

Página 1 de 50

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES ABRIL - 2023

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. MAYO 2023





Página 2 de 50

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	
RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.	4
GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.	5
REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C.	7
VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR	
GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	
TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS	14
TIEMPOS DE GESTIÓN	20
SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA	26
ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES	
CANALES DE INTERACCIÓN	32
CALIDAD DEL PETICIONARIO	33
CONDICIÓN DEL PETICIONARIO	34
PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	35
PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C	36
UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	37
PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C	38
CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	43
RECOMENDACIONES	47
	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C. REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C. VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS. TIEMPOS DE GESTIÓN SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA CANALES DE INTERACCIÓN CALIDAD DEL PETICIONARIO CONDICIÓN DEL PETICIONARIO PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010





Página 3 de 50

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES ABRIL – 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 los dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el Art 1 de la Ley 1755 de 2015". 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 abril/2023,

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

ALCALDÍA MAYOR



Página 4 de 50

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 No Porcentaje			rente al mes erior
							No	Porcentaje
Enero	15.829	29.617	32.803	49.651	16.848	51,36%	17.764	55,71%
Febrero	22.659	30.108	39.485	55.405	15.920	40,32%	5.754	11,59%
Marzo	24.896	38.990	50.868	53.657	2.789	5,48%	-1.748	-3,15%
Abril	27.791	32.933	35.965	40.883	7.950	24,14%	-12.774	-23,81%
Mayo	31.164	32.005	38.741					
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	199.596				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2020 a 2022

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2023

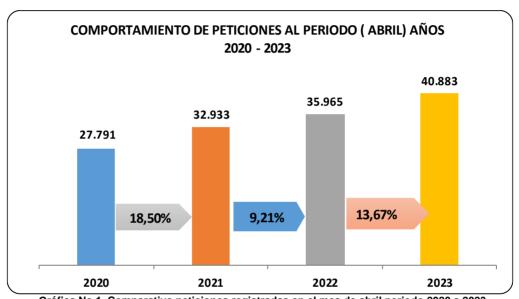
En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se muestran cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, año 2020 a 2023 (corte 30 de abril), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; estas muestran que en el mes de abril se registraron 40.883





Página 5 de 50

peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, presentándose una disminución de 12.774 peticiones (-23,81%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (marzo), y un aumento de 7.950 peticiones (24,14%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (abril de 2022).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2023

Con respecto a las cifras de registro presentadas, es pertinente 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.

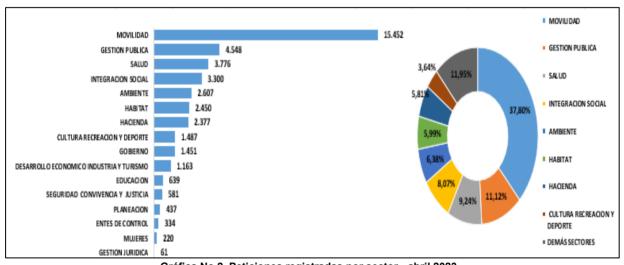
En la Gráfica No 2, se muestran las cifras del registro de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, las cuales permiten concluir que los cinco (5) sectores con mayor registro en el mes de abril son: Movilidad con 15.452 peticiones que representan el 37,80% del total registrado, Salud con 3.776 peticiones (9,24%), Integración Social con 3.300 peticiones (8,07%), Ambiente con 2.607 peticiones (6,38%) y Hábitat con 2.450 peticiones (5,99%), las





Página 6 de 50

cuales acumulan 27.585 peticiones y representan el 67,47% del total de las peticiones registradas en el mes de abril 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.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - abril 2023
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2023

Frente al mes anterior (marzo), 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 una leve disminución en el porcentaje que representa este sector frente al total registrado en Bogotá Te Escucha, pasando del 39,66% en marzo al 37,80% del total registrado en Bogotá Te Escucha en abril 2023.

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





Página 7 de 50

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

Seguidamente, en la Tabla No 2 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de abril, 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
	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	13.053	84,47%	31,93%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	1.158	7,49%	2,83%
	TRANSMILENIO	619	4,01%	1,51%
MOVILIDAD	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	210	1,36%	0,51%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	183	1,18%	0,45%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	134	0,87%	0,33%
	GRÚAS Y PATIOS	95	0,61%	0,23%
TOTAL SECTOR	R MOVILIDAD	15.452	100,00%	37,80%
GESTIÓN	SECRETARÍA GENERAL	4.515	99,27%	11,04%
PÚBLICA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	33	0,73%	0,08%
TOTAL SECTOR	R GESTIÓN PÚBLICA	4.548	100,00%	11,12%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.792	47,46%	4,38%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	696	18,43%	1,70%
	SUBRED SUR	581	15,39%	1,42%
	SUBRED NORTE	413	10,94%	1,01%
SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	201	5,32%	0,49%
SALOD	CAPITAL SALUD EPS	88	2,33%	0,22%
	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TECNICA- EGAT	3	0,08%	0,01%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	2	0,05%	0,00%
TOTAL SECTOR	R SALUD	3.776	100,00%	9,24%







Página 8 de 50

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
INITE OD A OLÓNI	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.230	97,88%	7,90%
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	70	2,12%	0,17%
TOTAL SECTOR	R INTEGRACIÓN SOCIAL	3.300	100,00%	8,07%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.562	59,92%	3,82%
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	861	33,03%	2,11%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	148	5,68%	0,36%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	36	1,38%	0,09%
TOTAL SECTOR	RAMBIENTE	2.607	100,00%	6,38%
	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.458	59,51%	3,57%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR- CVP	519	21,18%	1,27%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	230	9,39%	0,56%
HÁBITAT	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	139	5,67%	0,34%
	CODENSA	43	1,76%	0,11%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	43	1,76%	0,11%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	16	0,65%	0,04%
	VANTI	2	0,08%	0,00%
TOTAL SECTOR	R HÁBITAT	2.450	100,00%	5,99%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.984	83,47%	4,85%







Página 9 de 50

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	276	11,61%	0,68%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES -FONCEP	78	3,28%	0,19%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	39	1,64%	0,10%
TOTAL SECTOR	RHACIENDA	2.377	100,00%	5,81%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	640	43,04%	1,57%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	326	21,92%	0,80%
CULTURA RECREACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	321	21,59%	0,79%
Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	101	6,79%	0,25%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	59	3,97%	0,14%
	CANAL CAPITAL	21	1,41%	0,05%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ-OFB	19	1,28%	0,05%
TOTAL SECTOR DEPORTE	R CULTURA RECREACIÓN Y	1.487	100,00%	3,64
	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.139	78,50%	2,79%
GOBIERNO	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	233	16,06%	0,57%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	79	5,44%	0,19%
TOTAL SECTOR	R GOBIERNO	1.451	100,00%	3,55%
DESARROLLO ECONÓMICO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	665	57,18%	1,63%
INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	491	42,22%	1,20%







Página 10 de 50

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	7	0,60%	0,02%
TOTAL SECTOI INDUSTRIA Y T	R DESARROLLO ECONÓMICO URISMO	1.163	100,00%	2,84%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	592	92,64%	1,45%
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	25	3,91%	0,06%
LDOCACION	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	22	3,44%	0,05%
TOTAL SECTOR	R EDUCACIÓN	639	100,00%	1,56%
SEGURIDAD CONVIVENCIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	536	92,25%	1,31%
Y JUSTICIA	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	45	7,75%	0,11%
TOTAL SECTOR	R SEGURIDAD CONVIVENCIA Y	581	100,00%	1,42%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	437	100,00%	1,07%
TOTAL SECTOR	R PLANEACIÓN	437	100,00%	1,07%
	VEEDURÍA DISTRITAL	199	59,58%	0,49%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	88	26,35%	0,22%
CONTROL	PERSONERÍA DE BOGOTA	47	14,07%	0,11%
TOTAL SECTOR	R ENTES DE CONTROL	334	100,00%	0,82%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	220	100,00%	0,54%
TOTAL SECTOR	R MUJERES	220	100,00%	0,54%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	61	100,00%	0,15%
TOTAL SECTOR	R GESTIÓN JURÍDICA	61	100,00%	0,15%
TOTAL GENER	AL	40.883		100,00%

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 01/05/2023







Página 11 de 50

La Tabla No 2 muestra que, en el mes de abril, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha² son:

- Secretaría Distrital de Movilidad con 13.053 peticiones, que representan el 84,47% del total de peticiones registradas en su Sector y el 31,93% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.230 peticiones que representan el 97,88% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,90% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.792 peticiones, que representan el 47,46% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,38% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hacienda con 1.984 peticiones que representan el 83,47% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,85% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.562 peticiones, que representan el 59,92% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,82% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (marzo), 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 marzo como la entidad con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha en el mes. Así mismo, se observa que cuatro (4) de estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente) también se clasificaron en marzo 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

A continuación, 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 abril con las registradas en el mes anterior (marzo), la cual muestra una variación de -23,81% (12.774 peticiones), observándose que catorce (14) sectores y los Entes de Control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas; destacándose el Sector Desarrollo Económico como el único que presenta aumento en el porcentaje de peticiones registradas (24,65%).

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.





Página 12 de 50

SECTOR	MARZO	ABRIL	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	21.280	15.452	-27,39%
GESTION PUBLICA	5.836	4.548	-22,07%
SALUD	4.812	3.776	-21,53%
INTEGRACION SOCIAL	4.495	3.300	-26,59%
AMBIENTE	3.191	2.607	-18,30%
HABITAT	3.122	2.450	-21,52%
HACIENDA	3.101	2.377	-23,35%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.907	1.487	-22,02%
GOBIERNO	1.810	1.451	-19,83%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	933	1.163	24,65%
EDUCACION	834	639	-23,38%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	787	581	-26,18%
PLANEACION	608	437	-28,13%
ENTES DE CONTROL	554	334	-39,71%
MUJERES	305	220	-27,87%
GESTION JURIDICA	82	61	-25,61%
TOTAL	53.657	40.883	-23,81%

Tabla No 3. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2023

3.3. Gestión de respuesta por sectores

La Tabla No 4 muestra el número de peticiones registradas³ en el mes de abril en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 40.127 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 15.017 que representan el 37,42% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital; en segunda posición se encuentra el Sector Salud con 4.867 cierres que representan el 12,13% del total de cierres efectuados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha en abril.

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.





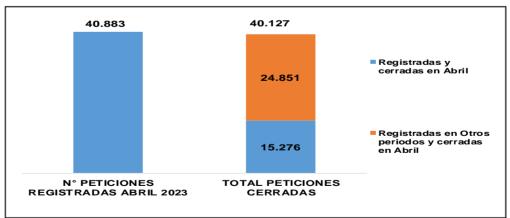
Página 13 de 50

PETICIONES ABRIL 2023								
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADA ABRIL 2023	AS %	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS ABRIL	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% CIERRES TOTALES		
MOVILIDAD	15.452	37,80%	5.764	9.253	15.017	37,42%		
SALUD	3.776	9,24%	1.863	3.004	4.867	12,13%		
HABITAT	2.450	5,99%	1.250	2.062	3.312	8,25%		
INTEGRACION SOCIAL	3.300	8,07%	1.205	1.968	3.173	7,91%		
AMBIENTE	2.607	6,38%	1.057	1.677	2.734	6,81%		
GOBIERNO	1.451	3,55%	1.252	1.345	2.597	6,47%		
HACIENDA	2.377	5,81%	358	1.822	2.180	5,43%		
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.487	3,64%	852	761	1.613	4,02%		
EDUCACION	639	1,56%	388	717	1.105	2,75%		
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	581	1,42%	368	631	999	2,49%		
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.163	2,84%	195	657	852	2,12%		
PLANEACION	437	1,07%	168	596	764	1,90%		
GESTION PUBLICA	4.548	11,12%	191	118	309	0,77%		
ENTES DE CONTROL	334	0,82%	209	84	293	0,73%		
MUJERES	220	0,54%	132	144	276	0,69%		
GESTION JURIDICA	61	0,15%	24	12	36	0,09%		
TOTAL	40.883	100%	15.276	24.851	40.127	100%		

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 01/05/2023

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



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2023







Página 14 de 50

La Gráfica No 3 muestra que, de las 40.883 peticiones que ingresaron en el mes de abril, se dio cierre a 15.276 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 25.607 peticiones, que representan el 62,63% del total registrado en el mes de abril en Bogotá Te Escucha.

Por otra parte, 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 respuesta de fondo ; a continuación, en la Tabla No 5 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de abril:

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha	3.681	-
Occupand	Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía – Línea 195	892	-
	Otras Dependencias Secretaría General	610	279
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		3	30
TOTAL		5.186	309

Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2023

La Tabla No 5 permite concluir que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 5.186, adelantados en un alto porcentaje (99,94%) por la Secretaría General. Con respecto a la gestión de respuesta, se emitieron 309 respuestas, de las cuales, 279 (90,30%) fueron emitidas por la Secretaría General y el 9,70% por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

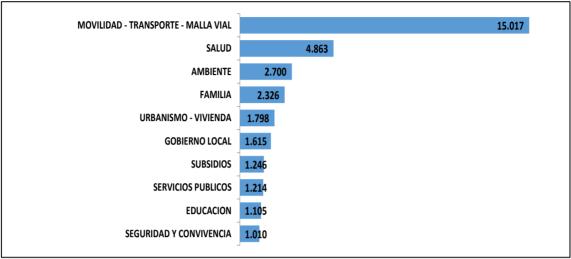
3.4. Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 40.127 respuestas emitidas en el mes de abril en el Distrito Capital en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguidamente, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital:





Página 15 de 50



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 01/05/2023

La Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 32.894 peticiones (81,97% del total de respuestas emitidas en el mes de abril en Bogotá Te Escucha); dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con 15.017 peticiones que representan el 37,42% del total de respuestas emitidas en el mes de abril en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se ubica el tema "Salud" con 4.863 peticiones que representan el 12,12% del total de respuestas emitidas en el mes de abril en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (marzo) no hay variación en el tema más reiterado por la ciudadanía ante el Distrito Capital, teniendo en cuenta que este mismo tema "Movilidad, transporte y malla vial" (Sector Movilidad) se posicionó como el más reiterado por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha; presentando una disminución en su porcentaje que pasó del 41,90% en marzo (del total de respuestas emitidas en el mes) al 37,42% del total de respuestas emitidas en abril en Bogotá Te Escucha.

Por otra parte, la Gráfica No 4 muestra que nueve (9) de los temas mostrados en la Gráfica No 4, también se clasificaron en el mes anterior (marzo) en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en abril ingresó el tema "Seguridad y convivencia" desplazando fuera del TOP al tema "Impuestos, tasas y contribuciones" que en abril no se ubicó 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 abril, discriminados por tipología de registro:





Página 16 de 50

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	42	11	842	11.642	12	598	1.223	567	42	38	15.017	37,42%
SALUD	11	10	146	1.621	271	342	2.218	49	124	71	4.863	12,12%
AMBIENTE	19	2	252	1.847	1	11	104	455	1	8	2.700	6,73%
FAMILIA	127	9	131	1.771	97	64	88	17	7	15	2.326	5,80%
URBANISMO – VIVIENDA	71	5	219	1.295	7	29	46	66	58	2	1.798	4,48%
GOBIERNO LOCAL	11	8	658	674	1	134	29	95	2	3	1.615	4,02%
SUBSIDIOS	7		25	906	2	8	16	273	8	1	1.246	3,11%
SERVICIOS PUBLICOS	28	20	396	448	5	141	118	48	7	3	1.214	3,03%
EDUCACION	74		84	345	23	364	146	48	20	1	1.105	2,75%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	14	12	288	555	14	78	16	25	5	3	1.010	2,52%
OTROS TEMAS	354	42	1.728	3.755	24	295	302	611	109	13	7.233	18,03%
TOTAL GENERAL	758	119	4.769	24.859	457	2.064	4.306	2.254	383	158	40.127	100%

Tabla No 6. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2023

Las cifras presentadas en la Tabla No 6 muestran 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 24.859 peticiones que representan el 61,95% del total de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha en el mes de abril; en segunda posición se ubica el "Derecho de Petición de Interés General" con 4.769 peticiones que representan el 11,88% del total de respuestas emitidas en abril en Bogotá Te Escucha. Frente al mes anterior (marzo) se observa que estas dos tipologías "Derecho de Petición de Interés Particular" y "Derecho de Petición de Interés General" continúan siendo las de mayor registro en los diez temas más reiterados por la ciudadanía ante el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha.

Por otra parte, la Tabla No 6 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 11.642 peticiones que representan el 77,52% del total de respuestas emitidas en el mes





Página 17 de 50

de abril con este tema; y la segunda tipología en este tema es el "Reclamo" con 1.223 peticiones que representan el 8,14% del total de respuestas emitidas en el mes de abril con este tema.

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

Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	3.634	24,20%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	1.496	9,96%
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	1.454	9,68%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	1.179	7,85%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	1.170	7,79%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	6.084	40,51%
TOTAL	15.017	100%

Tabla No 7. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2023

En este Sector, el subtema más frecuente es "Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados" que representa el 24,20% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubicó el subtema "Revocatoria directa de comparendo", con el 9,96% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (marzo), 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

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en abril es "Ambulatorio medicina especializada" que representa el 20,71% 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 abril. Frente al mes anterior (marzo) se observa que el subtema "Ambulatorio medicina especializada" continúa siendo el más reiterado por





Página 18 de 50

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 este Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.008	20,71%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	401	8,24%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	259	5,32%
B. AMBULATORIO C. EXTERNA GENERAL	222	4,56%
B. POS	158	3,25%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.819	57,92%
TOTAL	4.867	100%

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2023

Sector Hábitat

En este Sector, el subtema más reiterado es "Acceso a vivienda" que representa el 19,44% 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 10,99% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (marzo), se observa que el subtema "Acceso a vivienda" continúa siendo el más reiterado en el Sector, observándose un aumento en el porcentaje que representa, pasando del 15,56% en marzo al 19,44% en abril; a su vez el subtema "Atención y Servicio a la Ciudadanía" continúa posicionándose como el segundo subtema más reiterado en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	644	19,44%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	364	10,99%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	281	8,48%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	248	7,49%
LEGALIZACIÓN DE BARRIOS	155	4,68%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.620	2,56%
TOTAL	3.312	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2023





Página 19 de 50

Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MINIMO GARANTIZADO	854	26,91%
ENLACE SOCIAL	463	14,59%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	281	8,86%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	266	8,38%
JARDÍN INFANTIL DIURNO	151	4,76%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.158	36,50%
TOTAL	3.173	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2023

En este Sector, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía en el mes de abril son "Ingreso mínimo garantizado" y "Enlace Social" que representan el 26,91% y el 14,59% 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 marzo, esta posición también estuvo ocupada por el subtema "Ingreso mínimo garantizado; así mismo, el subtema "Enlace Social" continúa siendo el segundo subtema más reiterado en el Sector Integración Social.

Sector Ambiente

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	562	20,56%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	561	20,52%
CONTAMINACION ATMOSFERICA (AIRE AUDITIVA VISUAL)	335	12,25%
BRIGADAS DE SALUD	226	8,27%
CONTAMINACION SECTOR PUBLICO (ESCOMBROS LLANTAS INFRAESTRUCTURA RESIDUOS HOSPITALARIOS)	155	5,67%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	895	32,74%
TOTAL	2.734	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Hacienda

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2023





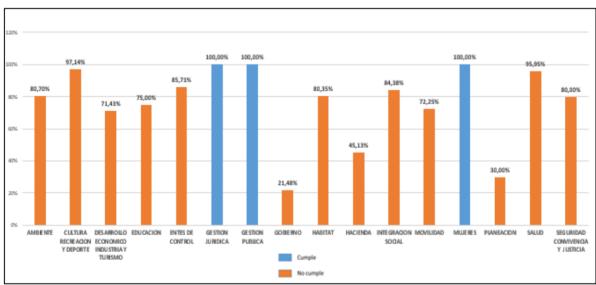


Página 20 de 50

En el Sector Ambiente, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de abril es "Escuadrón Anti crueldad" con el 20,56% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema "Forestal (poda tala manejo maderas)" que representa el 20,52% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior, se observa variación en el subtema más reiterado en este Sector, teniendo en cuenta que, en marzo, esta posición estuvo ocupada por el subtema "Forestal (poda tala manejo maderas)" que en abril pasó a ubicarse en la segunda posición como subtema más reiterado en este Sector.

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.



Gráfica No 5. Atención de peticiones en términos de Ley las tipologías Solicitud de Copia, Solicitud de Información Fuente: Bogotá Te Escucha - generado 01/05/2023

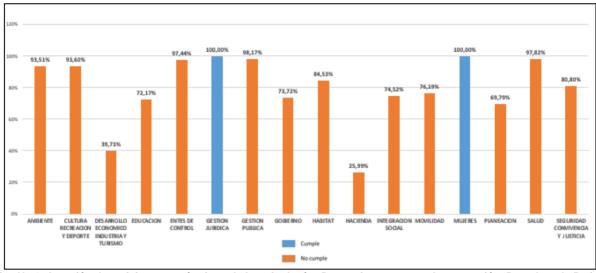
En la Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, para las tipologías "Solicitud de Copia" y "Solicitud de Información" detallando el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley; en la cual se observa que,





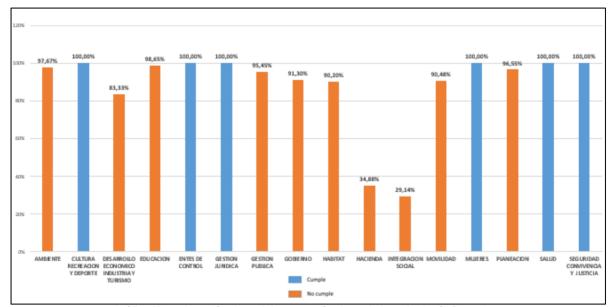
Página 21 de 50

durante el mes de abril, 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 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 01/05/2023



Gráfica No 7. Atención de peticiones en términos de Ley tipología Consulta Fuente: Bogotá Te Escucha - generado 01/05/2023







Página 22 de 50

La Gráfica No 6 presenta la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital para las tipologías "Denuncias por actos de corrupción", "Derechos de Petición de Interés General", "Derechos de Petición de Interés Particular", "Quejas", "Reclamos", "Sugerencias" y "Felicitaciones", detallando el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley; en la cual se observa que, durante el mes de abril, 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.

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 abril, cinco (5) sectores del Distrito Capital y los Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías.

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				
SECTOR AMBIENTE								
IDIGER - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	96,0%	96,9%	100,0%	96,6%				
IDPYBA- INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	100,0%	95,8%	98,4%	96,0%				
JBB - JARDIN BOTANICO	100,0%	98,0%	100,0%	98,8%				
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	100,0%	91,3%	73,5%	87,6%				
SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE								







Página 23 de 50

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
CANAL CAPITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
IDPC - INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IDRD - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	100,0%	88,6%	78,6%	88,0%
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	NDUSTRIA Y T	URISMO		
AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGIÓN	N/A	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	0,0%	6,2%	0,0%	6,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	96,0%	98,2%	77,8%	97,5%
SECTOR EDUCACIÓN				
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	100,0%	100,0%	50,0%	92,9%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	98,6%	74,0%	76,7%	75,9%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	100,0%	45,9%	66,7%	48,8%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTA	100,0%	91,0%	77,8%	89,8%







Página 24 de 50

SECTOR/ENTIDAD	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN		SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
PERSONERIA DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
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%	99,6%	100,0%	99,6%
DEPTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	87,5%	76,5%	100,0%	83,3%
SECTOR GOBIERNO				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IDPAC- INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	85,2%	71,1%	13,1%	68,3%
SECTOR HÁBITAT				
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	75,0%	53,8%	16,7%	53,3%
CODENSA	N/A	43,1%	0,0%	42,4%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	100,0%	98,2%	100,0%	98,3%
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	100,0%	94,4%	100,0%	96,3%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
SECRETARÍA DISTITALDEL HÁBITAT	100,0%	92,7%	82,4%	90,6%
UAESP-U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS	100,0%	78,1%	50,0%	78,1%
VANTI	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
SECTOR HACIENDA				
U.A. E CATASTRO DISTRITAL	100,0%	99,7%	100,0%	99,7%





Página 25 de 50

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%	100,0%	100,0%	100,0%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	19,1%	7,7%	4,6%	8,7%
INTEGRACIÓN SOCIAL				
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	28,2%	73,9%	82,1%	71,7%
SECTOR MOVILIDAD				
GRUAS Y PATIOS	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
IDU- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-	92,9%	87,2%	68,3%	80,5%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
METRO DE BOGOTA S.A.	N/A	99,3%	96,2%	98,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	75,0%	72,9%	78,1%	73,0%
TRANSMILENIO	100,0%	99,7%	100,0%	99,7%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	N/A	96,9%	100,0%	97,5%
SECTOR MUJERES				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECTOR PLANEACIÓN				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	96,6%	69,8%	30,0%	69,2%
SECTOR SALUD				
CAPITAL SALUD EPS	N/A	85,3%	33,3%	84,6%





Página 26 de 50

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	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
IDCBIS - INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	98,0%	98,5%	98,1%
SUBRED CENTRO ORIENTE	100,0%	99,1%	88,2%	98,7%
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%
SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y	JUSTICIA			
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	100,0%	79,7%	74,1%	79,8%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS	100,0%	90,5%	92,3%	90,8%
TOTAL GENERAL	64,5%	78,1%	75,7%	77,7%

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 01/05/2023

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de abril, 24 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 30 abril) en Bogotá Te Escucha, observándose que la Secretaría Distrital de Integración Social es la entidad con mayor número de peticiones vencidas, con 9.528 peticiones que representan el 29,23% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha; en





Página 27 de 50

segunda posición se encuentra la Secretaría Distrital de Movilidad con 9.041 peticiones vencidas, que representan el 27,74% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIL	9.528	29,23%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	9.041	27,74%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	8.625	26,46%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	1.606	4,93%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	906	2,78%
INSTITUTO DISTRITAL DE DESARROLLO URBANO -IDU	426	1,31%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	381	1,17%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	327	1,00%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	303	0,93%
OTRAS ENTIDADES	9.041	27,74%
TOTAL	8.625	26,46%

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 01/05/2023

Frente al mes anterior, se observa que la Secretaría Distrital de Integración Social continúa siendo la entidad del Distrito con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta corte 30 abril). Por otra parte, se observan variaciones en dicho TOP, dentro de estas, se destaca la gestión de cierre adelantada por Transmilenio, entidad que con corte al 31 marzo/2023 se ubicaba en la segunda posición del TOP de entidades con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta), encontrándose fuera del mismo con corte 30 abril; igualmente se observa que otras entidades (Universidad Distrital, CODENSA, Instituto Distrital del Patrimonio Cultural -IDPC), con corte a 30 abril no se ubicaron dentro del TOP de entidades con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta).

Así mismo, vemos el ingreso de la Secretaría Distrital de Movilidad a este TOP, con 9.041 peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) con corte al 30 abril, teniendo en cuenta que en el mes anterior (corte 31 marzo) no se ubicó en el TOP de las 10 entidades con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) en Bogotá Te Escucha.

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

La evaluación de la calidad de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas, en cuanto al cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y





Página 28 de 50

el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha (cerradas abril 2023) muestra los siguientes resultados:

		COHER	RENCIA	CLAF	RIDAD	CAL	IDEZ	OPORT	UNIDAD	MANEJO DE	L SISTEMA	TOTAL PETIO
POBLACION	MUESTRA Evaluada	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
39.836	1.552	1438	114	1.434	118	1436	116	1.287	265	1253	299	332
39.836	1.002	92,65%	7,35%	92,40%	7,60%	92,53%	7,47%	82,93%	17,07%	80,73%	19,27%	21,00%

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 01/05/2023

La población corresponde a 39.836 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital en el mes de abril; de estas, se tomó una muestra de 1.552 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios4:

Las cifras muestran que 1.438 respuestas evaluadas (92,65%) cumplen con el criterio de "Coherencia" 1.434 respuestas (92,40%) cumplen con el criterio de "Claridad", 1.436 respuestas (92,53%) cumplen con "Calidez, 1.287 respuestas (82,93%) cumplen con la "Oportunidad"; el 80,73% (1.253) respuestas cumplen con el "Manejo del Sistema", concluyéndose que el 21% (332 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 abril 2023), de cada una de las entidades distritales:

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.



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.



Página 29 de 50

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	33	33	100%	0%
2	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	32	29	91%	9%
3	CODENSA	26	21	81%	19%
4	UNIVERSIDAD DISTRITAL	27	16	59%	41%
5	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	32	18	56%	44%
6	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	32	17	53%	47%
7	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	32	17	53%	47%
8	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	33	17	52%	48%
9	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	32	15	47%	53%
10	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	33	15	45%	55%
11	DEPTO ADTIVO. SERVICIO CIVIL DISTRITAL	30	12	40%	60%
12	IDT- INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	8	3	38%	63%
13	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	31	11	35%	65%
14	GAS NATURAL	20	6	30%	70%
15	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO-IDEP	12	3	25%	75%
16	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	33	8	24%	76%
17	TRANSMILENIO	32	7	22%	78%
18	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	30	6	20%	80%
19	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	25	5	20%	80%
20	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	32	6	19%	81%





Página 30 de 50

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
21	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	27	5	19%	81%
22	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	33	6	18%	82%
23	ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	17	3	18%	82%
24	JBB - JARDÍN BOTANICO	29	5	17%	83%
25	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	32	5	16%	84%
26	IDRD-INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	32	4	13%	88%
27	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	32	4	13%	88%
28	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	26	3	12%	88%
29	CONCEJO DE BOGOTA	27	3	11%	89%
30	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	28	3	11%	89%
31	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	32	3	9%	91%
32	IDPYBA - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	32	3	9%	91%
33	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	22	2	9%	91%
34	IDPC-INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	22	2	9%	91%
35	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	12	1	8%	92%
36	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	29	2	7%	93%
37	SUBRED SUR	32	2	6%	94%
38	SUBRED SUR OCCIDENTE	32	2	6%	94%
39	CANAL CAPITAL	17	1	6%	94%





Página 31 de 50

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
40	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	17	1	6%	94%
41	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	18	1	6%	94%
42	VEEDURÍA DISTRITAL	21	1	5%	95%
43	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	26	1	4%	96%
44	CAPITAL SALUD EPS	29	1	3%	97%
45	SECRETARÍA GENERAL	30	1	3%	97%
46	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	31	1	3%	97%
47	SUBRED NORTE	32	1	3%	97%
48	U.A.E CATASTRO DISTRITAL	30	0	0%	100%
49	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA- EGAT	2	0	0%	100%
50	FONCEP- FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	26	0	0%	100%
51	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	23	0	0%	100%
52	GRUAS Y PATIOS	23	0	0%	100%
53	IDCBIS- INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA INNOVACIÓN EN SALUD	3	0	0%	100%
54	IDIPRON -INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	23	0	0%	100%
55	LOTERIA DE BOGOTA	23	0	0%	100%
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	SUBRED CENTRO ORIENTE	31	0	0%	100%
60	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGION	1	0	0%	100%

Tabla No 15. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá Te Escucha – cerradas abril 2023
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2023





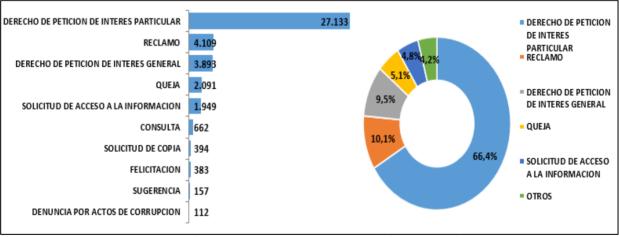


Página 32 de 50

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

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 abril, el "Derecho de Petición de Interés Particular" es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 27.133 peticiones, que representan el 66,4% del total registrado en el mes en Bogotá Te Escucha; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el "Reclamo" con 4.109 peticiones que representan el 10,1% del total registrado.

Frente al mes anterior (marzo) se destaca que el "Derecho de Petición de Interés Particular" continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; por otra parte, se observa variación en la segunda tipología más utilizada, teniendo en cuenta que en marzo esta posición estuvo ocupada por el "Derecho de petición de interés general" que en abril pasó a ubicarse como la tercera tipología más utilizada por la ciudadanía.



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2023

5. CANALES DE INTERACCIÓN

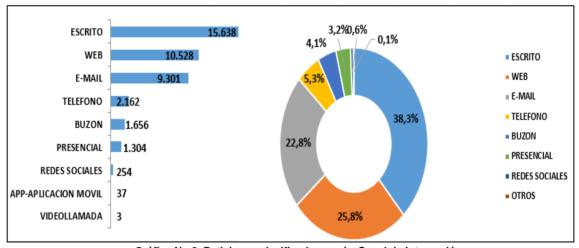
En la Gráfica No 9 se presenta el registro de peticiones ciudadanas clasificadas por canales de interacción, la cual muestra que en el mes de abril el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal "Escrito" con 15.638 peticiones, que representan el 38,3% del total de





Página 33 de 50

peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal "Web" con 10.528 peticiones (25,8% del total registrado).



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2023

Frente al mes anterior (marzo) 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.

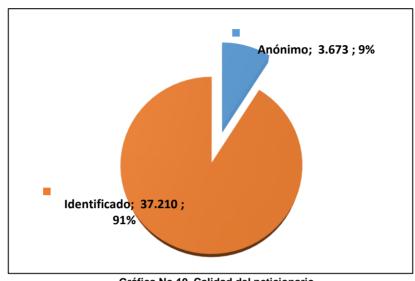
6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de abril por la ciudadanía, 37.210 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, las cuales representan el 91% del total de peticiones registradas, y 3.673 peticiones (9% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (91%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá Te Escucha.



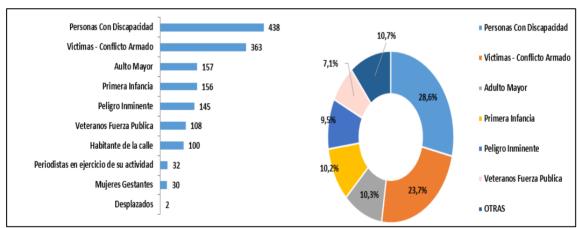


Página 34 de 50



Gráfica No 10. Calidad del peticionario
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2023

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 01/05/2023

La Gráfica No 11 muestra que en el mes de abril, del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, en 1.531 peticiones (3,74% del



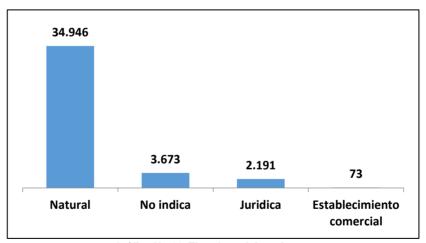


Página 35 de 50

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 (28,61% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con el 23,71% 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 (marzo), 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; igualmente, 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 01/05/2023

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 abril 34.946 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 85,48% del total registrado en el Distrito; 2.191 peticiones (5,96%) registraron



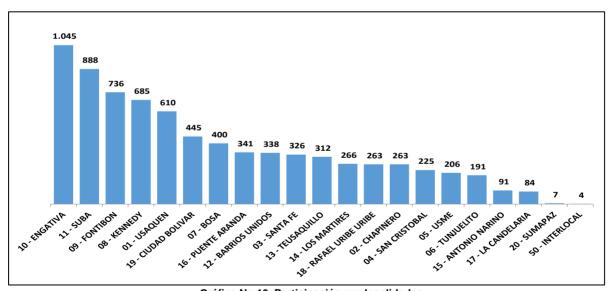


Página 36 de 50

como personas jurídicas, 73 peticiones (0,18%) como establecimiento comercial; y en 3.673 peticiones (8,98%) no se reporta esta información. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (marzo), no se observa variación en la proporción de tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que los peticionarios identificados como "Personas naturales" continúan siendo los de mayor registro en Bogotá Te Escucha.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.

En la Gráfica No 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 abril, en 7.726 peticiones (18,19% del total registrado en el mes) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición, siendo las localidades de Engativá, Suba, Fontibón, las que tienen más peticiones con 1.045, 888, y 736 respectivamente, las cuales acumulan el 34,55% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de abril.



Gráfica No 13. Participación por localidades Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2023

Frente al mes anterior (marzo), se observa que, estas tres localidades Engativá, Suba y Fontibón, también se ubicaron como las tres (3) localidades más relacionadas con la zona donde se presentan





Página 37 de 50

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:

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	IHMΔ	
	CONTRAVENCIONES	343
10 - ENGATIVÁ	COACTIVO	102
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	88
	CONTRAVENCIONES	84
11 - SUBA	ESPACIO PUBLICO	77
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	68
	VENDEDORES INFORMALES	75
09 - FONTIBON	SERVICIO A LA CIUDADANIA	25
	CONTRAVENCIONES	21

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 01/05/2023

La información presentada en la Tabla No 16 permite concluir el tema "Servicio a la Ciudadanía" es transversal en dos de las localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía.

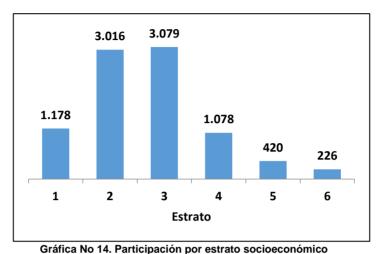
10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

La Gráfica No 14 presenta las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de abril se registraron 8.997 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 22% del total registrado en el mes. De estas, el "Estrato 3" presenta el mayor registro (3.079 peticionarios) que representan el 34,2% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de abril; en segundo lugar, se encuentra el "Estrato 2" con 3.016 peticiones que representan el 33,5% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (marzo) 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 abril pasó a ubicarse en la segunda posición como estrato con mayor registro.





Página 38 de 50



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2023

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 17 se muestran las peticiones que en el mes de abril en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" las cuales totalizan 61 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	SOLICITAN SE INFORME NÚMERO DE OBRAS QUE SE ESTAN EJECUTANDO Y SE HAN EJECUTADO EN BOGOTA POR TODAS LAS ENTIDADES DEL DISTRITO POR AÑO PERIODO 2018 A 2022.
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IDT -INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	SOLICITAN INFORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS PUBLICAS IMPLEMENTADAS PARA PROTECCIÓN DE MUJERES EMBARAZADAS O EN ESTADO DE LACTANCIA VINCULADAS CON LA ENTIDAD MEDIANTE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.



Cra 8 No. 10 - 65 Código postal 111711 Tel: 381 3000 www.bogota.gov.co Info: Línea 195



Página 39 de 50

	l .					
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IDT- INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	SE SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE CIUDADANO, RELACIONADA CON CARGOS PUBLICOS EN LA ENTIDAD O SECRETARIAS DEL DISTRITO Y COPIAS DE RESOLUCION NOMBRAMIENTO ACTA DE POSESIÓN, ENTRE OTROS				
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	SOLICITUD DE APOYO GESTIÓN FUNCIONARIOS PROBLEMATICA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR				
		SOLICITUD DISTINCIÓN				
		TRASLADO DEL MINISTERIO DE CULTURA SOLICITA POSIBILIDA DE CONTACTARLO CON ALGUN PRODUCTOR MUSICAL D BOGOTA				
		SOLICITUD DE ESCENARIOS CULTURALES Y ARTISTICOS				
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	CONVOCATORIA A NUEVA CITACIÓN DE EMPRESAS DE EVENTOS MASIVOS				
		SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE CONTRATOS CON CORPORACIÓN, OBJETOS, MONTOS Y FECHAS DE EJECUCION DE CADA UNO DE ELLOS				
		SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE CONTRATOS CON CORPORACIÓN, MONTOS, FECHAS Y MODALIDADES RECURSOS GIRADOS, ENTRE OTROS				
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IDT- INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	DERECHO DE PETICIÓN INFORMACION ENTIDADES DEL DISTRITO DEL SECTOR CENTRAL Y DESCENTRALIZADO.				
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	DERECHO DE PETICIÓN INFORMACION ENTIDADES DEL DISTRITO DEL SECTOR CENTRAL Y DESCENTRALIZADO.				
INTEGRACIÓN SOCIAL	IDIPRON -INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	DERECHO DE PETICIÓN PARTICULAR. PIDE RECONOCER DERECHOS SALARIALES PRESTACIONES SOCIALES Y SE DECLARE CONTRATO REALIDAD.				
		PROCESO SECOP DE LA COMPRA DE LETREROS, PREGUNTA COSTO, NUMERO DE PROCESO EN SECOP Y CUANTOS HAY EN BOGOTA.				
DESARROLLO		INFORMACIÓN PROYECTO RUTA LEYENDA EL DORADO				
ECONÓMICO INDUSTRIA	IDT- INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	SOLICITUD EMPLEO TENER EN CUANTA SU HOJA DE VIDA				
Y TURISMO	DISTRITAL DE TURISIVO	SOLICITUD DE DOCUMENTOS SOPORTES DE CONTRATO				
		REMISIÓN - NATIVO TU ALIADO PARA IMPULSAR EL TURISMO EN BOGOTA D.C.				
		REMISIÓN PETICIÓN EN CONSULTA				







Página 40 de 50

	T	
		SE SOLICITA ENLACE O INSTRUCCIONES DE COMO ACCEDER AL DOCUMENTO NUEVA POLÍTICA PUBLICA DISTRITAL DE TURISMO
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IDT- INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	20232400079631 - TRASLADO RADICADO IDRD 20232100130632
		SOLICITUD DE MODIFICACIÓN FECHA DE TICKET DE IDA YA QUE LA CAMBIARON ARBITRARIAMENTE Y SIN SU CONSENTIMIENTO.
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	TRASLADO DERECHO DE PETICIÓN - REFORMULACIÓN DE PETICIÓN INCONFORMIDAD POR RESPUESTA Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE PRESUPUESTOS DE OBRAS EN EJECUCIÓN
		DENUNCIA CONTRA COLEGIO DE BACHILLERATO POR ACOSO A SU HIJA PARA CONSUMIR DROGAS, LA QUIEREN OBLIGAR A CONSUMIR ESTUDIANTES DEL MISMO COLEGIO, NO HAY CONTROL EN EL COLEGIO
		ALUMNA PONE EN CONOCIMIENTO SITUACIONES RELACIONADAS NEGACIÓN DE INGRESO A CLASE, LA PLATAFORMA NO LE CARGA LOS CERTIFICADOS Y SOLICITA COLABORACIÓN
		PIDE VALIDACIÓN DE HECHOS RELACIONADOS CON INSTITUCIÓN EDUCATIVA, QUE VALIDEN QUE ES LO QUE ESTA SUCEDIENDO PUESTO QUE LOS DOCENTES QUE ATIENDES ESTOS CURSOS DE PRIMARIA DEBEN CONTAR CON LA PACIENCIA Y TOLERANCIA DE ATENDER A LOS NINOS
		QUEJA POR IMPOSICIÓN DE CREDO EN COLEGIO RURAL POR PARTE DEL RECTOR Y SE VALE DE DOCENTES PROVISIONALES PARA DISFRAZAR LA IMPOSICIÓN DE LA RELIGION
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	DERECHO DE PETICIÓN Y DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA - SE SOLICITA EN FORMATO ABIERTO (XLS. CSV.) PREFERIBLEMENTE INFORMACIÓN SOBRE ESTUDIANTES EN BOGOTA, DETALLADA.
		ADULTA ACOMPAÑANTE DE RUTA DA A CONOCER UNA SERIE DE IRREGULARIDADES QUE HA VENIDO DENUNCIANDO ANTE LAS EMPRESA QUE PRESTA EL SERVICIO SIN SER ESCUCHADA
		D.P CIUDADANA PRESENTA SOLICITUD RELACIONADA CON SU HIJO INFANTE DE 8 AÑOS ESTUDIANTE DE COLEGIO DISTRITAL, ENTRE OTROS, ENTREGA DE COMPLEMENTO ALIMENTARIO; DENUNCIA Y SOLICITA INVESTIGACIÓN POR MAL MANEJO NO ENTREGA -INCUMPLIMIENTO DE REFRIGERIOS
		QUEJA CONTRA DOCENTE POR PRESIÓN PSICOLÓGICA A ESTUDIANTE DE COLEGIO IED, LO CUAL OCASIONÓ ANSIEDAD A LA MENOR E INTENTO DE SUICIDIO
		CIUDADANO PONE EN CONOCIMIENTO QUE CONTRATISTA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN (QUIEN ASÍ SE IDENTIFICÓ) SACÓ UNOS MATERIALES PARA COLEGIO EN SU FERRETERIA, PERO NO LE CANCELÓ







GOBIERNO

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES ABRIL- 2023

Página 41 de 50

DERECHO DE PETICIO	N
--------------------	---

DENUNCIA SOBRE ESTABLECIMIENTO

SOLICITA INTERVENCIÓN DE TRAMO SECTOR LAS MARGARITAS ZONA_5.

DERECHO DE PETICIÓN

SECRETARÍA DISTRITAL

DE GOBIERNO

DERECHO DE PETICIÓN DE SOLICITUD DE COPAS Y DEMÁS ACTUACIONES QUE E REALIZARON EN LA DILIGENCIA DE SECUESTRE

DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE COPIAS DE TODO LO ACTUADO SOBRE EL EXPEDIENTE DE LA QUERELLA

DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INTERVENCIÓN Y MANTENIMIENTO A VIA BARRIO VALLADOLID.

SOLICITUD DE COPIAS DE PROCESO

INVASION DEL ESPACIO PUBLICO POR RESIDENTES

REVISIÓN DOCUMENTOS A SUBSANAR

DERECHO DE PETICIÓN ARTICULO 23 DE LA CN

DERECHO DE PETICIÓN AGRUPACIÓN RESIDENCIAL

SOLICITA EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS EN LA COMUNICACIÓN

SOLICITUD DE PAGOS ANTE COBROS COACTIVOS

DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN DE ORGANIZACIÓN POLÍTICA DECLARADA EN OPOSICIÓN. ART. 16 DE LA LEY 1909 DE 2018

DERECHO DE PETICIÓN ART. 23 DE LA C.P.C

SOLICITA INFORMACIÓN ACTUAL SOBRE SI SE ENCUENTRA EN PROCESO - ADELANTAR ACCIONES TENDIENTES A UBICACIÓN DE NUEVOS CENTROS PENITENCIARIOS ALEDAÑOS A CARCEL

DERECHO DE PETICIÓN- SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y COPIA DE DOCUMENTOS SOBRE PROCESO DE PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS DE LA LOCALIDAD DE SUMAPAZ.

DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INTERVENCIÓN SEGUIMIENTO AUDITORIA INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL PREVENTIVO PROYECTO DE REGALIAS VIAS TERCIARIAS LOCALIDAD DE SUMAPAZ.

DERECHO DE PETICIÓN- ALERTA CIUDADANA PROYECTO MEJORAMIENTO DE VIAS TERCIARIAS FINANCIADO CON RECURSOS DE REGALIAS.

RADICADO ORFEO VEEDURIA SOLICITA APOYO PARA SEGUIMIENTO A ENTIDADES PARA QUE DEN RESPUESTA A INQUIETUDES Y SE TOMEN MEDIDAS RESPECTO A LAS PROBLEMÁTICAS

Cra 8 No. 10 - 65 Código postal 111711 Tel: 381 3000 www.bogota.gov.co Info: Línea 195





Página 42 de 50

HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PRESUPUESTO QUE SE DEBE INVERTIR PARA LA REPARACIÓN Y RESTAURACIÓN DE BIENES DE LA CIUDAD AL SERVICIO PÚBLICO BIENES PRIVADOS BIENES PUBLICOS (VER ARCHIVO ADJUNTO)			
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PRESENTAN PETICIONES RELACIONADAS CON POBLACIÓN DE INFANCIA Y POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD			
	SOCIAL	SOLICITUD INFORMACIÓN OPERACIÓN PISCINA			
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN - SE SUMINISTRE COPIA DE ACTO ADMINISTRATIVO QUE DEFINE LA TABLA DE HONORARIOS PARA LOS CONTRATOS DE PERSONAS NATURALES DE LA ENTIDAD Y LAS ENTIDADES DEL SECTOR			
		SOLICITUD REMISIÓN DE TODOS LOS DECRETOS QUE TENGAN RELACION CON EL BRONX Y SU INTERVENCIÓN			
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL SOLICITA REALIZAR CAMPAÑA PEDAGOGICA VIAL EN EL SECTOR CON EL FIN DE EVITAR EL MAL PARQUEO EN VIA PUBLICA QUE SE VIENE PRESENTANDO DESDE HACE VARIOS MESES			
SALUD	SUBRED SUR	ORFEO USUARIO QUE DESEA VINCULARSE COMO VEEDOR EN SALUD PÚBLICA SE ACERCÓ A OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA DE CENTRO DE SALUD Y NO ENCONTRÓ A PERSONA ENCARGADA TAMPOCO LE DAN RAZON DE CUANDO ENCONTRARLO/LA PROBLEMATICA EN EL CENTRO DE SALUD			
	SUBRED SUR OCCIDENTE	PONEN EN CONOCIMIENTO QUE EN UPA BOSA CIUDADANO SE OFRECE A SACAR LAS CITAS QUE SON DIFICILES Y COBRA 40.000 PESOS			

Tabla No. 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/05/2023

La Tabla No 17 muestra que el asunto de algunas peticiones no corresponden al subtema "Veedurías ciudadanas", lo cual evidencia dificultades en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades; en ese sentido, se hace un llamado a las Entidades para que, en caso que se requiera capacitación a los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.





Página 43 de 50

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 18 se presenta dicho consolidado para el mes de marzo/20235:

			MARZO	2023			
SECTOR		CIFRAS		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS			
	ENTIDAD	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	Porcentaje cumplim. Decreto 371/2010	
GESTIÓN	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	5.799	5.799	N.A.	N.A.	100%	
PÚBLICA	Dpto. Administrativo del Servicio Civil Distrital	37	37	N.A.	N.A.	100%	
	Secretaría Distrital de Gobierno	1.450	1.450	N.A.	N.A.	100%	
GOBIERNO	Dpto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	250	250	N.A.	N.A.	100%	
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC	110	110	N.A.	N.A.	100%	

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 25 de abril de 2023.





Página 44 de 50

			MARZO	2023			
SECTOR	ENTIDAD	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	Porcentaje cumplim. Decreto 371/2010	
	Secretaría Distrital de Hacienda	2.555	2.628	N.A.	73	97,22%	
	U.A.E. de Catastro Distrital – UAECD	356	356	N.A.	N.A.	100%	
HACIENDA	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	152	152	N.A.	N.A.	100%	
	Lotería de Bogotá	38	38	N.A.	N.A.	100%	
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	608	608	N.A.	N.A.	100%	
	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	114	114	N.A.	N.A.	100%	
DESARROLLO ECONÓMICO,	Instituto para la Economía Social – IPES	818	818	N.A.	N.A.	100%	
INDUSTRIAL Y TURISMO	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	0	NO REPORTA		N.A.		
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	1	1	N.A.	N.A.	100%	
	Secretaría de Educación del Distrito	749	751	N.A.	2	99,73%	
EDUCACIÓN	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP	15	15	N.A.	N.A.	100%	
	Universidad Distrital	23	23	N.A.	N.A.	100%	
	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS	1	1	N.A.	N.A.	100%	
	Secretaría Distrital de Salud	2.266	2.266	N.A.	N.A.	100%	
SALUD	Sub Red Sur	711	711	N.A.	N.A.	100%	
	Sub Red Sur Occidente	863	866	N.A.	3	99,65%	
	Sub Red Centro Oriente	315	315	N.A.	N.A.	100%	
	Sub Red Norte	538	538	N.A.	N.A.	100%	







Página 45 de 50

		MARZO 2023					
	ENTIDAD	CIFRAS		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS			
SECTOR		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	Porcentaje cumplim. Decreto 371/2010	
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica – EGAT	1		NO REPORTA		N.A.	
	Capital Salud	117	5.136	N.A.	5.019	2,28%	
INTEGRACIÓN	Secretaría Distrital de Integración Social	4.457	4.457	N.A.	N.A.	100%	
INTEGRACIÓN SOCIAL	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	38	38	N.A.	N.A.	100%	
	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	242	243	N.A.	1	99,59%	
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	898	898	N.A.	N.A.	100%	
CULTURA	Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB	21	RECHAZADO POR LA VEEDURÍA		EEDURÍA	N.A.	
RECREACIÓN Y DEPORTE	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	93	93	N.A.	N.A.	100%	
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	82	82	N.A.	N.A.	100%	
	Instituto Distrital de las Artes – IDARTES	531	531	N.A.	N.A.	100%	
	Canal Capital	40	40	N.A.	N.A.	100%	
	Secretaría Distrital de Ambiente	1.996	1.998	N.A.	2	99,90%	
AMDIENTE	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER	24	24	N.A.	N.A.	100%	
AMBIENTE	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	141	147	N.A.	6	95,92%	
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	961	961	N.A.	N.A.	100%	
	Secretaría Distrital de Movilidad	18.605	48.313	N.A.	29.708	38,51%	
MOVILIDAD	Instituto de Desarrollo Urbano – IDU	1.268	1.268	N.A.	N.A.	100%	
	U.A.E de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	313	313	N.A.	N.A.	100%	

Cra 8 No. 10 - 65 Código postal 111711 Tel: 381 3000 www.bogota.gov.co Info: Línea 195





Página 46 de 50

		MARZO 2023				
		CIFRAS		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
SECTOR	ENTIDAD	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	Porcentaje cumplim. Decreto 371/2010
	Transmilenio S.A.	663	60.744	N.A.	60.081	1,09%
	Terminal de Transporte S.A.	145	145	N.A.	N.A.	100%
	Grúas y Patios	86		NO REPORTA		N.A.
	Metro de Bogotá S.A.	200	200	N.A.	N.A.	100%
	Secretaría Distrital del Hábitat	1.944	1.944	N.A.	N.A.	100%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	650	650	N.A.	N.A.	100%
	U.A.E. de Servicios Públicos – UAESP	262	262	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de Renovación Urbana – ERU	87	157	N.A.	70	55,41%
HÁBITAT	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAAB	174	89.364	N.A.	89.190	0,19%
	CODENSA	46	NO REPORTA			N.A.
	VANTI	10	NO REPORTA			N.A.
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A ETB - ESP	18	NO REPORTA			N.A.
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	305	RECHAZA	ADO POR LA VE	EDURÍA	N.A.
SEGURIDAD,	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	700	1.087	N.A.	387	64,40%
Y JUSTICIA	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	134	134	N.A.	N.A.	100%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	82	82	N.A.	N.A.	100%
ENTES DE	Concejo de Bogotá	149	149	N.A.	N.A.	100%
CONTROL	Veeduría Distrital	330	330	N.A.	N.A.	100%
	Personería de Bogotá	75	NO REPORTA		N.A.	
TOTAL		53.657	237.637	0	184.542	22,58%

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/05/2023 Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 23/04/2023







Página 47 de 50

De acuerdo con la información consolidada en la Tabla No 19, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, se observa que de las 60 entidades que deben reportar la información, siete (7) no presentaron el informe para el periodo en revisión (marzo 2023).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 53.657 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 237.637 peticiones lo cual muestra una diferencia de 184.542 peticiones ⁶, llegando a un cumplimiento del 22,58%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá Te Escucha el 22,58% 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 (0,19%), Transmilenio (1,09%), Capital Salud (2,28%), Secretaría Distrital de Movilidad (38,51%).

Así mismo, la Tabla No 19 muestra que siete (7) entidades no presentaron el informe para el periodo en revisión (marzo 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 Distrital de Calidad del Servicio correo ymorenor@alcaldiabogota.gov.co. Por otra parte, frente a las dudas relacionadas con el funcionamiento del Sistema de Gestión de Peticiones "Bogotá

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





Página 48 de 50

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, Familia, Urbanismo vivienda, Gobierno Local, Subsidios, Servicios públicos, Educación, Seguridad y Convivencia) se les invita a realizar una identificación de los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- ➤ A las 34 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.
- ➤ A las entidades que presentan incumplimiento/observaciones a sus respuestas evaluadas, se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá Te Escucha, enviado mensualmente a cada entidad.
- ➤ 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





Página 49 de 50

en revisión (marzo 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:

- o Capital Salud
- o Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB
- o Empres de Renovación Urbana-ERU
- o Jardín Botánico JBB
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Cultura
- o Secretaría Distrital de Hacienda
- o Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Subred Sur Occidente
- o 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":
 - o Caja de la Vivienda Popular -CVP
 - o Defensoría del Espacio Público
 - o Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal- IDPYBA
 - o Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON -
 - o Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
 - Metro de Bogotá S.A
 - Secretaría de Educación del Distrito
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
 - Secretaría Distrital de Gobierno
 - Secretaría Distrital de Hábitat
 - Secretaría Distrital de Hacienda
 - Secretaría Distrital de Integración Social
 - o Secretaría Distrital de la Mujer
 - Secretaría Distrital de Movilidad





Página 50 de 50

- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- Secretaría General
- o Sub Red Centro Oriente
- o Sur Red Norte
- o Sub Red Sur
- o Sur Red Sur Occidente
- o Transmilenio
- 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.

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

