



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME PETICIONES ENTIDADES  
DISTRITALES MARZO- 2023

Página 1 de 51

## INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES MARZO - 2023

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. ABRIL 2023

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C. ....	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C. ....	5
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C. ....	6
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR .....	12
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES .....	13
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS .....	15
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN .....	20
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA .....	27
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES .....	28
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....	32
5.	CANALES DE INTERACCIÓN .....	33
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO .....	33
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	34
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO .....	35
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	36
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO .....	37
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. ....	38
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 .....	43
13.	RECOMENDACIONES .....	48

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

### **1. INTRODUCCIÓN**

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

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

A continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha durante el mes de marzo/2023,

---

<sup>1</sup> Decreto Distrital 847 de 2019

incluyendo la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes, peticiones por sector, la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos de gestión, seguimiento a peticiones vencidas en el sistema, análisis de la calidad de las respuestas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del 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.

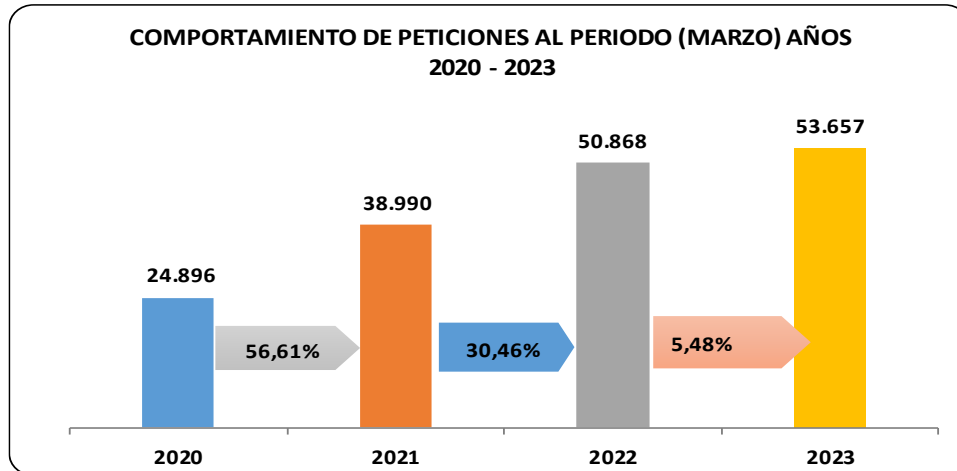
## 2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

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	53.657	2.789	5,48%	-1.748	-3,15%
Abril	27.791	32.933	35.965					
Mayo	31.164	32.005	38.741					
Junio	32.998	31.930	30.859					
Julio	37.247	32.616	29.783					
Agosto	30.667	34.516	34.397					
Septiembre	38.794	36.767	32.571					
Octubre	37.642	35.867	41.088					
Noviembre	32.913	33.263	43.487					
Diciembre	26.526	31.887	39.256					
<b>TOTAL</b>	<b>359.126</b>	<b>400.499</b>	<b>449.303</b>	<b>158.713</b>				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2020 a 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, año 2020 a 2023 (corte 31 de marzo), 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 marzo se registraron 53.657 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, presentándose una disminución de 1.748 peticiones (-3,15%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (febrero), y un aumento de 2.789 peticiones (5,48%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (marzo de 2022).

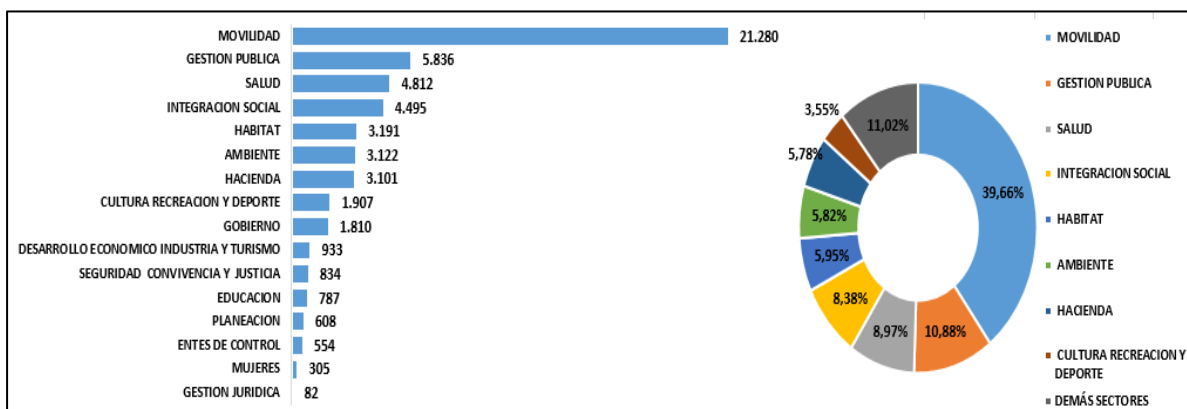


Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de marzo periodo 2020 a 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

Con respecto a las cifras de registro presentadas hay que mencionar 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 - marzo 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

Las cifras presentadas en la Gráfica No 2, permiten relacionar 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 marzo: Movilidad con 21.280 peticiones que representan el 39,66% del total registrado, Salud con 4.812 peticiones (8,97%), Integración Social con 4.495 peticiones (8,38%), Hábitat con 3.191 peticiones (5,95%) y Ambiente con 3.122 peticiones (5,82%), las cuales acumulan 36.900 peticiones y representan el 68,77% del total de las peticiones registradas en el mes de marzo 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 (febrero), 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 de mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; se observa que este sector disminuyó su porcentaje de representación frente al total registrado en Bogotá Te Escucha, pasando del 45,38% en febrero al 39,66% del total registrado en Bogotá Te Escucha en marzo 2023.

Por otra parte, se observa que estos mismos sectores (Movilidad, Salud, Integración Social, Hábitat Ambiente), también se clasificaron en el mes anterior (febrero) 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.

A continuación, en la Tabla No 2 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de marzo, 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	18.605	87,43%	34,67%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	1.268	5,96%	2,36%
	TRANSMILENIO	663	3,12%	1,24%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	313	1,47%	0,58%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	200	0,94%	0,37%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	145	0,68%	0,27%
	GRÚAS Y PATIOS	86	0,40%	0,16%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>21.280</b>	<b>100,00%</b>	<b>39,66%</b>
<b>GESTIÓN PÚBLICA</b>	SECRETARÍA GENERAL	5.799	99,37%	10,81%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	37	0,63%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>5.836</b>	<b>100,00%</b>	<b>10,88%</b>
<b>SALUD</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2.266	47,09%	4,22%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	863	17,93%	1,61%
	SUBRED SUR	711	14,78%	1,33%
	SUBRED NORTE	538	11,18%	1,00%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	315	6,55%	0,59%
	CAPITAL SALUD EPS	117	2,43%	0,22%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	1	0,02%	0,00%
	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA- EGAT	1	0,02%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>4.812</b>	<b>100,00%</b>	<b>8,97%</b>
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	4.457	99,15%	8,31%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	38	0,85%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL</b>		<b>4.495</b>	<b>100,00%</b>	<b>8,38%</b>
<b>HÁBITAT</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.944	60,92%	3,62%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	650	20,37%	1,21%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	262	8,21%	0,49%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	174	5,45%	0,32%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	87	2,73%	0,16%
	CODENSA	46	1,44%	0,09%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	18	0,56%	0,03%
	VANTI	10	0,31%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>3.191</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,95%</b>
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.996	63,93%	3,72%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	961	30,78%	1,79%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	141	4,52%	0,26%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	24	0,77%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>3.122</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,82%</b>



SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	2.555	82,39%	4,76%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	356	11,48%	0,66%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES -FONCEP	152	4,90%	0,28%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	38	1,23%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>3.101</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,78%</b>
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	898	47,09%	1,67%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	531	27,84%	0,99%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	242	12,69%	0,45%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	93	4,88%	0,17%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	82	4,30%	0,15%
	CANAL CAPITAL	40	2,10%	0,07%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ-OFB	21	1,10%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>		<b>1.907</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,55%</b>
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.450	80,11%	2,70%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	250	13,81%	0,47%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	110	6,08%	0,21%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>1.810</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,37%</b>
<b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	818	87,67%	1,52%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	114	12,22%	0,21%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	1	0,11%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>933</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,74%</b>
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	700	83,93%	1,30%
	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	134	16,07%	0,25%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>834</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,55%</b>
<b>EDUCACIÓN</b>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	749	95,17%	1,40%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	23	2,92%	0,04%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	15	1,91%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>787</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,47%</b>
<b>PLANEACIÓN</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	608	100,00%	1,13%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
<b>TOTAL SECTOR PLANEACIÓN</b>		<b>608</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,13%</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>	VEEDURÍA DISTRITAL	330	59,57%	0,62%
	CONCEJO DE BOGOTA	149	26,90%	0,28%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	75	13,54%	0,14%
<b>TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL</b>		<b>554</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,03%</b>
<b>MUJERES</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	305	100,00%	0,57%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>305</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,57%</b>
<b>GESTIÓN JURÍDICA</b>	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	82	100,00%	0,15%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>		<b>82</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,15%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>53.657</b>		<b>100,00%</b>

Tabla No 2. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 18.605 peticiones, que representan el 87,43% del total de peticiones registradas en su Sector y el 34,67% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 4.457 peticiones que representan el 99,15% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,31% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 2.266 peticiones, que representan el 47,09% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,22% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.996 peticiones, que representan el 63,93% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,72% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

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

- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.944 peticiones que representan el 60,92% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,62% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (febrero), 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 febrero como la entidad con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha en el mes. Así mismo, se observa que estas cinco (5) entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Hábitat) también se clasificaron en febrero en el 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	25.143	21.280	-15,36%
GESTION PUBLICA	6.562	5.836	-11,06%
SALUD	4.248	4.812	13,28%
INTEGRACION SOCIAL	4.154	4.495	8,21%
HABITAT	3.136	3.191	1,75%
AMBIENTE	2.879	3.122	8,44%
HACIENDA	2.012	3.101	54,13%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.875	1.907	1,71%
GOBIERNO	1.578	1.810	14,70%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	919	933	1,52%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	886	834	-5,87%
EDUCACION	661	787	19,06%
PLANEACION	516	608	17,83%
ENTES DE CONTROL	469	554	18,12%
MUJERES	260	305	17,31%
GESTION JURIDICA	107	82	-23,36%
<b>TOTAL</b>	<b>55.405</b>	<b>53.657</b>	<b>-3,15%</b>

Tabla No 3. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

En la Tabla No 3 se muestra la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de marzo con las registradas en el mes anterior (febrero), la cual muestra una variación de -3,15% (1.748 peticiones), observándose que once (11) sectores y los Entes de Control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo Hacienda el Sector que presenta el mayor aumento en el porcentaje de peticiones registradas (54,13%). Por otra parte, cuatro (4) sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo Gestión Jurídica el sector con mayor disminución en el porcentaje de peticiones registradas (23,36%).

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

PETICIONES MARZO 2023						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS MARZO 2023	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS MARZO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	21.280	39,66%	9.532	12.456	21.988	41,90%
SALUD	4.812	8,97%	2.925	2.805	5.730	10,92%
HABITAT	3.191	5,95%	1.988	1.920	3.908	7,45%
INTEGRACION SOCIAL	4.495	8,38%	1.573	2.142	3.715	7,08%
AMBIENTE	3.122	5,82%	1.466	1.965	3.431	6,54%
GOBIERNO	1.810	3,37%	1.633	1.592	3.225	6,15%
HACIENDA	3.101	5,78%	583	2.179	2.762	5,26%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.907	3,55%	1.204	972	2.176	4,15%
EDUCACION	787	1,47%	603	1.006	1.609	3,07%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	834	1,55%	586	619	1.205	2,30%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	933	1,74%	227	516	743	1,42%
PLANEACION	608	1,13%	214	463	677	1,29%
ENTES DE CONTROL	554	1,03%	422	98	520	0,99%
GESTION PUBLICA	5.836	10,88%	272	151	423	0,81%
MUJERES	305	0,57%	196	131	327	0,62%
GESTION JURIDICA	82	0,15%	18	18	36	0,07%
<b>TOTAL</b>	<b>53.657</b>	<b>100%</b>	<b>23.442</b>	<b>29.033</b>	<b>52.475</b>	<b>100%</b>

Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

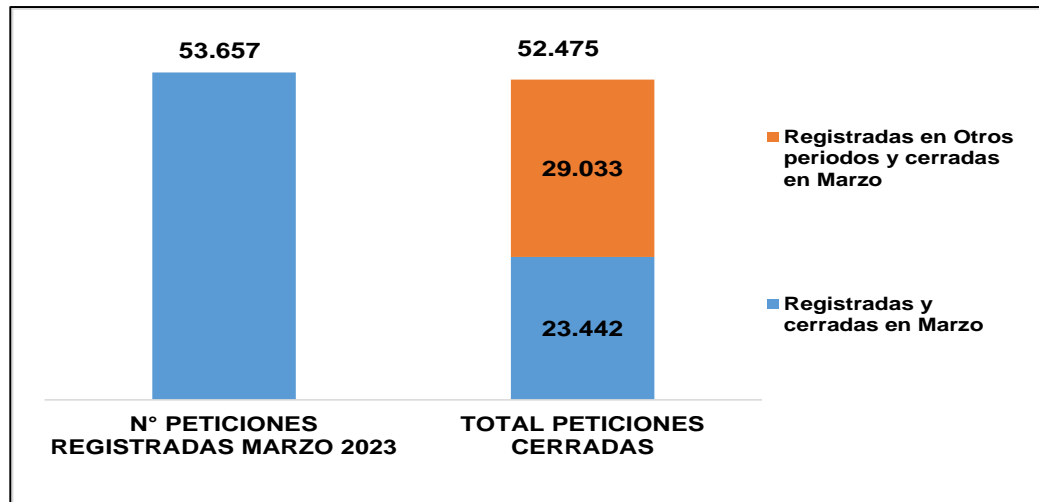
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

La Tabla No 4 muestra el número de peticiones registradas<sup>3</sup> en el mes de marzo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha y el número de cierres realizado por los sectores, observándose que se realizaron 52.475 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 21.988 que representan el 41,90% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital.

En segunda posición se encuentra el Sector Salud con 5.730 cierres que representan el 10,92% del total de cierres efectuados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha en marzo.

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

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



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2022

La Gráfica No 3 muestra que, de las 53.657 peticiones que ingresaron en el mes de marzo, se dio cierre a 23.442 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 30.215 peticiones, que representan el 56,31% del total registrado en el mes de marzo 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 5 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de marzo:

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	4.007	-
	Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía –Línea 195	907	-
	Otras Dependencias Secretaría General	618	381
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		14	42
<b>TOTAL</b>		<b>5.546</b>	<b>423</b>

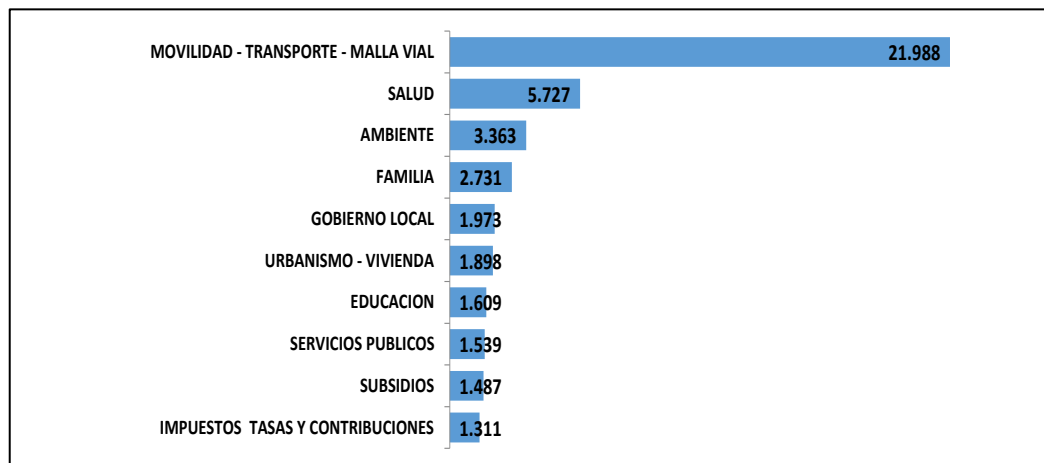
Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

La Tabla No 5 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 5.546, adelantados en un alto porcentaje (99,74%) por la Secretaría General. Con respecto a la gestión de respuesta, se emitieron 423 respuestas, de las cuales, 381 (90,07%) fueron emitidas por la Secretaría General y el 9,92% por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

### 3.4. Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 52.475 respuestas emitidas en el mes de marzo 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 01/04/2023

La Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 43.626 peticiones (83,14% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo en Bogotá Te Escucha); dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con 21.988 peticiones que representan el 41,90% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se ubica el tema "Salud" con 5.727 peticiones que representan el 10,91% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (febrero) no hay variación en el tema más reiterado por la ciudadanía ante el Distrito Capital, teniendo en cuenta que este mismo tema "Movilidad, transporte y malla vial" (Sector Movilidad) se posicionó como el más reiterado por la ciudadanía ante el Distrito Capital, en Bogotá Te

Escucha; presentando una disminución en el porcentaje que representa pasando del 45,74% en febrero (del total de respuestas emitidas en ese mes) al 41,90% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo en Bogotá Te Escucha.

Por otra parte, la Gráfica No 4 muestra que ocho (8) de los temas mostrados en la Gráfica No 4, también se clasificaron en el mes anterior (febrero) en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en marzo ingresaron los temas “Gobierno local” e “Impuestos tasas y contribuciones” desplazando fuera del TOP a los temas “Financiero” y “Asistencia Social” que en marzo no se ubicaron dentro de los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital.”

A continuación, en la Tabla No 6 se detallan los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de marzo, 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	37	11	1.020	18.486	16	571	1.280	481	28	58	21.988	41,90%
SALUD	34	16	159	1.923	343	391	2.566	87	175	33	5.727	10,91%
AMBIENTE	36	2	301	2.143		35	107	730	1	8	3.363	6,41%
FAMILIA	257	10	169	1.924	89	85	127	32	15	23	2.731	5,20%
GOBIERNO LOCAL	25	17	774	852	2	130	36	127	8	2	1.973	3,76%
URBANISMO – VIVIENDA	49		81	1.495	15	31	99	75	52	1	1.898	3,62%
EDUCACION	70	2	137	538	38	516	228	60	11	9	1.609	3,07%
SERVICIOS PUBLICOS	33	9	529	565	9	204	123	50	13	4	1.539	2,93%
SUBSIDIOS	17		40	1.142	3	8	25	244	6	2	1.487	2,83%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	112	1	56	682		137	195	81	46	1	1.311	2,50%
OTROS TEMAS	238	58	2.514	4.689	38	319	194	659	108	32	8.849	16,86%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>908</b>	<b>126</b>	<b>5.780</b>	<b>34.439</b>	<b>553</b>	<b>2.427</b>	<b>4.980</b>	<b>2.626</b>	<b>463</b>	<b>173</b>	<b>52.475</b>	<b>100%</b>

Tabla No 6. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023



La Tabla No 7 permite concluir 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 34.439 peticiones que representan el 65,62% del total de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha en el mes de marzo; en segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.780 peticiones que representan el 11,01% del total de respuestas emitidas en marzo en Bogotá Te Escucha. Frente al mes anterior (febrero) 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 muestra que la tipología con mayor registro en el tema “Movilidad, transporte y malla vial” (el más frecuente en el Distrito Capital), es el Derecho de Petición de Interés Particular, con 18.486 peticiones que representan el 84,07% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo con este tema; y la segunda tipología en este tema es el “Reclamo” con 1.280 peticiones que representan el 5,8% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo con este tema.

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

### Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	5.764	26,21%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	4.143	18,84%
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	1.986	9,03%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	1.551	7,05%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	1.456	6,62%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	7.088	32,24%
<b>TOTAL</b>	<b>21.988</b>	<b>100%</b>

Tabla No 7. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

En el Sector Movilidad, el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 26,21% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubicó el subtema “Revocatoria directa de comparendo”, con el 18,84% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (febrero), no se observa variación en el subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que “Corrección y

descargues de multas y comparendos ya cancelados” también se ubicó en ese mes 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	1.185	20,68%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	472	8,24%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	319	5,57%
B. AMBULATORIO? C. EXTERNA GENERAL	237	4,14%
NORMATIVIDAD Y REQUISITOS SANITARIOS	206	3,60%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.311	57,78%
<b>TOTAL</b>	<b>5.730</b>	<b>100%</b>

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en marzo es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 20,68% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” que representa el 8,24% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de marzo. Frente al mes anterior (febrero) se observa que el subtema “Ambulatorio medicina especializada” continúa siendo el más reiterado por la ciudadanía ante el Sector Salud; a su vez, el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” continúa ubicándose como el segundo más reiterado en el Sector.

### Sector Hábitat

En este Sector, el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” que representa el 15,56% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con el 13,49% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (febrero), se observa que variación en el subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que en ese mes “Atención y Servicio a la Ciudadanía” se posicionó como el más reiterado en el Sector, pasando a la segunda posición en marzo; a su vez el subtema “Acceso a vivienda” pasó a ubicarse como el más reiterado en el Sector Hábitat.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	608	15,56%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	527	13,49%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	351	8,98%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	278	7,11%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	253	6,47%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.891	2,56%
<b>TOTAL</b>	<b>3.908</b>	<b>100%</b>

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

## Sector Integración Social

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de marzo son “Ingreso mínimo garantizado” y “Enlace Social” que representan el 26,19% y el 13,76% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector; frente al mes anterior, no se observa variación en el subtema más reiterado en este Sector, teniendo en cuenta que, en febrero, esta posición también estuvo ocupada por el subtema “Ingreso mínimo garantizado. A su vez, el subtema “Enlace Social” continúa siendo el segundo subtema más reiterado en el Sector Integración Social.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MINIMO GARANTIZADO	973	26,19%
ENLACE SOCIAL	511	13,76%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	347	9,34%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	268	7,21%
CANASTAS Y BONOS	209	5,63%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.407	37,87%
<b>TOTAL</b>	<b>3.715</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

**Sector Ambiente**

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	683	19,91%
CONTAMINACION ATMOSFERICA (AIRE AUDITIVA VISUAL)	456	13,29%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	417	12,15%
CONTAMINACION SECTOR PUBLICO (ESCOMBROS LLANTAS INFRAESTRUCTURA RESIDUOS HOSPITALARIOS)	268	7,81%
ECOSISTEMAS HUMEDALES PARQUES Y RURALIDAD	207	6,03%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.400	40,80%
<b>TOTAL</b>	<b>3.431</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Hacienda

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

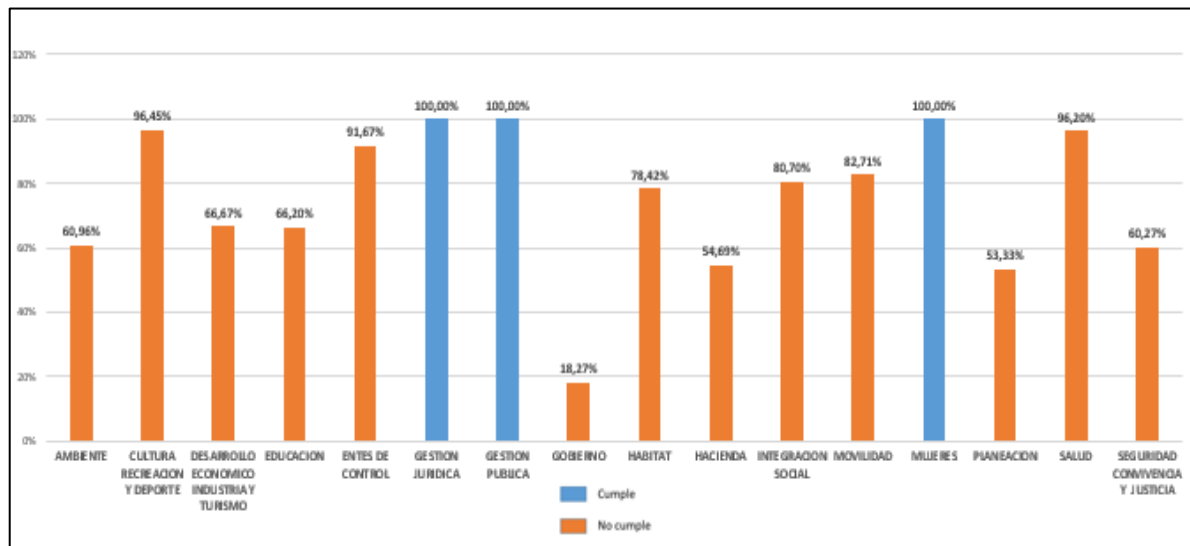
En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de marzo es “Forestal (poda tala manejo maderas)” con el 19,91% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Contaminación atmosférica (aire auditiva visual)” que representa el 13,29% del total de respuestas emitidas en el Sector; hay que mencionar que, en el mes anterior, el Sector Ambiente no se clasificó dentro de los cinco sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes.

**3.5. Tiempos de gestión**

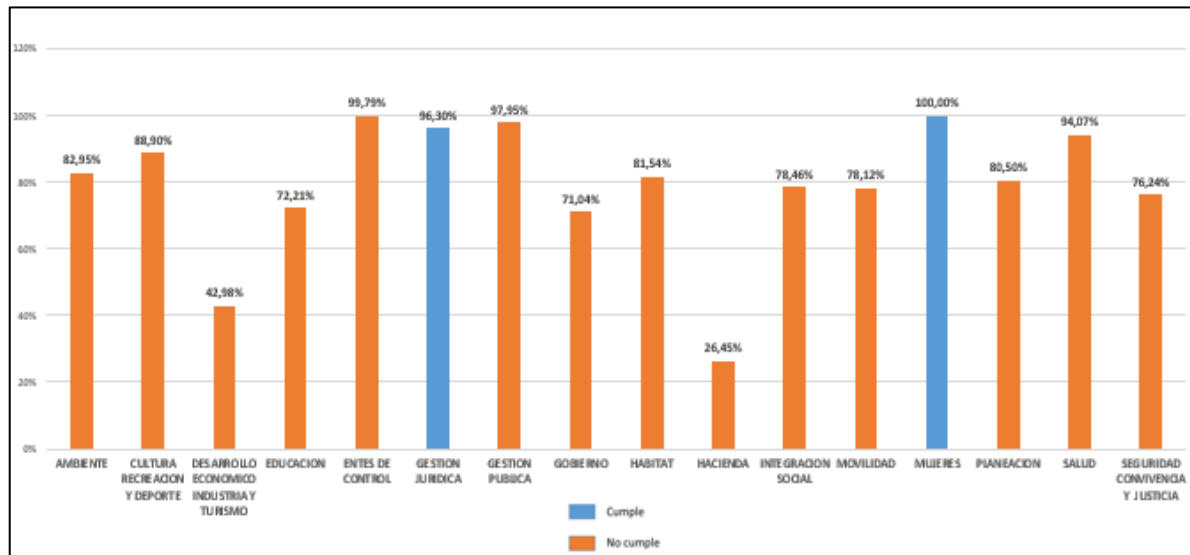
El 17 de mayo del 2022 se expidió la Ley 2207 por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020, derogándose el Art. 5 que ampliaba los términos para atender las peticiones; teniendo en cuenta que las peticiones ingresadas antes del 17 de mayo/2022 se encuentran dentro de los términos 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 marzo, tres (3) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica, Gestión Pública y Mujeres) dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas

tipologías:

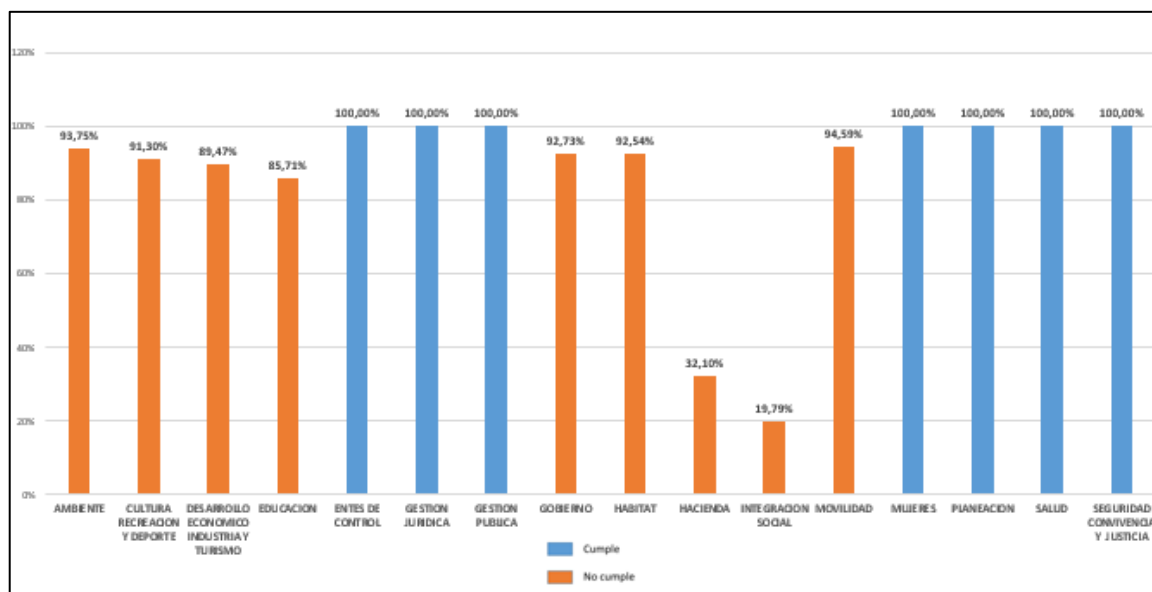


Gráfica No 5. Atención de peticiones en términos de Ley las tipologías Solicitud de Copia, Solicitud de Información  
Fuente: Bogotá Te Escucha - generado 01/04/2023



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 01/04/2023

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 marzo, 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 7. Atención de peticiones en términos de Ley tipología Consulta  
Fuente: Bogotá Te Escucha - generado 01/042023

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 marzo, seis (6) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica, Gestión Pública, Mujeres, Planeación, Salud, 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 12 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por entidades del Distrito Capital para todas las tipologías, detallando el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley:

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
<b>SECTOR AMBIENTE</b>				
IDIGER - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	95,5%	92,3%	N/A	94,0%
IDPYBA- INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	N/A	97,0%	92,3%	96,5%
JBB - JARDIN BOTANICO	100,0%	99,0%	100,0%	99,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	88,5%	75,9%	51,1%	70,0%
<b>SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>				
CANAL CAPITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	75,0%	100,0%	100,0%	99,8%
IDPC - INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	100,0%	98,6%	97,6%	98,3%
IDRD - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	88,9%	83,0%	77,4%	82,7%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>				

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
AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	N/A	N/A	100,0%	100,0%
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
IPES- INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL	0,0%	13,2%	50,0%	13,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	71,4%	71,4%	72,5%
<b>SECTOR EDUCACIÓN</b>				
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	N/A	83,3%	100,0%	85,7%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	87,9%	79,8%	77,2%	80,0%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	50,0%	32,3%	0,0%	31,2%
<b>ENTES DE CONTROL</b>				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	99,3%	84,6%	98,1%
PERSONERIA DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	96,3%	100,0%	97,2%
<b>SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>				
SECRETARÍA GENERAL	100,0%	99,2%	100,0%	99,2%
DEPTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	100,0%	82,8%	100,0%	88,1%
<b>SECTOR GOBIERNO</b>				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100,0%	98,9%	100,0%	99,1%
IDPAC- INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	100,0%	99,3%	100,0%	99,3%



SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	90,5%	68,7%	12,0%	65,5%
<b>SECTOR HÁBITAT</b>				
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	87,5%	62,7%	41,2%	62,7%
CODENSA	50,0%	50,3%	33,3%	50,0%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	N/A	98,2%	88,5%	97,8%
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	100,0%	96,4%	100,0%	96,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	100,0%	88,3%	80,6%	87,2%
UAESP-U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS	81,8%	69,9%	45,5%	69,7%
VANTI	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR HACIENDA</b>				
U.A. E CATASTRO DISTRITAL	100,0%	99,0%	100,0%	99,1%
FONCEP- FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	16,7%	7,8%	8,2%	8,4%
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>				
IDIPRON - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	19,5%	78,2%	79,2%	73,7%
<b>SECTOR MOVILIDAD</b>				
GRUAS Y PATIOS	N/A	100,0%	50,0%	99,0%

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
IDU- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-	100,0%	92,0%	78,8%	87,8%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	100,0%	96,4%	99,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	86,7%	76,1%	79,1%	76,1%
TRANSMILENIO	100,0%	98,6%	100,0%	98,7%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	N/A	98,4%	100,0%	98,8%
<b>SECTOR MUJERES</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR PLANEACIÓN</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100,0%	80,5%	53,3%	80,4%
<b>SECTOR SALUD</b>				
CAPITAL SALUD EPS	100,0%	45,1%	16,7%	44,9%
EGAT-ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
IDCBIS - INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	N/A	N/A	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	99,6%	98,3%	99,5%
SUBRED CENTRO ORIENTE	100,0%	98,2%	84,2%	97,8%
SUBRED NORTE	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED SUR	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED SUR OCCIDENTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>				

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	100,0%	73,7%	57,9%	73,6%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS	N/A	100,0%	62,9%	91,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>59,6%</b>	<b>77,8%</b>	<b>72,1%</b>	<b>77,1%</b>

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

La Tabla No 13 muestra que, durante el mes de marzo, 18 entidades del Distrito Capital y dos Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías; por lo anterior, a las entidades que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones, se les hace un llamado especial, a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en Bogotá Te Escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.

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

En la Tabla No 13 se muestran las 10 entidades con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta corte 31 marzo) en Bogotá Te Escucha, observándose que la Secretaría Distrital de Integración Social es la entidad con mayor número de peticiones vencidas, con 9.054 peticiones que representan el 28,54% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se encuentra Transmilenio con 8.108 peticiones vencidas, que representan el 25,56% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior, se observan variaciones en el TOP de las 10 entidades con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) en Bogotá Te Escucha, dentro de estas, la variación en la primera y segunda posición del TOP: La Secretaría Distrital de Integración Social pasó de la tercera posición en febrero, a ubicarse en marzo como la entidad del Distrito con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta corte 31 marzo), a su vez la Secretaría Distrital de Hacienda que en febrero fue la entidad del Distrito Capital con mayor número de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, pasó a ubicarse en la cuarta posición, observándose una importante disminución en la cifra de peticiones vencidas en esta entidad, teniendo en cuenta que en febrero presentó 9.805 peticiones vencidas (39,73% del total vencido en el Distrito Capital), pasando en marzo a 1.601 peticiones vencidas, que representan el 5,05% del total vencido en el Distrito Capital.

Por otra parte, Transmilenio que en febrero no se ubicó en este TOP, pasó en marzo a ubicarse como la segunda entidad con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta corte 31 marzo) en Bogotá Te Escucha.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIL	9.054	28,54%
TRANSMILENIO	8.108	25,56%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	7.546	23,79%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.601	5,05%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1.176	3,71%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	860	2,71%
CODENSA	454	1,43%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL-IDPC	379	1,19%
INSTITUTO DISTRITAL DE DESARROLLO URBANO -IDU	315	0,99%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	313	0,99
OTRAS ENTIDADES	1.918	6,05%
<b>TOTAL</b>	<b>31.724</b>	<b>100%</b>

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

### 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 marzo 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	
51.227	1.548	1448	100	1.441	107	1443	105	1.272	276	1223	325	350
		93,54%	6,46%	93,09%	6,91%	93,22%	6,78%	82,17%	17,83%	79,01%	20,99%	23,00%

Tabla No 14. Evaluación de la Calidad de las respuestas emitidas por las entidades distritales

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2023

La población corresponde a 51.227 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital en el mes de marzo; de estas, se tomó una muestra de 1.548 respuestas para la respectiva evaluación.

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

Las cifras muestran que 1.448 respuestas evaluadas (93,54%) cumplen con el criterio de “Coherencia” 1.441 respuestas (93,09%) cumplen con el criterio de “Claridad”, 1.443 respuestas (93,22%) cumplen con “Calidez”, 1.272 respuestas (82,17%) cumplen con la “Oportunidad”; el 79,01% (1.223) respuestas cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 23% (350 respuestas) presentan incumplimiento.

A continuación, en la Tabla No 15 se relaciona el porcentaje de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (cerradas marzo 2023), de cada una de las entidades distritales:

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	SECRETARIA DISTRAL DE HACIENDA	33	30	91%	9%
2	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	32	29	91%	9%
3	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	32	19	59%	41%
4	CODENSA	26	15	58%	42%
5	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	32	18	56%	44%
6	UNIVERSIDAD DISTRITAL	27	14	52%	48%
7	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	33	16	48%	52%
8	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	33	16	48%	52%
9	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	32	15	47%	53%

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

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

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

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

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

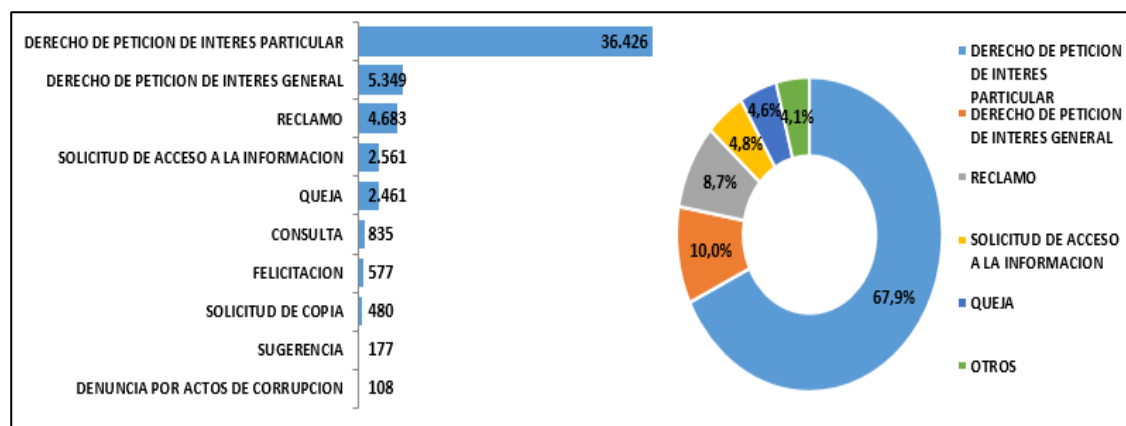
No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
10	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	32	15	47%	53%
11	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	33	15	45%	55%
12	DEPTO ADTVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	30	13	43%	57%
13	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	32	13	41%	59%
14	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	30	11	37%	63%
15	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	31	11	35%	65%
16	CAPITAL SALUD EPS	29	7	24%	76%
17	ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	17	4	24%	76%
18	IDRD-INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	32	7	22%	78%
19	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	29	6	21%	79%
20	IDT- INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	5	1	20%	80%
21	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	26	5	19%	81%
22	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	32	6	19%	81%
23	CONCEJO DE BOGOTA	27	5	19%	81%
24	JBB - JARDIN BOTANICO	29	5	17%	83%
25	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO-IDEP	12	2	17%	83%
26	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	28	4	14%	86%
27	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	22	3	14%	86%
28	IDPC-INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	22	3	14%	86%
29	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	31	4	13%	87%
30	SUBRED CENTRO ORIENTE	31	4	13%	87%
31	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	32	4	13%	88%
32	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	32	4	13%	88%

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
33	TRANSMILENIO	32	4	13%	88%
34	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	25	3	12%	88%
35	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	18	2	11%	89%
36	VEEDURÍA DISTRITAL	21	2	10%	90%
37	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	33	3	9%	91%
38	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	12	1	8%	92%
39	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	30	2	7%	93%
40	SUBRED NORTE	32	2	6%	94%
41	SUBRED SUR	32	2	6%	94%
42	SUBRED SUR OCCIDENTE	32	2	6%	94%
43	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	17	1	6%	94%
44	FONCEP- FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	26	1	4%	96%
45	IDPYBA - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	32	1	3%	97%
46	CANAL CAPITAL	17	0	0%	100%
47	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	27	0	0%	100%
48	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA - EGAT	2	0	0%	100%
49	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	23	0	0%	100%
50	GAS NATURAL	20	0	0%	100%
51	GRUAS Y PATIOS	23	0	0%	100%
52	IDCBIS- INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA INNOVACIÓN EN SALUD	2	0	0%	100%
53	IDIPRON -INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	23	0	0%	100%
54	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	26	0	0%	100%
55	LOTERÍA DE BOGOTA	23	0	0%	100%

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
56	METRO DE BOGOTA S.A.	29	0	0%	100%
57	PERSONERÍA DE BOGOTA	28	0	0%	100%
58	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	28	0	0%	100%
59	SECRETARÍA GENERAL	30	0	0%	100%

Tabla No 15. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá Te Escucha – cerradas marzo 2023  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2023

#### 4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

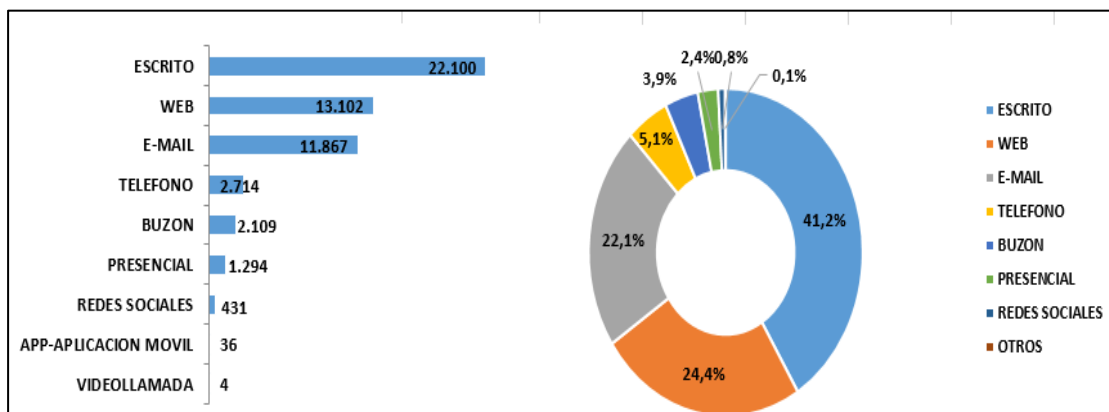
En la Gráfica No 8 se muestra la clasificación de peticiones por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de marzo, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 36.426 peticiones, que representan el 67,9% 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 5.349 peticiones que representan el 10% del total registrado.

Frente al mes anterior (febrero) 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 01/04/2023

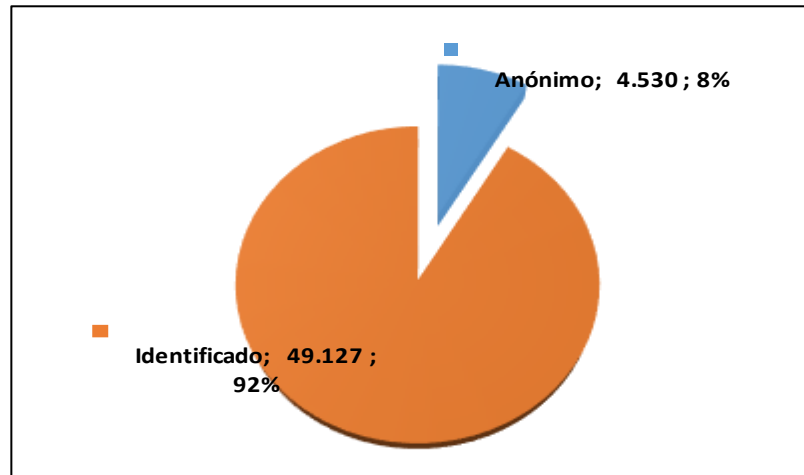
En la Gráfica No 9 se presenta el registro de peticiones ciudadanas clasificadas por canales de interacción, la cual muestra que en el mes de marzo el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Escrito” con 22.100 peticiones, que representan el 41,2% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Web” con 13.102 peticiones (24,4% del total registrado).

Frente al mes anterior (febrero) 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; igualmente, el canal “Web” continúa siendo el segundo canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de marzo por la ciudadanía, 49.127 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales representan el 92% del total de peticiones registradas, y 4.513 peticiones (8% del total) fueron

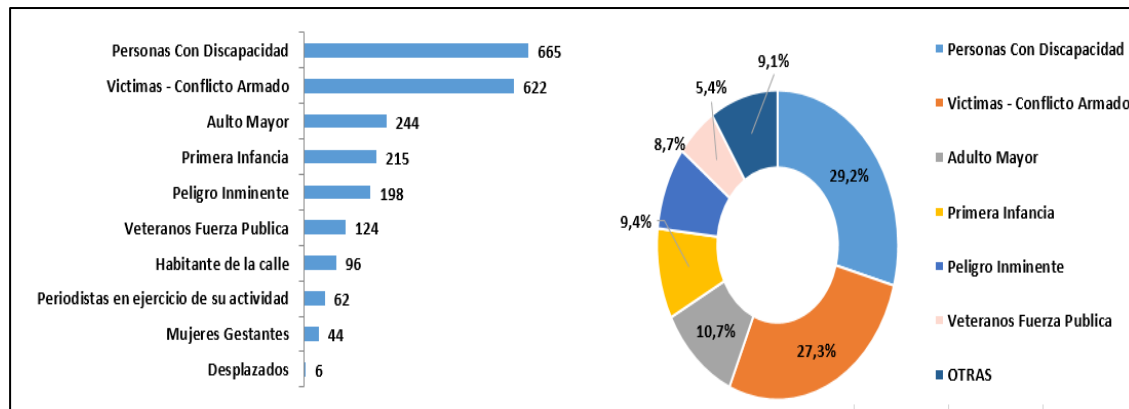
registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (febrero) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (92%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá Te Escucha.



Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

## 7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



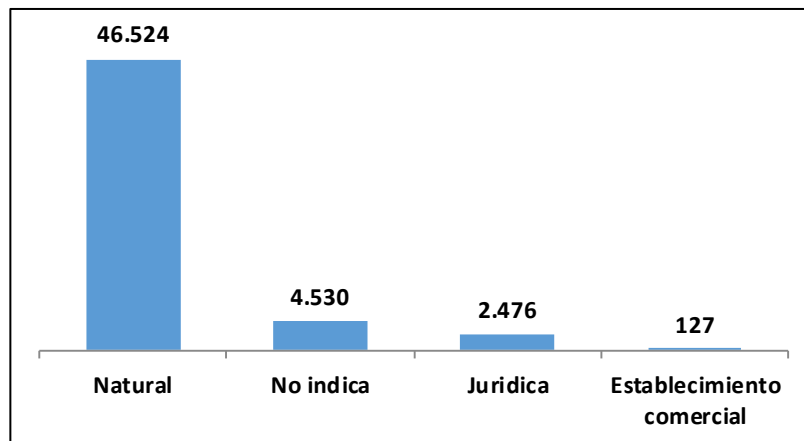
Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

La Gráfica No 11 muestra que en el mes de marzo, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, en 2.276 peticiones (4,24% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas con discapacidad, víctimas de conflicto armado, adulto mayor, primera infancia peligro inminente, veteranos fuerza pública, habitante de calle, periodistas en ejercicio de su profesión, mujeres gestantes, desplazados); de las cuales, la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (29,2% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con el 27,3% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (febrero), 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; así mismo, se observa que la condición "Víctimas del conflicto armado" continúa siendo la segunda condición de peticionario con mayor registro en Bogotá Te Escucha.

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



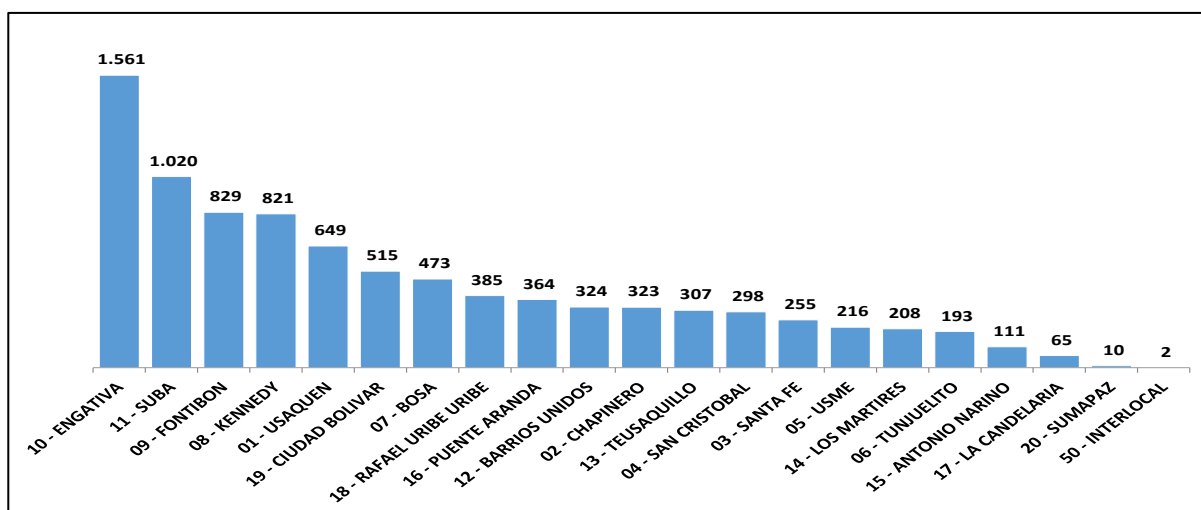
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

En la Gráfica No 12 se presenta el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha, clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial), observándose que en el mes de marzo 46.524 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 86,71% del total registrado en el Distrito; 2.476 peticiones (4,61%) registraron como personas jurídicas, 127 peticiones (0,24%) como establecimiento comercial; y en 4.530 peticiones

(8,44%) no se reporta esta información. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (febrero), 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 01/04/2023

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), información que corresponde a las peticiones en las cuales diligenció este campo al momento de registrar la misma; observándose que en el mes de marzo, en 8.929 peticiones (16,6% 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 1.561, 1.020 y 829 respectivamente, las cuales acumulan el 38,19% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de marzo.

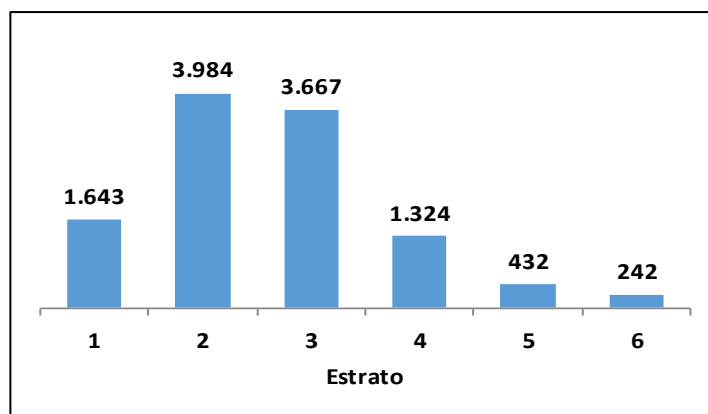
Frente al mes anterior (febrero), se observa que, las localidades Engativá y Suba también se ubicaron en el TOP de las tres (3) localidades más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha; destacándose que la Localidad de Engativá continúa siendo la localidad con más peticiones, de acuerdo con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones. A continuación, en la Tabla No 16 se presentan los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Engativá, Suba,

Fontibón), observándose que el tema “Contravenciones” es transversal en dos de las localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía:

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVÁ	CONTRAVENCIONES	709
	COACTIVO	189
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	137
11 - SUBA	CONTRAVENCIONES	109
	IMPUESTOS DISTRITALES	82
	NO OPORTUNIDAD SERVICIOS	51
09 - FONTIBON	VENDEDORES INFORMALES	59
	CONCEPTOS	37
	SALUD PUBLICA	32

Tabla No. 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

## 10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato socioeconómico  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

La Gráfica No 14 presenta las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de marzo se registraron 11.292 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 21% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (3.984 peticionarios) que representan el 35,3% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de marzo; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 3” con 3.667

peticiones que representan el 32,5% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (febrero) 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 3” que en marzo pasó a ubicarse en la segunda posición como estrato con mayor registro.

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

En el marco de lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”, a continuación, en la Tabla No 17 se muestran las peticiones que en el mes de marzo en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" las cuales totalizan 63 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 INTERVENCION PARA MANEJO DE PROBLEMATICAS
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACION	PETICIÓN RELACIONADA CON AUSENTISMO DE PROFESORES SINDICALIZADOS, CARGANDOSE DE TRABAJO A LOS COMPAÑEROS DOCENTES. MUCHO PERMISO AFECTANDO LOS ESTUDIANTES
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	D.P -PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL POT DECRETO 555-2021- RETIRO DE LAS REUNIONES DE PARTICIPACIÓN CITADAS EN EL PROCESO DE LAS DIRECTRICES DE LA ACTUACION ESTRATEGICA CALLE 72
	CONCEJO DE BOGOTA	DP. PERSONA QUE PERTENECE A LA RED NACIONAL DE VEEDURIAS CIUDADANAS FORMULA PREGUNTAS RELACIONADAS CON DEBATES DE CONTROL POLITICO SOBRE AVANCES DE SEGURIDAD CIUDADANA, ORDEN PUBLICO, ENTRE OTROS
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	SOLICITUD DE APOYO GESTIÓN FUNCIONARIOS A QUIENES CORRESPONDA ATENDER PARTE DE SU PROBLEMÁTICA
		SOLICITUD INTERVENCIÓN ANTE PROBLEMÁTICA EN LOCALIDAD CIUDAD BOLIVAR

CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES IDARTES	SOLICITUD PARA RECIBIR RECOMPENSA
		PREGUNTA SOBRE CIFRAS DE CONCIERTOS (MUSICALES) EN BOGOTA REQUERIDAS PARA INVESTIGACION
		DERECHO DE PETICION SOLICITA INFORMACION SOBRE PROYECCION DE PELICULA, ENTRE OTROS RECURSOS, MATERIALES FINANCIEROS Y HUMANOS UTILIZADOS
		SOLICITA A ENTIDADES DISTRITALES DEL SECTOR, REVISAR PERMISOS A FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS PARA ACCEDER A COPIAS ESCANEADAS DE DOCUMENTOS PERSONALES DE CIUDADANOS QUE PARTICIPAN EN LOS PROGRAMAS OFERTADOS POR LAS ENTIDADES, INADECUADO MANEJO DE DATOS PERSONALES
		SOLICITUD PARA OBTENER SEDE EN COMODATO ASI PODER DESARROLLAR SUS ACTIVIDADES
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	SOLICITUD DE INFORMACION DE ESTUDIANTE DE LA ESAP, SOBRE LA POLITICA PUBLICA DISTRITAL PARA EL FENOMENO DE LA HABITABILIDAD EN CALLE, MANIFIESTA QUERER VISITAR ALGUNA SEDE
		DERECHO DE PETICION
		ACTUANDO SOLICITA RESOLUCION AUTENTICA CON CONSTANCIA DE NOTIFICACION Y EJECUTORIA
		DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE DOCUMENTOS
		SOLICITUD RELACIONADA CON RECLAMACIÓN DE DERECHOS LABORALES RECONOCIMIENTO Y PAGO DE PRIMA, CESANTIAS ENTRE OTROS.
		SOLICITUD RELACIONADA CON RECLAMACIÓN DE DERECHOS LABORALES RECONOCIMIENTO Y PAGO DE PRIMA, CESANTIAS ENTRE OTROS.
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	TRASLADO DE PETICION IMPULSO CANNABIS AL PARQUE COMO HITO TURISTICO EN BOGOTA
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	TRASLADO DE PETICION IMPULSO CANNABIS AL PARQUE COMO HITO TURISTICO EN BOGOTA
		PREGUNTA SOBRE LUGARES EN LA CIUDAD QUE SON DECLARADOS COMO ATRACTIVOS TURISTICOS
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	SOLICITUD RELACIONADA CON TEMA TECNICO CULTURA FRENTE AL TEMA DE TRABAJO EN VIAS IDU FRENTE A EDU
		ASUNTO DEBATE DE LA SUBCOMISIÓN DE VIGILANCIA Y CONTROL FRENTE A LA REFORMULACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE DISCAPACIDAD.

AMBIENTE	JARDIN BOTANICO- JBB	VEEDOR CIUDADANO SOLICITA MANTENIMIENTO PARA JARDÍN UBICADO EN ESPACIO PUBLICO MANIFESTANDO QUE PUEDE REALIZAR ESA LABOR
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	SOLICITUD INTERVENCION ANTE PROBLEMATICA DE LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	ORQUESTA FILARMONICA-OFB	RADICADO ORFEO VEEDURIA DISTRITAL 20232200017132 ASUNTO PRESENTA OBSERVACIONES A PLIEGO DE CONDICIONES DE LICITACION PUBLICA
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	REMISIÓN DERECHO DE PETICIÓN
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	CIUDADANA SOLICITA INFORMACIÓN RELACIONADA CON INDICADORES DE COLEGIOS PUBLICOS ENTRE OTROS
		ANONIMO A NOMBRE DE COMUNIDAD EDUCATIVA DE COLEGIO, RELACIONADO CON ATROPELLOS POR LA DILE, RECTOR, ESTUDIANTES Y DOCENTES, MANIFESTANDO QUE NADIE HACE NADA.
		MADRE DE FAMILIA SOLICITA QUE PRESTEN ATENCION A LO QUE SUCEDE EN COLEGIO DEL NORTE DE BOGOTA, HACE MUCHO TIEMPO SE HAN QUEJADO SOBRE LA FORMA COMO EL RECTOR TOMA LAS DECISIONES DEL COLEGIO. RUEGA TOMEN LAS RIENDAS DEL COLEGIO Y HAGAN LAS INVESTIGACIONES
		QUEJA CONTRA RECTOR DE COLEGIO, POR TOMAR DECISIONES SOBRE MANEJO DE JORNADA Y EXPULSIÓN DE MAESTROS ENTRE OTROS. SOLICITAN UNA PRONTA INTERVENTORIA.
		VEEDURIA DE LICEOS EN REPRESENTACION DE NIÑOS DE MILITARES MANIFIESTAN IRREGULARIDADES EN EL SISTEMA DE MANEJO DE MATRICULAS, PENSIONES. SE EXIGE HAYA UNA INTERVENTORIA VERIFICACION DE LA LEGALIDAD DE ESTAS IRREGULARIDADES PRESENTADAS Y CORREPONSABILIDAD
		MADRE DE FAMILIA MANIFIESTA PREOCUPACION POR CAMBIOS NO ANUNCIADOS QUE SE ESTÁN DANDO EN COLEGIO- IED RELACIONADOS CON CAMBIOS EN LA JORNADA UNICA Y DESPIDO DE PROFESORES, CAUSANDO TRAUMATISMO EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES
		PADRES DE FAMILIA MANIFIESTAN QUE HAN IDENTIFICADO LOS PROBLEMAS QUE VIVE COLEGIO, ESTÁN EN DESACUERDO CON DECISIONES DE LA ADMINISTRACIÓN, PIDEN TRASLADO DEL RECTOR.
		POR MEDIO DE LA PRESENTE ENVIO CARTA MANIFESTANDO MI INCONFORMIDAD CON EL RECTOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL DIVINO MAESTRO JORGE ENRIQUE CARBAJAL BRITO SOLICITANDO SEA ANALIZADA SU GESTION DENTRO DE LA INSTITUCION.
SE SOLICITA REUBICACIÓN DE DOS HIJOS ESTUDIANTES DE COLEGIO, ARGUMENTANDO PROBLEMAS QUE S EVIENE PRESENTANDO EN LA INSTITUCIÓN.		



EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN DEL  
DISTRITO

MANIFIESTA SITUACIÓN QUE SE ESTÁ PRESENTANDO EN COLEGIO DONDE ESTÁ MATRICULADO SU HIJO, NECESITA SABER SI ESTE SIGUE EN LA INSTITUCIÓN YA QUE NO HAY CLARIDAD AL RESPECTO POR ACTUACIONES DE TRASLADO DE MAESTROS Y NIÑOS

INCONFORMIDAD CON RECTOR DE COLEGIO, PIDE QUE SE HAGA UNA INVESTIGACION A FONDO DE LOS RECURSOS Y DAR SOLUCION AL RETIRO DE MAESTROS DEJANDO A LOS NIÑOS SIN MAESTRO Y SIN CLASE

HERMANO MAYOR DE ESTUDIANTE, EN PRO DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE SU HERMANO MENOR DE EDAD, SOLICITA QUE DE FORMA INMEDIATA LE SEA ENTREGADO SU APARATO ELECTRONICO CELULAR, PRESENTANDO LA JUSTIFICACIÓN DE DICHA SOLICITUD

QUEJA POR INCONFORMIDAD CON ACADEMIA DE IDIOMAS POR QUE NO HAY DISPONIBILIDAD PARA PODER AGENDAR LAS CLASES

PRESENTACION Y SOLICITUD DE SERVICIOS

RADICADO ORFEO VEEDURIA NO 20232200011112 ASUNTO SOLICITUD DE PERMISO SINDICAL PARA ASAMBLEA PARA EL 10/02/2023

RADICADO ORFEO VEEDURIA NO 20232200010642 ASUNTO SOLICITA ACOMPAÑAMIENTO A PROCESO DE SOLICITUD DE PERMISO E INVESTIGAR CONDUCTA DE ASESOR POR OBSTRUCCION AL DERECHO DE SINDICALIZACION -

RADICADO ORFEO VEEDURIA NO 20232200012832 ASUNTO SOLICITA PERMISO SINDICAL PARA ASAMBLEA SELECCIÓN DE NEGOCIADORES - EL 24/02/2023

PLIEGO DE SOLICITUDES Y COMISION NEGOCIADORA

CIUDADANA PONE EN CONOCIMIENTO Y DENUNCIA QUE EN COLEGIO DONDE SE INSCRIBIERON MUCHAS PERSONAS PARA VALIDAR EL BACHILLERATO, DESPUES DE ESTAR ASISTIENDO A CLASE LES DICEN QUE NO PUEDEN ENTRAR SI NO LLEVAN UN CERTIFICADO DE CUIDADORA EL CUAL NO POSEEMOS TODAS PORQUE SON AMAS DE CASA LA MAYORIA.

PADRE PREOCUPADO MANIFIESTA QUE EN ESCUELA CDP OCURREN PROBLEMAS DE AGUA Y LOS NIÑOS SE QUEDARÁN SIN CLASES, PIDE TOMAR CARTAS EN EL ASUNTO

CIUDADANO MANIFIESTA PREOCUPACIÓN POR COLEGIO DONDE ESTUDIA SU SOBRINO, EN DONDE VENDEN A ESTUDIANTES COMIDA CHATARRA, BEBIDAS, DULCES Y OTROS PRODUCTOS CON ALTOS NIVELES DE AZUCARES, GRASAS SATURADAS, ESTO NO ESTÁ DE ACUERDO CON EL PROGRAMA DE PAE, LOS CUALES MUCHOS NIÑOS NO LOS CONSUMEN.

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION - ENCERRAMIENTO DEL KIOSCO DEL PARQUE INFANTIL
		D.P. DERECHO A LA INFORMACION Y CONVOCATORIA MESA DE TRABAJO PRESENCIAL PARA SEGUIMIENTO DE LAS SOLICITUDES Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA COMUNIDAD
		DERECHO DE PETICION - ARREGLO DE LAS VIAS EN EL SECTOR
		D.P. DERECHO A LA INFORMACION Y CONVOCATORIA MESA DE TRABAJO PRESENCIAL CON RECORRIDO PARA SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES HECHAS POR LA COMUNIDAD.
		DERECHO DE PETICION DENUNCIA VIOLACIÓN DE LOS USOS SABERES Y COSTUMBRES DEL PUEBLO NACION MUYSKA CHIBCHA EN EL CONTEXTO DEL ESPACIO INTERCULTURAL Y DE PROTECCION DEL PATRIMONIO AMBIENTAL Y ETNOCULTURAL DE BOGOTA
		DERECHO DE PETICION SOLICITUD ARREGLO DE LAS VIAS
		SOLICITUD EN INTERES GENERAL FORMULADA EN EJERCICIO DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION
		DERECHO DE PETICION ARREGLO VIA BARRIO
		ERRADICACION BOTADERO DE BASURAS FRENTE A COLEGIO
		DERECHO DE PETICION -ART 23
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	TRASLADO DERECHO DE PETICION CON RADICADO NO. 2023ER09321 ASUNTO SOLICITUD DE INFORMACION Y ADQUISICION DE CARTELES EXPUESTOS EN LOS PORTALES DE TRANSMILENIO
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACION PROCESOS DE SELECCION DE CONTRATISTAS LIQUIDACION DE CONTRATOS Y FORMALIZACION DE EMPLEO PUBLICO VIGENCIA 2023.
		DERECHO DE PETICION INSISTIR EN PONER EN MARCHA EL METRO AEREO.
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE FORMALIZACION LUGAR Y FECHA DE REUNION
		REMISIÓN DERECHO DE PETICIÓN

Tabla No. 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/04/2023

La Tabla No 17 muestra que el asunto de algunas peticiones no corresponden al subtema “Veedurías ciudadanas”, lo cual evidencia dificultades en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades; por lo cual se hace un llamado a las Entidades para que, en caso que se requiera capacitación a los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, lo soliciten a la Dirección Distrital de

Calidad del Servicio, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.

## 12. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

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

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

SECTOR	ENTIDAD	feb-23				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON 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	6.525	6.525	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Administrativo del Servicio Civil Distrital	37	37	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.229	1.229	N.A.	N.A.	100,00%

<sup>5</sup> Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 22 de marzo de 2023.

SECTOR	ENTIDAD	feb-23				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON INFORME MENSUAL DE PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	
	Dpto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	257	257	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	92	92	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.368	1.426	N.A.	58	95,93%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD	332	332	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	120	120	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	55	55	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	661	661	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	92	92	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	422	422	N.A.	N.A.	100,00%
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	0	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	2	2	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	813	813	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	33	33	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	73	NO REPORTA			
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDC BIS	1	1	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	1.924	1.924	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	feb-23				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON 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	
	Sub Red Sur	619	619	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	775	1.560	N.A.	785	49,68%
	Sub Red Centro Oriente	301	301	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	403	403	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	2	NO REPORTA			
	Capital Salud	129	4.106	N.A.	3.977	3,14%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	4.221	4.221	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	27	27	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	185	195	N.A.	10	94,87%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR	1.173	1.173	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	7	14	N.A.	7	50,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	91	91	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	76	76	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	449	549	N.A.	100	81,79%
	Canal Capital	31	31	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	2.175	2.199	N.A.	24	98,91%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	38	38	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	218	218	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	feb-23				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON 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 Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	705	705	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	22.675	39.228	N.A.	16.553	57,80%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	1.128	1.128	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	266	266	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	561	60.786	N.A.	60.225	0,92%
	Terminal de Transporte S.A.	126	126	N.A.	N.A.	100,00%
	Grúas y Patios	103	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	284	284	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.536	1.536	N.A.	N.A.	100,00%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	611	611	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	408	408	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 - EAAB	222	84.300	N.A.	84.078	0,26%
	CODENSA	44	NO REPORTA			
	Vanti	14	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	23	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	260	260	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	752	1.032	N.A.	280	72,87%

SECTOR	ENTIDAD	feb-23				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON 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	
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	134	134	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	107	107	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	153	153	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	236	236	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	80	NO REPORTA			
<b>TOTAL</b>		<b>55.405</b>	<b>221.163</b>	<b>0</b>	<b>166.097</b>	<b>25,05%</b>

Tabla No. 18. Cumplimiento Decreto 371/2010 febrero 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/04/2023  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 22/03/2023

De acuerdo con la información consolidada en la Tabla No 18, 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, ocho (8) no presentaron el informe para el periodo en revisión (febrero 2023).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 55.405 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 221.163 peticiones lo cual muestra una diferencia de 166.097 peticiones<sup>6</sup>, llegando a un cumplimiento del 25,05%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá Te Escucha el 25,05% de estas.

La Tabla No 18 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 (0,92%), Capital Salud (3,14%), Sub Red Sur Occidente (49,68%), Orquesta Filarmónica de Bogotá (50%), Secretaría Distrital de Movilidad (57,80%).

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

Así mismo, la Tabla No 18 muestra que ocho (8) entidades no presentaron el informe para el periodo en revisión (febrero 2023): Agencia de promoción de inversión extranjera de Bogotá Región, Universidad Distrital, 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 [yorenor@alcaldiabogota.gov.co](mailto:yorenor@alcaldiabogota.gov.co). Por otra parte, frente a las dudas relacionadas con el funcionamiento del Sistema de Gestión de Peticiones “Bogotá Te Escucha”, estas podrán ser enviadas a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía correo [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co).

- A las entidades relacionadas con las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Ambiente, Familia, Gobierno Local, Urbanismo vivienda, Educación, Servicios públicos, Subsidios, Impuestos tasas y contribuciones) se les invita a realizar una identificación de los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A las 40 entidades/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. Así mismo, se recuerda la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019<sup>7</sup>.
- 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, Universidad Distrital, 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 (febrero 2023), a presentar el Informe estadístico mensual, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

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

- Capital Salud
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB
- Instituto Distrital de las Artes - IDARTES
- Orquesta Filarmónica de Bogotá
- Secretaría Distrital de Ambiente

<sup>7</sup> Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”

- Secretaría Distrital de Cultura
- 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
- CODENSA
- Defensoría del Espacio Público
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Jardín Botánico de Bogotá
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Cultura
- 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
- Transmilenio
- U.A.E. Catastro Distrital
- U.A.E de Servicios Públicos- U.A.E.S.P

Se solicita subsanar la falencia de clasificación de la petición en el cierre, y se les recuerda que el traslado de la petición no se considera una respuesta de fondo. Por ende, se invita a estas entidades a participar en las capacitaciones que sobre el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha, brinda de manera periódica la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

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