



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME PETICIONES ENTIDADES
DISTRITALES FEBRERO- 2023

Página 1 de 51

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES FEBRERO - 2023

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. MARZO 2023



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.	6
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C.	7
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR	13
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	14
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS	16
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN	22
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS	29
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.....	35
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	36
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	37
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	38
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	39
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	43
13.	RECOMENDACIONES	48

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES FEBRERO – 2023

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, es un *“Sistema de Información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como instrumento tecnológico gerencial, para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema; y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones deberán ser resueltas por las entidades distritales conforme a lo dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el Art 1 de la Ley 1755 de 2015”*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 febrero/2023,

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.

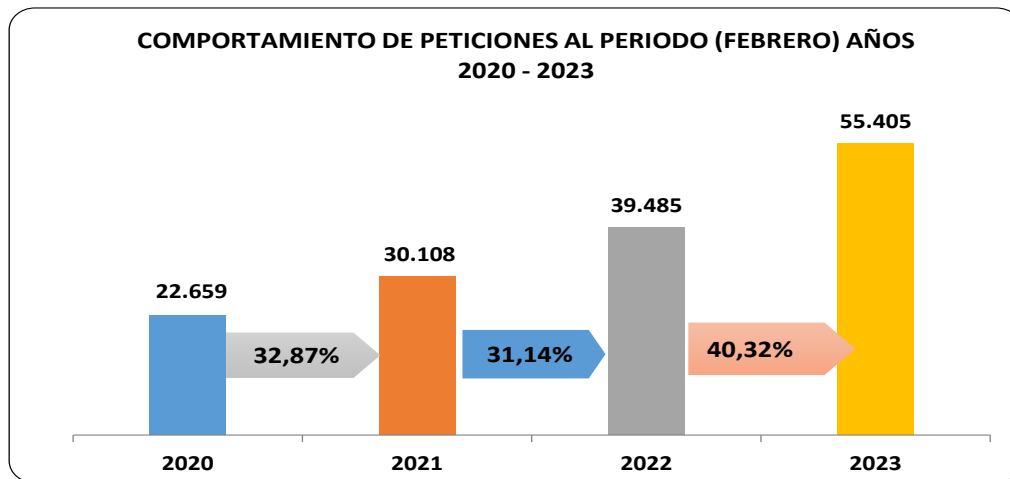
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS								
PERIODO	2020	2021	2022	2023	Diferencia 2023 - 2022		Diferencia frente al mes anterior	
					No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.829	29.617	32.803	49.651	16.848	51,36%	17.764	55,71%
Febrero	22.659	30.108	39.485	55.405	15.920	40,32%	5.754	11,59%
Marzo	24.896	38.990	50.868					
Abril	27.791	32.933	35.965					
Mayo	31.164	32.005	38.741					
Junio	32.998	31.930	30.859					
Julio	37.247	32.616	29.783					
Agosto	30.667	34.516	34.397					
Septiembre	38.794	36.767	32.571					
Octubre	37.642	35.867	41.088					
Noviembre	32.913	33.263	43.487					
Diciembre	26.526	31.887	39.256					
TOTAL	359.126	400.499	449.303	105.056				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2020 a 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, año 2020 a 2023 (corte 28 de febrero), 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 febrero se registraron 55.405 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, presentándose un aumento de 5.754 peticiones (11,59%) frente a las peticiones registradas el mes

anterior (enero), y un aumento de 15.920 peticiones (40,32%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (febrero de 2022).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

Con el propósito de complementar la información presentada y contar con la trazabilidad del número consecutivo de peticiones registradas en Bogotá Te escucha, a continuación, en la Tabla No 2 se muestra el seguimiento - número consecutivo de las peticiones registradas mes a mes, para el periodo 2022 a 2023:

AÑO 2022					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	1/01/2022	31/01/2022	12022	344432022	32.083
FEBRERO	1/02/2022	28/02/2022	344442022	763322022	39.485
MARZO	1/03/2022	31/03/2022	763332022	1308422022	50.868
ABRIL	1/04/2022	30/04/2022	1308432022	1689712022	35.965
MAYO	1/05/2022	31/05/2022	1689722022	2123072022	38.741
JUNIO	1/06/2022	30/06/2022	2123082022	2454002022	30.859
JULIO	1/07/2022	31/07/2022	2454012022	2781772022	29.783
AGOSTO	1/08/2022	31/08/2022	2781782022	3153152022	34.397

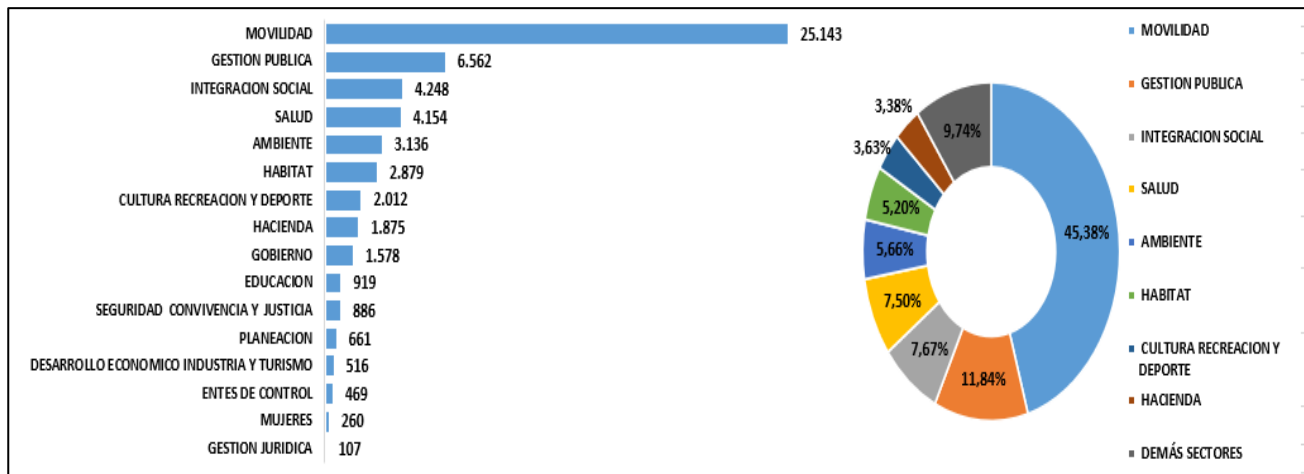
SEPTIEMBRE	1/09/2022	30/09/2022	3153162022	3503372022	32.571
OCTUBRE	1/10/2022	31/10/2022	3503382022	3939322022	41.088
NOVIEMBRE	1/11/2022	30/11/2022	3939332022	4401362022	43.487
DECEMBER	1/12/2022	31/12/2022	4401382022	4813172022	39.256
AÑO 2023					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	1/01/2023	31/01/2023	12023	520502023	49.651
FEBRERO	1/02/2023	28/02/2023	520512023	55.405	FEBRERO

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2021- 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

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

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - febrero 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

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 febrero: Movilidad con 25.143 peticiones que representan el 45,38% del total registrado en el Distrito Capital, Integración Social con 4.248 peticiones (7,67%), Salud con 4.154 peticiones (7,50%), Ambiente con 3.136 peticiones (5,66%), Hábitat con 2.879 peticiones (5,20%), las cuales acumulan 39.560 peticiones y representan el 71,41% del total de las peticiones registradas en el mes de febrero en Bogotá Te Escucha. Es necesario 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 (enero), 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 posicionó como el sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; se destaca que este sector continúa presentando aumento en el porcentaje de sus peticiones registradas, pasando de 24.764 peticiones en enero a 25.143 peticiones en febrero 2023.

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

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	22.675	90,18%	40,93%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	1.128	4,49%	2,04%
	TRANSMILENIO	561	2,23%	1,01%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	284	1,13%	0,51%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	266	1,06%	0,48%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	126	0,50%	0,23%
	GRÚAS Y PATIOS	103	0,41%	0,19%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		25.143	100,00%	45,38%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	6.525	99,44%	11,78%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	37	0,56%	0,07%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		6.562	100,00%	11,84%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	4.221	99,36%	7,62%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	27	0,64%	0,05%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		4.248	100,00%	7,67%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.924	46,32%	3,47%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	775	18,66%	1,40%

	SUBRED SUR	619	14,90%	1,12%
	SUBRED NORTE	403	9,70%	0,73%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	301	7,25%	0,54%
	CAPITAL SALUD EPS	129	3,11%	0,23%
	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TECNICA- EGAT	2	0,05%	0,00%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	1	0,02%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		4.154	100,00%	7,50%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2.175	69,36%	3,93%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	705	22,48%	1,27%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	218	6,95%	0,39%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	38	1,21%	0,07%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		3.136	100,00%	5,66%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.536	53,35%	2,77%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	611	21,22%	1,10%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	408	14,17%	0,74%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	222	7,71%	0,40%

	CODENSA	44	1,53%	0,08%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	23	0,80%	0,04%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	21	0,73%	0,04%
	VANTI	14	0,49%	0,03%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		2.879	100,00%	5,20%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	1.173	58,30%	2,12%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	449	22,32%	0,81%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	185	9,19%	0,33%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	91	4,52%	0,16%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	76	3,78%	0,14%
	CANAL CAPITAL	31	1,54%	0,06%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ-OFB	7	0,35%	0,01%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		2.012	100,00%	3,63%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.368	72,96%	2,47%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	332	17,71%	0,60%
	FONCEP	120	6,40%	0,22%

	LOTERÍA DE BOGOTÁ	55	2,93%	0,10%
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.875	100,00%	3,38%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.229	77,88%	2,22%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	257	16,29%	0,46%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	92	5,83%	0,17%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		1.578	100,00%	2,85%
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	813	88,47%	1,47%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	73	7,94%	0,13%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	33	3,59%	0,06%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		919	100,00%	1,66%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	752	84,88%	1,36%
	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	134	15,12%	0,24%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		886	100,00%	1,60%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	661	100,00%	1,19%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		661	100,00%	1,19%
DESARROLLO ECONÓMICO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	422	81,78%	0,76%

INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	92	17,83%	0,17%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	2	0,39%	0,00%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		516	100,00%	0,93%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	236	50,32%	0,43%
	CONCEJO DE BOGOTA	153	32,62%	0,28%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	80	17,06%	0,14%
TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL		469	100,00%	0,85%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	260	100,00%	0,47%
TOTAL SECTOR MUJERES		260	100,00%	0,47%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	107	100,00%	0,19%
TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA		107	100,00%	0,19%
TOTAL GENERAL		55.405		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 01/03/2023

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 22.675 peticiones, que representan el 90,18% del total de peticiones registradas en su Sector y el 40,93% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 4.221 peticiones que representan el 99,32% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,62% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.924 peticiones, que representan el 46,32% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,47% del total de peticiones registradas 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.

- Secretaría Distrital de Ambiente con 2.175 peticiones, que representan el 69,36% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,93% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.536 peticiones que representan el 53,35% del total de peticiones registradas en su Sector y el 2,77% del total registrado en el Distrito Capital.

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

3.2. Variación en el registro de peticiones por sector

SECTOR	ENERO	FEBRERO	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	24.764	25.143	1,53%
GESTION PUBLICA	5.375	6.562	22,08%
INTEGRACION SOCIAL	3.871	4.248	9,74%
SALUD	3.659	4.154	13,53%
AMBIENTE	2.098	3.136	49,48%
HABITAT	2.723	2.879	5,73%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.303	2.012	54,41%
HACIENDA	1.522	1.875	23,19%
GOBIERNO	1.398	1.578	12,88%
EDUCACION	832	919	10,46%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	788	886	12,44%
PLANEACION	315	661	109,84%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	425	516	21,41%
ENTES DE CONTROL	369	469	27,10%
MUJERES	145	260	79,31%
GESTION JURIDICA	64	107	67,19%
TOTAL	49.651	55.405	11,59%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

En la Tabla No 4 se muestra la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de febrero con las registradas en el mes anterior (enero), la cual muestra una variación de 11,59% (5.754 peticiones); observándose que todos los sectores (15) y los Entes de Control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo Planeación el Sector que presenta el mayor aumento en el porcentaje de peticiones registradas (109,84%).

3.3. Gestión de respuesta por sectores

PETICIONES FEBRERO 2023						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS FEBRERO 2023	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS FEBRERO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	25.143	45,38%	11.830	11.774	23.604	45,74%
SALUD	4.154	7,50%	2.607	2.710	5.317	10,30%
HACIENDA	1.875	3,38%	1.282	2.789	4.071	7,89%
HABITAT	2.879	5,20%	1.706	1.952	3.658	7,09%
INTEGRACION SOCIAL	4.248	7,67%	1.419	1.602	3.021	5,85%
AMBIENTE	3.136	5,66%	1.305	1.432	2.737	5,30%
GOBIERNO	1.578	2,85%	1.378	897	2.275	4,41%
EDUCACION	919	1,66%	603	966	1.569	3,04%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	2.012	3,63%	1.131	435	1.566	3,03%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	886	1,60%	546	487	1.033	2,00%
PLANEACION	661	1,19%	115	806	921	1,78%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	516	0,93%	123	466	589	1,14%
GESTION PUBLICA	6.562	11,84%	278	208	486	0,94%
ENTES DE CONTROL	469	0,85%	344	129	473	0,92%
MUJERES	260	0,47%	159	92	251	0,49%
GESTION JURIDICA	107	0,19%	20	12	32	0,06%
TOTAL	55.405	100%	24.846	26.757	51.603	100%

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

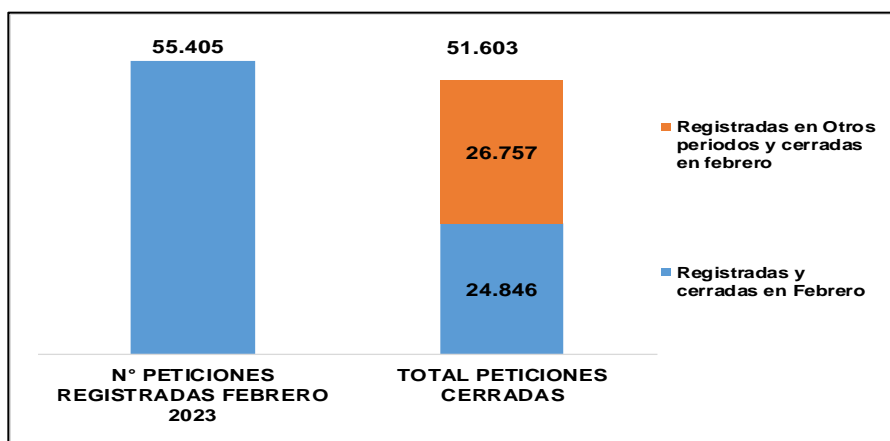
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas³ en el mes de febrero en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha y el número de cierres realizado por los sectores, en la cual se observa que se realizaron 51.603 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 23.604 que representan el 45,74% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital.

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.

En la segunda posición se encuentra el Sector Salud con 5.317 cierres que representan el 10,30% del total de cierres efectuados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha en febrero.

En la Gráfica No 3 se presenta la gestión de respuesta realizada en el mes de febrero:



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2022

La Gráfica No 3 muestra que, de las 55.405 peticiones que ingresaron en el mes de febrero, se dio cierre a 24.846 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 30.559 peticiones, que representan el 55,15% del total registrado en el mes de febrero en Bogotá Te Escucha.

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

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

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha	4.655	-
	Otras Dependencias Secretaría General	803	429
	Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía –Línea 195	645	-
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		8	57
TOTAL		6.111	486

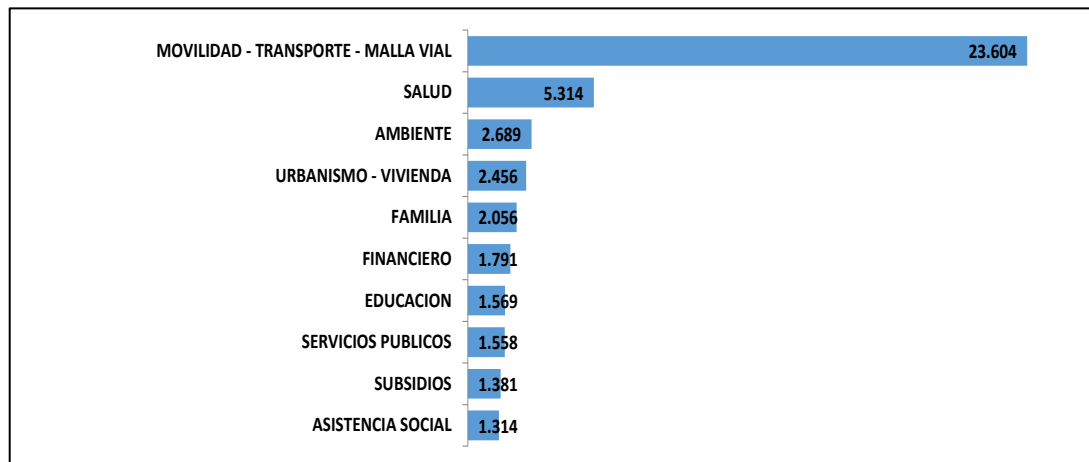
Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

La Tabla No 6 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 6.111, adelantados en un alto porcentaje (99,86%) por la Secretaría General. Con respecto a la gestión de respuesta, se emitieron 486 respuestas, de las cuales, 429 (88,27%) fueron emitidas por la Secretaría General y 57 (11,72%) por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

3.4. Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 51.603 respuestas emitidas en el mes de febrero en el Distrito Capital en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, a continuación, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital:



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

La Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 43.732 peticiones (84,74% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero en Bogotá Te Escucha); dentro

de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con 23.604 peticiones que representan el 45,74% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero en Bogotá Te Escucha; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" con 5.314 peticiones que representan el 10,30% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (enero) no se observa variación en el tema más reiterado por la ciudadanía ante el Distrito Capital, teniendo en cuenta que este mismo tema "Movilidad, transporte y malla vial" (Sector Movilidad) se posicionó como el más reiterado por la ciudadanía ante el Distrito Capital, 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 (enero) en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en febrero ingresaron los temas "Financiero" y "Educación" desplazando fuera del TOP a los temas "Gobierno Local" e "Impuestos tasas y contribuciones" que en febrero no se ubicaron dentro de los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital."

Seguidamente, en la Tabla No 7 se detallan los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de febrero, 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	66	12	940	20.463	15	450	1.061	539	29	29	23.604	45,74%
SALUD	51	14	129	1.946	264	335	2.303	57	186	29	5.314	10,30%
AMBIENTE	13	2	167	1.831	3	9	94	560	2	8	2.689	5,21%
URBANISMO - VIVIENDA	31	1	140	2.048	6	22	78	70	59	1	2.456	4,76%
FAMILIA	211	5	113	1.471	58	59	91	31	10	7	2.056	3,98%
FINANCIERO	241	3	76	1.203	2	45	107	69	42	3	1.791	3,47%

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
EDUCACION	70	1	152	581	14	456	208	64	15	8	1.569	3,04%
SERVICIOS PÚBLICOS	28	8	583	565	4	189	136	32	8	5	1.558	3,02%
SUBSIDIOS	11		27	1.027		5	12	295	4		1.381	2,68%
ASISTENCIA SOCIAL	40	2	54	1.130	8	30	40	9	1		1.314	2,55%
OTROS TEMAS	233	78	2.470	3.658	25	414	293	578	90	32	7.871	15,25%
TOTAL GENERAL	995	126	4.851	35.923	399	2.014	4.423	2.304	446	122	51.603	100%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

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 35.923 peticiones que representan el 69,61% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero en Bogotá Te Escucha en el mes de febrero; en segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.851 peticiones que representan el 9,40% del total de respuestas emitidas en febrero en Bogotá Te Escucha. Frente al mes anterior (enero) 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.

Igualmente, 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 20.463 peticiones que representan el 86,69%% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero con este tema; y la segunda tipología en este tema es el “Reclamo” con 1.061 peticiones que representan el 4,49% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero 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 febrero (Movilidad, Salud, Hacienda, Hábitat, Integración Social):

Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	6.789	28,76%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	5.135	21,75%
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	1.728	7,32%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	1.491	6,32%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	1.478	6,26%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	6.983	29,58%
TOTAL	23.604	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

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 28,76% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubicó el subtema “Revocatoria directa de comparendo”, con el 21,75% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (enero), no se observa variación en el subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que el subtema “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” también se ubicó en febrero como el más reiterado en el Sector Movilidad; igualmente, se observa que el subtema “Revocatoria directa de comparendo” continúa siendo el segundo más reiterado en el Sector Movilidad.

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.049	19,73%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	344	6,47%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	261	4,91%
B. AMBULATORIO C. EXTERNA GENERAL	178	3,35%
B. POS	172	3,23%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.313	62,31%
TOTAL	5.317	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en febrero es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 19,73% 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 6,47% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de febrero. Frente al mes anterior (enero) se observa que el subtema “Ambulatorio medicina especializada” continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Salud; a su vez, el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” continúa ubicándose como el segundo más reiterado en el Sector.

Sector Hacienda

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
BOGOTA SOLIDARIA EN CASA? TRANSFERENCIAS MONETARIAS	1.524	37,44%
REQUERIMIENTO IDECA	740	18,18%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	323	7,93%
ESTADO DE CUENTA DE IMPUESTOS	217	5,33%
RECAUDO TRIBUTARIO	198	4,86%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.069	2,56%
TOTAL	4.071	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Hacienda

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de febrero es “Bogotá solidaria en casa transferencias monetarias” con el 37,44% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Requerimiento IDECA” que representa el 18,18% del total de respuestas emitidas en el Sector; hay que mencionar que, en el mes anterior, este Sector no se clasificó dentro de los cinco sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes.

Sector Hábitat

En este Sector, el subtema más reiterado es “Atención y Servicio a la Ciudadanía” que representa el 18,26% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Acceso a vivienda” con el 16,81% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (enero), se observa que el subtema “Atención y Servicio a la Ciudadanía” continúa siendo el más reiterado en el Sector Hábitat; a su vez, el subtema “Acceso a vivienda” continúa siendo el segundo más reiterado en el Sector Hábitat.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	668	18,26%
ACCESO A VIVIENDA	615	16,81%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	312	8,53%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	305	8,34%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	180	4,92%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.578	43,14%
TOTAL	3.658	100%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

Sector Integración Social

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de febrero son “Ingreso mínimo garantizado” y “Enlace Social” que representan el 16,19% y el 16,05% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector; frente al mes anterior, se observa variación en el subtema más reiterado en este Sector, teniendo en cuenta que, en enero, esta posición la ocupó el subtema “Enlace Social” que en febrero pasó a ubicarse como el segundo más reiterado en el Sector Integración Social, desplazando al subtema “Apoyos económicos adulto mayor” que pasó a la tercera posición.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MINIMO GARANTIZADO	489	16,19%
ENLACE SOCIAL	485	16,05%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	271	8,97%
JARDIN INFANTIL DIURNO	221	7,32%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	205	6,79%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.350	44,69%
TOTAL	3.021	100%

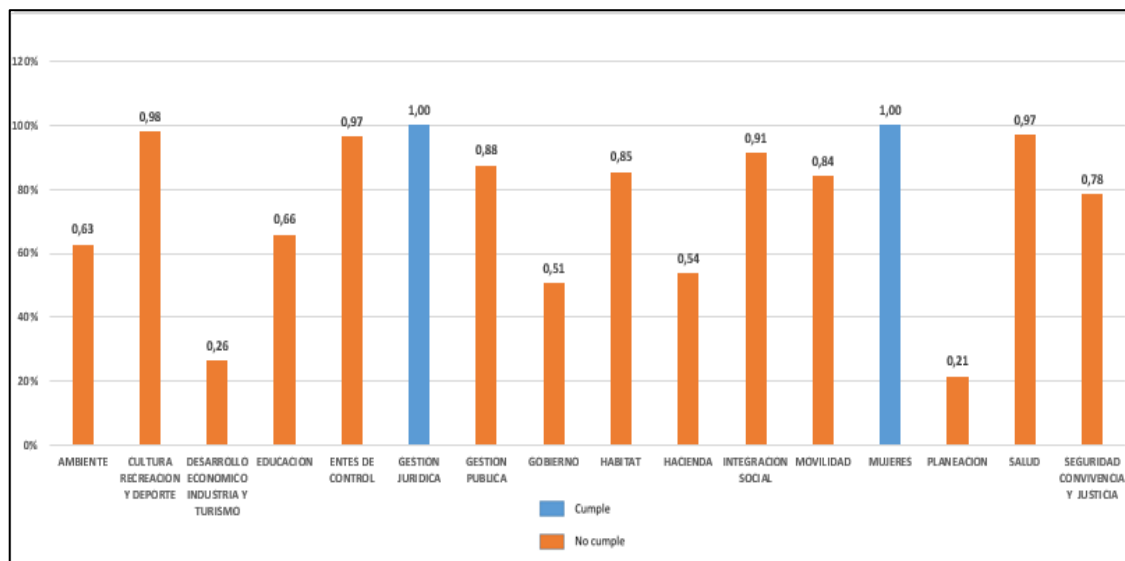
Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

3.5. Tiempos de gestión

El 17 de mayo del 2022 se expidió la Ley 2207 por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020, derogándose el Art. 5 que ampliaba los términos para atender las peticiones; teniendo en cuenta que las peticiones ingresadas antes del 17 de mayo/2022 se encuentran dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, y las ingresadas posteriormente se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015, a continuación (Gráficas No 5, 6 , y 7) se presenta el análisis de gestión por sector, entidades y tipologías, considerando tanto los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, así como los establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015.

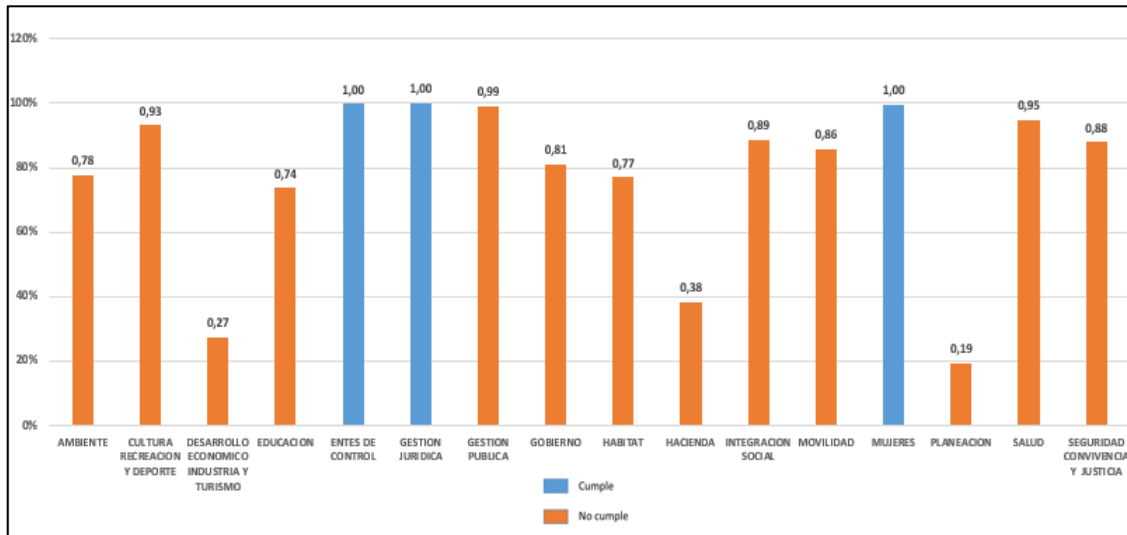
En la Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, para las tipologías “Solicitud de Copia” y “Solicitud de Información”, la cual detalla el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley; observándose que, durante el mes de febrero, dos (2) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica y Mujeres) dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías:



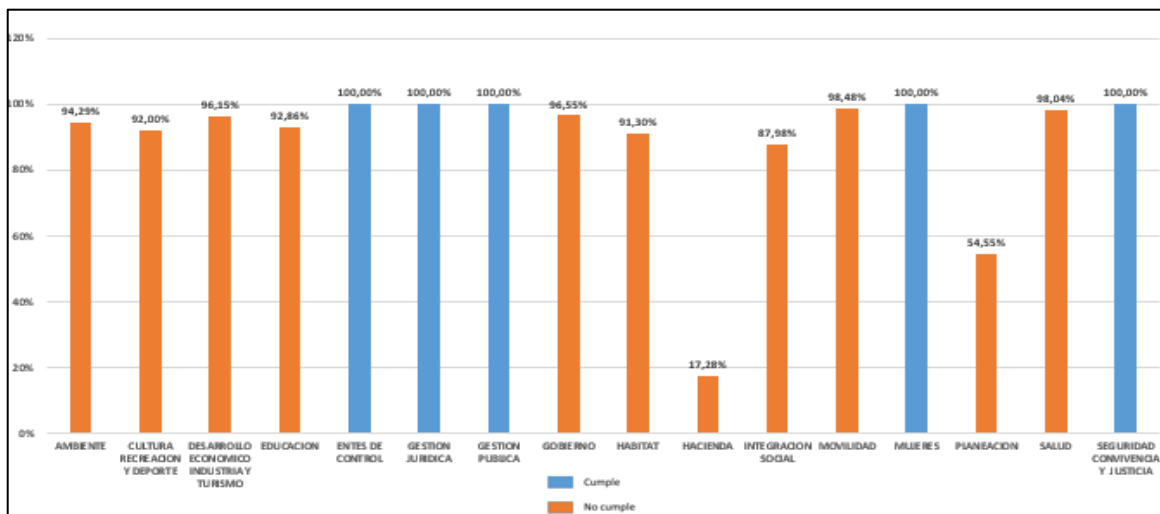
Gráfica No 5. Atención de peticiones en términos de Ley las tipologías Solicitud de Copia Solicitud de Información
Fuente: Bogotá Te Escucha - generado 01/03/2023

Seguidamente, en la Gráfica No 6 se presenta la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital (para las tipologías “Denuncias por actos de corrupción”, “Derechos de Petición de Interés General”, “Derechos de Petición de Interés Particular”, “Quejas”, “Reclamos”, “Sugerencias” y “Felicitaciones”) detallando el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los

términos de ley, en la cual se observa que, durante el mes de febrero, los Entes de Control y dos (2) Sectores del Distrito Capital (Gestión Pública y Mujeres) dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías:



Gráfica No 6. Atención de peticiones en términos de Ley tipologías Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
Fuente: Bogotá Te Escucha - generado 01/03/2023



Gráfica No 7. Atención de peticiones en términos de Ley tipología Consulta
Fuente: Bogotá Te Escucha - generado 01/03/2023

En la Gráfica No 7 se muestra la atención de peticiones en términos de ley por sectores del Distrito Capital, para la tipología “Consulta”, detallando el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley; en la cual se observa que, durante el mes de febrero, cuatro (4) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica, Gestión Pública, Mujeres y Seguridad y convivencia) y los Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías:

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

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

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
SECTOR AMBIENTE				
IDIGER - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	90,9%	100,0%	N/A	96,2%
IDPYBA- INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	N/A	97,1%	99,1%	97,4%
JBB - JARDIN BOTANICO	100,0%	98,0%	99,1%	98,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	100,0%	64,2%	39,4%	59,1%
SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	N/A	100,0%	N/A	100,0%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	100,0%	99,2%	100,0%	99,6%
IDPC - INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IDRD - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	71,4%	88,0%	81,8%	87,6%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO				
AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGIÓN	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IPES- INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL	100,0%	17,4%	50,0%	18,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	95,5%	33,3%	18,8%	36,7%
SECTOR EDUCACIÓN				
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	N/A	100,0%	50,0%	94,7%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	97,0%	79,1%	68,9%	79,5%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	0,0%	40,8%	56,3%	41,4%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTA	N/A	100,0%	93,3%	99,3%
PERSONERIA DE BOGOTÁ	100,0%	99,6%	100,0%	99,6%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
VEEDURÍA DISTRITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECTOR GESTIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECTOR GESTIÓN PÚBLICA				
SECRETARÍA GENERAL	100,0%	99,3%	75,0%	99,1%
DEPTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	100,0%	97,2%	100,0%	98,2%
SECTOR GOBIERNO				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100,0%	98,1%	100,0%	98,4%
IDPAC- INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	93,3%	79,8%	47,1%	78,8%
SECTOR HÁBITAT				
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	60,0%	48,6%	42,9%	48,6%
CODENSA	100,0%	31,6%	33,3%	31,9%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	100,0%	98,2%	94,4%	98,0%
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	100,0%	94,6%	N/A	95,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	100,0%	86,8%	86,8%	87,0%
UAESP-U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS	100,0%	75,3%	33,3%	75,4%
VANTI	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
SECTOR HACIENDA				
U.A. E CATASTRO DISTRITAL	100,0%	99,8%	94,4%	99,7%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
FONCEP- FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	100,0%	86,5%	100,0%	94,7%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	10,4%	4,3%	9,6%	5,3%
INTEGRACIÓN SOCIAL				
IDIPRON - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	88,0%	88,5%	90,2%	88,5%
SECTOR MOVILIDAD				
GRUAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDU- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-	100,0%	96,6%	80,1%	91,5%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
METRO DE BOGOTA S.A.	100,0%	100,0%	97,1%	99,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	96,8%	84,6%	87,0%	84,6%
TRANSMILENIO	100,0%	99,2%	100,0%	99,2%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECTOR MUJERES				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100,0%	99,6%	100,0%	99,6%
SECTOR PLANEACIÓN				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	54,5%	19,4%	21,4%	20,3%
SECTOR SALUD				
CAPITAL SALUD EPS	100,0%	49,4%	40,0%	49,4%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
EGAT-ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
IDCBIS - INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	N/A	100,0%	N/A	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	98,0%	100,0%	98,2%
SUBRED CENTRO ORIENTE	0,0%	98,8%	81,8%	98,2%
SUBRED NORTE	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED SUR	100,0%	99,5%	66,7%	99,4%
SUBRED SUR OCCIDENTE	100,0%	100,0%	99,2%	99,9%
SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	100,0%	87,5%	86,4%	87,6%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS	N/A	94,4%	75,8%	85,5%
TOTAL GENERAL	65,1%	80,7%	77,3%	80,2%

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

La Tabla No 13 muestra que, durante el mes de febrero, 20 entidades del Distrito Capital y un Ente de Control (Veeduría Distrital) dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías.

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

3.6. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema

A continuación, en la Tabla No 14 se muestran las 10 entidades con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta corte 28 febrero) en Bogotá Te Escucha:

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	9.805	39,73%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	4.961	20,10%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.209	13,00%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.128	4,57%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.038	4,21%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	837	3,39%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL- IPES	602	2,44%
CAPITAL SALUD	420	1,70%
CAPITAL SALUD	407	1,65%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	329	1,33%
OTRAS ENTIDADES	1.945	7,88%
TOTAL	24.681	100%

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

La Tabla No 14 muestra que la entidad con mayor número de peticiones vencidas en el Distrito Capital es la Secretaría Distrital de Hacienda con 9.805 peticiones que representan el 39,73% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se encuentra la Secretaría Distrital de Movilidad, con 4.961 peticiones vencidas, que representan el 20,10% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior, la Secretaría Distrital de Hacienda continúa siendo la entidad del Distrito Capital con mayor número de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, observándose una disminución en la cifra de peticiones vencidas en esta entidad, teniendo en cuenta que en enero presentó 10.139 peticiones vencidas (47,56% del total vencido en el Distrito Capital), pasando en febrero a 9.805 peticiones vencidas, que representan el 39,73% 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 febrero 2023) muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	
35.251	1.547	1427	120	1.422	125	1427	120	1.289	258	1194	353	364
		92,24%	7,76%	91,92%	8,08%	92,24%	7,76%	83,32%	16,68%	77,18%	22,82%	24,00%

Tabla No 15. Evaluación de la Calidad de las respuestas emitidas por las entidades distritales

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2023

La población corresponde a 35.251 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital en el mes de febrero; de estas, se tomó una muestra de 1.547 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras muestran que 1.427 respuestas evaluadas (92,24%) cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”; 1.422 respuestas (91,92%) cumplen con el criterio de “Claridad”, 1.289 respuestas (83,32%) cumplen con la “Oportunidad”; el 77,18% (1.194) respuestas cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 24% (364 respuestas) presentan incumplimiento.

A continuación, en la Tabla No 16 se relaciona el porcentaje de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (cerradas febrero 2023), de cada una de las entidades distritales:

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

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

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

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

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

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	33	33	100%	0%
2	CODENSA	26	23	88%	12%
3	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	32	28	88%	13%
4	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	32	27	84%	16%
5	UNIVERSIDAD DISTRITAL	27	21	78%	22%
6	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	31	18	58%	42%
7	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	30	16	53%	47%
8	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	32	17	53%	47%
9	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	32	15	47%	53%
10	CAPITAL SALUD EPS	29	13	45%	55%
11	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	32	13	41%	59%
12	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	32	12	38%	63%
13	DEPTO ADTVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	30	11	37%	63%
14	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	12	4	33%	67%
15	IDRD-INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	32	10	31%	69%
16	TRANSMILENIO	32	10	31%	69%
17	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	33	9	27%	73%
18	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	28	7	25%	75%
19	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	33	7	21%	79%
20	JBB - JARDIN BOTÁNICO	29	6	21%	79%
21	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	22	4	18%	82%
22	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	33	6	18%	82%
23	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	18	3	17%	83%
24	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	32	5	16%	84%
25	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	32	5	16%	84%
26	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	29	4	14%	86%
27	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	32	4	13%	88%
28	SUBRED SUR	32	4	13%	88%

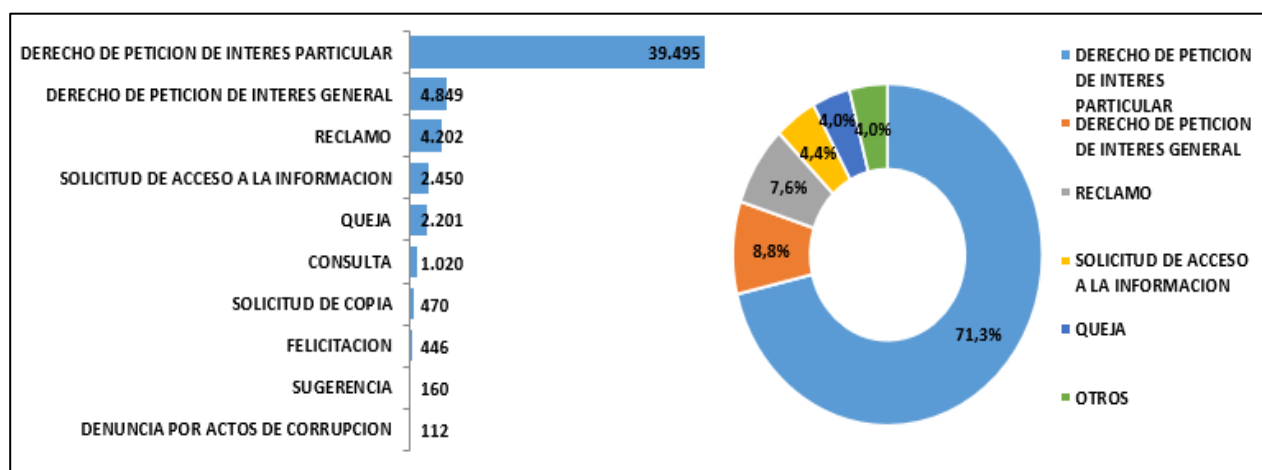
No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
29	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	33	4	12%	88%
30	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	26	3	12%	88%
31	DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	27	3	11%	89%
32	ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	12	1	8%	92%
33	FONCEP- FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	26	2	8%	92%
34	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	28	2	7%	93%
35	SECRETARÍA GENERAL	30	2	7%	93%
36	IDPYBA - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	32	2	6%	94%
37	SUBRED NORTE	32	2	6%	94%
38	GAS NATURAL	20	1	5%	95%
39	VEEDURIA DISTRITAL	21	1	5%	95%
40	IDPC-INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	22	1	5%	95%
41	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	25	1	4%	96%
42	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	30	1	3%	97%
43	SUBRED CENTRO ORIENTE	31	1	3%	97%
44	SUBRED SUR OCCIDENTE	32	1	3%	97%
45	CANAL CAPITAL	17	0	0%	100%
46	CONCEJO DE BOGOTA	27	0	0%	100%
47	EGAT-ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA	2	0	0%	100%
48	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	17	0	0%	100%
49	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	23	0	0%	100%
50	GRUAS Y PATIOS	23	0	0%	100%
51	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	31	0	0%	100%
52	IDCBIS- INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA INNOVACIÓN EN SALUD	3	0	0%	100%
53	IDIPRON -INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	23	0	0%	100%
54	IDT- INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	8	0	0%	100%

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observacio nes	Porcentaje de Incumplimi ento	Porcentaje de Cumplimie nto
55	IDEP- INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO	12	0	0%	100%
56	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	26	0	0%	100%
57	LOTERIA DE BOGOTA	23	0	0%	100%
58	METRO DE BOGOTA S.A.	29	0	0%	100%
59	PERSONERIA DE BOGOTA	28	0	0%	100%

Tabla No 16. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá Te Escucha – cerradas febrero 2023
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2023

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

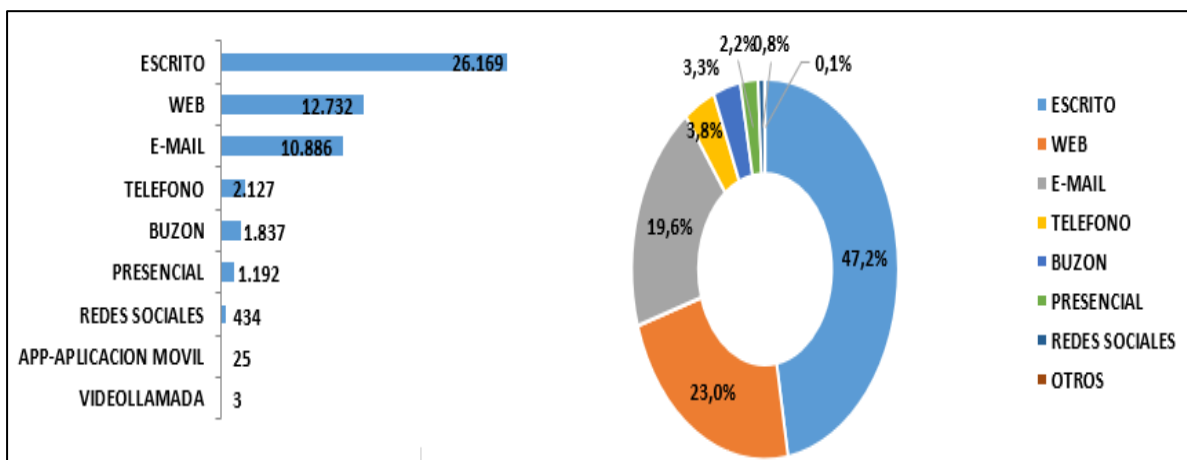
Seguidamente, en la Gráfica No 8 se muestra la clasificación de peticiones por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de febrero, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 39.495 peticiones, que representan el 71,3% del total registrado en el mes en Bogotá Te Escucha; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.849 peticiones que representan el 8,8% del total registrado.



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

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

5. CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

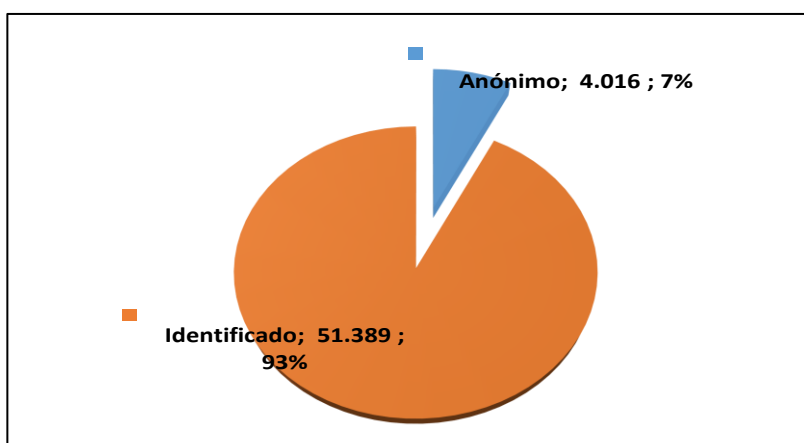
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

En la Gráfica No 9 se presenta el registro de peticiones ciudadanas clasificadas por canales de interacción, la cual muestra que en el mes de febrero el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Escrito” con 26.169 peticiones, que representan el 47,2% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Web” con 12.732 peticiones (23,0% del total registrado).

Frente al mes anterior (enero) no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes el canal “Escrito” también se posicionó como el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones; así mismo, el canal “Web” continúa siendo el segundo canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

En la Gráfica No 10 se observa que, del total de peticiones interpuestas en el mes de febrero por la ciudadanía, 51.389 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales representan el 93% del total de peticiones registradas, y 4.016 peticiones (7% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (enero) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (93%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá Te Escucha.

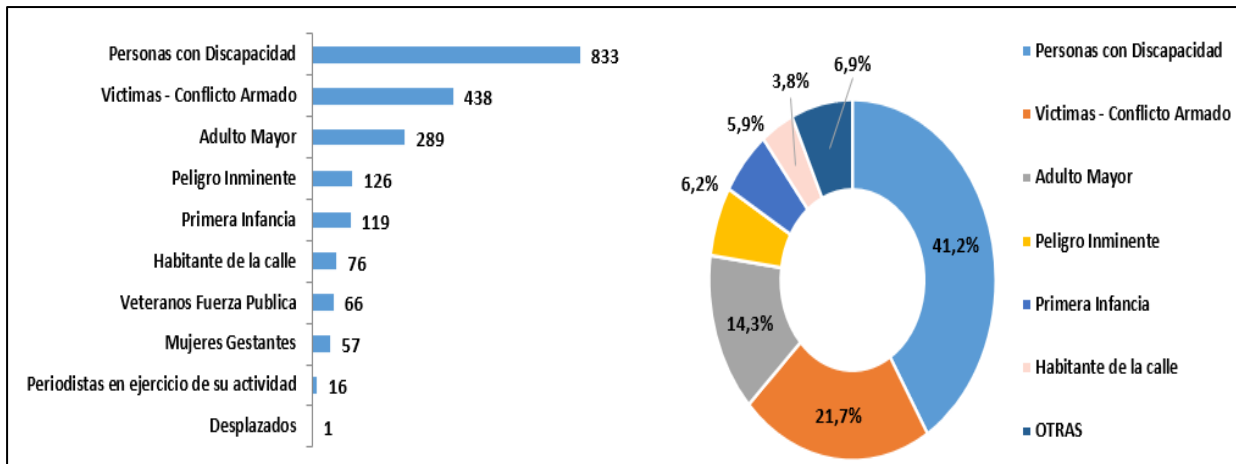


Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 11 muestra que en el mes de febrero, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, en 2.021 peticiones (3,65% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas con discapacidad, víctimas de conflicto armado, adulto mayor, peligro inminente, primera infancia, habitante de calle, veteranos fuerza pública, mujeres gestantes, periodistas en ejercicio de su profesión, desplazados); de las cuales, la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (41,22% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con el 21,67% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

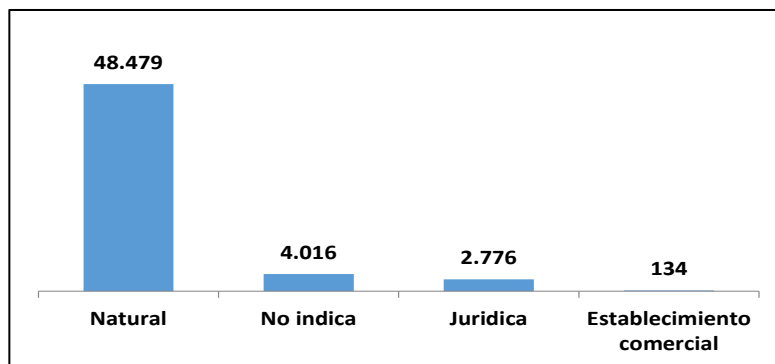


Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

Frente al mes anterior (enero), no se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que “Personas con discapacidad” también se ubicó como la condición del peticionario con mayor registro en Bogotá Te Escucha; por otra parte, se observa que la condición “Víctimas del conflicto armado” continúa siendo la condición de peticionario con mayor registro en Bogotá Te Escucha.

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

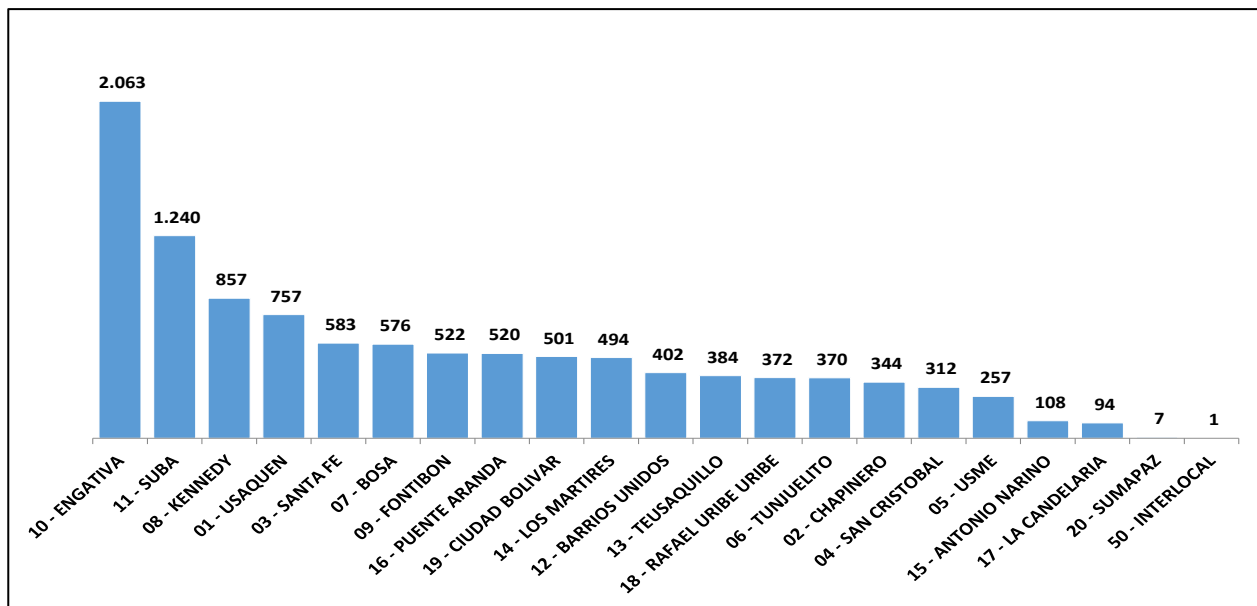


Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

La Gráfica No 12 presenta el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha, clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial), la cual muestra que en el mes de febrero 48.479 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 87,50% del total registrado en el Distrito; 2.776 peticiones (5,01%) registraron como personas jurídicas, 134 peticiones (0,24%) como establecimiento comercial; y en 4.016 peticiones (7,25%) no se reporta esta información. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (enero), no se observa variación en la proporción de tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que los peticionarios identificados como “Personas naturales” continúan siendo los de mayor registro en Bogotá Te Escucha.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

En la Gráfica No 13 se presentan las cifras de peticiones registradas por localidad (origen de la petición - zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), cabe aclarar que esta información corresponde a las peticiones en las cuales diligenció este campo al momento de registrar la misma; observándose que en el mes de febrero, en 10.764 peticiones (19,4% del total registrado en el mes) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición, siendo las localidades de Engativá, Suba y Kennedy las que tienen más peticiones con 2.063, 1.240 y 857 respectivamente, las cuales acumulan el 38,65% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de febrero.

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

En la Tabla No 17 se presentan los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Suba, Kennedy), observándose que el tema “Contravenciones” es transversal en las tres Localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía:

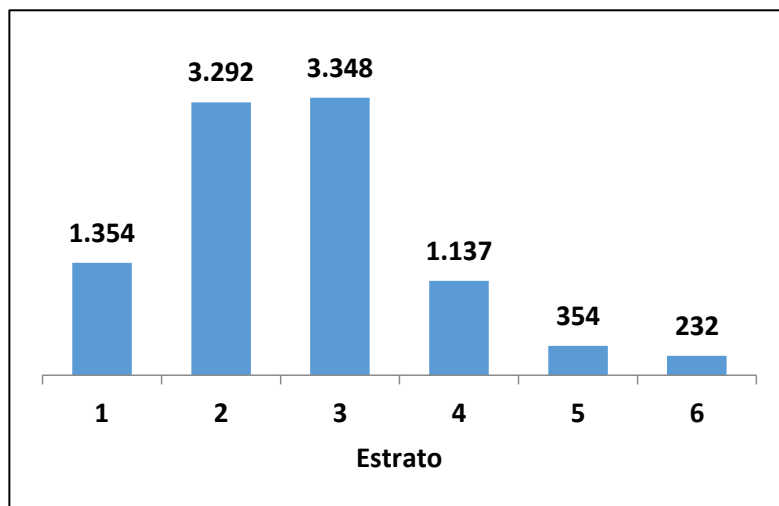
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVÁ	CONTRAVENCIONES	797
	COACTIVO	199
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	127
11 - SUBA	CONTRAVENCIONES	118
	NO OPORTUNIDAD SERVICIOS	55
	IMPUESTOS DISTRITALES	50
8 -KENNEDY	CONTRAVENCIONES	129
	EMERGENCIA COVID-19	51
	OBRA DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCION	41

Tabla No. 17. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

En la Gráfica No 14 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de febrero se registraron 9.717 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 17,5% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (3.348 peticionarios) que representan el 34,5% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de febrero; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 2” con 3.292 peticiones que representan el 33,9% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (enero) se observa variación en el estrato con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que, en ese

mes, esta posición estuvo ocupada por el “Estrato 2” que en febrero pasó a ubicarse en la segunda posición como estrato con mayor registro.



Gráfica No 14. Participación por estrato socioeconómico

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

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 febrero en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 55 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	SOLICITUD INTERVENCIÓN ANTE PROBLEMÁTICA EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR
		SOLICITUD DE APOYO DE GESTIÓN LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	DERECHO DE PETICIÓN
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	DERECHO DE PETICIÓN
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	DERECHO DE PETICIÓN
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	SOLICITUD - COBROS ATRAZADOS DE ARRIENDO
		SOLICITUD INFORMACIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CON RESPECTO A LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DISTRITAL Y OTROS
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	SOLICITUD INFORMACION NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CON RESPECTO A LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DISTRITAL Y OTROS
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE CIUDADANO
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	EXIGEN RENUNCIA DE SECRETARIO
		ARTISTAS PARTICIPANTES DE BECAS DE ARTE URBANO 2022 PRESENTAN INQUIETUDES RELACIONADAS CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS EN EL 2022 Y AHORA NO LO HACEN - ESTÁN DISPUESTOS A LLEVAR ESTO A TERMINOS LEGALES DESPUES DE QUE RESPONDAN ESTE DERECHO DE PETICION
		INFORMACIÓN ACERCA EXPOSICIÓN DE LUIS CABALLERO.
		PETICIÓN DE INFORMACIÓN
		SOLICITUD DE INFORMACIÓN - JORNADA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL SECTOR
		SOLICITUD DE INFORMACIÓN - JORNADA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL SECTOR
		SOLICITUD DE INFORMACIÓN - JORNADA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL SECTOR
		SOLICITA INDEMNIZACIÓN POR OMISIÓN
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	SOLICITUD VIDEOS DE CAMARAS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA SEDE EN BOSA PARA QUE HAGAN PARTE DE INVESTIGACIÓN
		SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE TIPO DE ACTIVIDADES QUE OFRECE EL IDIPRON A SU COMUNIDAD Y TIPO DE PROCESO QUE TIENE QUE REALIZAR PARA SOLICITAR ESTOS ESPACIOS.

INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON	DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD INFORMACIÓN DE CONTRATO, INFORME DETALLADO DE EJECUCIÓN POR EL ACTUAL CONTRATISTA CON EL FIN DE REALIZAR UNA EVALUACIÓN INTERNA DE PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE OFERTA PARA LOS PROXIMOS EVENTOS CON SU ENTIDAD
		DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITA COMPLETAR LA RESPUESTA AL MISMO YA QUE ESTA RESPUESTA FUE SUMINISTRADA INCOMPLETA
		SOLICITA LE RESUELVAN PREGUNTAS RELACIONADAS CON CARGO EN EL CUAL FUE NOMBRADO, ENTRE OTRAS.
		CIUDADANO INTERPONE PETICIÓN POR HECHOS RELACIONADOS CON GESTORA DE CONVIVENCIA QUE HA EJERCIDO FALSEDADE DE DOCUMENTO Y TRAFICO DE INFLUENCIAS PARA PODER ACCEDER A LOS CARGOS QUE DESEMPEÑA
		RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA. DERECHO DE PETICION - CON EL FIN DE RECLAMAR DERECHOS LABORALES
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	QUEJA Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE LOS PROGRAMAS CULTURALES Y EL MANEJO DADO AL PATRIMONIO CULTURAL DE LA CIUDAD
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	DATOS SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
		EN USO DEL DERECHO DE PETICIÓN -Y DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA SOLICITA EN FORMATO ABIERTO (XLS. CSV.) PREFERIBLEMENTE INFORMACION SOBRE ESTUDIANTES EN BOGOTA
		DOCENTE DE COLEGIO PONE EN CONOCIMIENTO LAS IRREGULARIDADES REALIZADAS POR EL RECTOR EN LA CONTRATACIÓN DE LA TIENDA ESCOLAR DEL COLEGIO
		ABOGADO EN EJERCICIO ESTUDIANTE DE MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO REMITE DERECHO DE PETICIÓN - INFORMACIÓN REQUERIDA COMO INSUMO PARA DESARROLLAR UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN JURÍDICA Y TEÓRICA
		QUEJA DE MALTRATO CON HIJA POR PARTE DE COLEGIO -CUANDO YA TENÍAN TODO LISTO PARA EL GRADO LE DIJERON QUE NO SE PODÍA GRADUAR, LA NIÑA TUVO UN ATAQUE DE ANSIEDAD Y ESTUVO HOSPITALIZADA
		QUEJA CONTRA INSTITUCION EDUCATIVA POR INCONFORMIDAD CON EL HACINAMIENTO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN.
		QUEJA CONTRA ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO POR NO CUMPLIR CON LOS ESTÁNDARES PARA SU FUNCIONAMIENTO, SOLICITA AL MINISTERIO DE EDUCACIÓN LA DEBIDA EVALUACIÓN DE LA INSTITUCION
		PETICIÓN DE SEGUIMIENTO ESCOLAR
		MANIFIESTA QUE LE DIERON RESPUESTA CON UNA MENTIRA, DETALLANDO HECHOS, ANUNCIA IR A PERSONERÍA A PONER UN DERECHO DE PETICIÓN POR DECIR LO QUE NO ES

EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	PRESENTACIÓN DE ENTIDAD Y SOLICITUD DE ARTICULACIÓN.
		ASOCIACIÓN EDUCATIVA Y CULTURAL BRINDA SERVICIOS A LA COMUNIDAD CON LA POLITICA DE ESTADO DE CERO A SIEMPRE EN EL SERVICIO DE CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL EN MODALIDAD INSTITUCIONAL EN CONVENIO CON EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
		ARTICULACIÓN
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	SOLICITUD APOYO GESTIÓN FUNCIONARIOS A QUIENES LES CORRESPONDA ATENDER PARTE DE SU PROBLEMÁTICA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO SECRETARIA DE EDUCACION	PETICIÓN Y RECLAMO INCONFORMIDAD CON LO QUE PASA EN COLEGIO, CADA SEMANA PASA ALGO Y NO LES DAN CLASE VARIOS MOTIVOS APARTE LES PIDEN CUADERNOS, PERO SOLO LES DAN HOJAS PARA PEGAR EN EL CUADERNO
		RECTOR DE COLEGIO NO TIENE TIEMPO DE ATENDER A LOS PADRES Y NO SE ENCUENTRA NUNCA EN EL COLEGIO DEJA SU RESPONSABILIDAD EN LOS DIRECTIVOS Y PROFESORES QUIENES APROVECHAN ESA LIBERTAD QUE LE DA EL SENOR RECTOR
		QUEJA CONTRA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL POR CAMBIO DE JORNADA DE SU HIJO, AFECTANDO ASISTENCIA A ESCUELA DE FUTBOL
		DERECHO DE PETICIÓN
		CIUDADANA REPORTA QUE, A ESTUDIANTE, DESDE SU INGRESO ALGUNOS DOCENTES LE DECIAN QUE ASÍ SE ESFORZARA NO PASARÍA EL AÑO, POR LO CUAL EL ESTUDIANTE ESTÁ CON PSICOLOGIA - NO TIENEN BUEN TRATO CON LOS NIÑOS-DOCENTES SON INHUMANOS
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICIÓN - JAC CONVOCA A LAS ENTIDADES DEL DISTRITO CAPITAL ANTES RELACIONADAS A UNA MESA DE DIALOGO EN LO REFERENTE AL PROYECTO QUE ADELANTA LA SED CONSTRUCCIÓN DE NUEVO COLEGIO
		DERECHO DE PETICIÓN
		DERECHO DE PETICIÓN A LA INFORMACIÓN CLARA CONCRETA VERAZ Y POSIBLES SOLUCIONES
		TRASLADO DERECHO DE PETICIÓN
		DERECHO DE PETICIÓN PARA EL MANEJO DE LAS ZONAS VERDES
		DERECHO DE PETICIÓN
		DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR
SOLICITUD PAVIMENTACIÓN HUECO		

INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PRESENTA DIFICULTAD AL MOMENTO DE ENVIAR MENSAJE CON LOS DATOS SOLICITADOS NO LO PERMITE PORQUE DICE QUE EL SITIO NO ES SEGURO.
		SOLICITA CONSTRUCCIÓN DE REDES DE RECOLECCIÓN DE AGUAS LLUVIAS AL LOTE DE COLEGIO Y LOTE CENTRO DE SERVICIOS DEL BARRIO, QUE GARANTICE A VECINOS VIVIR SIN LA AMENAZA DE INUNDACIONES
HÁBITAT	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	ESTADO DE LA RECOLECCIÓN DE BASURAS Y RESIDUOS EN LA LOCALIDAD
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	VEEDOR CIUDADANO. ENVÍA DERECHO DE PETICIÓN PARA ORDEN DE COMPRA DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ACUERDO MARCO DE PRECIOS DE NUBE PUBLICA.

Tabla No. 18. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/03/2023

La Tabla No 18 muestra que el asunto de algunas peticiones no corresponden al subtema “Veedurías ciudadanas”, lo cual evidencia dificultades en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades; por lo cual se hace un llamado a las Entidades para que, en caso que se requiera capacitación a los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.

12. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

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

establecido en la Circular 006 de 2017. A continuación, en la Tabla No 19 se presenta dicho consolidado para el mes de enero/2023⁵:

Sector	Entidad	ENERO 2023				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	5.320	5.320	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. del Servicio Civil Distrital	55	55	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.154	1.154	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público - DADEP	188	188	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	56	56	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.181	1.104	N.A.	77	93,48%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	243	243	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP	12	120	108	N.A.	10,00%
	Lotería de Bogotá	55	55	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	315	315	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	75	75	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	342	342	N.A.	N.A.	100,00%
	Agencia de promoción de Inversión extranjera de Bogotá región	2	NO REPORTA			

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 21 de febrero de 2023.

Sector	Entidad	ENERO 2023				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	6	6	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	718	718	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	23	23	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	91	91	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDC BIS	0	0	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	1.864	1.864	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	563	563	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	585	578	N.A.	7	98,80%
	Sub Red Centro Oriente	228	228	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	345	345	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica- EGAT	1	NO REPORTA			
Capital Salud	4.471	80	N.A.	4.391	1,79%	
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.815	3.815	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON	56	56	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	349	349	N.A.	N.A.	100,00%

Sector	Entidad	ENERO 2023				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	569	569	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	5	5	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	73	73	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	87	62	N.A.	25	71,26%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	216	216	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	29	29	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.291	1.016	N.A.	275	78,70%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático -IDIGER	19	19	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	200	196	N.A.	4	98,00%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	867	867	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	32.770	22.344	N.A.	10.426	68,18%
	Instituto de Desarrollo Urbano	1.013	1.013	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	504	504	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	53.551	500	N.A.	53.051	0,93%
	Terminal de Transporte S.A.	182	182	N.A.	N.A.	100,00%
	Grúas y Patios	72	NO REPORTA			

Sector	Entidad	ENERO 2023				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	
	Metro de Bogotá S.A.	149	149	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.533	1.533	N.A.	N.A.	100,00%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	531	531	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	321	321	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	21	21	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	85.450	225	N.A.	85.225	0,26%
	CODENSA	44	NO REPORTA			
	VANTI	18	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	30	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	145	145	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	894	673	N.A.	221	75,28%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	115	115	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	64	64	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	112	112	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	204	204	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	53	NO REPORTA			
TOTAL		49.651	203.025	108	153.702	24,46%

Tabla No. 19. Cumplimiento Decreto 371/2010 enero 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/03/2023
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 20/03/2023

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, se observa que de las 60 entidades que deben reportar la información, siete (7) no presentaron el informe para el periodo en revisión (enero 2023).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 49.651 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 203.025 peticiones lo cual muestra una diferencia de 153.702 peticiones⁶, llegando a un cumplimiento del 24,46%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá Te Escucha el 24,46% de estas.

La Tabla No 19 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB (0,26%), Transmilenio (0,93%), Capital Salud (1,79%), Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP (10,00%).

Así mismo, la Tabla No 19 muestra que seis (6) entidades y un (1) Ente de Control no presentaron el informe para el periodo en revisión (enero 2023): Agencia de promoción de inversión extranjera de Bogotá región, 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

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.

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 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 diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Ambiente, Urbanismo vivienda, Financiero, Educación, Servicios públicos, Subsidios, Asistencia social) se les invita a realizar una identificación de los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A las 41 entidades y Entes de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones, se les hace un llamado especial, a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en Bogotá Te Escucha y se les invita a propiciar las mejoras pertinentes (validación de capacidad de respuesta, mejoramiento en procedimientos, entre otros) con el fin de dar cumplimiento a los términos de ley vigentes.
- A las entidades que presentan peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) se les invita a dar respuesta de fondo atendiendo los términos legales establecidos.
- A las entidades que presentan observaciones a sus respuestas evaluadas, se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá Te Escucha, enviado mensualmente a cada entidad.
- Con respecto a la clasificación equivocada de peticiones con el subtema “Veedurías ciudadanas” por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de estas.
- Se recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de realizar de manera oportuna el Reporte de seguimiento en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010.

En ese sentido, se hace un llamado a: Agencia de promoción de inversión extranjera de Bogotá región, 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 (enero 2023).

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

- Capital Salud
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB
- Fundación Gilberto Álzate-FUGA
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP
- Jardín Botánico-JBB
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Movilidad
- 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”:

- Concejo de Bogotá
- Defensoría del Espacio Público
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de la Artes-IDARTES
- Jardín Botánico de Bogotá
- Orquesta Filarmónica de Bogotá
- Secretaría de Educación del Distrito
- 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
- Sub Red Sur
- Sur Red Sur Occidente
- U.A.E. Catastro Distrital
- Universidad Distrital
- Veeduría Distrital

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

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