuda para saber cómo conseguir empleo dentro del núcleo o al menos generar algo de recreación
		Ciudadano víctima de daño en su vehículo por parte de un vehículo de la entidad solicita que le respondan por el daño.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición tema bloqueo de la tarjeta del subsidio tipo c
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Ciudadano que se encuentra en el tercer escalafón lista de elegibles OPEC, está interesado en saber cómo va el proceso.
SALUD	SUBRED SUR	Subred Sur no está asignando citas por la especialidad de oftalmología.
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURIDICA DISTRITAL	Derecho de petición – Secretaría Jurídica Distrital
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Derecho de petición de interés general

INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Queja tarjeta SITP
		Queja
		Queja Unidad
		Queja contra psicóloga
		Solicita código diferente al de la cedula para el uso de copias e impresiones
		Solicitan que no se estén recargando las tarjetas, no tienen para recargar y no tienen como transportarse.
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicitud para conocer a fondo la forma de participar en un consejo local de discapacidad.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Construcción que tiene aprobados tres pisos, ya va en cuatro, preguntan ¿quién controla y verifica? puede ser un peligro.
HÁBITAT	EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO-ERU	Solicitan des fijación de valla informativa
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición en interés particular
		para su conocimiento y fines pertinentes
		Derecho de petición de caducidad de lo actuado en resoluciones
		Tramite a requerimiento ciudadano (SINPROC 302015-2022
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitan apoyo para proceso de rehabilitación desintoxicación de consumo de spa, manifiesta deseo de salir de las drogas e iniciar proceso de rehabilitación.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Inconformidad presentada en evento de la media torta.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Remite solicitud de certificado de funcionamiento del instituto distrital
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud revisión construcción
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicita mantenimiento a las bandejas en el taller de panadería.
		Sugerencia solicita arreglo de máquinas y salidas pedagógicas y más insumos .
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Proceso de pavimentación vías

INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Sugerencia de salida pedagógica para el taller implementar cocina (gastronomía) más insumos para realizar las practicas elementos EPPS uniformes y dotación .
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Ciudadano indica que la entidad debe tener veedores 24 horas que se acerquen a los centros médicos a verificar la atención que prestan las EPS en la red de urgencias-citan irregularidades en centro de urgencias de EPS
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Respuesta a derecho petición intervención varias direcciones del barrio Boita.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Ciudadana que pertenece a población LGTI se siente vulnerable y discriminada
		Sugerencia tener más privilegio con los que tienen convenio -solicita les hagan más salidas pedagógicas y a grado 11 les hagan despedida.
		Felicitación a UPIM por el gran esfuerzo con todos - pide más kit de aseo, más salidas pedagógicas y más talleres.
		Miembro del taller de belleza hace petición sobre las sillas espejos máquinas de corte insumos y kit de aseo tapabocas, para seguir aprendiendo.
		Colaboración con los mantenimientos de las máquinas de los talleres de joyería
		Solicitan más privacidad en los baños porque ciertos puntos permiten visibilidad
		Solicitud de mejorar las instalaciones de los baños, apoyo deportivo, apoyos laborales, mas días sociales entre otros
		Solicitud puerta en baños de chicas, necesitan elementos de aseo personal materiales.
		Sugerencia que hagan salidas pedagógicas y que los tengan en cuenta para los mercados
		Taller de belleza de UPI, solicitan implementos y mantenimientos de las instalaciones del salón.
		Sugerencia para que les den mercados, les hagan salidas pedagógicas, útiles escolares, implementos para los baños y más privacidad, y que salgan más convenios.
		Solicitan insumos para el taller de belleza de UPI, diferentes implementos, más iluminación y ventilación

INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Solicitan insumos, así como arreglos del lava cabezas y tomas.
		Solicitan insumos para el taller de belleza de upi, y de implementos para hacer las practicas
		Solicitan campeonatos de futbol, que les den más balones y que arreglen las canchas, entre otros arreglos
		Solicitan más paseos, que a final de año haya más transporte, y más efectividad con los convenios
		Pide para UPI mercados, implementos de aseo, elementos deportivos, más privacidad para los baños, y temas de nutrición.
		Solicitan paseos para up
		Información de vivienda de jóvenes adolescentes
		Solicitud de información sobre la casa IDIPRON rioja
		Sugerencia- Se pide que las jornadas de auto cuidado de habites de calle se realicen en otro lugar
		Sugerencia - que en diciembre les hagan una salida pedagógica y que les den un mercado en esa época
		Reclamo - no está de acuerdo con que dejen dañar los alimentos, ni que traigan a los habitantes de calle porque les dicen cosas indebidas.
		Sugerencia que los lleven a Carmen de Apicalá, que les den kit de aseo y más útiles escolares y más privacidad para los baños.
		Solicitan instrumentos para los talleres de batucada sede de la favorita.
		Sugieren mantenimiento de las instalaciones
		Solicitan más material para el taller de artes plásticas
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Solicitud recibida en rendición de cuentas realizada el 13 de diciembre en el planetario de Bogotá
		Solicitud recibida en rendición de cuentas realizada el 13 de diciembre en el Planetario de Bogotá
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Reclamo porque el(a) interprete de señas no cumple con su debido trabajo

SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Radicado Orfeo Veeduría no 20222200100512 asunto solicitud de información sobre contratos
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	Las instalaciones no son adecuadas para adultos mayores, ni los niños, las zonas sociales son un peligro, baños insuficientes, no hay un buen aseo.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud horario establecimiento de comercio
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE CULTURA	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Certificados laborales y ejecución de contratos
		Dejan a conocimiento los nuevos dignatarios de Junta de Acción Comunal con sus respectivos cargos relacionados al tema de la entidad

Tabla No. 19. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

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

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 noviembre/2022⁵:

SECTOR	ENTIDAD	NOVIEMBRE				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	4.737	4.737	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Administrativo del Servicio Civil Distrital-DASCD	51	RECHAZADO POR LA VEEDURÍA DISTRITAL			
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.093	1.093	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	176	176	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	86	86	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	992	1.044	52	N.A.	95,02%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	349	349	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP	111	111	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	54	53	N.A.	1	98,15%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	294	294	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO,	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	27	27	N.A.	N.A.	100,00%

⁵ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 19 de diciembre de 2022.

SECTOR	ENTIDAD	NOVIEMBRE				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
INDUSTRIAL Y TURISMO	Instituto para la Economía Social - IPES	1.446	1.446	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	7	7	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	642	645	3	N.A.	99,53%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	15	15	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	44	44	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	1	1	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	2.002	2.002	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	539	539	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	689	693	4	N.A.	99,42%
	Sub Red Centro Oriente	269	269	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	480	480	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	114	NO REPORTA			
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT	1	NO REPORTA			
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	2.296	2.296	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	30	30	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	227	227	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	556	556	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	NOVIEMBRE				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	15	15	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	56	56	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	30	30	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	539	539	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	29	29	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.664	1.696	32	N.A.	98,11%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático -IDIGER	29	29	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	220	223	3	N.A.	98,65%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	935	935	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	16.008	33.075	17.067	N.A.	48,40%
	Instituto de Desarrollo Urbano-IDU	1.231	1.231	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	388	388	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	698	50.621	49.923	N.A.	1,38%
	Terminal de Transporte S.A.	150	150	N.A.	N.A.	100,00%
	Grúas y Patios	79	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	153	153	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.228	1.228	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	NOVIEMBRE				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
	Caja de Vivienda Popular - CVP	518	518	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	482	482	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	22	22	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	210	85.353	85.143	N.A.	0,25%
	CODENSA	39	NO REPORTA			
	Vanti	7	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	22	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	257	257	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	619	753	134	N.A.	82,20%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	96	96	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	44	44	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	151	151	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	201	201	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	46	NO REPORTA			
TOTAL		43.494	195.495	152.361	1	22,25%

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/01/2023
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 21/12/2022

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 (noviembre 2022).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 43.494 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 195.495 peticiones lo cual muestra una diferencia de 152.361 peticiones⁶, llegando a un cumplimiento del 22,25%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 22,25% 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 (0,25%), Transmilenio (1,38), Secretaría Distrital de Movilidad (48,40%).

Por otra parte, la Tabla No 24 muestra que siete (7) entidades no presentaron el informe para el periodo en revisión (noviembre 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 Distrital de Calidad del Servicio correo ymorenor@alcaldiabogota.gov.co. Por otra parte, frente a las dudas relacionadas con el funcionamiento del Sistema de Gestión de Peticiones “Bogotá

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

Te Escucha”, estas podrán ser enviadas 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, Asistencia Social, Economía informal, Familia, Subsidios, Servicios públicos, Urbanismo vivienda) 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 cinco (5) sectores del Distrito Capital (Hacienda, Planeación, Educación, Movilidad, Seguridad Convivencia y Justicia) que, de acuerdo a las tipologías, presentaron tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos en el Decreto 491 de 2020; y los once (11) sectores (Hacienda, Planeación, Desarrollo Económico, Hábitat, Seguridad Convivencia y Justicia, Educación y Gobierno, Ambiente, Cultura, Gestión Jurídica, Gestión Pública) 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.
- 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 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 siguientes 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
- Lotería de Bogotá
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Subred Sur Occidente
- Transmilenio

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

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

- Defensoría del Espacio Público
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de la Artes-IDARTES
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- Secretaría General
- Sub Red Centro Oriente
- Sur Red Norte
- U.A.E. Bomberos de Bogotá

- U.A.E. Catastro Distrital
- U.A.E. de Servicios Públicos-UAESP
- Universidad Distrital
- Vanti

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

Cifras: María Camila Velásquez-Contratista
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada
Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio