



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES
SEPTIEMBRE- 2023

Página 1 de 51

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. OCTUBRE 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	25
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.....	33
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	34
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	35
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	36
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	37
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	42
13.	RECOMENDACIONES	47

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES SEPTIEMBRE – 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 septiembre/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.

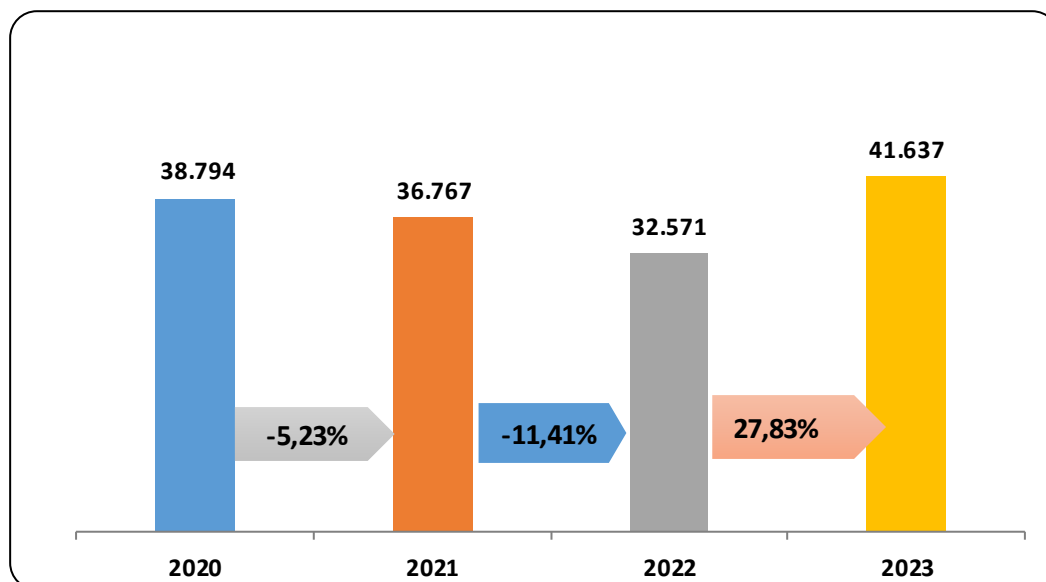
PERIODO	2020	2021	2022	2023	Diferencia 2023 - 2022		Diferencia frente al mes anterior	
					No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.829	29.617	32.803	49.651	16.848	51,36%	17.764	55,71%
Febrero	22.659	30.108	39.485	55.405	15.920	40,32%	5.754	11,59%
Marzo	24.896	38.990	50.868	53.657	2.789	5,48%	-1.748	-3,15%
Abril	27.791	32.933	35.965	40.883	7.950	13,67%	-12.774	-23,81%
Mayo	31.164	32.005	38.741	48.482	9.741	25,14%	7.599	18,59%
Junio	32.998	31.930	30.859	40.310	8.380	30,63%	-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	15,27%	7.027	21,54%
Septiembre	38.794	36.767	32.571	41.637	9.066	27,83%	1.986	5,01%
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	402.300				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2020 a 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2023

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 30 de septiembre), 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 septiembre se registraron 41.637 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, presentándose un aumento de 1.986 peticiones (5,01%) frente a las peticiones registradas el

mes anterior (agosto), y un aumento de 9.066 peticiones (27,83%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (septiembre de 2022).

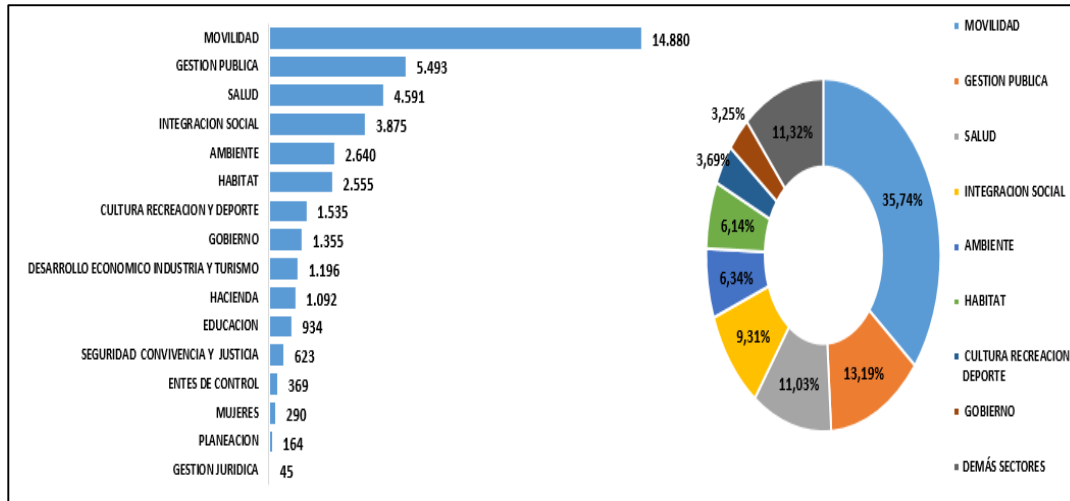


Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de septiembre periodo 2020 a 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2023

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 septiembre son: Movilidad con 14.880 peticiones que representan el 35,74% del total registrado, Salud con 5.493 peticiones (11,03%), Integración Social con 3.875 peticiones (9,31%), Ambiente con 2.640 peticiones (6,34%) y Hábitat con 2.555 peticiones (6,14%), las cuales acumulan 28.541 peticiones y representan el 68,56% del total de las peticiones registradas en el mes de septiembre 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 - septiembre 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2023

Estas cifras, frente a las registradas el mes anterior (agosto), 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 29,23% en agosto, a representar el 35,74% en septiembre.

Por otra parte, se observa que estos mismos sectores (Movilidad, Salud, Integración Social, Ambiente, Hábitat), también se clasificaron en el mes anterior (agosto) como los cinco sectores con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha, ocupando las mismas posiciones dentro del TOP.

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 en Bogotá Te Escucha en el mes de septiembre, 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	9.504	63,87%	22,83%
	TRANSMILENIO	3.760	25,27%	9,03%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	880	5,91%	2,11%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	318	2,14%	0,76%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	191	1,28%	0,46%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	154	1,03%	0,37%
	GRÚAS Y PATIOS	73	0,49%	0,18%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		14.880	100,00%	35,74%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	5.487	99,89%	13,18%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	6	0,11%	0,01%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		5.493	100,00%	13,19%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2.333	50,82%	5,60%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	934	20,34%	2,24%
	SUBRED SUR	497	10,83%	1,19%
	SUBRED NORTE	440	9,58%	1,06%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	281	6,12%	0,67%
	CAPITAL SALUD EPS	104	2,27%	0,25%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	2.333	50,82%	5,60%
TOTAL SECTOR SALUD		4.591	100,00%	11,03%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.819	98,55%	9,17%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	56	1,45%	0,13%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		3.875	100,00%	9,31%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.642	62,20%	3,94%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	813	30,80%	1,95%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	157	5,95%	0,38%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	28	1,06%	0,07%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.640	100,00%	6,34%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.473	57,65%	3,54%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-	469	18,36%	1,13%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP CVP	401	15,69%	0,96%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	123	4,81%	0,30%
	CODENSA	40	1,57%	0,10%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	21	0,82%	0,05%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	15	0,59%	0,04%
	VANTI	13	0,51%	0,03%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		2.555	100,00%	6,14%
CULTURA	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD	810	52,77%	1,95%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	309	20,13%	0,74%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	179	11,66%	0,43%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	109	7,10%	0,26%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	91	5,93%	0,22%
	CANAL CAPITAL	29	1,89%	0,07%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	8	0,52%	0,02%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
TOTAL SECTOR CULTURA		1.535	100,00%	3,69%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.144	84,43%	2,75%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	130	9,59%	0,31%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	81	5,98%	0,19%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		1.355	100%	3,25%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	621	51,92%	1,49%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	569	47,58%	1,37%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO- IDT	5	0,42%	0,01%
	AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGION	1	0,08%	0,00%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		1.196	100,00%	2,87%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	729	66,76%	1,75%
	DISTRITAL FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES-FONCEP	209	19,14%	0,50%
	U.A.E. CATASTRO	113	10,35%	0,27%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	41	3,75%	0,10%
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.092	100,00%	2,62%
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	854	91,43%	2,05%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	56	6,00%	0,13%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	24	2,57%	0,06%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		934	100,00%	2,24%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	534	85,71%	1,28%
	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	89	14,29%	0,21%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		623	100,00%	1,50%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	219	59,35%	0,53%
	CONCEJO DE BOGOTA	108	29,27%	0,26%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	42	11,38%	0,10%
TOTAL ENTES DE CONTROL		369	100,00%	0,89%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	290	100,00%	0,70%
TOTAL SECTOR MUJERES		290	100,00%	0,70%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	164	100,00%	0,39%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		164	100,00%	0,39%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	45	100,00%	0,11%
TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA		45	100,00%	0,11%
TOTAL GENERAL		41.637		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 01/10/2023

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 9.504 peticiones, que representan el 63,87% del total de peticiones registradas en su Sector y el 22,83% del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.819 peticiones que representan el 98,5% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,17% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Salud con 2.333 peticiones, que representan el 50,82% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,60% del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha.

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 del Ambiente con 1.642 peticiones, que representan el 62,20% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,94% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.473 peticiones que representan el 57,65% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,54% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (agosto), 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 agosto 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	AGOSTO	SEPTIEMBRE	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	11.591	14.880	28,38%
GESTION PUBLICA	5.823	5.493	-5,67%
SALUD	4.767	4.591	-3,69%
INTEGRACION SOCIAL	3.285	3.875	17,96%
AMBIENTE	2.898	2.640	-8,90%
HABITAT	2.717	2.555	-5,96%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.677	1.535	-8,47%
GOBIERNO	1.539	1.355	-11,96%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.517	1.196	-21,16%
HACIENDA	1.184	1.092	-7,77%
EDUCACION	932	934	0,21%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	780	623	-20,13%
ENTES DE CONTROL	402	369	-8,21%
MUJERES	262	290	10,69%
PLANEACION	226	164	-27,43%
GESTION JURIDICA	51	45	-11,76%
TOTAL	39.651	41.637	5,01%

Tabla No 3. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2023

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 septiembre con las registradas en el mes anterior (agosto), la cual muestra una variación de 5,01% (1.986 peticiones), observándose que once (11) sectores y los Entes de Control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Planeación el que presenta mayor disminución (-27,43%). Por otra parte, cuatro (4) sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el Sector Movilidad como el que presenta mayor aumento (28,38%) en el porcentaje de peticiones registradas.

3.3. Gestión de respuesta por sectores

A continuación, en la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas³ en el mes de septiembre 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 45.087 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 14.507 que representan el 32,18% del total de cierres efectuados en este mes en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se encuentra el Sector Salud con 5.965 cierres que representan el 13,23% del total de cierres efectuados en Bogotá Te Escucha en septiembre.

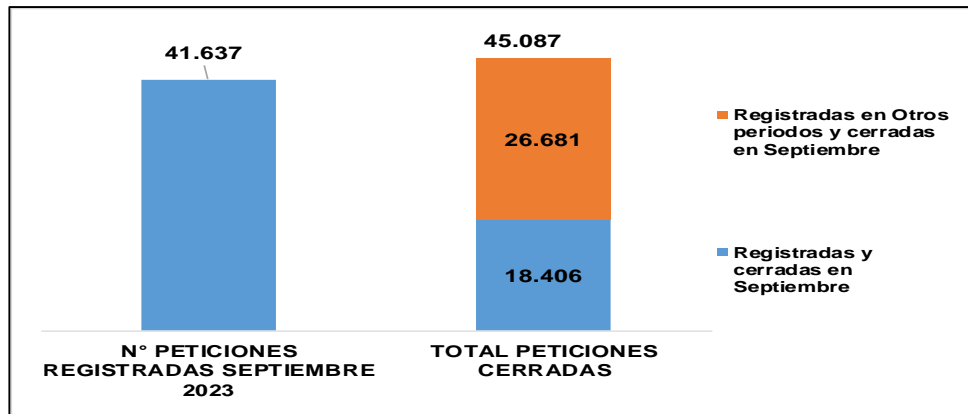
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS SEPTIEMBRE 2023	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS SEPTIEMBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	14.880	35,74%	5.158	9.349	14.507	32,18%
SALUD	4.591	11,03%	2.605	3.360	5.965	13,23%
INTEGRACION SOCIAL	3.875	9,31%	1.512	2.453	3.965	8,79%
HACIENDA	1.092	2,62%	611	3.295	3.906	8,66%
HABITAT	2.555	6,14%	1.751	1.739	3.490	7,74%
AMBIENTE	2.640	6,34%	1.318	1.575	2.893	6,42%
GOBIERNO	1.355	3,25%	1.660	993	2.653	5,88%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.196	2,87%	861	819	1.680	3,73%
EDUCACION	934	2,24%	714	815	1.529	3,39%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.535	3,69%	881	644	1.525	3,38%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	623	1,50%	442	696	1.138	2,52%
PLANEACION	164	0,39%	202	404	606	1,34%
GESTION PUBLICA	5.493	13,19%	197	236	433	0,96%
ENTES DE CONTROL	369	0,89%	275	146	421	0,93%
MUJERES	290	0,70%	204	142	346	0,77%
GESTION JURIDICA	45	0,11%	15	15	30	0,07%
TOTAL	41.637	100%	18.406	26.681	45.087	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 01/10/2023

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

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.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2023

La Gráfica No 3 muestra que, de las 41.637 peticiones que ingresaron en el mes de septiembre, se dio cierre a 18.406 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 23.231 peticiones, que representan el 55,79% del total registrado en el mes de septiembre 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 septiembre:

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	7.073	393
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	2	40
TOTAL	7.075	433

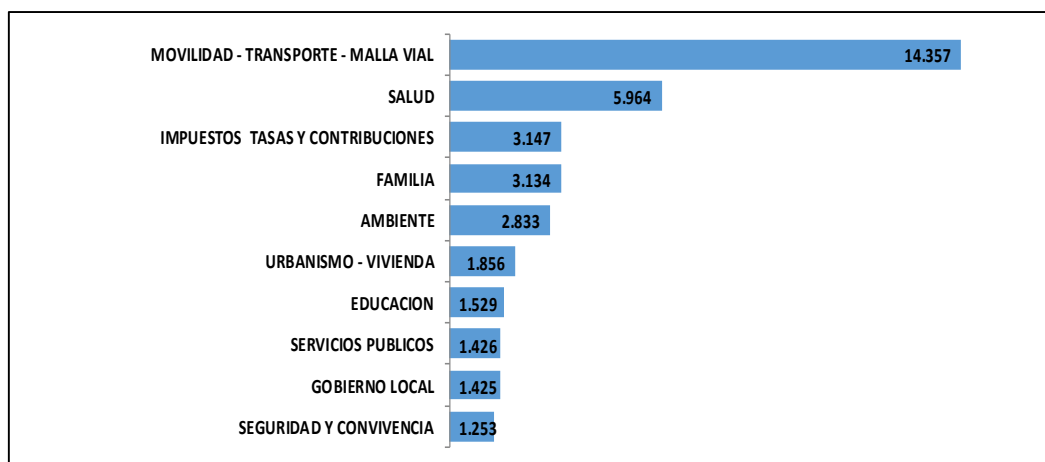
Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2023

La Tabla No 5 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 7.075, adelantados en un alto porcentaje (99,97%) por la Secretaría General. Con respecto a la gestión de respuesta, se emitieron 433 respuestas, de las cuales, el 90,76% fueron emitidas por la Secretaría General y el 9,24% por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

3.4. Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 45.087 respuestas emitidas en el mes de septiembre 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 01/10/2023

La Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 36.924 peticiones (81,90% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre en Bogotá Te Escucha); dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en Bogotá Te Escucha con 14.357 peticiones que representan el 31,84% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se ubica el tema "Salud" con 5.964 peticiones que representan el 13,23% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (agosto) 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 26,12% en agosto (del total de respuestas emitidas en el mes) al 31,84% del total de respuestas emitidas en septiembre 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 (agosto) en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en septiembre ingresó el tema "Seguridad y convivencia" desplazando fuera del TOP al tema "Subsidios" que en septiembre 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 septiembre, 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	46	1	1.271	10.591	18	547	1.232	538	70	43	14.357	31,84%
SALUD	19	14	170	2.133	431	359	2.504	30	291	13	5.964	13,23%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	271		84	1.413	1	278	529	421	146	4	3.147	6,98%
FAMILIA	213	11	187	2.276	129	131	132	27	5	23	3.134	6,95%
AMBIENTE	25	3	260	2.004	12	24	62	431		12	2.833	6,28%
URBANISMO - VIVIENDA	74	5	85	1.391	10	42	59	95	94	1	1.856	4,12%
EDUCACION	60	2	67	452	53	595	206	79	12	3	1.529	3,39%
SERVICIOS PUBLICOS	26	7	574	499	7	185	94	26	5	3	1.426	3,16%
GOBIERNO LOCAL	25	22	630	506	1	182	39	9	6	5	1.425	3,16%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	16	14	376	742	15	36	12	27	11	4	1.253	2,78%
OTROS TEMAS	188	35	2.053	4.636	59	262	188	648	71	23	8.163	18,10%
TOTAL GENERAL	963	114	5.757	26.643	736	2.641	5.057	2.331	711	134	45.087	100%

Tabla No 6. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2023

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 26.643 peticiones que representan el 59,09% del total de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha en el mes de septiembre; en segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.757 peticiones que representan el 12,77% del total de respuestas emitidas en septiembre en Bogotá Te Escucha. Frente al mes anterior (agosto) se observa que la tipología “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la 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 10.591 peticiones que representan el 73,77% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre con este tema; y la segunda tipología en este tema es el “Derecho de Petición de Interés general” con 1.271 peticiones que representan el 8,85% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre 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 septiembre (Movilidad, Salud, Integración Social, Hacienda, Hábitat):

Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	3.857	26,59%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	1.435	9,89%
IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	1.340	9,24%
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	1.189	8,20%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	893	6,16%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	5.793	39,93%
TOTAL	14.5078	100%

Tabla No 7. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2023

En el Sector, Movilidad el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 26,59% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubicó el subtema “Prescripción de comparendos” con el 9,89% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (agosto), 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 posicionó en septiembre como el más reiterado en el Sector. Por otra parte, se observa variación en el segundo subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que “Prescripción de comparendos” pasó de la tercera posición en agosto, a ubicarse en septiembre como el más reiterado en el Sector, desplazando al subtema “Impugnación de comparendos” a ubicarse como el tercero más reiterado en el Sector.

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.233	20,67%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	483	8,10%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	422	7,07%
HISTORIA CLINICA	219	3,67%
ALIMENTOS SANOS Y SEGUROS - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	179	3,00%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.429	57,49%
TOTAL	5.965	100%

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2023

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en septiembre es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 20,67% 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 8,10% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de septiembre. Frente al mes anterior (agosto) 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 Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MINIMO GARANTIZADO	1.562	39,39%
ENLACE SOCIAL	442	11,15%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	298	7,52%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	289	7,29%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	204	5,15%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.170	2,56%
TOTAL	3.965	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2023

En el Sector Integración Social, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía son “Ingreso mínimo garantizado” y “Enlace Social” que representan el 39,39% y el 11,15% del total de respuestas emitidas

en el mes en el Sector. Frente al mes anterior (agosto), 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 una importante disminución en el porcentaje que representa, que pasó del 68,62% en agosto al 39,39% en septiembre. A su vez, “Enlace Social” continúa siendo el segundo subtema más reiterado en el Sector Integración Social, observándose un aumento en el porcentaje que representa, que pasó del 4,96% en agosto al 11,15% en septiembre.

Sector Hacienda

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
RECAUDO TRIBUTARIO	1.604	41,07%
CARTERA TRIBUTARIA	884	22,63%
ESTADO DE CUENTA DE IMPUESTOS	239	6,12%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	238	6,09%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	148	3,79%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	793	20,30%
TOTAL	3.906	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Hacienda

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2023

En el Sector Hacienda, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de septiembre es “Recaudo tributario” con el 41,07% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Cartera tributaria” que representa el 22,63% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (agosto) no se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “Recaudo tributario” en agosto también se posicionó como el más reiterado del Sector Hacienda; este subtema presenta un importante aumento en el porcentaje que representa, que pasó del 28,09% en agosto al 41,07% en septiembre. A su vez, “Cartera tributaria” continúa siendo el segundo subtema más reiterado en el Sector Hacienda, observándose un leve aumento en el porcentaje que representa este subtema, pasando del 19,53% en agosto al 22,63% en septiembre.

Sector Hábitat

En este Sector, el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” que representa el 20,00% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Recolección residuos escombros animal muerto ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios” con el 11,69% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (agosto), 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, teniendo en cuenta que “Recolección residuos escombros animal muerto ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios” pasó de la tercera posición en agosto, a ubicarse en septiembre como el segundo más reiterado en el Sector Hábitat desplazando al subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” que se ubicó en la tercera posición.

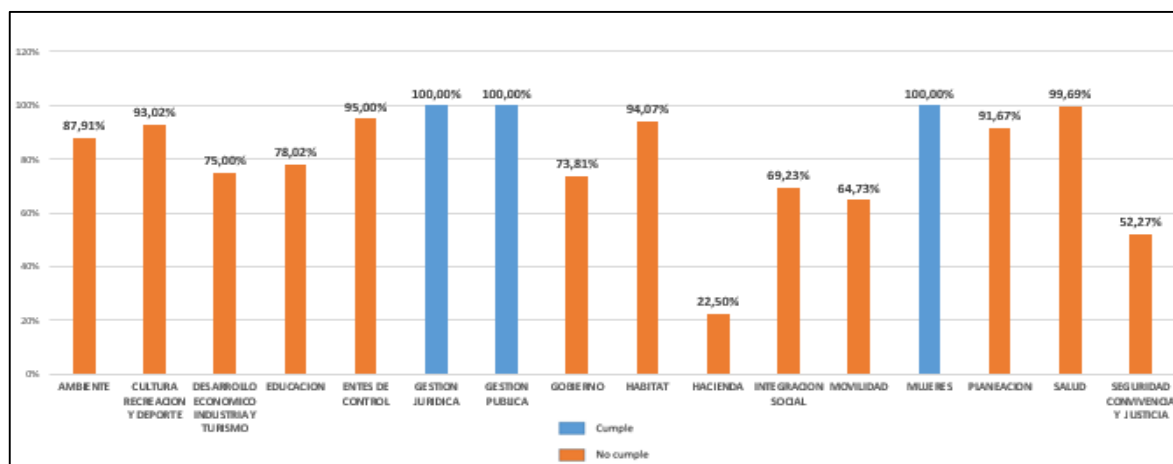
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	698	20,00%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	408	11,69%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	313	8,97%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS	216	6,19%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	169	4,84%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.686	48,31%
TOTAL	3.490	100%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2023

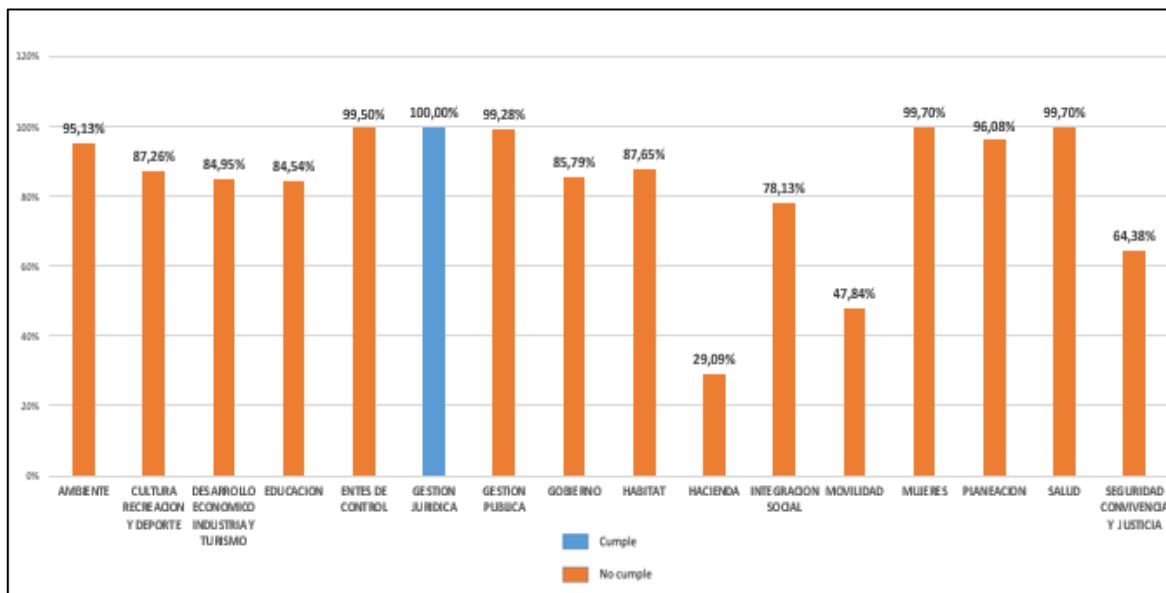
3.5. Tiempos de gestión

Seguidamente, en las 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 01/10/2023

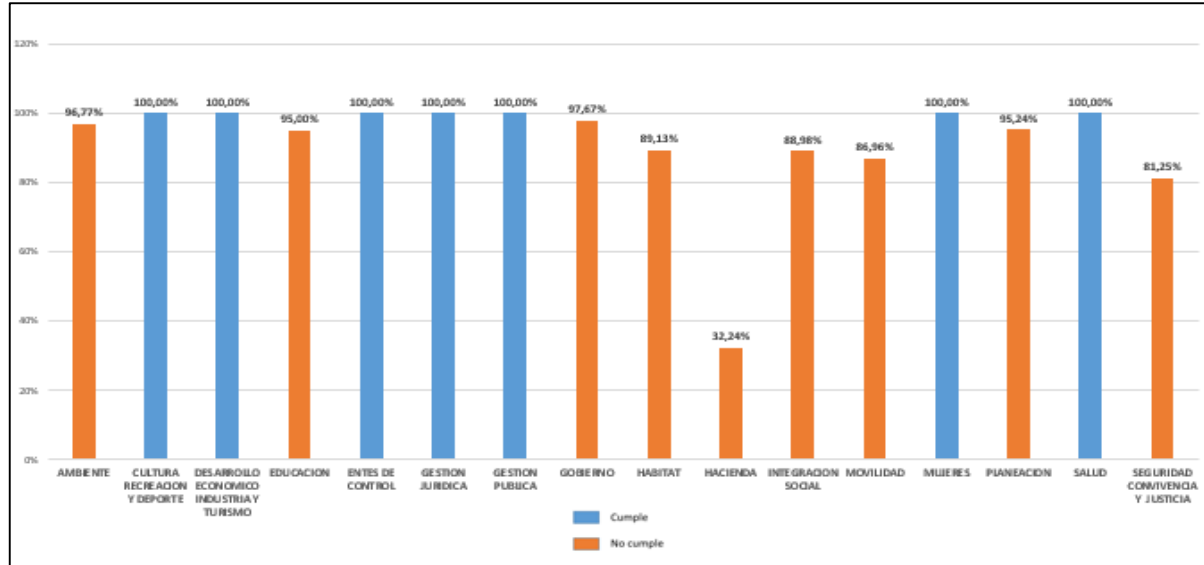
En la Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, para las tipologías “Solicitud de Copia” y “Solicitud de Información” detallando el tiempo promedio de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley; observándose que, durante el mes de septiembre, tres (3) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica, Gestión Pública, 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 01/10/2023

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 septiembre, un (1) sector del Distrito Capital (Gestión Jurídica) dio 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 septiembre, seis (6) 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 01/10/2023

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	94,6%	92,1%	N/A	93,3%
IDPYBA- INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	N/A	100,0%	99,3%	99,9%
JBB - JARDIN BOTANICO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	100,0%	91,9%	79,0%	90,0%
SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	100,0%	100,0%	N/A	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%	74,5%	58,6%	74,3%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO				
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	100,0%	68,8%	60,0%	69,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	98,6%	100,0%	98,7%
SECTOR EDUCACIÓN				
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	100,0%	93,8%	100,0%	94,7%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	94,8%	88,4%	79,5%	88,1%

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
UNIVERSIDAD DISTRITAL	N/A	65,2%	0,0%	64,7%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	98,7%	92,3%	98,2%
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%	99,5%	100,0%	99,5%
DEPTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	100,0%	96,9%	N/A	97,5%
SECTOR GOBIERNO				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100,0%	97,7%	100,0%	98,0%
IDPAC- INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	100,0%	97,3%	66,7%	96,7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	97,4%	85,0%	70,6%	85,0%
SECTOR HÁBITAT				
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	66,7%	66,7%	50,0%	66,0%
CODENSA	80,0%	72,3%	0,0%	72,0%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	100,0%	99,4%	100,0%	99,5%
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 DISTRITAL DEL HÁBITAT	100,0%	93,9%	95,4%	94,4%
UAESP-U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS	83,3%	81,1%	75,0%	81,1%
VANTI	100,0%	100,0%	N/A	100,0%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
SECTOR HACIENDA				
U.A. E CATASTRO DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
FONCEP- FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	100,0%	90,4%	82,9%	87,2%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	95,8%	97,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	21,2%	19,0%	11,1%	17,8%
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	88,9%	77,8%	58,6%	78,3%
SECTOR MOVILIDAD				
GRUAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDU- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-	84,2%	84,0%	70,7%	80,3%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100,0%	99,0%	100,0%	99,2%
METRO DE BOGOTA S.A.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	66,7%	36,7%	47,8%	36,9%
TRANSMILENIO	100,0%	99,0%	48,7%	95,0%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECTOR MUJERES				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100,0%	99,7%	100,0%	99,7%
SECTOR PLANEACIÓN				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	95,2%	96,1%	91,7%	95,9%
SECTOR SALUD				

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
CAPITAL SALUD EPS	100,0%	99,8%	100,0%	99,8%
EGAT-ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDCBIS - INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	N/A	100,0%	N/A	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	99,3%	100,0%	99,3%
SUBRED CENTRO ORIENTE	100,0%	99,4%	88,9%	99,2%
SUBRED NORTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED SUR	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED SUR OCCIDENTE	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%
SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	81,3%	62,4%	51,4%	62,3%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS	N/A	89,9%	57,1%	87,2%
TOTAL GENERAL	71,5%	70,9%	69,2%	70,8%

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 01/10/2023

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de septiembre, veintidós (22) 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. Por lo anterior, a las treinta y cinco (35) entidades y el Ente 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, 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 presenta el seguimiento a las peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, la cual muestra que con corte a 30 de septiembre se encuentran 22.925 peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta), siendo la Secretaría Distrital de Movilidad la entidad con mayor número de peticiones vencidas, las cuales representan el 41,74% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital en

Bogotá Te Escucha; en segunda posición se encuentra Secretaría Distrital de Hacienda con el 30,86% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	9.568	41,74%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	7.075	30,86%
TRANSMILENIO	1.671	7,29%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.363	5,95%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	530	2,31%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	471	2,05%
INSTITUTO DISTRITAL DE DESARROLLO URBANO -IDU	430	1,88%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	281	1,23%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	247	1,08%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE -IDRD	227	0,99%
OTRAS ENTIDADES	1.062	4,63%
TOTAL	22.925	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 01/10/2023

Frente al mes anterior, la Tabla No 13 muestra que la Secretaría Distrital de Movilidad, que en agosto se ubicó en la segunda posición, pasó a ubicarse en septiembre como la entidad con mayor número de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha en el Distrito Capital. Por otra parte, se observa que ocho (8) de las 10 entidades relacionadas en la Tabla No 13, también se clasificaron en el mes anterior (corte 31 agosto) 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 septiembre 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	
44.573	1.523	1.344	179	1.339	184	1.340	183	1.043	480	981	542	598
		88,25%	11,75%	87,92%	12,08%	87,98%	12,02%	68,48%	31,52%	64,41%	35,59%	37,00%

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 01/10/2023

La población corresponde a 44.573 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital en el mes de septiembre; 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 1.344 respuestas evaluadas (88,25%) cumplen con el criterio de “Coherencia”, 1.339 respuestas (87,92%) cumplen con el criterio de “Claridad”, 1.340 respuestas (87,98%) cumplen con el criterio de “Calidez”, 1.043 respuestas (68,48%) cumplen con la “Oportunidad”; el 64,41% (981) respuestas cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 37% (598 respuestas) presentan incumplimiento.

Con el 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 y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (cerradas septiembre 2023), de cada una de las entidades distritales:

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

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

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

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

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

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	30	30	100%	0%
2	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	32	32	100%	0%
3	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	32	32	100%	0%
4	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	32	32	100%	0%
5	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	31	31	100%	0%
6	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	32	32	100%	0%
7	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTA REGIÓN	1	1	100%	0%
8	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	32	31	97%	3%
9	UNIVERSIDAD DISTRITAL	27	26	96%	4%
10	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	32	30	94%	6%
11	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	32	30	94%	6%
12	CODENSA	26	24	92%	8%
13	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE-IDRD	31	27	87%	13%
14	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	31	25	81%	19%
15	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	32	25	78%	22%
16	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	30	18	60%	40%
17	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	26	15	58%	42%
18	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	32	16	50%	50%
19	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	32	12	38%	63%
20	DEPTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL- IDIPRON	29	9	31%	69%
21	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	23	7	30%	70%
22	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	8	2	25%	75%

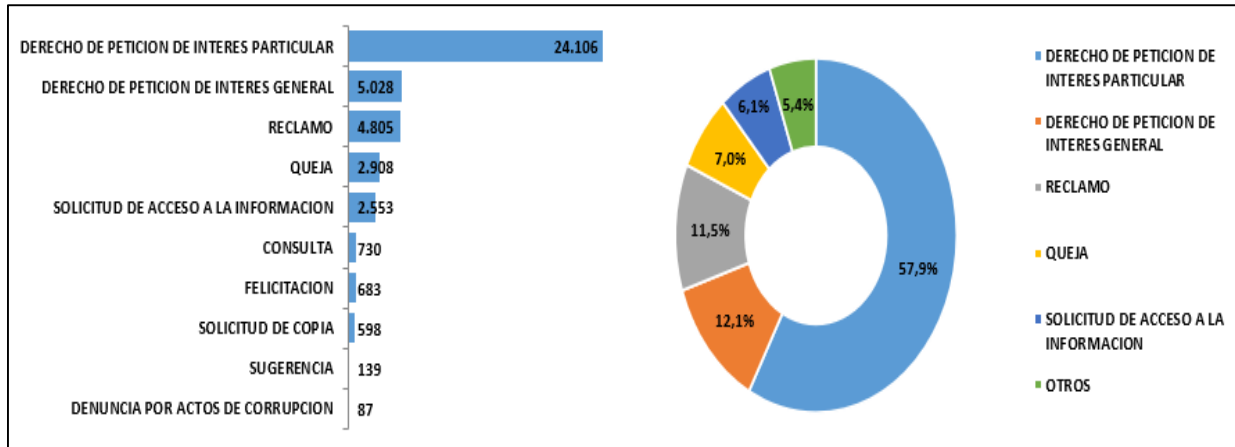
No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
23	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES-FONCEP	25	6	24%	76%
24	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO-IDIGER	22	5	23%	77%
25	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	27	6	22%	78%
26	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	29	6	21%	79%
27	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	26	5	19%	81%
28	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	32	6	19%	81%
29	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	26	4	15%	85%
30	GAS NATURAL	20	3	15%	85%
31	U.A.E CATASTRO DISTRITAL	30	4	13%	87%
32	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	31	4	13%	87%
33	TRANSMILENIO	31	4	13%	87%
34	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	17	2	12%	88%
35	ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	11	1	9%	91%
36	CONCEJO DE BOGOTÁ	26	2	8%	92%
37	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	29	2	7%	93%
38	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	30	2	7%	93%
39	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	18	1	6%	94%
40	VEEDURÍA DISTRITAL	21	1	5%	95%
41	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL-IDPC	22	1	5%	95%
42	LOTERIA DE BOGOTÁ	22	1	5%	95%
43	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	23	1	4%	96%
44	CAPITAL SALUD EPS	29	1	3%	97%
45	SECRETARÍA GENERAL	29	1	3%	97%
46	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDPYBA	31	1	3%	97%
47	SUBRED SUR OCCIDENTE	31	1	3%	97%
48	CANAL CAPITAL	17	0	0%	100%

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
49	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA – EGAT	1	0	0%	100%
50	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	17	0	0%	100%
51	GRÚAS Y PATIOS	23	0	0%	100%
52	IDCBIS- INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA INNOVACIÓN EN SALUD	3	0	0%	100%
53	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	12	0	0%	100%
54	METRO DE BOGOTÁ S.A.	28	0	0%	100%
55	PERSONERÍA DE BOGOTA	27	0	0%	100%
56	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	27	0	0%	100%
57	SUBRED CENTRO ORIENTE	30	0	0%	100%
58	SUBRED NORTE	31	0	0%	100%
59	SUBRED SUR	31	0	0%	100%
60	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	25	0	0%	100%

Tabla No 15. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá Te Escucha – cerradas septiembre 2023
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2023

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 8 se muestran las peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de septiembre, clasificadas por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de septiembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 24.106 peticiones, que representan el 57,9% 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 5.028 peticiones que representan el 12,1% del total registrado en el mes en Bogotá Te Escucha.

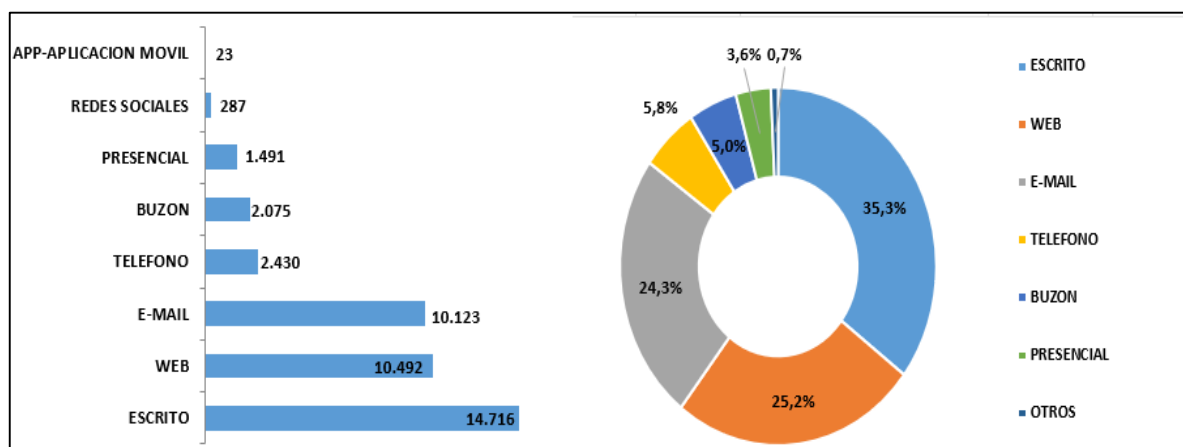


Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2023

Frente al mes anterior (agosto) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, observándose una disminución en el porcentaje que representa frente al total registrado, teniendo en cuenta que pasó del 61,1% en agosto al 57,9% en septiembre. Igualmente, el “Derecho de Petición de interés general” continúa ubicándose como la segunda tipología más utilizada para interponer peticiones.

5. CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

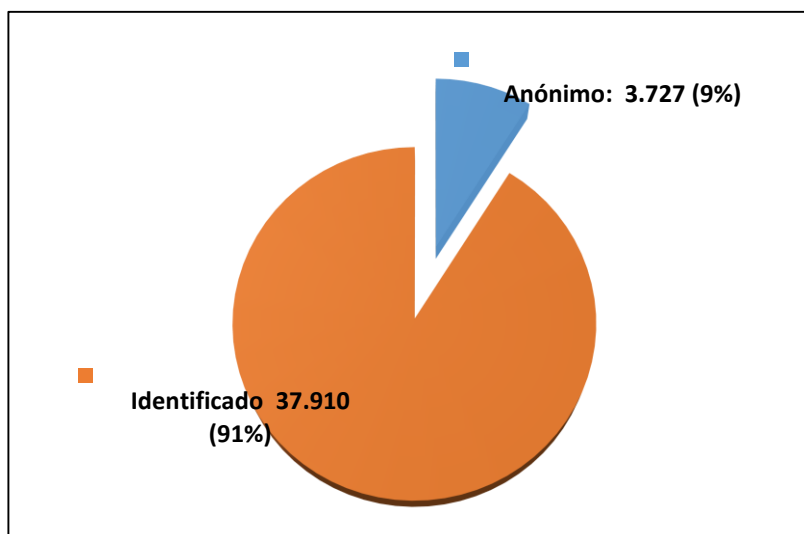
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2023

En la Gráfica No 9 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en septiembre en Bogotá Te Escucha, clasificadas por canales de interacción, la cual permite observar que en el mes de septiembre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Escrito” con 14.716 peticiones, que representan el 35,3% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Web” con 10.492 peticiones (25,2% del total registrado).

Frente al mes anterior (agosto) se observa variación en el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que el canal “Escrito” pasó de la segunda posición en agosto, a ubicarse en septiembre como el más utilizado por la ciudadanía, observándose un aumento importante en el porcentaje que representa, pasando del 28,9% en agosto al 35,3% en septiembre. A su vez, el canal “Web” que en agosto se ubicó en la primera posición, pasó a ubicarse en septiembre como el segundo canal más utilizado, observándose una disminución en el porcentaje que representa (30,2% en agosto al 25,2% en septiembre).

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

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

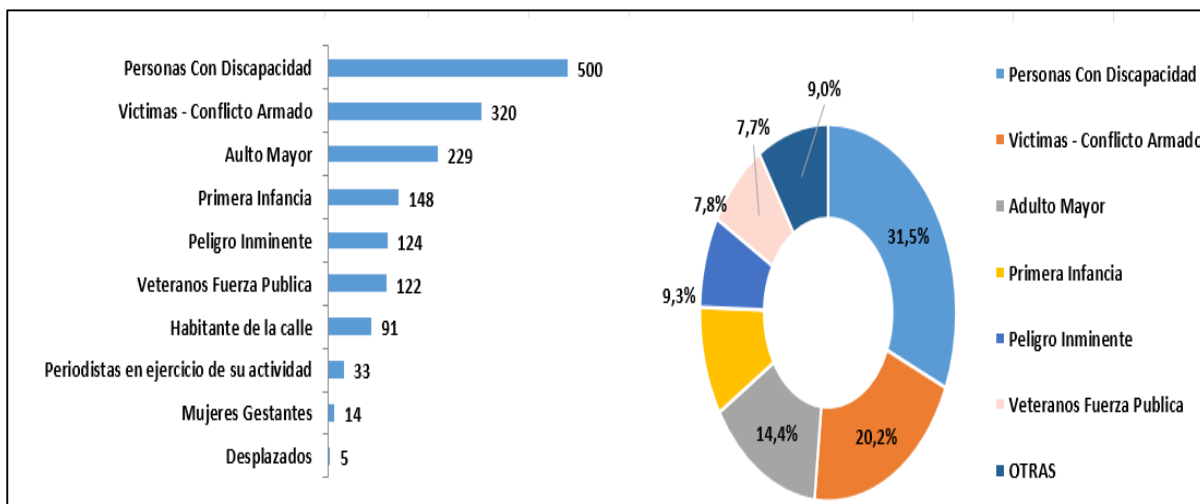


Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2023

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones registradas en septiembre, 37.910 fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, que representan el 91% del total de peticiones registradas, y 3.727 peticiones (9% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (agosto) 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.

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 11. Condición del peticionario

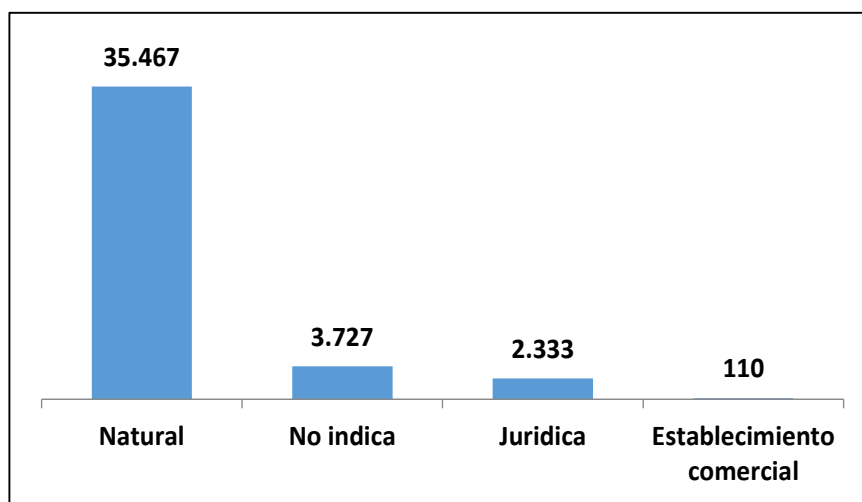
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2023

La Gráfica No 11 muestra que, del total de peticiones registradas en septiembre en Bogotá Te Escucha, en 1.586 peticiones (3,81% 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 (31,5% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con el 20,2% 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 (agosto), 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):

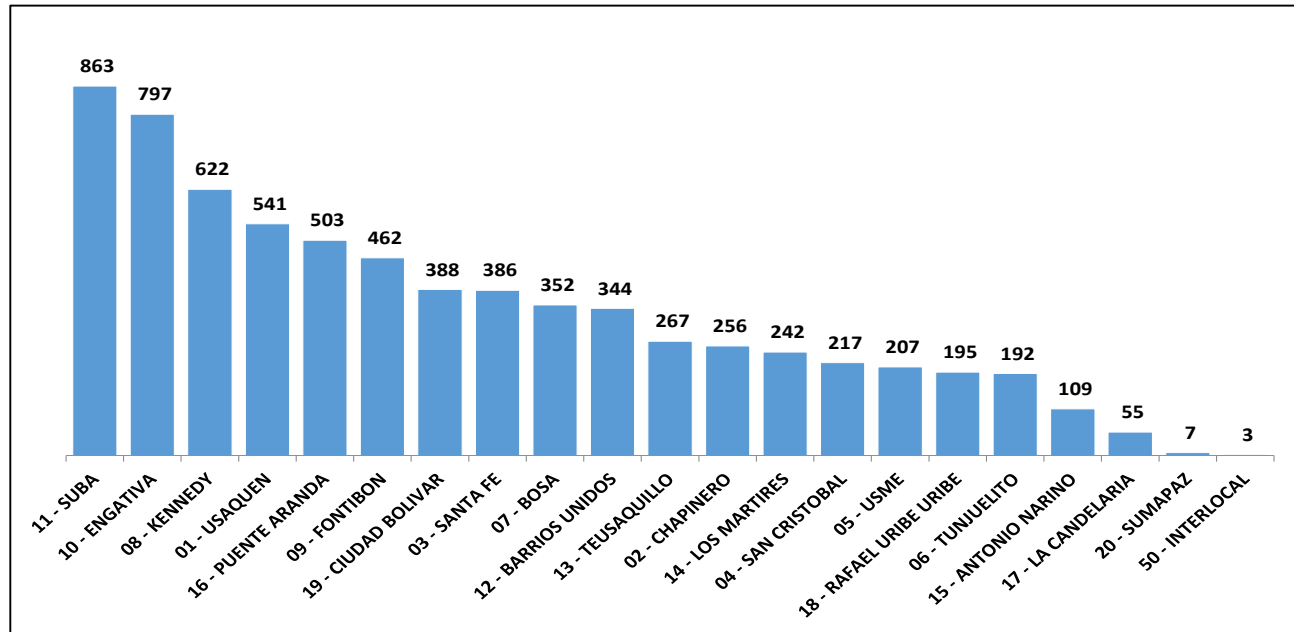


Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2023

La Gráfica No 12 muestra que en el mes de septiembre 35.467 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 85,18% del total registrado; 2.333 peticiones (5,60%) registraron como personas jurídicas, 110 peticiones (0,26%) como establecimiento comercial; y en 3.727 peticiones (8,95%) no se reporta esta información. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (agosto), 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.

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 01/10/2023

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 septiembre, en 7.008 peticiones (16,8% del total registrado en el mes) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición, siendo las localidades de Suba, Engativá y Kennedy las que tienen más peticiones con 863, 797, y 622 respectivamente, las cuales representan el 32,56% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de septiembre.

Frente al mes anterior (agosto), se observa que, las localidades Suba y Engativá, 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.

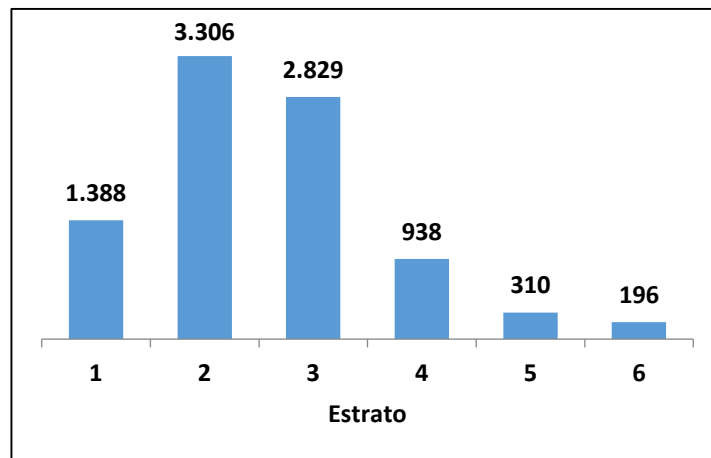
A continuación, en la Tabla No 16 se presentan los temas más relevantes para estas tres localidades:

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
11-SUBA	IMPUESTOS DISTRITALES	198
	CONTRAVENCIONES	88
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	87
10-ENGATIVA	CONTRAVENCIONES	230
	IMPUESTOS DISTRITALES	114
	COACTIVO	101
08- KENNEDY	IMPUESTOS DISTRITALES	99
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCION	71
	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	63

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 01/10/2023

La Tabla No 16 permite concluir que el tema “Impuestos distritales” es transversal en las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía.

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato socioeconómico
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2023

En la Gráfica No 14 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de septiembre se registraron 8.967 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 21,5% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (3.306 peticionarios) que representan el 36,9% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de septiembre; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 3” con 2.829 peticiones que representan el 31,5% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes.

Frente al mes anterior (agosto) 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 agosto 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 septiembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 68 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	SOLICITUD ACTUALIZACIÓN TELEFONOS ENTIDADES Y JUZGADOS DEL DISTRITO DE BOGOTÁ
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	ADJUNTA ARCHIVO CON PETICIÓN DE INFORMACIÓN
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	ADJUNTA ARCHIVO CON PETICIÓN DE INFORMACIÓN
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	REMISIÓN SOLICITUD PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	REMISIÓN SOLICITUD PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS
MOVILIDAD	TRANSMILENIO	RADICADO ORFEO VEEDURIA ASUNTO DENUNCIA Y SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN

SALUD	SUBRED SUR	RADICADO ORFEO VEEDURIA ASUNTO DENUNCIA POR PROSELITISMO POLÍTICO EN LOCALIDAD
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	DERECHO PETICIÓN -SOLICITAN INFORMACIÓN SOBRE PARTICIPACIÓN FEMENINA EN CARGOS EN LA ADMINISTRACIÓN, POLITICAS DE EQUIDAD DE GENERO, ENTRE OTROS
		DERECHO DE PETICIÓN
		INDUSTRIAS
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	SOLICITUD APOYO DE GESTIÓN
		PQR - TRASLADO POR COMPETENCIA RADICADO ORFEO NO. 20234602894212
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN SOBRE BOGOTA GOSPEL.
		INFORMACIÓN PROYECTO MUSEO ABIERTO
		SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA
		MANIFIESTACIÓN SOBRE CONVOCATORIAS DEL MUSEO ABIERTO DE BOGOTA
		SOLICITUD INTERVENCIÓN ANTE PROYECTOS QUE SE PUEDEN REALIZAR EN LA CIUDAD
		REMITE TRASLADO POR COMPETENCIA POBLACIÓN CANSADA DE LAS AGUAS
		PETICIÓN - LAS ENTIDADES DEL ESTADO COLOMBIANO OMITEN SU RESPONSABILIDAD DE CONTROLAR DICHO EXPENDIO DE LAS SUSTANCIAS ALUCINOGENAS
		TRASLADO REQUERIMIENTO LAS ENTIDADES DEL ESTADO COLOMBIANO OMITEN SU RESPONSABILIDAD DE CONTROLAR DICHO EXPENDIO DE LAS SUSTANCIAS ALUCINOGENAS
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	EJERCEN EL CONTROL SOCIAL EMANADO POR LA CONSTITUCION NACIONAL DEL 91 Y DE ACUERDO A LA 1755 DE 2015.
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	EJERCENDO EL CONTROL SOCIAL EMANADO POR LA CONSTITUCION NACIONAL DEL 91 Y DE ACUERDO A LA 1755 DE 2015.

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	RADICADO ORFEO VEEDURIA NO 20232200071482 ASUNTO DERECHO DE PETICIÓN TEMA DE COMUNICACIONES PARABÓLICA O CANAL COMUNITARIO
		POSIBLE CONSTRUCCIÓN SIN PERMISOS REQUERIDOS TALA DE ARBOLES CORRUPCIÓN EN MANEJO DE DINEROS
		QUEJA CONTRA PRESIDENTA DE JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL POR MALA ADMINISTRACIÓN DEL SALON DE ACCIÓN COMUNAL
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	DOCENTE DE MUNICIPIO A CARGO DE GRUPO DE ESTUDANTES CAMPESINOS, PIDE COLABORACIÓN PARA VISITAR EL CERRO DE MONSERRATE QUINTA DE BOLIVAR DE MANERA GRATUITA
		DENUNCIA ESTAFADORES UTILIZAN LOGO DE LA ALCALDIA Y EN SU ESTAFA DICEN TRABAJAR CON LA ALCALDIA
		SOLICITA RECORRIDO POR DISTRITO GRAFFITI
		MANIFIESTAN NO ENCONTRAR BOTON EN LA PLATAFORMA SECOP PARA ENVIAR OBSERVACIONES AL INFORME DE EVALUACION
		ENUNCIAN SITUACIÓN DE CONTRATISTA QUIEN UTILIZA SU CPS PARA HACERSE PASAR POR ABOGADA TITULADA Y CON ESPECIALIZACION CUANDO NO TIENE LOS TITULOS, ENTRE OTROS
		SOLICITUD DE VISITA GUIADA POR EL CENTRO HISTORICO DE BOGOTA
		REMISIÓN CONTRATISTA SECTOR TURISTICOS
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	PARA TRAMITAR CON RADICADO FOREST NO. 2023ER190219
		LAS ENTIDADES DEL ESTADO COLOMBIANO OMITEN SU RESPONSABILIDAD DE CONTROLAR DICHO EXPENDIO DE LAS SUSTANCIAS ALUCINOGENAS
		ADJUNTA ARCHIVO EN WORD YA QUE EL ESCRITO ES MUY EXTENSO
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	ROBO DE CHAQUETAS DEL UNIFORME EN INSTITUTO
		RELATA HECHOS OCURRIDOS CON SU HIJA DE 10 ANOS EN COLEGIO

EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	REFIERE ESTRA EN PROCESO DE RETIRO DE SU HIJO DE COLEGIO IED POR CONSTANTE MATONEO Y ACOSO EN DIFERENTES OCASIONES
		PONE EN CONOCIMIENTO IRREGULARIDADES QUE SE PRESENTAN EN COLEGIO - RELACIONADAS CON INCUMPLIMIENTO DE HORARIOS PARA ATENCIÓN A PADRES
		DERECHO DE PETICION PONE EN CONOCIMIENTO SITUACIÓN DE DISCRIMINACIÓN Y VULNERACIÓN DE DERECHO HACIA SU HIJO CON CONDICIÓN SINDROME DE DOWN MATRICULADO EN COLEGIO I.E.D.
		AGRADECE LA GESTION DEL OFICIO JUNTO CON SU RADICACIÓN. CONTROL SOCIAL CON ENFOQUE DE DISCAPACIDAD GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES CON DISCAPACIDAD
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	PONE EN CONOCIMIENTO QUE PROFESORA LABORA COMO FUNCIONARIA A DOBLE EMPLEO PUBLICO - POR LO CUAL ESTA CONTEMPLADO EN LA LEY NO EJERCER DOBLE FUNCION PUBLICA.
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	DENUNCIA COLEGIO DE PREESCOLAR Y BASICA PRIMARIA QUE NO CUENTA CON LICENCIA NI ESTA AVALADO POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	RADICADO ORFEO VEEDURIA ASUNTO DENUNCIA INSEGURIDAD EN BOGOTA
		SOLICITUD NO CERRAR LAS VIAS ENTRADAS PRINCIPALES A BARRIO
		RADICADO ORFEO VEEDURIA ASUNTO INCONFORMIDAD FUNCIONARIOS PUBLICOS
		SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE CONSEJOS LOCALES QUE PERTENECEN A ALCALDIA LOCAL, MESAS LOCALES DE PARTICIPACION Y CONSEJO DE PLANEACION LOCAL.
		OBRAS ATRASADAS INCOMPLETAS Y EN MAL ESTADO
		PETICION - MANIFIESTA QUE EN EL CONJUNTO LES ESTAN SUMINISTRANDO AGUA CONTAMINADA.

GOBIERNO

SECRETARÍA DISTRITAL
DE GOBIERNO

DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL -EN LOCALIDAD SE REALIZÓ EL ARREGLO DE PARQUES ZONAS COMUNES Y ZONAS VERDES, PERO PERSONAS DELICTIVAS Y CONSUMIDORAS DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS SE HAN TOMADO EL ESPACIO

SOLICITA COLABORACIÓN PARA QUE SE RETIREN REJAS DE CONJUNTOS COLINDANTES CON PARQUE YA QUE ESTÁN SOBRE ESPACIO PÚBLICO

ENCERRAMIENTO ILEGAL DE CASA DE PATRIMONIO ARQUITECTONICO Y DAÑO DE FACHADA Y ANTEJARDIN POR PARTE DE EMPRESA

CIUDADANA RADICA EVIDENCIA RELACIONADA CON ATAQUE CONTRA SU GATICO.

RECLAMO RECHAZO A CAMBUCHE DE PLASTICO EN PARQUE, ALLI ESTAN TRABAJANDO EN CARPINTERIA Y PINTURA HACEN SUS TRABAJOS EN MADERA LUEGO LOS PINTAN Y LOS PONEN A SECAR REPOSTADOS EN LAS PLANTAS Y ARBOLES DEL PARQUE.

SOLICITA INVESTIGACION Y SI ES POSIBLE CIERRE DE GARAGE EN DONDE FUNCIONA IRREGULARMENTE PARQUEADERO 24 HORAS

SE SOLICITA RETIRO DE CERCA VIVA POR PELIGRO A LA COMUNIDAD Y TRANSEUNTES

PETICIÓN SDQS - SDA

SE SOLICITA CAPACITACIONES O CHARLAS A TODOS LOS FUNCIONARIOS DE LA ALCALDIA LOCAL POR LO MENOS DAR UN SALUDO A LA CIUDADANIA

PETICIÓN ANONIMA SOLICITA RESPUESTA A PETICIÓN YA QUE NO CUENTA CON RESPUESTA DE PARTE DE LA ENTIDAD TENIENDO EN CUENTA QUE YA SE ENCUENTRA FUERA DE TERMINOS DE LEY.

RADICADO ORFEO VEEDURIA ASUNTO DERECHO DE PETICIÓN

PETICION SDQS - SDA

RADICADO ORFEO VEEDURIA ASUNTO COPIA DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE INTERES PARTICULAR Y DE INTERES PÚBLICO

REPORTA CASO DE AGRESIÓN DE PERRO MESTIZO DE PITBULL A UN PERRO FRENCH POODLE

TRASLADO POR COMPETENCIA - SOLICITUD DE CANALIZACION DE AGUAS LLUVIAS

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	INFORMA INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO Y DE RESERVA HÍDRICA DEL CANAL CORDOBA ENTRE CALLES 138 Y 143 POR HABITANTES DE LA CALLE
		DERECHO DE PETICIÓN ART 23 CP
MOVILIDAD	TRANSMILENIO	RADICADO ORFEO VEEDURÍA ASUNTO SOLICITUD DE INTERVENCIÓN URGENTE CONTROL PRIORITARIO Y VIGILANCIA ESPECIAL

Tabla No. 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2023

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 agosto/2023⁵:

⁵ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 21 de septiembre de 2023.

SECTOR	ENTIDAD	AGO-23				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		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	5.797	5.797	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Administrativo del Servicio Civil	26	RECHAZADO POR VEEDURÍA DISTRITAL			
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.368	1.368	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	233	233	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	76	76	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	931	956	N.A.	25	97,38%
	U.A.E. de Catastro Distrital	242	242	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	276	276	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	68	68	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	226	226	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	653	775	N.A.	122	84,26%
	Instituto para la Economía Social - IPES	518	518	N.A.	N.A.	100,00%
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	1	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	12	RECHAZADO POR VEEDURÍA DISTRITAL			
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	804	RECHAZADO POR VEEDURÍA DISTRITAL			
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	20	20	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	108	108	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	AGO-23				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		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)	
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	2	2	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	2.165	2.165	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	586	586	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	994	997	N.A.	3	99,70%
	Sub Red Centro Oriente	299	299	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	554	554	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	2	2	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	165	4.415	N.A.	4.250	3,74%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.239	3.239	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	46	46	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	194	194	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	652	652	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	14	28	N.A.	14	50,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	105	105	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	97	RECHAZADO POR VEEDURÍA DISTRITAL			
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	423	423	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	54	54	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.710	1.720	N.A.	10	99,42%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	37	37	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	AGO-23				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		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)	
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	156	156	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	995	995	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	9.322	32.484	N.A.	23.162	28,70%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	814	814	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	221	221	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	658	56.548	N.A.	55.890	1,16%
	Terminal de Transporte S.A.	330	330	N.A.	N.A.	100,00%
	Grúas y Patios	57	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	189	189	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.481	1.638	N.A.	157	90,42%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	557	557	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	429	429	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	30	30	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAAB	135	RECHAZADO POR VEEDURÍA DISTRITAL			
	CODENSA	43	NO REPORTA			
	VANTI	8	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	34	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	262	262	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	693	988	N.A.	295	70,14%

SECTOR	ENTIDAD	AGO-23				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		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	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	87	87	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	51	51	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	161	RECHAZADO POR VEEDURIA DISTRITAL			
	Veeduría Distrital	200	200	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	41	NO REPORTA			
TOTAL		39.651	122.160	0	83.928	32,46%

Tabla No. 19. Cumplimiento Decreto 371/2010 agosto 2023
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/10/2023
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 11/10/2023

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 (agosto 2023).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 39.651 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 122.160 peticiones lo cual muestra una diferencia de 83.928 peticiones⁶, llegando a un cumplimiento del 32,46%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá Te Escucha el 32,46% de estas.

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.

La Tabla No 19 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Transmilenio (1,16%), Capital Salud (3,74%), Secretaría Distrital de Movilidad (28,70%), 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 (agosto 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 (julio 2023).

13. RECOMENDACIONES

- A las entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de septiembre 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, Familia, Ambiente, Urbanismo - vivienda, Educación, Servicios públicos, Gobierno Local, 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 treinta y cinco (35) entidades y el Ente de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de septiembre:

- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático-IDIGER
- Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal -IDPYBA
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Instituto Distrital para la Recreación y el Deporte- IDR -
- Instituto para la Economía Social-IPES
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico- IDEP
- Secretaría de Educación del Distrito
- Universidad Distrital
- Personería de Bogotá
- Veeduría distrital
- Secretaría General
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
- Defensoría del Espacio Público
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal-IDPAC
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Codensa
- Caja de la vivienda popular-CVP
- Secretaría Distrital del Hábitat
- U.A.E. de Servicios Públicos -UAESP
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones-FONCEP
- Lotería de Bogotá
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- La Terminal de Transporte
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Transmilenio
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Planeación
- Capital Salud EPS
- Secretaría Distrital de Salud
- Subred Centro Oriente
- Subred Sur Occidente
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- U.A.E. Cuerpo Oficial Bomberos

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 (agosto 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
- Orquesta Filarmónica de Bogotá
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

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.”

- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Subred Sur Occidente
- Transmilenio

Se les invita a 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”:

- Agencia de promoción de inversión extranjera de Bogotá Región
- Caja de la Vivienda Popular -CVP
- Canal Capital
- Defensoría del Espacio Público
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto para la economía Social-IPES
- Instituto Distrital para la protección de la niñez y la juventud -IDIPRON
- Lotería de Bogotá
- 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
- Terminal de Transporte
- Transmilenio
- Universidad Distrital
- Vanti

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