



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES AGOSTO-
2023

Página 1 de 49

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES
AGOSTO - 2023**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. SEPTIEMBRE 2023

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
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	11
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	12
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS	14
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN	19
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA	26
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES	26
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	30
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	31
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	32
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	32
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	33
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	34
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	35
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	36
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	41
13.	RECOMENDACIONES	46

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES AGOSTO – 2023

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

incluyendo la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes, peticiones por sector, la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos 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 peticionario, 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.

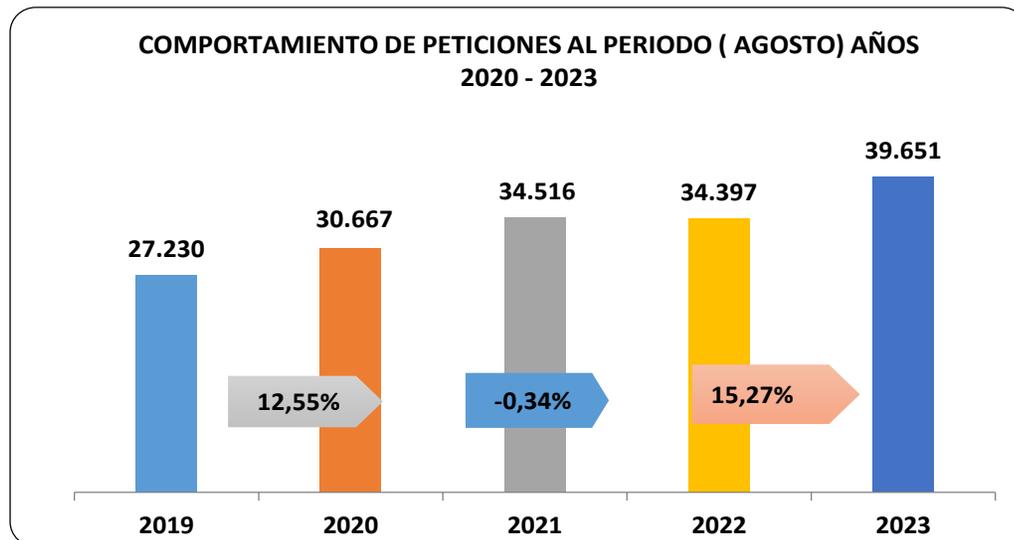
PERIODO	2020	2021	2022	2023	Diferencia 2023 - 2022		Diferencia frente al mes anterior	
					No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.829	29.617	32.803	49.651	16.848	51,36%	17.764	55,71%
Febrero	22.659	30.108	39.485	55.405	15.920	40,32%	5.754	11,59%
Marzo	24.896	38.990	50.868	53.657	2.789	5,48%	-1.748	-3,15%
Abril	27.791	32.933	35.965	40.883	7.950	24,14%	-12.774	-23,81%
Mayo	31.164	32.005	38.741	48.482	9.741	51,48%	7.599	18,59%
Junio	32.998	31.930	30.859	40.310	8.380	26,24%	-8.172	-16,86%
Julio	37.247	32.616	29.783	32.624	2.841	9,54%	-7.686	-19,07%
Agosto	30.667	34.516	34.397	39.651	5.135	14,88%	7.027	21,54%
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	360.663				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2020 a 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2023

En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se presentan las 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 agosto), permitiendo comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; estas muestran que en el mes de agosto se registraron 39.651 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, presentándose un aumento de 7.027 peticiones (21,54%) frente a las peticiones registradas el mes

anterior (julio), y un aumento de 5.135 peticiones (14,88%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (agosto de 2022).

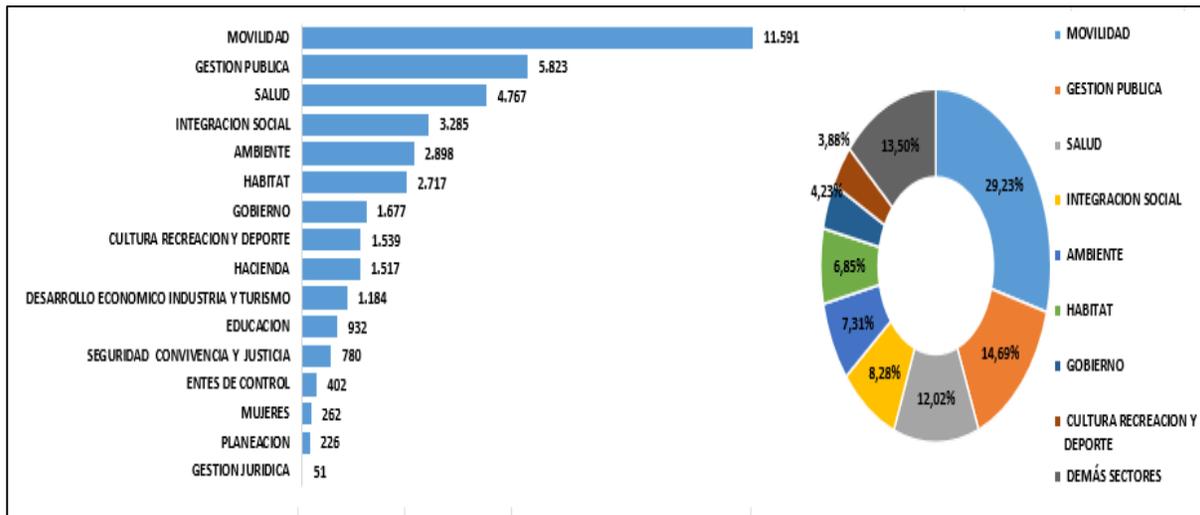


Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de agosto periodo 2019 a 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2023

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

En la Gráfica No 2, se presentan las cifras del registro de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, por sectores del Distrito Capital, en la cual se observa que los cinco (5) sectores con mayor registro en el mes de agosto son: Movilidad con 11.591 peticiones que representan el 29,23% del total registrado, Salud con 4.767 peticiones (12,02%), Integración Social con 3.285 peticiones (8,28%), Ambiente con 2.898 peticiones (7,31%) y Hábitat con 2.717 peticiones (6,85%), las cuales acumulan 25.258 peticiones y representan el 63,69% del total de las peticiones registradas en el mes de agosto 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 - agosto 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2023

Estas cifras, frente a las registradas el mes anterior (julio), muestran que el Sector Movilidad continúa siendo el sector con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha, teniendo en cuenta que, en ese mes, también se ubicó en la primera posición en cuanto al registro de peticiones; observándose un aumento en el porcentaje que representa este sector frente al total registrado en Bogotá Te Escucha, pasando del 18,40% en julio, a representar el 29,23% en agosto.

Por otra parte, se observa que estos mismos sectores (Movilidad, Salud, Integración Social, Ambiente, Hábitat), también se clasificaron en el mes anterior (julio) como los cinco sectores con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha, 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 en Bogotá Te Escucha en el mes de agosto, por entidad, el porcentaje que estas representan frente a su sector y frente al total de peticiones registradas:

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	9.322	80,42%	23,51%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	814	7,02%	2,05%
	TRANSMILENIO	658	5,68%	1,66%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	330	2,85%	0,83%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	221	1,91%	0,56%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	189	1,63%	0,48%
	GRÚAS Y PATIOS	57	0,49%	0,14%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		11.591	100,00%	29,23%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	5.797	99,55%	14,62%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	26	0,45%	0,07%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		5.823	100,00%	14,69%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2.165	45,42%	5,46%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	994	20,85%	2,51%
	SUBRED SUR	586	12,29%	1,48%
	SUBRED NORTE	554	11,62%	1,40%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	299	6,27%	0,75%
	CAPITAL SALUD EPS	165	3,46%	0,42%
	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA- EGAT	2	0,04%	0,01%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	2	0,04%	0,01%
TOTAL SECTOR SALUD		4.767	100,00%	12,02%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.239	98,60%	8,17%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	46	1,40%	0,12%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		3.285	100,00%	8,28%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.710	59,01%	4,31%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	995	34,33%	2,51%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	156	5,38%	0,39%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	37	1,28%	0,09%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.898	100,00%	7,31%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.481	54,51%	3,74%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-	557	20,50%	1,40%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP CVP	429	15,79%	1,08%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	135	4,97%	0,34%
	CODENSA	43	1,58%	0,11%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	34	1,25%	0,09%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	30	1,10%	0,08%
	VANTI	8	0,29%	0,02%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		2.717	100,00%	6,85%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.368	81,57%	3,45%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	233	13,89%	0,59%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	76	4,53%	0,19%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		1.677	100,00%	4,23%
CULTURA	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDR D	652	42,37%	1,64%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	423	27,49%	1,07%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	194	12,61%	0,49%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	105	6,82%	0,26%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	97	6,30%	0,24%
	CANAL CAPITAL	54	3,51%	0,14%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	14	0,91%	0,04%
TOTAL SECTOR CULTURA		1.539	100,00%	3,88%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	931	61,37%	2,35%
	DISTRITAL FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES-FONCEP	276	18,19%	0,70%
	U.A.E. CATASTRO	242	15,95%	0,61%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	68	4,48%	0,17%
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.517	100,00%	3,83%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	653	55,15%	1,65%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	518	43,75%	1,31%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	12	1,01%	0,03%
	AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGION	1	0,08%	0,00%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		1.184	100,00%	2,99%
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	804	86,27%	2,03%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	108	11,59%	0,27%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	20	2,15%	0,05%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		932	100,00%	2,35%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	693	88,85%	1,75%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	87	11,15%	0,22%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		780	100,00%	1,97%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	200	49,75%	0,50%
	CONCEJO DE BOGOTA	161	40,05%	0,41%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	41	10,20%	0,10%
TOTAL ENTES DE CONTROL		402	100,00%	1,01%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	262	100,00%	0,66%
TOTAL SECTOR MUJERES		262	100,00%	0,66%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	226	100,00%	0,57%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		226	100,00%	0,57%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	51	100,00%	0,13%
TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA		51	100,00%	0,13%
TOTAL GENERAL		39.651		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 01/09/2023

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 9.322 peticiones, que representan el 80,42% del total de peticiones registradas en su Sector y el 23,51% del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.239 peticiones que representan el 98,60% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,17% del total registrado.

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

- Secretaría Distrital de Salud con 2.165 peticiones, que representan el 45,42% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,46% del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha.
- Secretaría Distrital del Ambiente con 1.710 peticiones, que representan el 59,01% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,31% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.481 peticiones que representan el 54,51% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,74% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (julio), se observa que la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha. Por otra parte, se observa que estas mismas 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 julio 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	JULIO	AGOSTO	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	6.002	11.591	93,12%
GESTION PUBLICA	5.256	5.823	10,79%
SALUD	4.287	4.767	11,20%
INTEGRACION SOCIAL	3.142	3.285	4,55%
AMBIENTE	2.981	2.898	-2,78%
HABITAT	2.698	2.717	0,70%
GOBIERNO	1.831	1.677	-8,41%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.562	1.539	-1,47%
HACIENDA	1.273	1.517	19,17%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.267	1.184	-6,55%
EDUCACION	718	932	29,81%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	700	780	11,43%
ENTES DE CONTROL	403	402	-0,25%
MUJERES	245	262	6,94%
PLANEACION	183	226	23,50%
GESTION JURIDICA	76	51	-32,89%
TOTAL	32.624	39.651	21,54%

Tabla No 3. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2023

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 agosto con las registradas en el mes anterior (julio), la cual

muestra una variación de 21,54% (7.027 peticiones), observándose que diez (10) sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Movilidad el que presenta mayor aumento (93,12%). Por otra parte, cinco (5) sectores y los Entes de Control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el Sector Gestión Jurídica como el que presenta mayor disminución (-32,89%) en el porcentaje de peticiones registradas.

3.3. Gestión de respuesta por sectores

Seguidamente, en la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas³ en el mes de agosto 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 44.474 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 11.618 que representan el 26,12% del total de cierres efectuados en este mes en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se encuentra el Sector Integración Social con 7.043 cierres que representan el 15,84% del total de cierres efectuados en Bogotá Te Escucha en agosto.

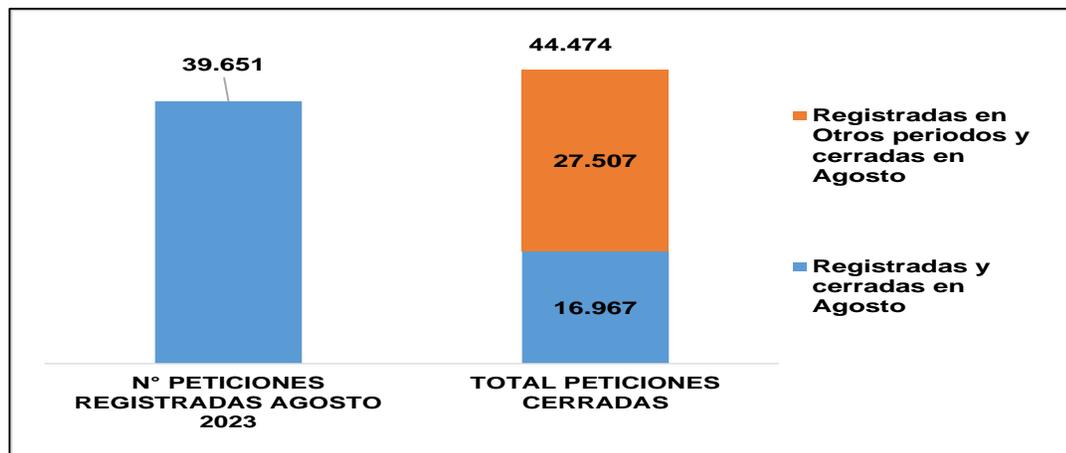
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS AGOSTO 2023	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS AGOSTO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	11.591	29,23%	3.553	8.065	11.618	26,12%
INTEGRACION SOCIAL	3.285	8,28%	1.646	5.397	7.043	15,84%
SALUD	4.767	12,02%	2.587	3.053	5.640	12,68%
HABITAT	2.717	6,85%	1.915	1.839	3.754	8,44%
HACIENDA	1.517	3,83%	608	3.119	3.727	8,38%
AMBIENTE	2.898	7,31%	1.397	1.580	2.977	6,69%
GOBIERNO	1.677	4,23%	1.568	1.116	2.684	6,03%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.184	2,99%	688	931	1.619	3,64%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.539	3,88%	1.000	612	1.612	3,62%
EDUCACION	932	2,35%	570	574	1.144	2,57%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	780	1,97%	527	542	1.069	2,40%
PLANEACION	226	0,57%	215	350	565	1,27%
ENTES DE CONTROL	402	1,01%	297	107	404	0,91%
GESTION PUBLICA	5.823	14,69%	195	118	313	0,70%
MUJERES	262	0,66%	176	80	256	0,58%
GESTION JURIDICA	51	0,13%	25	24	49	0,11%
TOTAL	39.651	100%	16.967	27.507	44.474	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 01/09/2023

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.

Seguidamente, en la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de agosto:



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2023

La Gráfica No 3 muestra que, de las 39.651 peticiones que ingresaron en el mes de agosto, se dio cierre a 16.967 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 22.684 peticiones, que representan el 57,20% del total registrado en el mes de agosto en Bogotá Te Escucha.

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

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	6.640	277
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	6	36
TOTAL	6.646	313

Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

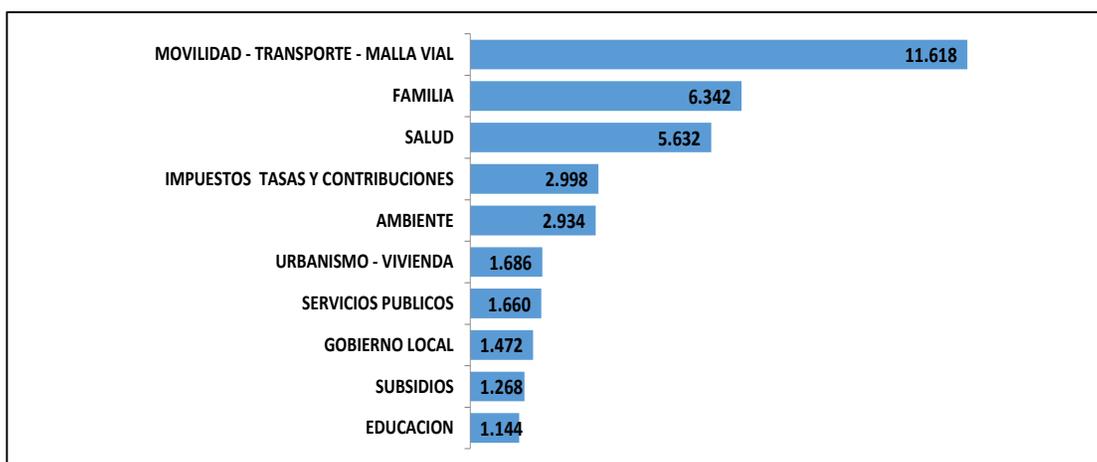
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2023

La Tabla No 5 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 6.646, adelantados en un alto porcentaje (99,90%) por la Secretaría

General. En cuanto a la gestión de respuesta, se emitieron 313 respuestas, de las cuales, el 88,49% fueron emitidas por la Secretaría General y el 11,50% por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

3.4. Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 44.474 respuestas emitidas en el mes de agosto 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 01/09/2023

La Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 36.754 peticiones (82,64% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto en Bogotá Te Escucha); dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en Bogotá Te Escucha con 11.618 peticiones que representan el 26,12% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se ubica el tema "Familia" con 6.342 peticiones que representan el 14,26% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (julio) 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, el cual presenta un aumento en el porcentaje, pasando del 17,33% en julio (del total de respuestas emitidas en el mes) al 26,12% del total de respuestas emitidas en agosto en Bogotá Te Escucha.

Por otra parte, la Gráfica No 4 muestra que nueve (9) de los temas identificados en la Gráfica No 4, también se clasificaron en el mes anterior (julio) en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en agosto ingresó el tema “Educación” desplazando fuera del TOP al tema “Seguridad y convivencia” que en agosto no se ubicó dentro de los diez (10) 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 agosto, 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	61	5	1.062	8.193	13	458	1.242	493	63	28	11.618	26,12%
FAMILIA	490	6	231	4.883	115	233	239	98	4	43	6.342	14,26%
SALUD	33	8	154	2.143	270	393	2.346	34	228	23	5.632	12,66%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	253	-	78	1.358	4	291	444	458	103	9	2.998	6,74%
AMBIENTE	16	3	274	2.141	1	13	83	394	2	7	2.934	6,60%
URBANISMO - VIVIENDA	40	7	68	1.359	10	30	65	42	65		1.686	3,79%
SERVICIOS PUBLICOS	41	11	519	689	9	212	140	18	6	15	1.660	3,73%
GOBIERNO LOCAL	28	12	680	510	1	173	51	11	3	3	1.472	3,31%
SUBSIDIOS	10		24	885	3	6	8	305	25	2	1.268	2,85%
EDUCACION	53	1	61	324	32	429	196	34	9	5	1.144	2,57%
OTROS TEMAS	185	54	2.087	4.330	50	265	156	509	60	24	7.720	17,36%
TOTAL GENERAL	1.210	107	5.238	26.815	508	2.503	4.970	2.396	568	159	44.474	100%

Tabla No 6. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2023

La Tabla No 6 muestra que la tipología con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 26.815 peticiones que representan el 60,29% del total de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha en el mes de agosto; en segunda

posición se ubica el “Reclamo” con 5.238 peticiones que representan el 11,77% del total de respuestas emitidas en agosto en Bogotá Te Escucha. Frente al mes anterior (julio) 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 8.193 peticiones que representan el 70,51% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto con este tema; y la segunda tipología en este tema es el “Reclamo” con 1.242 peticiones que representan el 10,69% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto con el tema “Movilidad, transporte y malla vial”.

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 agosto (Movilidad, Integración Social, Salud, Hábitat y Hacienda):

Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	2.802	24,12%
IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	1.384	11,91%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	1.021	8,79%
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	877	7,55%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	547	4,71%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	4.987	42,92%
TOTAL	11.618	100%

Tabla No 7. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2023

En el Sector, Movilidad el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 24,12% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubicó el subtema “Impugnación de comparendos” con el 11,91% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (julio), se observa variación en el subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” pasó de la segunda posición en julio, a ubicarse en agosto como el más reiterado en el Sector, desplazando al subtema “Impugnación de comparendos” a ubicarse como el segundo más reiterado en el Sector.

Sector Integración Social

En el Sector Integración Social, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía son “Ingreso mínimo garantizado” y “Enlace Social” que representan el 68,62% y el 4,96% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector. Frente al mes anterior (julio), no se observa variación en el subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que, este mismo subtema “Ingreso mínimo garantizado” también se posicionó como el más reiterado, observándose un leve aumento en el porcentaje que representa, que pasó del 62,84% en julio al 68,62% en agosto. Así mismo, se observa que, “Enlace Social” continúa siendo el segundo subtema más reiterado en el Sector Integración Social.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MINIMO GARANTIZADO	4.833	68,62%
ENLACE SOCIAL	349	4,96%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	289	4,10%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	271	3,85%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	198	2,81%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.103	15,66%
TOTAL	7.043	100%

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2023

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.128	20,00%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	478	8,48%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	260	4,61%
HISTORIA CLINICA	186	3,30%
B. AMBULATORIO C. EXTERNA GENERAL	180	3,19%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.408	2,56%
TOTAL	5.640	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2023

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en agosto es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 20,00% 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 8,48% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de agosto. Frente al mes anterior (julio) no se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “Ambulatorio medicina especializada” también se ubicó en esa misma posición; igualmente, el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” continúa ubicándose como el segundo más reiterado en este Sector.

Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	726	19,34%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	373	9,94%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	347	9,24%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS	214	5,70%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	201	5,35%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.893	50,43%
TOTAL	3.754	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2023

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” que representa el 19,34% 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 9,94% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (julio), el subtema “Acceso a vivienda” continúa siendo el más reiterado en el Sector; por otra parte, se observa variación en el segundo subtema más reiterado en este Sector, teniendo en cuenta que “Atención y servicio a la ciudadanía” pasó de la tercera posición en julio, a ubicarse en agosto como el segundo más reiterado en el Sector Hábitat.

Sector Hacienda

En el Sector Hacienda, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de agosto es “Recaudo tributario” con el 28,09% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Cartera tributaria” que representa el 19,53% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (julio) se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “Recaudo tributario” que en julio se ubicó en la segunda posición, paso a posicionarse en agosto como el más reiterado del Sector Hacienda, desplazando al subtema “Cartera tributaria” a ubicarse como el segundo más reiterado en este Sector.

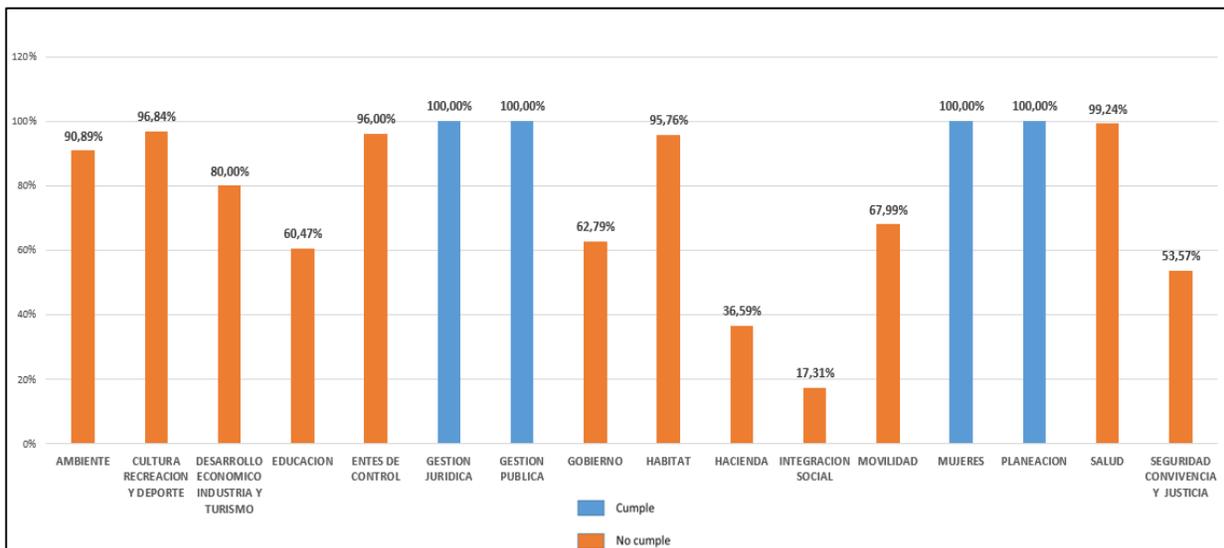
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
RECAUDO TRIBUTARIO	1.047	28,09%
CARTERA TRIBUTARIA	728	19,53%
ESTADO DE CUENTA DE IMPUESTOS	367	9,85%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	192	5,15%
LIQUIDACION VIGENCIA Y ANOS ANTERIORES IMPUESTOS DISTRITALES	147	3,94%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.246	33,43%
TOTAL	3.727	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Hacienda

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2023

3.5. Tiempos de gestión

A continuación (Gráficas No 5, 6, y 7) se presenta el análisis de gestión por sector, entidades y tipologías, de acuerdo con la normatividad vigente:

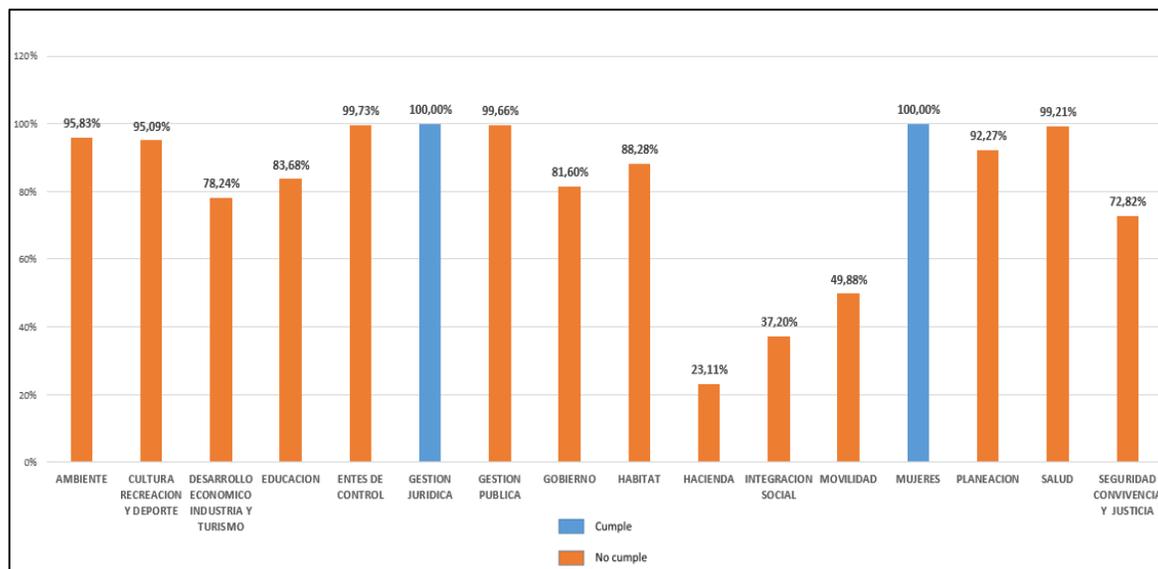


Gráfica No 5. Atención de peticiones en términos de Ley las tipologías Solicitud de Copia, Solicitud de Información

Fuente: Bogotá Te Escucha - generado 01/09/2023

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 tiempo

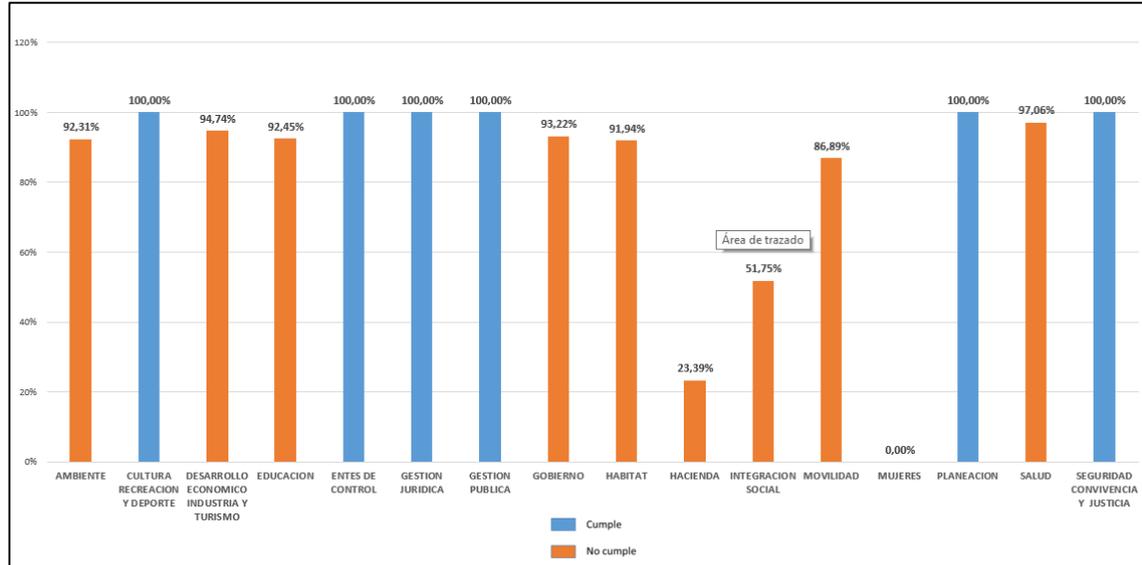
promedio de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley; observándose que, durante el mes de agosto, cuatro (4) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica, Gestión Pública, Mujeres, Planeación) dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas 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 01/09/2023

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 tiempo promedio de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley; la cual muestra que, durante el mes de agosto, 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.

Y 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 tiempo promedio de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley, la cual muestra que, durante el mes de agosto, 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.



Gráfica No 7. Atención de peticiones en términos de Ley tipología Consulta
Fuente: Bogotá Te Escucha - generado 01/09/2023

Con el fin de complementar la información presentada en las gráficas anteriores, a continuación, 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	91,7%	95,1%	N/A	93,8%
IDPYBA- INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	N/A	100,0%	99,2%	99,9%

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
JBB - JARDIN BOTANICO	100,0%	98,8%	100,0%	99,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	88,9%	93,0%	84,1%	91,8%
SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	100,0%	97,6%	N/A	97,6%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	100,0%	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%	90,6%	72,2%	89,7%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO				
AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGIÓN	N/A	N/A	N/A	N/A
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IPES- INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL	66,7%	45,1%	33,3%	45,1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	98,4%	100,0%	98,4%
SECTOR EDUCACIÓN				
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	N/A	84,2%	100,0%	86,4%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	95,9%	87,1%	59,5%	86,5%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	50,0%	61,0%	33,3%	60,1%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	99,2%	92,3%	98,6%
PERSONERÍA 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	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
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%	97,5%	100,0%	97,7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	90,2%	80,3%	59,0%	80,1%
SECTOR HÁBITAT				
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	84,2%	59,7%	33,3%	60,1%
CODENSA	85,7%	77,6%	0,0%	77,5%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTITALDEL HÁBITAT	100,0%	97,1%	97,1%	97,1%

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
UAESP-U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS	87,5%	85,9%	100,0%	86,0%
VANTI	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
SECTOR HACIENDA				
U.A. E CATASTRO DISTRITAL	100,0%	100,0%	97,1%	99,7%
FONCEP- FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	80,0%	98,1%	94,8%	95,7%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	15,7%	11,5%	23,3%	14,1%
INTEGRACIÓN SOCIAL				
IDIPRON - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	51,8%	36,6%	15,7%	37,4%
SECTOR MOVILIDAD				
GRUAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDU- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-	74,1%	63,5%	53,9%	61,1%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
METRO DE BOGOTA S.A.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	87,5%	40,5%	75,8%	40,9%
TRANSMILENIO	100,0%	99,7%	100,0%	99,7%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	100,0%	98,0%	100,0%	98,4%
SECTOR MUJERES				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	N.A	100,0%	100,0%	100,0%
SECTOR PLANEACIÓN				

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 PLANEACIÓN	100,0%	92,3%	100,0%	92,4%
SECTOR SALUD				
CAPITAL SALUD EPS	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
EGAT-ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA	100,0%	100,0%	0,0%	87,5%
IDCBIS - INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	95,2%	97,6%	100,0%	97,7%
SUBRED CENTRO ORIENTE	100,0%	99,0%	80,0%	98,8%
SUBRED NORTE	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED SUR	N/A	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%	71,2%	53,6%	71,0%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS	N/A	86,0%	N/A	86,0%
TOTAL GENERAL	58,7%	66,4%	71,7%	66,5%

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 01/09/2023

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de agosto, veintiún (21) entidades del Distrito Capital y dos (2) Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías, y una entidad no emitió respuestas en el periodo. 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

A continuación, en la Tabla No 13 se presenta el seguimiento a las peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, la cual muestra que con corte a 31 de agosto se encuentran 25.590 peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta), siendo la Secretaría Distrital de Hacienda la entidad con mayor número de peticiones vencidas, las cuales representan el 35% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se encuentra Secretaría Distrital de Movilidad con el 31% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	9.068	35%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	8.036	31%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	4.828	19%
INSTITUTO DISTRITAL DE DESARROLLO URBANO -IDU	771	3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	590	2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	538	2%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	354	1%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	298	1%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	204	1%
U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS UAESP	202	1%
OTRAS ENTIDADES	701	2%
TOTAL	25.590	100%

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 01/09/2023

Frente al mes anterior, la Tabla No 13 muestra que la Secretaría Distrital de Hacienda, que en julio se ubicó en la segunda posición, pasó a ubicarse en agosto como la entidad con mayor número de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha en el Distrito Capital. Por otra parte, se observa que nueve (9) de las 10 entidades relacionadas en la Tabla No 13, también se clasificaron en el mes anterior (corte 31 julio) en el TOP de las 10 entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta).

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 en agosto 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	
44.474	1.523	1.417	106	1.413	110	1.419	104	1.304	219	1.249	274	287
		93,04%	6,96%	92,78%	7,22%	93,17%	6,83%	85,62%	14,38%	82,01%	17,99%	19,00%

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 01/09/2023

La población corresponde a 44.474 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de agosto; de estas, se tomó una muestra de 1.523 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.417 respuestas evaluadas (93,04%) cumplen con el criterio de "Coherencia", 1.413 respuestas (92,78%) cumplen con el criterio de "Claridad", 1.419 respuestas (93,17%) cumplen con el criterio de "Calidez", 1.304 respuestas (85,62%) cumplen con la "Oportunidad"; el 82,01% (1.249) respuestas cumplen con el "Manejo del Sistema", concluyéndose que el 19% (287 respuestas) presentan incumplimiento.

A fin de complementar la información presentada en la Tabla No14, 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 agosto 2023), de cada una de las entidades distritales:

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

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

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

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

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

ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	32	27	84%	16%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	32	22	69%	31%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	32	20	63%	38%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	31	19	61%	39%
U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	27	14	52%	48%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	32	16	50%	50%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	30	14	47%	53%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	26	12	46%	54%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	31	13	42%	58%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	32	13	41%	59%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	32	13	41%	59%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	32	11	34%	66%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	32	10	31%	69%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	30	8	27%	73%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	32	8	25%	75%
CODENSA	26	6	23%	77%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	27	6	22%	78%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	32	7	22%	78%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	17	3	18%	82%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	12	2	17%	83%
IDRD - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	31	5	16%	84%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	26	4	15%	85%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	26	4	15%	85%
CANAL CAPITAL	17	2	12%	88%
PERSONERÍA DE BOGOTA	27	3	11%	89%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	29	3	10%	90%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL- IDPYBA	31	3	10%	90%
SUBRED SUR OCCIDENTE	31	3	10%	90%
TRANSMILENIO	31	3	10%	90%

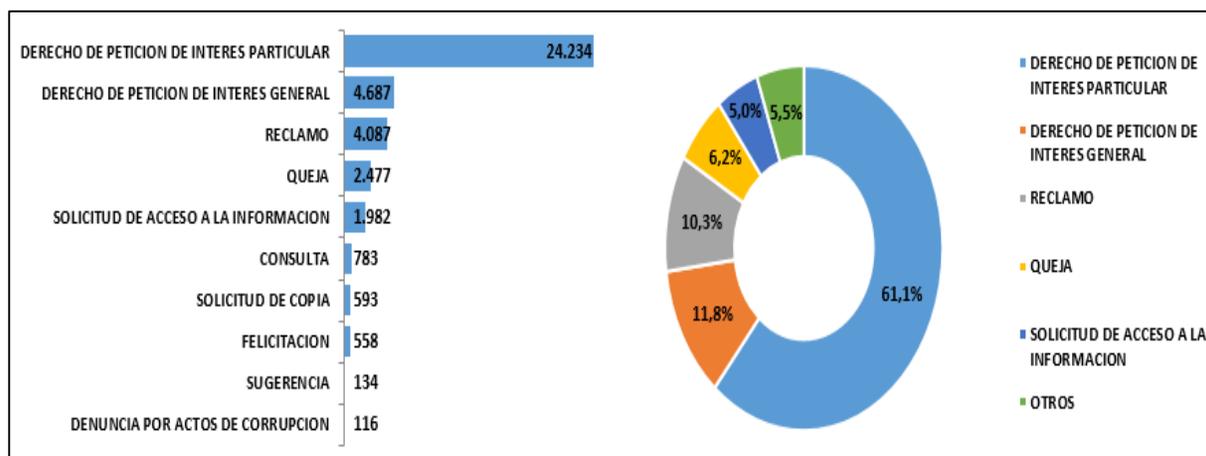
ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
IDIGER - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	22	2	9%	91%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	25	2	8%	92%
JBB - JARDIN BOTANICO	29	2	7%	93%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	31	2	6%	94%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	32	2	6%	94%
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	17	1	6%	94%
IDPC - INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	22	1	5%	95%
DEPTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	29	1	3%	97%
CAPITAL SALUD EPS	29	0	0%	100%
U.A.E CATASTRO DISTRITAL	30	0	0%	100%
CONCEJO DE BOGOTÁ	26	0	0%	100%
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	2	0	0%	100%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	17	0	0%	100%
FONCEP - FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	25	0	0%	100%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	23	0	0%	100%
GAS NATURAL	20	0	0%	100%
GRUAS Y PATIOS	23	0	0%	100%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	30	0	0%	100%
IDCBIS- INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA INNOVACIÓN EN SALUD	3	0	0%	100%
IDIPRON - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	23	0	0%	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	8	0	0%	100%
LOTERIA DE BOGOTÁ	22	0	0%	100%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	28	0	0%	100%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	11	0	0%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	27	0	0%	100%
SECRETARÍA GENERAL	29	0	0%	100%
SUBRED CENTRO ORIENTE	30	0	0%	100%
SUBRED NORTE	31	0	0%	100%

ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
SUBRED SUR	31	0	0%	100%
VEEDURÍA DISTRITAL	22	0	0%	100%

Tabla No 15. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá Te Escucha – cerradas agosto 2023
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2023

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 8 se muestran las peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de agosto, clasificadas 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 01/09/2023

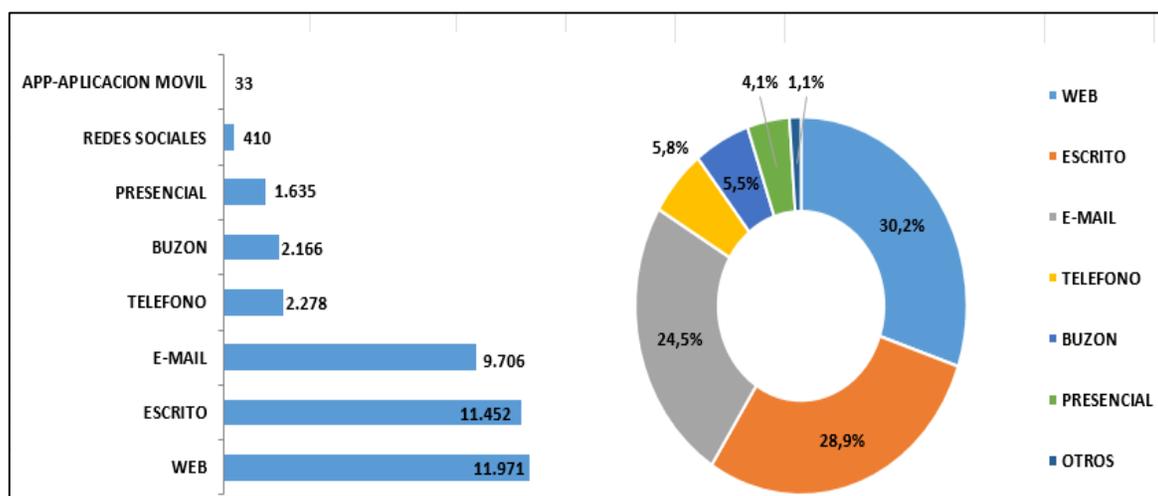
La Gráfica No 8 muestra que, del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de agosto, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 24.234 peticiones, que representan el 61,1% del total registrado en el mes en Bogotá Te Escucha; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía es el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.687 peticiones que representan el 11,8% del total registrado en el mes en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (julio) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, observándose un aumento en el porcentaje que representa frente al total registrado, teniendo en cuenta que pasó del

55,1% en julio al 61,1% en agosto. Igualmente, el “Derecho de Petición de interés general” continúa ubicándose como la segunda tipología más utilizada para interponer peticiones.

5. CANALES DE INTERACCIÓN

En la Gráfica No 9 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en agosto en Bogotá Te Escucha, clasificadas por 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 01/09/2023

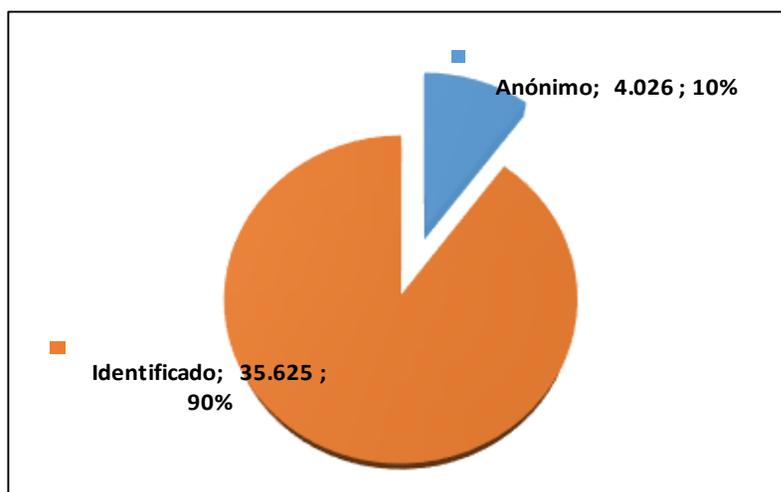
La Gráfica No 9 permite observar que en el mes de agosto el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Web” con 11.971 peticiones, que representan el 30,2% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 11.452 peticiones (28,9% del total registrado).

Frente al mes anterior (julio) se observa que el canal “Web” continúa siendo el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, observándose una disminución en el porcentaje que representa, que pasó del 35,0% en julio al 30,2% en agosto. Por otra parte, se observa que el canal “Escrito” que en julio se ubicó en la tercera posición, pasó a ubicarse en agosto como el segundo más utilizado, observándose un aumento importante en el porcentaje que representa (18,3% en julio al 28,9% en agosto). A su vez, el canal “Web” presenta una disminución en el porcentaje que representa

(28,4% en julio al 24,5% en agosto) que lo llevo a desplazarse a la tercera posición en cuanto a su utilización por parte la ciudadanía.

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

A continuación, en la Gráfica No 10 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en el mes de agosto en Bogotá Te Escucha, clasificadas por la calidad del peticionario:

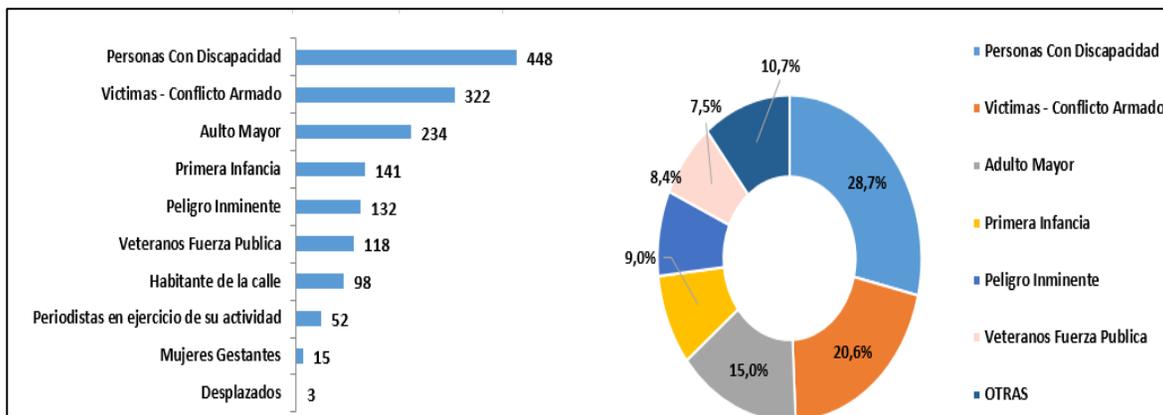


Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2023

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones registradas en agosto, 35.625 fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, que representan el 90% del total de peticiones registradas, y 4.026 peticiones (10% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (julio) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (90%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá Te Escucha.

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 01/09/2023

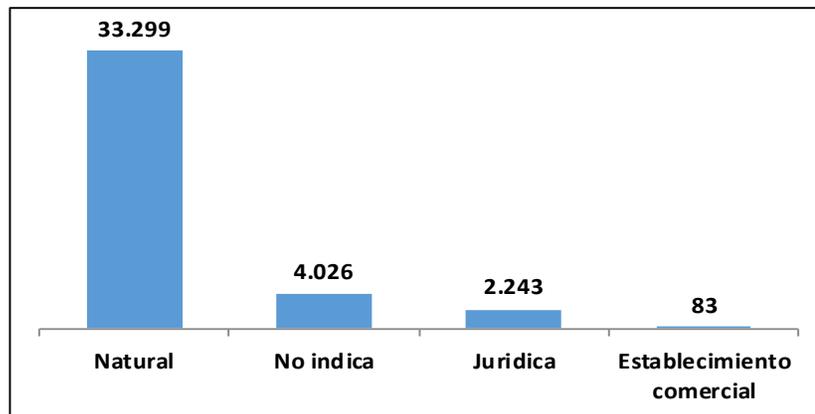
La Gráfica No 11 muestra que, del total de peticiones registradas en agosto en Bogotá Te Escucha, en 1.563 peticiones (3,94% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas con discapacidad, víctimas de conflicto armado, adulto mayor, primera infancia, peligro inminente, veteranos fuerza pública, habitante de calle, periodistas en ejercicio de su actividad, mujeres gestantes, desplazados); de las cuales, la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (28,7% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con el 20,6% 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 (julio), 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 con mayor registro en Bogotá Te Escucha; igualmente, 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

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 agosto 33.299 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 83,98% del total registrado; 2.243 peticiones (5,66%) registraron como personas jurídicas, 83 peticiones (0,21%) como establecimiento comercial; y en 4.026 peticiones (10,15%) no se reporta esta información. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (julio), no se

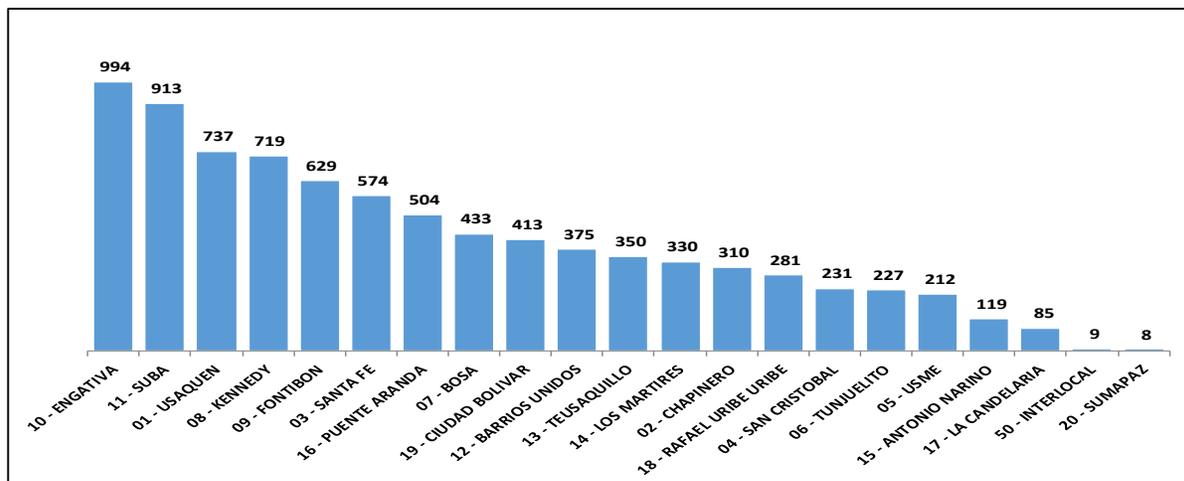
observa variación en cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que “Personas naturales” continúa siendo la condición de peticionario con mayor registro en Bogotá Te Escucha.



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2023

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 01/09/2023

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; la cual muestra que en el mes de agosto, en 8.453 peticiones (21,3% del total registrado en el mes) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición, siendo las localidades de Engativá, Suba y Usaquén las que tienen más peticiones con 994, 913, y 737 respectivamente, las cuales representan el 31,28% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de agosto.

Frente al mes anterior (julio), se observa que, las localidades Engativá y Suba, continúan ubicándose 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. Se destaca 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 estas tres localidades:

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10-ENGATIVA	CONTRAVENCIONES	201
	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	103
	IMPUESTOS DISTRITALES	79
11-SUBA	IMPUESTOS DISTRITALES	137
	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	102
	CONTRAVENCIONES	93
01-USAQUEN	IMPUESTOS DISTRITALES	258
	CONTRAVENCIONES	92
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	59

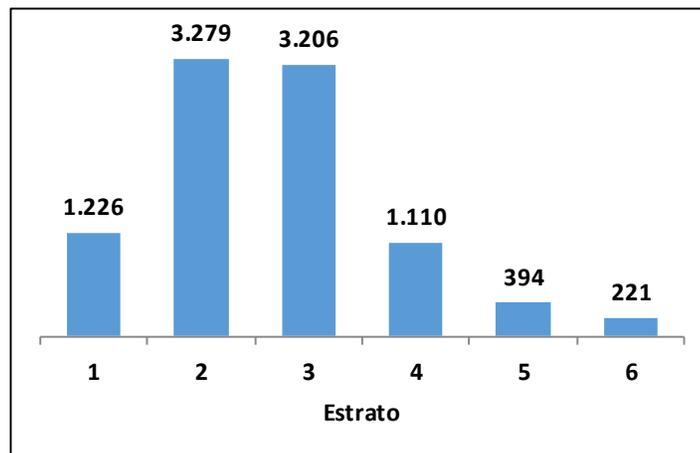
Tabla No. 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2023

La Tabla No 16 permite concluir que los temas “Contravenciones” e “Impuestos distritales” son transversales en las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía.

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

En la Gráfica No 14 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de agosto se registraron 9.436 peticiones que incluyeron esta variable, las

cuales representan el 23,8% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (3.279 peticionarios) que representan el 34,7% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de agosto; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 3” con 3.206 peticiones que representan el 34,0% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes.



Gráfica No 14. Participación por estrato socioeconómico

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2023

Frente al mes anterior (julio) no se observa variación en el estrato con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que, el “Estrato 2”, en julio también se ubicó en la primera posición, en cuanto a su registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones.

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 agosto en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 74 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIEGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO -IDIGER	REF DERECHO DE PETICIÓN ART 23-CP. ASUNTO LGBTIQ
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTÁ	VEEDURIA CIUDADANA ALLEGA CORREO PARA CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES - DERECHO DE PETICIÓN RESPONSABILIDADES Y ALCANCE SEGUIMIENTO ACUERDO 790 CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA INSTALACIÓN TOTEM DE SEÑALIZACIÓN E INFORMACIÓN HISTÓRICA
		QUIERE CONFIRMAR SI PUEDEN INSTALAR LOS TOTEM ESTE AÑO POR TEMA DE RECURSOS 2023, Y OTRAS PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL TEMA
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN ADJUNTA DOCUMENTO CORRESPONDIENTE
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	SOLICITUD ACTUALIZACIÓN TELEFONOS ENTIDADES Y JUZGADOS DEL DISTRITO DE BOGOTÁ
		DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN - CANTIDA DE CONTRATISTAS EN LA ENTIDAD
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN - CANTIDA DE CONTRATISTAS EN LA ENTIDAD
	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN - CANTIDA DE CONTRATISTAS EN LA ENTIDAD
GOBIERNO	SECRETARIA DE GOBIERNO	SOLICITUD COORDINACIÓN FUERZA POLICIAL REQUERIDA PARA INTERVENCIÓN POLIGONO SANTACECILIA PARTE ALTA
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	PROTECTORES DE LOS INTERESES DE LOS CIUDADANOS REALIZAN SOLICITUDES.
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	SALARIOS Y ASESORES BOGOTÁ - DESENTRALIZADAS
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS ECONÓMICOS ASIGNADOS A LAS ZONAS DE EMPRENDIMIENTO Y ACTIVACIÓN DE FREESTYLE EN EL MARCO DEL FESTIVAL HIP HOP AL PARQUE
		IDARTES Y SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA DE BOGOTÁ.
		SOLICITUD ACLARACIÓN SOBRE USO DE IMPLEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL EN INVITACIÓN PÚBLICA

CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	DENUNCIA CIVICA
		PREGUNTAS SOBRE IMAGEN DE LOS FESTIVALES AL PARQUE QUE VIENEN PARA EL AÑO 2023
		DERECHO DE PETICIÓN - INVESTIGACIÓN SOBRE INNOVACIÓN PÚBLICA Y LABORATORIOS DE INNOVACIÓN EN EL DISTRITO DE BOGOTA
		DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE EL CORREDOR DE LA 26 EN LA CIUDAD DE BOGOTA
		DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE EVENTOS DESARROLLADOS EN INSTALACION EN PARQUE METROPOLITANO, EN EL MARCO DE LAS BECAS ESTIMULOS A LA CULTURA DEL DISTRITO DE BOGOTA.
		ENTIDADES DEL ESTADO COLOMBIANO OMITEN SU RESPONSABILIDAD DE CONTROLAR EXPENDIO DE SUSTANCIAS ALUCINOGENAS
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	RADICADO ORFEO VEEDURÍA NO 20232200068632 ASUNTO DERECHO PETICIÓN - SOLICITUD AUDITORÍA
		QUEJA POR LA MALA ADMINISTRACIÓN DE PRESIDENTE DE JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL
		QUEJA ANTE EX DIGNATARIO DE JUNTA DE ACCION COMUNAL
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL DE BIENESTAR Y PROTECCIÓN ANIMAL- IDPYBA	DERECHO DE PETICIÓN
		AGOTAMIENTO DEL REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD CONFORME AL ARTICULO 8 DE LA LEY 393 DE 1997 Y SUGERENCIAS VEEDURIA CIUDADANA
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO- IDT	SOLICITA INFORMACIÓN TOUR DISTRITO GRAFFITI
		SOLICITA RECORRIDO POR DISTRITO GRAFFITI
		SOLICITUD DE INFORMACIÓN - RELACIONADA CON ALQUILER DE APTO PARA TURISMO EN LA PAGINAS DE AIRBNB
		QUEJA CONTRA EL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO
		DERECHO DE PETICIÓN - INVESTIGACIÓN SOBRE INNOVACIÓN PÚBLICA Y LABORATORIOS DE INNOVACIÓN EN EL DISTRITO DE BOGOTA
		OFRECE PRODUCTOS TURISTICOS FRUTO DE SU EMPRENDIMIENTO DENTRO DEL TURISMO DE BIENESTAR Y NATURALEZA RESPONSABLE CON EL MEDIO AMBIENTE Y LAS COMUNIDADES (TURISMO RE)
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO- IDT	OFRECE PRODUCTOS TURISTICOS FRUTO DE SU EMPRENDIMIENTO DENTRO DEL TURISMO DE BIENESTAR Y NATURALEZA RESPONSABLE CON EL MEDIO AMBIENTE Y LAS COMUNIDADES (TURISMO RE)

		<p>SOLICITA APOYO CON EL ENVIO DE 50 UNIDADES DE MAPAS TURISTICOS PARA HOTEL</p> <p>SOLICITA LE FACILITEN O VENDAN UNAS COPIAS DE MAPAS DE BOGOTA ACTUALES Y ANTIGUOS EN FORMATO DE POSTER, EN UN BROCHURE DE TURISMO</p> <p>EXPONE SITUACIONES PRESENTADAS EN VIAJE A LA ISLA DE SAN ANDRÉS</p> <p>DERECHO DE PETICIÓN - INFORMACIÓN SOBRE REGISTRO RNT PARA PERSONAS NATURALES</p> <p>FACULTAD DE ARQUITECTURA DE UNIVERSIDAD EN BOGOTA REALIZARÁ CONFERENCIA DE ESCUELAS Y FACULTADES DE ARQUITECTURA Y BUSCA PATROCINADOR PARA EL CIERRE</p>
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	<p>RADICADO ORFEO VEEDURÍA NO 20232200055862 ASUNTO DERECHO DE PETICIÓN</p> <p>RADICADO ORFEO VEEDURÍA NO 20232200056502 ASUNTO REMITE PROBABLE CORRUPCIÓN POR CONTRATISTA NO IDENTIFICADO EN OBRAS PUBLICAS</p>
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	ENVIAN COPIA DEL ASUNTO PARA ANALISIS, SEGUIMIENTO, CONTROL Y DEMAS FINES PERTINENTES E INFORMAN FECHA PARA CITACION A REUNION
MOVILIDAD	METRO DE BOGOTA S.A.	TRASLADO DE SOLICITUD DE INVITAR A VEEDURÍA A LAS MESAS TÉCNICAS QUE TIENE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA Y LA ALCALDÍA DE BOGOTÁ YA QUE NO SE ESTÁN TENIENDO EN CUENTA
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	PREGUNTA SI EN LA ALCALDIA DE KENNEDY ESTÁN RECIBIENDO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA TRABAJAR Y TOCA LLEVAR HOJA DE VIDA
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	<p>RECLAMACIÓN POR CURSOS DE INGLES - CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA ENSEÑANZA DEL IDIOMA INGLES FIRMADOS CON LA SED</p> <p>QUEJA-ACOMPañAMIENTO Y SEGUIMIENTO A COLEGIO - RUTA PARA LOS CASOS DE ACOSO ESCOLAR.</p> <p>PROGENITOR DE MENORES DE 12 YE 6 AÑOS DE EDAD RADICA QUEJA</p> <p>REMISIÓN SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS DEL SENA EN LOS COLEGIOS DISTRITALES</p>
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	<p>PRESENTA QUEJA ANTE COLEGIO YA QUE SE PRESENTAN COSAS RARAS</p> <p>DERECHO DE PETICIÓN RECLAMO ANTE NOVEDAD DE COLEGIO</p>

		SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA INVESTIGACIÓN DOCTORAL SOBRE DOCENTES
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	CORRUPCIÓN EN RADICACION DE DOCUMENTOS - EN ALCALDÍA LOCAL ESTIKER DE RADICACION SALE MUY BORROSO- SE PRESTA PARA FRAUDES
		SOLICITUD PERMISO DE RUIDO TRABAJO NOCTURNO
		SINPROC NO. 372721 - TRASLADO DE DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE OBRA EN ABANDONO
		SOLICITUD RELACIONADA CON ORDEN DE JUEZ AUDIENCIA DE PACTO DE CUMPLIMIENTO VISITA EN PROCURA DE DETERMINAR SI EXISTE SITUACION GRAVE.
		RADICADO ORFEO VEEDURÍA NO 20232200067912 ASUNTO DERECHO DE PETICIÓN CUANTOS OPERATIVOS HA REALIZADO ESTA ADMINISTRACION DE VIGILANCIA Y CONTROL DE ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO QUE FUNCIONA A PUERTA CERRADA
		REMITE COPIA SOLICITUD REITERATIVA PARA REUNIÓN POR FILTRACIÓN DE INFORMACIÓN DIFERENTES SECRETARÍAS
		PETICIONARIO SOLICITA APOYO EN MANEJO DE HABITANTES DE CALLE MANEJO DE ANDENES VERIFICACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A OBRAS METRO DE BOGOTA VERIFICACIÓN DE ESTADO ALREDEDORES DE CONJUNTO
		DERECHO DE PETICIÓN
		DERECHO DE PETICIÓN EN CONTRA DE LA LEY SECA
		ADMINISTRADORA EDIFICIO CONDOMINIO MANIFIESTA DESCUIDO Y FALTA DE MANTENIMIENTO EN PARQUE POR PARTE DE LA ALCALDIA LOCAL DE SANTA FE
		RADICADO ORFEO VEEDURÍA NO 20232200071052 ASUNTO SOLICITUD COORDINACIÓN FUERZA POLICIAL REQUERIDA PARA INTERVENCIÓN POLIGONO
		PETICIÓN SDQS – SDA
		CIUDADANA INTERPONE QUEJA YA QUE LE GRAFITIARON SU VIVIENDA SOLICITA QUE LE BRINDEN SOLUCION INMEDIATA PORQUE ESTÁ SIENDO AFECTADA.
		REMISIÓN SOLICITUD EMBAJADA EN COLOMBIA
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	ADMINISTRADORA DE EDIFICIO MANIFIESTA SITUACIÓN PRESENTADA CON TRÁMITE PARA OBTENER LA REPRESENTACION LEGAL, SOLICITA PRONTA RESPUESTA
		DERECHO DE PETICIÓN - INFORMACIÓN

		DERECHO DE PETICIÓN SOLICITA INTERVENCIÓN Y APOYO PARA VECINO HABITANTE DE LA COMUNIDAD QUE TIENE UN PROBLEMA PSICOLÓGICO
		SOLICITUD INTERVENCIÓN ANTE ENTIDADES APOYO DE GESTIÓN
		SOLICITA VERIFICAR SI ARREGLOS CORRESPONDEN A ADECUACIONES LOCATIVAS QUE NO REQUIEREN TRÁMITES, POSIBLES DE REALIZAR EN UN INMUEBLE
		ORFEO 202306010145872 CONTROL DE VECTORES
		CIUDADANO BAJO VEEDURIA CIUDADANA REFIERE, QUE SE LE HA RESTRINGIDO NGRESO A INSTALACIONES ALCALDIA LOCAL POR SER CANDIDATO DE EDIL O CONSEJO LOCAL.
		PETICIÓN ANÓNIMA - SOBRE TRACTOMULAS QUE DESDE 5:30 AM INTERFIEREN CON LA TRANQUILIDAD DE LOS RESIDENTES
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DE COPIA DE TODAS LAS COTIZACIONES PRESENTADAS DE EVENTO
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	DERECHO DE PETICIÓN - INVESTIGACIÓN SOBRE INNOVACIÓN PÚBLICA Y LABORATORIOS DE INNOVACIÓN EN EL DISTRITO DE BOGOTÁ

Tabla No. 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2023

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.

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 julio/2023⁵:

SECTOR	ENTIDAD	jul-23				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	5.241	5.241	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Administrativo del Servicio Civil	15	15	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.243	1.243	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	226	226	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC	93	93	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	974	1.005	N.A.	31	96,92%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD	449	449	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	348	348	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	60	60	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	245	245	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	785	785	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	480	480	N.A.	N.A.	100,00%

⁵ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 23 de agosto de 2023.

SECTOR	ENTIDAD	jul-23				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	1	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	7	7	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	634	634	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	14	RECHAZADO POR LA VEEDURÍA DISTRITAL			
	Universidad Distrital	52	52	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	1	1	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	1.983	1.983	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	535	535	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	766	770	N.A.	4	99,48%
	Sub Red Centro Oriente	329	329	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	558	558	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	2	2	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	113	4.383	N.A.	4.270	2,58%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.108	3.108	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	34	34	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	138	138	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRDR	573	573	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	13	26	N.A.	13	50,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	86	86	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	70	70	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	359	359	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	jul-23				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
	Canal Capital	28	28	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.589	1.602	N.A.	13	99,19%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	17	17	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	108	111	N.A.	3	97,30%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	984	984	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	3.960	25.035	N.A.	21.075	15,82%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	784	784	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	196	196	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	510	50.003	N.A.	49.493	1,02%
	Terminal de Transporte S.A.	305	305	N.A.	N.A.	100,00%
	Grúas y Patios	75	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	172	172	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.639	1.765	N.A.	126	92,86%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	491	491	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	402	402	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	165	165	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAAB	222	75.465	N.A.	75.243	0,29%
	CODENSA	34	NO REPORTA			
	VANTI	14	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	14	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	183	183	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	jul-23				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	629	925	N.A.	296	68,00%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	89	89	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	76	76	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	140	140	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	210	210	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	53	NO REPORTA			
TOTAL		32.624	182.986	0	150.567	17,83%

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/09/2023
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 21/09/2023

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, seis (6) no presentaron el informe para el periodo en revisión (julio 2023).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 32.624 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 182.986 peticiones lo cual muestra una diferencia de 150.567 peticiones⁶, llegando a un cumplimiento del 17,83%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá Te Escucha el 17,83% 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 (0,29%), Transmilenio (1,02%),

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.

Capital Salud (2,58%), Secretaría Distrital de Movilidad (15,82%), Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB (50%)

Por otra parte, la Tabla No 19 muestra que seis (6) entidades no presentaron el informe para el periodo en revisión (julio 2023): Agencia de promoción de inversión extranjera de Bogotá Región, Grúas y Patios, CODENSA, Vanti, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB – ESP, Personería de Bogotá. Hay que mencionar que estas seis (6) entidades tampoco presentaron el informe de cumplimiento del Decreto 371/2010 en el mes anterior (mayo 2023).

13. RECOMENDACIONES

- A las entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de agosto un número importante de peticiones en trámite en Bogotá Te Escucha, se les recuerda 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 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, Familia, Salud, Impuestos, tasas y contribuciones, Ambiente, Urbanismo - vivienda, Servicios públicos, Gobierno Local, Subsidios, Educación) 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 21 entidades/y los Entes de Control que presentaron gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de agosto, 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 y se les recuerda la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del Art. 39 de la Ley 1952 de 2019⁷.
- 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.
- En cuanto 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, 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 (julio 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
- Jardín Botánico - JBB

⁷ Art. 39 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.”

- Orquesta Filarmónica de Bogotá
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Subred Sur Occidente
- Transmilenio

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

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

- Caja de la Vivienda Popular -CVP
- Defensoría del Espacio Público
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de las Artes-IDARTES
- Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud
- Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal-IDPYBA
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- Secretaría General
- Secretaría Jurídica Distrital
- Sub Red Centro Oriente
- Sub Red Norte
- Sub Red Sur

- Sub Red Sur Occidente
- Transmilenio

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