



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES NOVIEMBRE-
2023

Página 1 de 49

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES
NOVIEMBRE - 2023

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. DICIEMBRE 2023



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.....	33
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	34
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	34
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	40
13.	RECOMENDACIONES	45

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES NOVIEMBRE – 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 noviembre/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.

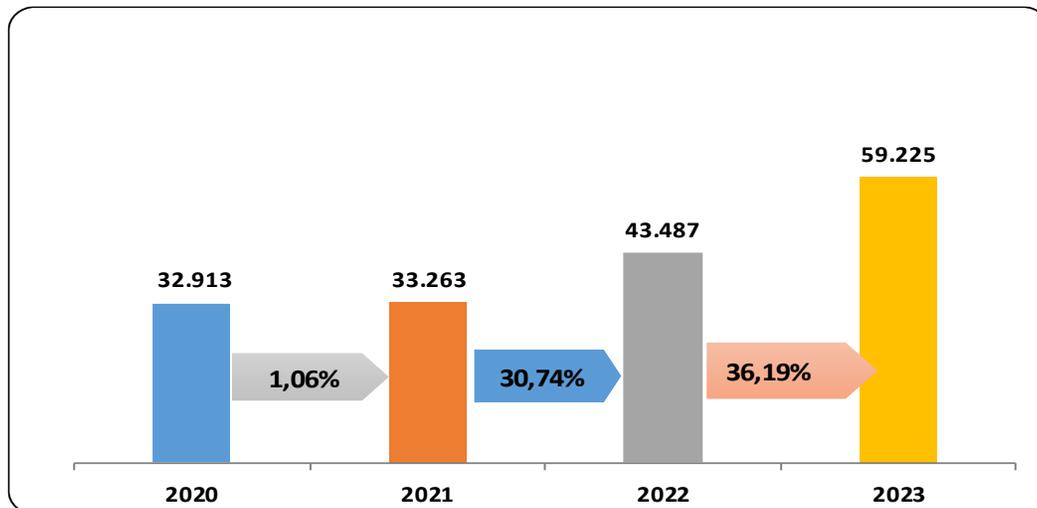
PERIODO	2020	2021	2022	2023	Diferencia 2023 - 2022		Diferencia frente al mes anterior	
					No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.829	29.617	32.803	49.651	16.848	51,36%	17.764	55,71%
Febrero	22.659	30.108	39.485	55.405	15.920	40,32%	5.754	11,59%
Marzo	24.896	38.990	50.868	53.657	2.789	5,48%	-1.748	-3,15%
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	45.813	4.725	11,50%	4.176	10,03%
Noviembre	32.913	33.263	43.487	59.225	25.962	78,05%	13.412	29,28%
Diciembre	26.526	31.887	39.256					
TOTAL	359.126	400.499	449.303	507.338				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2020 a 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2023

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 noviembre), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; estas muestran que en el mes de noviembre se registraron 59.225 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, presentándose un aumento de 13.412 peticiones (29,28%) frente a las peticiones

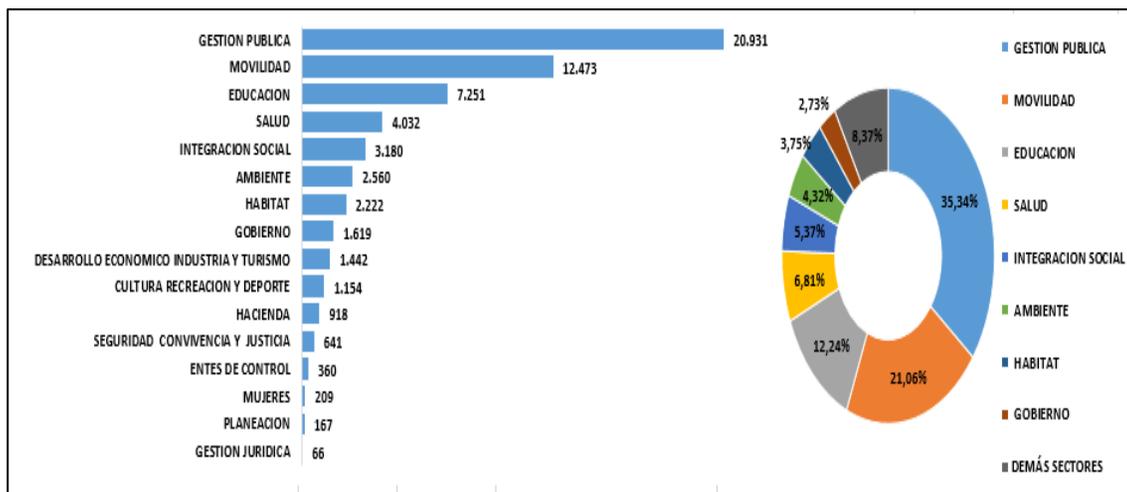
registradas el mes anterior (octubre), y un aumento de 25.962 peticiones (78,05%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (noviembre de 2022).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2023

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - noviembre 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2023

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 noviembre son: Movilidad con 12.473 peticiones que representan el 21,03% del total registrado, Educación con 7.251 peticiones (12,24%), Salud con 4.032 peticiones (6,81%), Integración Social con 3.180 peticiones (5,37%) y Ambiente con 2.560 peticiones (4,32%); las cuales acumulan 29.496 peticiones y representan el 49,8% del total de las peticiones registradas en el mes de noviembre 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 o corresponden a respuestas inmediatas a través de la Línea 195.

Estas cifras, frente a las registradas el mes anterior (octubre), 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 una disminución en el porcentaje que representa este sector frente al total registrado en Bogotá Te Escucha, pasando del 31,79% en octubre, a representar el 21,03% en noviembre.

Por otra parte, se observa que estos mismos cinco (5) sectores (Movilidad, Educación, Salud, Integración Social, Ambiente) también se clasificaron en el mes anterior (octubre) en el TOP de los cinco sectores con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha.

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 noviembre, 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
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	20.919	99,94%	35,32%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	12	0,06%	0,02%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		20.931	100,00%	35,34%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	9.452	75,78%	15,96%
	TRANSMILENIO	1.478	11,85%	2,50%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	690	5,53%	1,17%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	352	2,82%	0,59%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	242	1,94%	0,41%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	184	1,48%	0,31%
	GRÚAS Y PATIOS	75	0,60%	0,13%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		12.473	100,00%	21,06%
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA	6.409	88,39%	10,82%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	795	10,96%	1,34%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	28	0,39%	0,05%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	19	0,26%	0,03%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		7.251	100,00%	12,24%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2.116	52,48%	3,57%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	693	17,19%	1,17%
	SUBRED SUR	443	10,99%	0,75%
	SUBRED NORTE	440	10,91%	0,74%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	246	6,10%	0,42%
	CAPITAL SALUD EPS	92	2,28%	0,16%
	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	1	0,02%	0,00%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	1	0,02%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		4.032	100,00%	6,81%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.072	96,60%	5,19%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	108	3,40%	0,18%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		3.580	100,00%	5,37%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.675	65,43%	2,83%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	752	29,38%	1,27%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	121	4,73%	0,20%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	12	0,47%	0,02%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.560	100,00%	4,32%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.173	52,79%	1,98%
	CVP CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	486	21,87%	0,82%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	404	18,18%	0,68%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	88	3,96%	0,15%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	33	1,49%	0,06%
	CODENSA	26	1,17%	0,04%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	7	0,32%	0,01%
	VANTI	5	0,23%	0,01%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		2.222	100,00%	3,75%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.357	83,82%	2,29%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	189	11,67%	0,32%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	73	4,51%	0,12%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		1.619	100%	2,73
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	732	50,76%	1,24%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	702	48,68%	1,19%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO- IDT	8	0,55%	0,01%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		1.442	100%	2,43%
CULTURA	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDR	511	44,28%	0,86%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	303	26,26%	0,51%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	159	13,78%	0,27%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	92	7,97%	0,16%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	37	3,21%	0,06%
	CANAL CAPITAL	37	3,21%	0,06%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	15	1,30%	0,03%
TOTAL SECTOR CULTURA		1.154	100,00%	1,95%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	585	63,73%	0,99%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	174	18,95%	0,29%
	FONCEP -FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	113	12,31%	0,19%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	46	5,01%	0,08%
TOTAL SECTOR HACIENDA		918	100,00%	1,55%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	585	91,26%	0,99%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	56	8,74%	0,09%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		641	100,00%	1,08%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	202	56,11%	0,34%
	CONCEJO DE BOGOTA	112	31,11%	0,19%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	46	12,78%	0,08%
TOTAL ENTES DE CONTROL		360	100,00%	0,61%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	209	100,00%	0,35%
TOTAL SECTOR MUJERES		202	100,00%	0,35%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	167	100,00%	0,28%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		167	100,00%	0,28%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	66	100,00%	0,11%
TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA		66	100,00%	0,11%
TOTAL GENERAL		59.225	-	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 01/12/2023

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 9.452 peticiones, que representan el 75,78% del total de peticiones registradas en su Sector y el 15,96% del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha.
- Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología con 6.409 peticiones que representan el 88,39% del total de peticiones registradas en su Sector y el 10,82% del total registrado en el Distrito Capital.

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

- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.072 peticiones que representan el 96,60% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,19% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Salud con 2.116 peticiones, que representan el 52,48% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,57% del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.675 peticiones, que representan el 65,43% del total de peticiones registradas en su Sector y el 2,83% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (octubre), 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 cuatro (4) de estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud) también se clasificaron en octubre en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha, teniendo en cuenta que en noviembre ingresó una nueva entidad (Secretaría Distrital de Ambiente) desplazando a la Transmilenio, que en noviembre no se clasificó dentro de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha.

3.2. Variación en el registro de peticiones por sector

SECTOR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GESTION PUBLICA	5.749	20.931	264,08%
MOVILIDAD	14.564	12.473	-14,36%
EDUCACION	1.305	7.251	455,63%
SALUD	4.732	4.032	-14,79%
INTEGRACION SOCIAL	5.066	3.180	-37,23%
AMBIENTE	2.841	2.560	-9,89%
HABITAT	2.781	2.222	-20,10%
GOBIERNO	1.631	1.619	-0,74%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	401	1.442	259,60%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	2.548	1.154	-54,71%
HACIENDA	1.783	918	-48,51%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.143	641	-43,92%
ENTES DE CONTROL	292	360	23,29%
MUJERES	215	209	-2,79%
PLANEACION	697	167	-76,04%
GESTION JURIDICA	65	66	1,54%
TOTAL	45.813	59.225	29,28%

Tabla No 3. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2023

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 noviembre con las registradas en el mes anterior (octubre), la cual muestra una variación de 29,28% (13.412 peticiones), observándose que once (11) sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Planeación el que presenta mayor disminución (-76%). Por otra parte, cuatro (4) sectores y los Entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas en noviembre en Bogotá Te Escucha, destacándose que los sectores Educación, Gestión Pública y Desarrollo Económico presentan un aumento superior al 250% en el registro de peticiones.

3.3. Gestión de respuesta por sectores

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS NOVIEMBRE 2023	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS NOVIEMBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	12.473	21,06%	7.347	8.617	15.964	30,34%
INTEGRACION SOCIAL	3.180	5,37%	2.468	5.419	7.887	14,99%
EDUCACION	7.251	12,24%	6.560	1.121	7.681	14,60%
SALUD	4.032	6,81%	2.259	3.230	5.489	10,43%
HABITAT	2.222	3,75%	1.396	1.677	3.073	5,84%
AMBIENTE	2.560	4,32%	1.207	1.547	2.754	5,23%
GOBIERNO	1.619	2,73%	981	1.095	2.076	3,95%
HACIENDA	918	1,55%	443	1.447	1.890	3,59%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.442	2,43%	672	1.093	1.765	3,35%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.154	1,95%	697	619	1.316	2,50%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	641	1,08%	414	643	1.057	2,01%
PLANEACION	167	0,28%	157	525	682	1,30%
ENTES DE CONTROL	360	0,61%	286	98	384	0,73%
GESTION PUBLICA	20.931	35,34%	179	144	323	0,61%
MUJERES	209	0,35%	119	122	241	0,46%
GESTION JURIDICA	66	0,11%	24	17	41	0,08%
TOTAL	59.225	100%	25.209	27.414	52.623	100%

Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

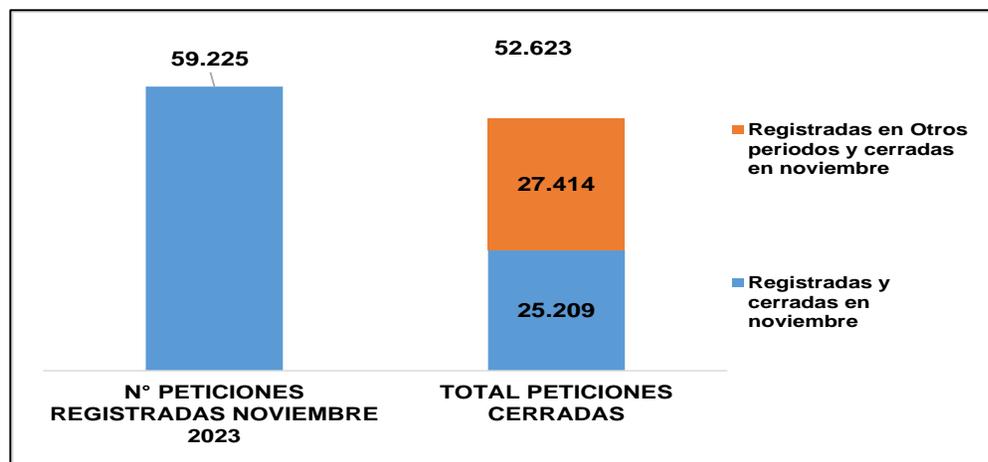
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2023

En la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas³ en el mes de noviembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y el número de cierres realizado por los

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.

sectores, observándose que se realizaron 52.623 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 15.964 que representan el 30,34% del total de cierres efectuados en este mes en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se encuentra el Sector Integración Social con 7.787 cierres que representan el 14,99% del total de cierres efectuados en Bogotá Te Escucha en noviembre.

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



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2023

La Gráfica No 3 muestra que, de las 59.225 peticiones que ingresaron en el mes de noviembre, se dio cierre a 25.209 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 34.016 peticiones, que representan el 57,43% del total registrado en el mes de noviembre en Bogotá Te Escucha.

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

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	5.648	303
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	8	20
TOTAL	5.656	323

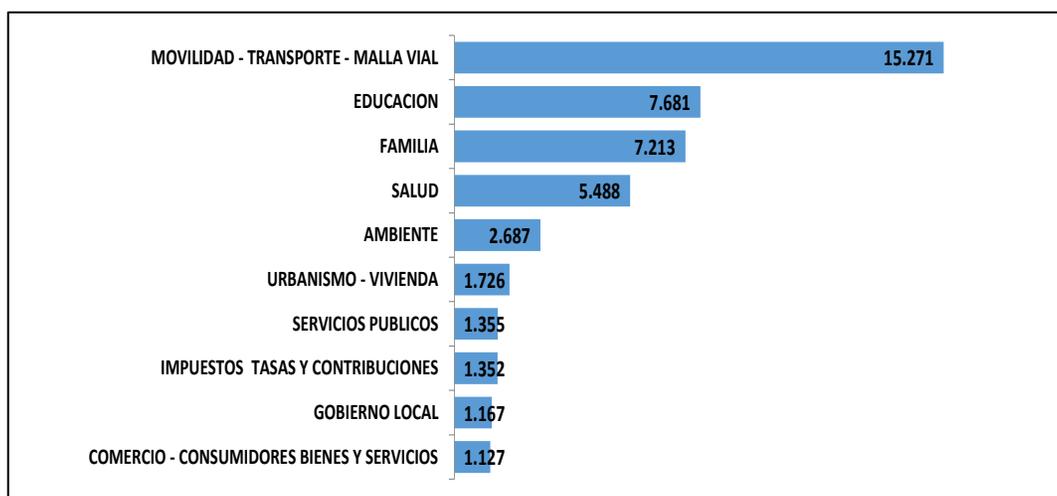
Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2023

La Tabla No 5 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 5.656, adelantados en un alto porcentaje (99,85%) por la Secretaría General. En cuanto a la gestión de respuesta, se emitieron 323 respuestas, de las cuales, el 93,80% fueron emitidas por la Secretaría General y el 6,19% por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

3.4. Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 52.623 respuestas emitidas en el mes de noviembre en el Distrito Capital en 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 01/12/2023

Las cifras presentadas en la Gráfica No 4 permiten concluir que estos diez (10) temas acumulan 45.067 peticiones (85,64% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre en Bogotá Te Escucha); dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en Bogotá Te Escucha con 15.271 peticiones que representan el 29,02% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se ubica el tema "Educación" con 7.681

peticiones que representan el 14,60% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en el tema más reiterado por la ciudadanía ante el Distrito Capital, teniendo en cuenta que este mismo tema "Movilidad, transporte y malla vial" (Sector Movilidad) se posicionó como el más reiterado por la ciudadanía 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 (octubre) en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en noviembre ingresó el tema "Comercio - consumidores bienes y servicios" desplazando fuera del TOP al tema "Predios para obras de infraestructura" que en noviembre no se ubicó dentro de los diez (10) más recurrentes en el Distrito Capital.

Seguidamente, en la Tabla No 6 se detallan los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de noviembre, 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	33	7	1.218	12.322	15	587	683	308	60	38	15.271	33,89%
EDUCACIÓN	39	3	88	6.750	52	480	175	76	17	1	7.681	17,04%
FAMILIA	510	3	320	5.618	87	256	320	64	5	30	7.213	16,01%
SALUD	41	15	144	1.994	324	352	2.478	32	91	17	5.488	12,18%
AMBIENTE	13	1	280	1.882	9	14	89	391	1	7	2.687	5,96%
URBANISMO - VIVIENDA	64	5	61	1.348	10	29	67	66	74	2	1.726	3,83%
SERVICIOS PÚBLICOS	24	7	492	533	6	172	90	21	3	7	1.355	3,01%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	73		49	700	5	94	304	74	49	4	1.352	3,00%
GOBIERNO LOCAL	14	9	596	367		138	26	11	5	1	1.167	2,59%
COMERCIO - CONSUMIDORES BIENES Y SERVICIOS	3	1	9	1.086		2	6	18	1	1	1.127	2,50%
TOTAL GENERAL	814	51	3.257	32.600	508	2.124	4.238	1.061	306	108	45.067	100%

Tabla No 6. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2023

La Tabla No 6 muestra que la tipología con mayor registro (en los diez temas más frecuentes), es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 32.600 peticiones que representan el 72,34% de respuestas emitidas en los diez temas más frecuentes; en segunda posición se ubica el “Reclamo” con 4.238 peticiones que representan el 9,40% respuestas emitidas en los diez temas más frecuentes. Frente al mes anterior (octubre) 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 12.322 peticiones que representan el 80,62% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre con este tema; y la segunda tipología en este tema es el “Derecho de Petición de Interés general” con 1.218 peticiones que representan el 7,98% del total de respuestas emitidas en el mes de noviembre 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 noviembre (Movilidad, Educación, Integración Social, Salud, Hábitat):

Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	4.571	28,70%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	1.885	11,83%
IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	1.647	10,34%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	1.459	9,16%
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	1.360	8,54%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	5.006	31,43%
TOTAL	15.928	100%

Tabla No 7. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2023

En este Sector, el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 28,70% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubicó el subtema “Prescripción de comparendos” con el 11,83% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (octubre), 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 octubre como el más reiterado en el Sector. Por otra parte, se observa variación en el segundo subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en esta posición se ubicó el subtema “Prescripción de comparendos” desplazando al subtema “Temas administrativos-TMSA” que en noviembre no se ubicó dentro de los subtemas más reiterados en el Sector.

Sector Educación

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
DISPERSIÓN	1.201	15,67%
INFORMACION CONVOCATORIA JU	1.131	14,75%
FORMULARIO HOJA DE VIDA	828	10,80%
TIPO Y NUMERO DOCUMENTO	772	10,07%
FALTA DE INFORMACIÓN O INFORMACIÓN GENERAL	734	9,57%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.000	39,13%
TOTAL	7.666	100%

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Educación

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2023

En este Sector, el subtema más reiterado es “Dispersión” que representa el 15,67% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Información convocatoria JU” con el 14,75% del total de respuestas emitidas en el Sector. Hay que mencionar que el Sector Educación en noviembre no se ubicó dentro de los temas con mayor número de respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones.

Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MINIMO GARANTIZADO	3.729	62,94%
ENLACE SOCIAL	357	6,03%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	299	5,05%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	259	4,37%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	235	3,97%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.046	2,56%
TOTAL	5.925	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 01/12/2023

En el Sector Integración Social, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía son “Ingreso mínimo garantizado” y “Enlace Social” que representan el 62,94% y el 6,03% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector. Frente al mes anterior (octubre), 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 aumento en el porcentaje que representa, que pasó del 54,75% en octubre al 62,94% en noviembre. A su vez, “Enlace Social” continúa siendo el segundo subtema más reiterado en el Sector Integración Social.

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	907	20,88%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	348	8,01%
B. POS	177	4,07%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	133	3,06%
J. APOYO DX. ESPECIALIZADO.	125	2,88%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.654	61,10%
TOTAL	4.344	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2023

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en noviembre es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 20,88% 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 8,01% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de noviembre. Frente al mes anterior (octubre) 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

En este Sector, el subtema más reiterado es “Recolección residuos escombros animal muerto ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios” que representa el 12,46% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Acceso a vivienda” con el 11,29% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (octubre), se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “Recolección residuos escombros animal muerto ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios” pasó de la segunda posición en octubre

a ubicarse en noviembre como el subtema más reiterado en el Sector, desplazando a “Acceso a vivienda” a la segunda posición.

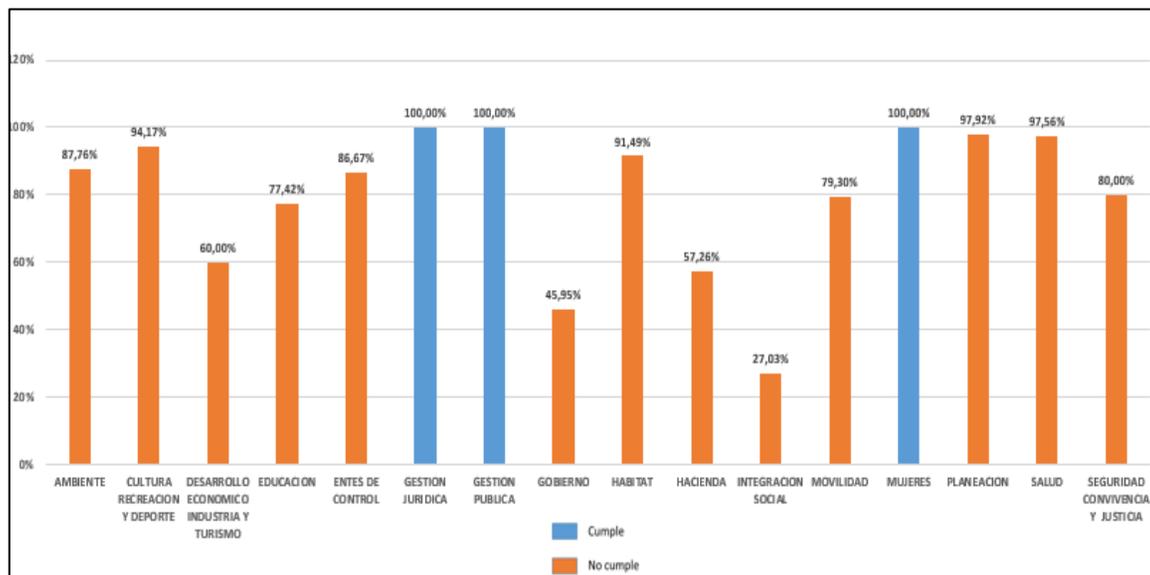
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	383	12,46%
ACCESO A VIVIENDA	347	11,29%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	326	10,61%
CONSULTA POR LEGALIDAD DE INMOBILIARIAS CONSTRUCTORAS Y PROYECTOS DE VIVIENDA	188	6,12%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS	178	5,79%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.651	53,73%
TOTAL	3.073	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Hacienda

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2023

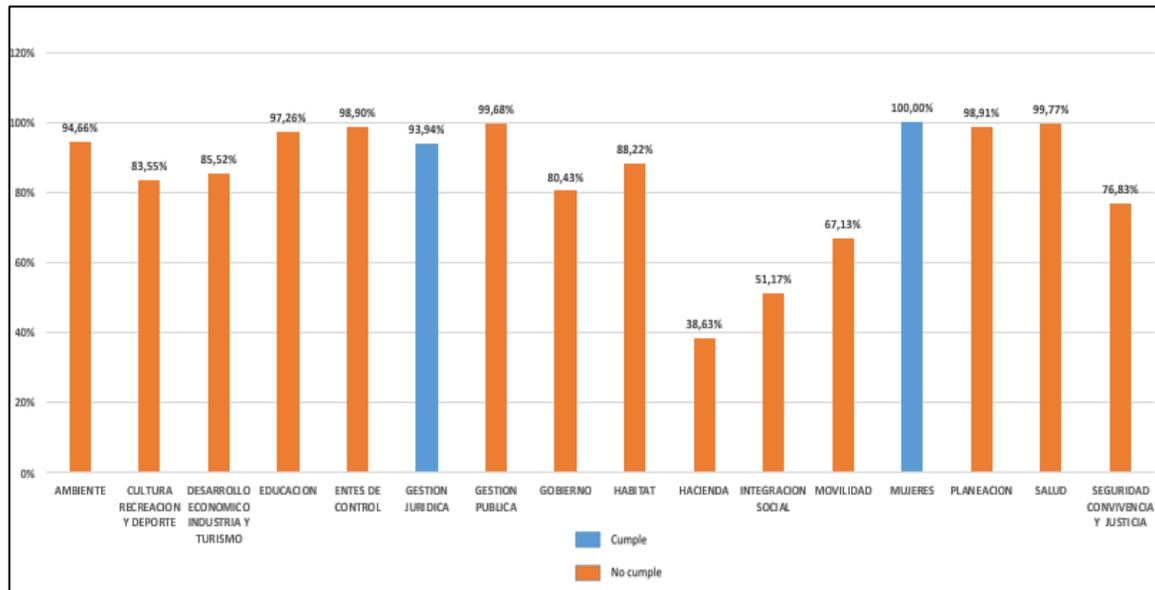
3.5. Tiempos de gestión

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 01/12/2023

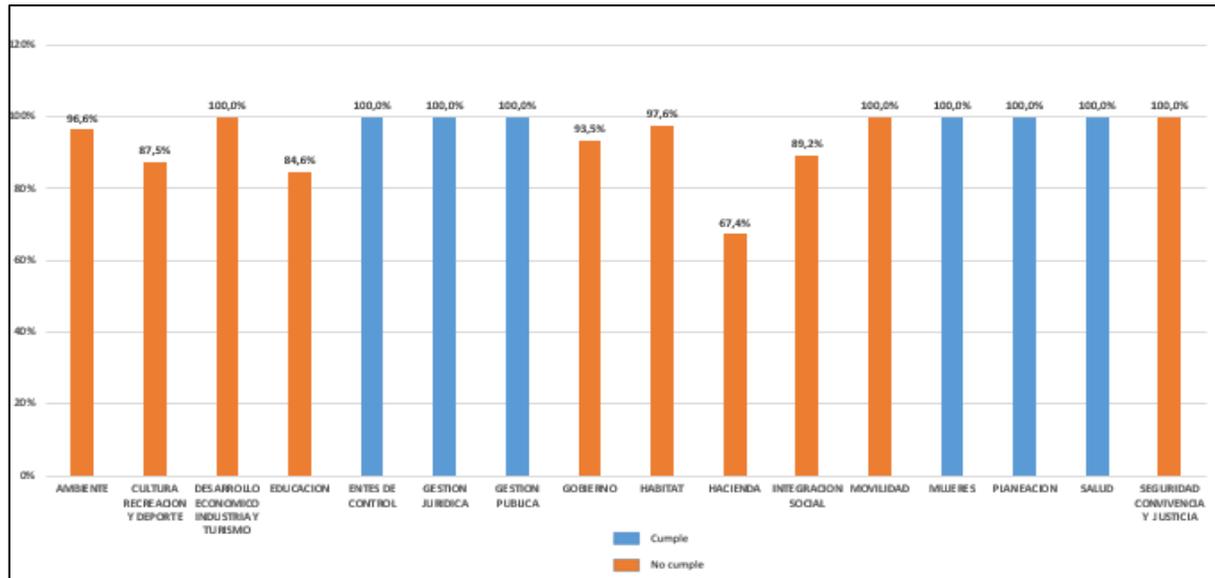
La Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, para las tipologías “Solicitud de Copia” y “Solicitud de Información” detallando el tiempo promedio de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley; observándose que, durante el mes de noviembre, 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 01/12/2023

En la Gráfica No 6 se presenta la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital para las tipologías “Denuncias por actos de corrupción”, “Derechos de Petición de Interés General”, “Derechos de Petición de Interés Particular”, “Quejas”, “Reclamos”, “Sugerencias” y “Felicitaciones”, detallando el tiempo promedio de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley; la cual muestra que, durante el mes de noviembre, 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 noviembre, 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 01/12/2023

A continuación, con el fin de complementar la información presentada en las gráficas anteriores, en la Tabla No 12 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por entidades del Distrito Capital para todas las tipologías, detallando el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley:

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
SECTOR AMBIENTE				
IDIGER - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	100,0%	96,8%	N/A	98,7%
IDPYBA- INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	N/A	100,0%	98,8%	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%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	80,0%	91,4%	82,3%	89,9%
SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	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	60,0%	68,7%	52,0%	67,9%
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	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%	60,1%	0,0%	59,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	98,3%	100,0%	98,3%
SECTOR EDUCACIÓN				
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	N/A	100,0%	87,5%	93,8%

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	87,9%	85,8%	76,7%	85,3%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	100,0%	58,9%	72,7%	61,1%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	50,0%	99,7%	100,0%	99,7%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	96,7%	81,8%	95,5%
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%	93,9%	100,0%	95,1%
SECTOR GESTIÓN PÚBLICA				
SECRETARÍA GENERAL	100,0%	99,7%	100,0%	99,7%
DEPTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
SECTOR GOBIERNO				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100,0%	98,1%	100,0%	98,3%
IDPAC- INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	100,0%	98,2%	100,0%	98,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	90,0%	78,8%	37,5%	78,3%
SECTOR HÁBITAT				
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	87,5%	54,6%	28,6%	54,9%
CODENSA	100,0%	76,1%	0,0%	75,5%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	100,0%	99,8%	100,0%	99,8%
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	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
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	100,0%	97,2%	93,2%	96,5%
UAESP-U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS	100,0%	84,2%	85,7%	84,5%
VANTI	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
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%	96,2%	96,5%	96,4%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	58,1%	25,8%	26,9%	27,5%
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	89,2%	51,0%	21,7%	53,2%
SECTOR MOVILIDAD				
GRUAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDU- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-	100,0%	93,4%	70,6%	89,2%
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	100,0%	61,2%	51,5%	61,2%
TRANSMILENIO	100,0%	97,8%	89,3%	96,7%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECTOR MUJERES				

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 LA MUJER	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECTOR PLANEACIÓN				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100,0%	98,9%	97,9%	99,0%
SECTOR SALUD				
CAPITAL SALUD EPS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
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%	99,6%	100,0%	99,6%
SUBRED CENTRO ORIENTE	100,0%	99,8%	77,8%	99,4%
SUBRED NORTE	100,0%	99,7%	100,0%	99,7%
SUBRED SUR	N/A	99,9%	100,0%	99,9%
SUBRED SUR OCCIDENTE	100,0%	100,0%	98,1%	99,9%
SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	100,0%	75,1%	77,3%	75,4%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS	N/A	98,7%	100,0%	98,7%
TOTAL GENERAL	90,0%	77,2%	80,6%	77,5%

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 01/12/2023

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de noviembre, veinticinco (25) 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 tres (33) 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

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	5.323	34,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.737	24,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	2.658	17,3%
TRANSMILENIO	664	4,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	582	3,8%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL -IPES	319	2,1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	318	2,1%
EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	315	2,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	260	1,7%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	258	1,7%
OTRAS ENTIDADES	1.204	7,8%
TOTAL	15.380	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 01/12/2023

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 noviembre se encuentran 15.380 peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta), evidenciándose una disminución en el total de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, teniendo que en octubre se encontraron 22.278 peticiones vencidas a fin de mes, pasando a 15.380 peticiones en noviembre. Por otra parte, la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor número de peticiones vencidas, observándose una disminución teniendo en cuenta que pasó de 7.297 en octubre a 5.323 peticiones en noviembre en Bogotá Te Escucha.

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 octubre) 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 noviembre 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	
52.063	1.545	1.410	135	1.404	141	1.409	136	1.336	209	1.266	279	295
		91,26%	8,74%	90,87%	9,13%	91,20%	8,80%	86,47%	13,53%	81,94%	18,06%	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 01/12/2023

La población corresponde a 52.063 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 61 Entidades del Distrito Capital en el mes de noviembre; de estas, se tomó una muestra de 1.545 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.410 respuestas evaluadas (91,26%) cumplen con el criterio de “Coherencia”, 1.404 respuestas evaluadas (90,87%) cumplen con el criterio de “Claridad” y 1.409 respuestas evaluadas (91,20%) cumplen con el criterio de “Calidez”; 1.336 respuestas (86,47%) cumplen con la “Oportunidad” y el 81,94% (1.266) de respuestas cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 19% (295 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 noviembre 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	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	26	22	85%	15%
2	SECRETARÍA DE INTEGRACION SOCIAL	32	22	69%	31%
3	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	32	20	63%	38%
4	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	31	19	61%	39%
5	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	22	11	50%	50%
6	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	32	15	47%	53%
7	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	32	13	41%	59%
8	JARDIN BOTANICO -JBB	29	10	34%	66%
9	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	32	11	34%	66%
10	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	32	11	34%	66%
11	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD -IDCBIS	3	1	33%	67%
12	INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE -IDRD	31	10	32%	68%
13	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	32	10	31%	69%
14	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	32	10	31%	69%
15	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	31	9	29%	71%
16	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA- ATENEA	32	9	28%	72%
17	CODENSA	26	7	27%	73%
18	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	26	7	27%	73%
19	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	30	8	27%	73%
20	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	8	2	25%	75%
21	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL -IDPYBA	31	7	23%	77%
22	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	27	6	22%	78%

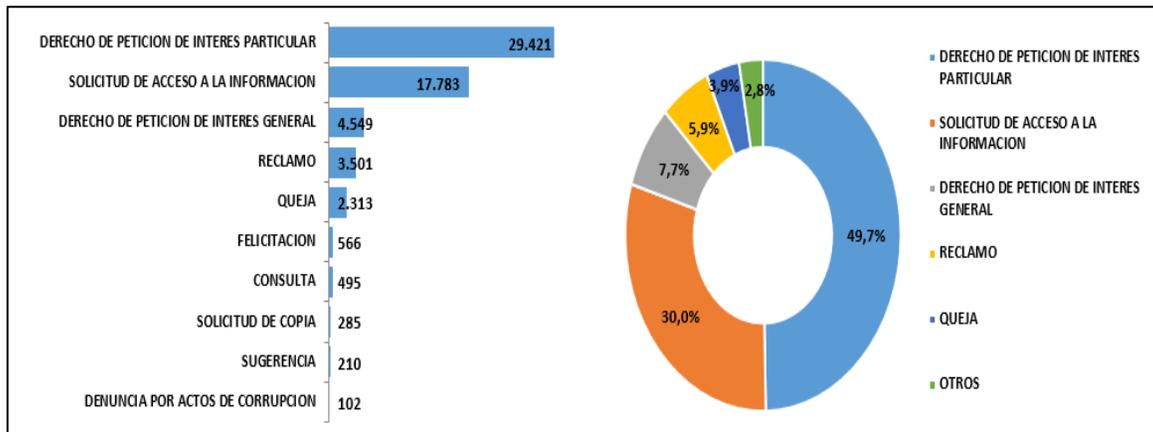
No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
23	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	25	5	20%	80%
24	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	27	5	19%	81%
25	EMPRESA DE TELEFONOS-ETB	17	3	18%	82%
26	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	17	3	18%	82%
27	TRANSMILENIO	31	5	16%	84%
28	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	32	5	16%	84%
29	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	30	4	13%	87%
30	CONCEJO DE BOGOTA	26	3	12%	88%
31	GAS NATURAL	20	2	10%	90%
32	SUBRED SUR OCCIDENTE	31	3	10%	90%
33	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	12	1	8%	92%
34	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	30	2	7%	93%
35	SUBRED SUR	31	2	6%	94%
36	EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO-ERU	17	1	6%	94%
37	VEEDURIA DISTRITAL	21	1	5%	95%
38	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO- IDIGER	22	1	5%	95%
39	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES -FONCEP	25	1	4%	96%
40	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	26	1	4%	96%
41	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	27	1	4%	96%
42	UNIVERSIDAD DISTRITAL	27	1	4%	96%
43	SUBRED CENTRO ORIENTE	30	1	3%	97%
44	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR- CVP	31	1	3%	97%
45	SUBRED NORTE	31	1	3%	97%
46	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	32	1	3%	97%

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
47	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	32	1	3%	97%
48	CANAL CAPITAL	17	0	0%	100%
49	CAPITAL SALUD EPS	29	0	0%	100%
50	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	1	0	0%	100%
51	FUNDACION GILBERTO ALZATE-FUGA	23	0	0%	100%
52	GRUAS Y PATIOS	23	0	0%	100%
53	INSTITUTO DE LAS ARTES-IDARTES	30	0	0%	100%
54	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	23	0	0%	100%
55	LOTERÍA DE BOGOTA	22	0	0%	100%
56	METRO DE BOGOTA S.A.	28	0	0%	100%
57	ORQUESTA FILARMONICA-OFB	11	0	0%	100%
58	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	29	0	0%	100%
59	SECRETARÍA GENERAL	29	0	0%	100%
60	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	20	0	0%	100%
61	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGION	1	0	0%	100%

Tabla No 15. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá Te Escucha – cerradas noviembre 2023
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2023

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 8 se muestran las peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de noviembre, clasificadas por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de noviembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 29.421 peticiones, que representan el 49,7% del total registrado en el mes en Bogotá Te Escucha; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía es la “Solicitud de Acceso a la información” con 17.783 peticiones que representan el 30,0% 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 01/12/2023

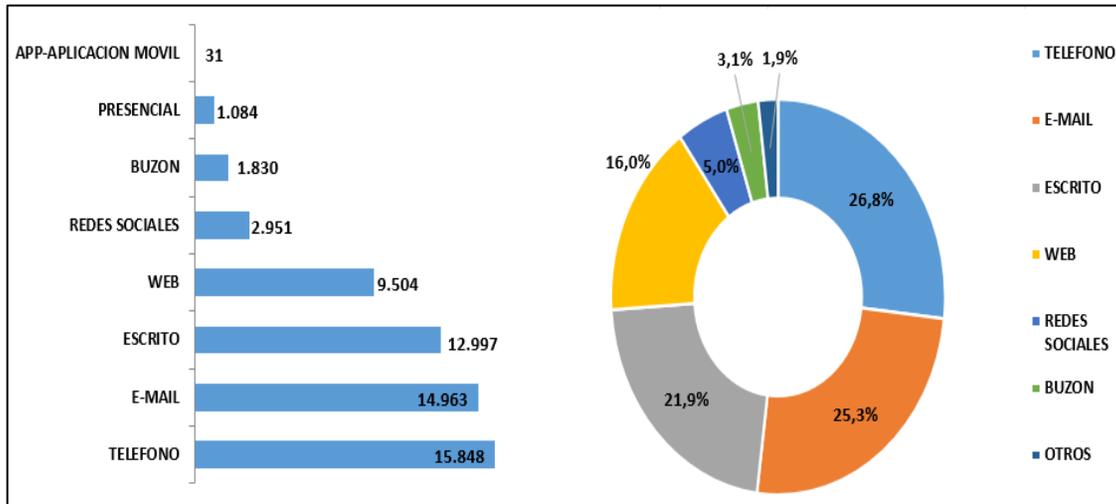
Frente al mes anterior (octubre) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, observándose una disminución en el porcentaje que representa frente al total registrado, teniendo en cuenta que pasó del 63,9% en octubre al 49,7% en noviembre. Por otra parte, se observa variación en la segunda tipología más utilizada, teniendo en cuenta que la “Solicitud de Acceso a la información” pasó de la quinta posición en octubre, a posicionarse como la segunda tipología más utilizada en noviembre, desplazando al “Derecho de Petición de interés general” a la tercera posición.

5. CANALES DE INTERACCIÓN

En la Gráfica No 9 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en noviembre en Bogotá Te Escucha, clasificadas por canales de interacción, la cual permite observar que en el mes de noviembre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Telefónico” con 15.848 peticiones, que representan el 26,8% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “E-mail” con 14.963 peticiones (25,3% del total registrado).

Frente al mes anterior (octubre) se observa variación en el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que el canal “Telefónico” pasó de la cuarta posición en octubre (representando el 5,7% del total registrado en el Distrito Capital) a ubicarse en noviembre como el canal más utilizado, representando el 26,8% del total registrado en el Distrito Capital; a su vez, el canal “Escrito” que en octubre se ubicó como el más utilizado, pasó a ubicarse en la tercera posición en Noviembre.

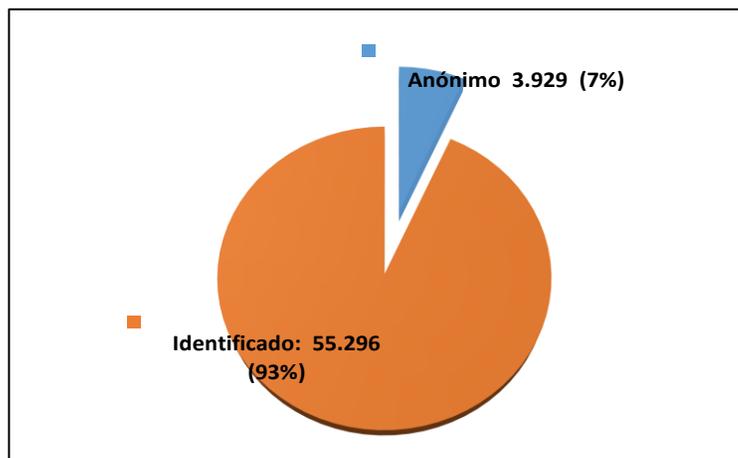
Por otra parte, se observa que el canal “E-mail” continúa siendo el segundo canal más utilizado por la ciudadanía.



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2023

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

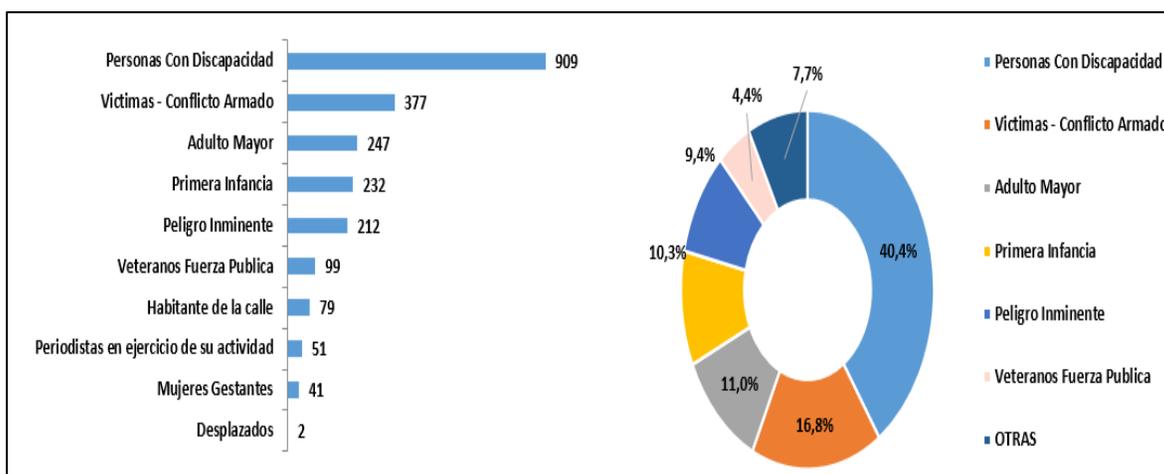


Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2023

En la Gráfica No 10 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en el mes de noviembre en Bogotá Te Escucha, clasificadas por la calidad del peticionario, cual muestra que, del total de peticiones registradas en noviembre, 55.296 fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, que representan el 93% del total de peticiones registradas, y 3.929 peticiones (7% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (93%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá Te Escucha.

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 11. Condición del peticionario

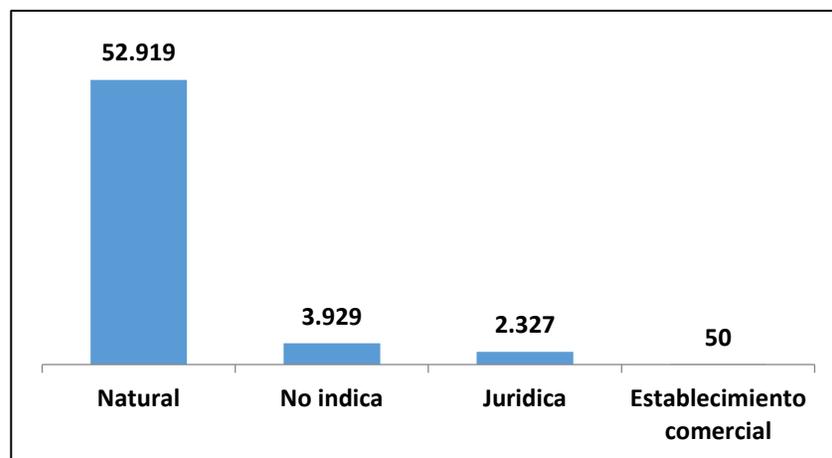
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2023

La Gráfica No 11 muestra que, del total de peticiones registradas en noviembre en Bogotá Te Escucha, en 2.249 peticiones (3,80% 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 (40,4% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con el 16,8% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (octubre), 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, observándose un aumento en el porcentaje que

esta condición representa, que pasó del 35,9% en octubre al 40,4% en noviembre. 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



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

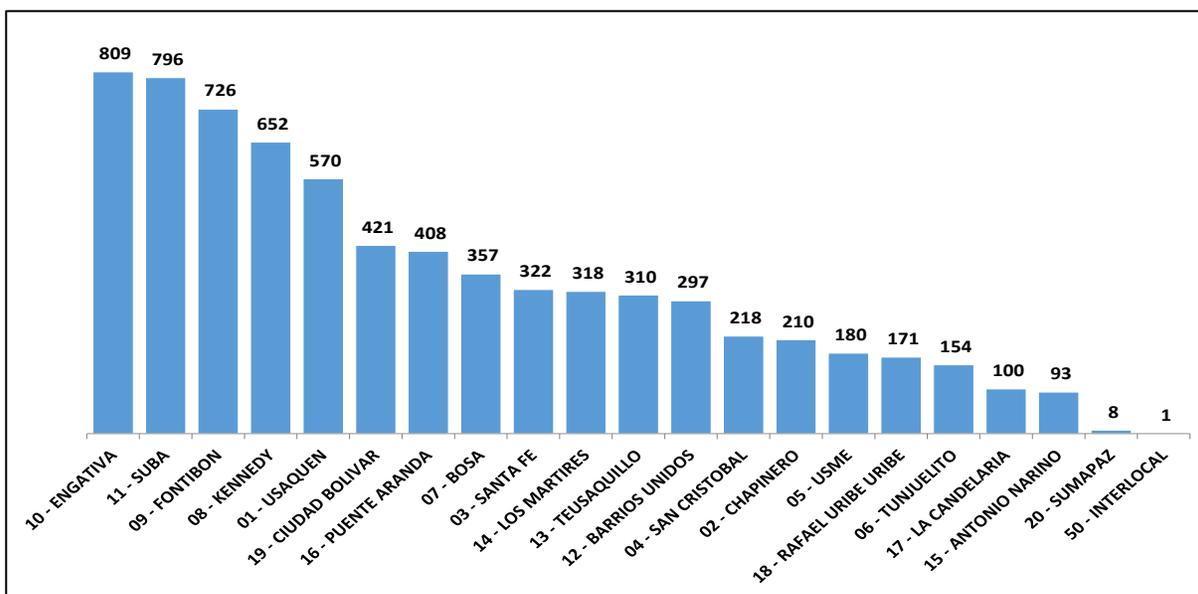
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2023

La Gráfica No 12 presenta el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha, clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial), la cual muestra que en el mes de noviembre 52.919 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 89,35% del total registrado; 2.327 peticiones (3,93%) registraron como personas jurídicas, 50 peticiones (0,08%) como establecimiento comercial; y en 3.929 peticiones (6,63%) no se reporta esta información. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (octubre), 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.

A continuación, 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 noviembre, en 7.121 peticiones (12% del total registrado en el mes) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición, siendo las localidades de Engativá Suba y Fontibón las que tienen más peticiones con 809, 796 y 726 respectivamente, las cuales representan el 32,73% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de noviembre.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2023

Frente al mes anterior (octubre), 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.

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

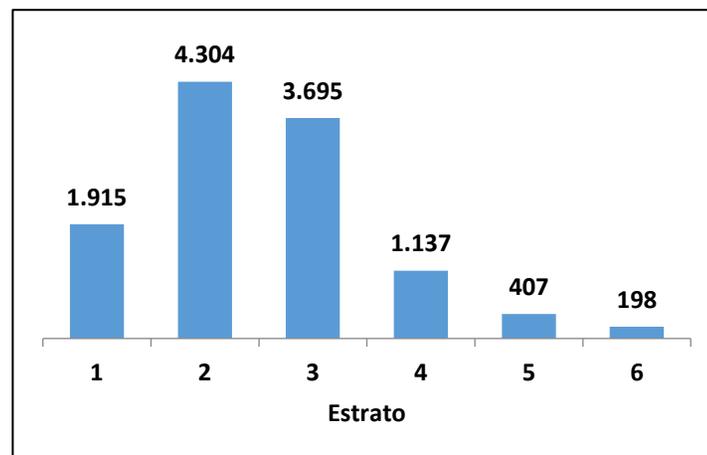
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10-ENGATIVA	CONTRAVENCIONES	327
	COACTIVO	146
	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	118
11-SUBA	CONTRAVENCIONES	209

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	147
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	92
09- FONTIBÓN	VENDEDORES INFORMALES	205
	SALUD PUBLICA	50
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	50

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 01/12/2023

La Tabla No 16 permite concluir que los tema “Contravenciones, Transferencias monetarias, Servicio a la ciudadanía” son transversales en dos (2) de las 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 01/12/2023

La Gráfica No 14 presenta las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, observándose que en el mes de noviembre se registraron 11.656 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 19,7% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (4.304 peticionarios) que representan el 36,9% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de noviembre; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 3” con 3.695 peticiones que representan el 31,7% del total de peticiones que registraron estrato

socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (octubre) 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 octubre 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 noviembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 36 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
SEGURIDAD CONVIVENCIA JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL SEGURIDAD	DERECHO DE PETICION Y DENUNCIA DE FORMA GENERAL LOS ABUSOS COMETIDOS POR ALGUNOS FUNCIONARIOS PUBLICOS DENUNCIA POR EL DELITO DE POR PERFILAMIENTO EN CALIDAD LIDER SOCIAL Y VEEDOR CIUDADANO
EDUCACIÓN	SECRETARÍA EDUCACIÓN DISTRITO	MADRE DE FAMILIA DENUNCIA BULLYING, SITUACION QUE TUVO QUE AGUANTAR SU HIJA POR VARIOS MESES
		DERECHO DE PETICIÓN PORQUE COLEGIO DISTRITAL RETIRA A SU HIJO INDICANDO QUE EL MENOR ES GROSERO, CAPA CLASES Y NO LLEVA TRABAJOS LO CUAL INFORMA QUE NO ES CIERTO
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	SOLICITUD DE INFORMACIÓN CARGOS CON DENOMINACIÓN AUXILIAR ADMINISTRATIVO CÓDIGO 407 GRADO 15
		PROPIETARIO 4 OFERTA LOTES PARA USO INMEDIATO POR LOS INTERESADOS
CULTURA RECREACIÓN DEPORTE	INSTITUTO DE ARTES-IDARTES	DERECHO DE PETICIÓN ASUNTO- INFORMES DE PRESUPUESTO Y EJECUCIÓN 2.020, 2,021, 2,022, 2023
		DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DOCUMENTOS (HOJA DE VIDA DECLARACIÓN DE RENTA) FUNCIONARIOS DIRECTIVOS

<p>CULTURA RECREACIÓN DEPORTE</p>	<p>Y INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES</p>	<p>SOLICITA DATOS SOBRE CANTIDAD DE PERSONAS QUE INGRESARON AL PLANETARIO DURANTE EL AÑO 2.022 YA QUE LA INFORMACIÓN NO ES POSIBLE ENCONTRARLA EN LA PÁGINA.</p>
<p>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</p>	<p>INSTITUTO DISTRIAL DE TURISMO-IDT</p>	<p>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</p> <p>JUNTAS DE LOCALIDAD REQUIEREN INFORMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS Y REALIZADAS PROCESO LIQUIDACIÓN CONVENIO UAESP - IDEARTES</p> <p>DEMANDA O DENUNCIA CORTE PENAL INTERNACIONAL LA OEA NACIONES UNIDAS INTERNACIONAL EN CONTRA DEL ESTADO COLOMBIANO CON SANCIÓN ECONÓMICA EXPENDIO DE SUSTANCIAS ALUCINOGENAS EL NUEVO CARTUCHO O BRON</p> <p>PROPUESTA DE ARTICULACION DE AVIMONT.NET</p> <p>RECURSO DE REPOSICION CONTRA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL INSTITUTO DISTRIAL DE TURISMO - FONDETUR.</p> <p>DEJAN EVIDENCIA AL CIERRE DE ESTA ADMINISTRACION DE PERSONAS EN CARGOS ALTOS QUE EJERCE MALTRATO PSICOLOGICO Y VERBAL EN CONTRA DE LOS EMPLEADOS</p> <p>QUEJA POR MALTRATO VERBAL Y PSICOLOGICO CONTRA LOS FUNCIONARIOS DEL IDT,</p> <p>SOLICITA REALIZAR LAS VALIDACIONES PARA INICIAR PROCESO DISCIPLINARIO</p> <p>MADRE CABEZA DE FAMILIA MANIFIESTA QUE ANTES RECIBIA LO DE RENTA CIUDADANA Y DE UN TIEMPO ACA NO ME VOLVIO A LLEGAR, LE GUSTARIA SABER POR QUE MOTIVO LE SUSPENDIERON EL PAGO.</p> <p>SOLICITA INFORMACION SOBRE CURSOS PARA PERSONA NATURAL Y PARA EMPRESA. ENTRE OTROS,</p> <p>APRENDIZ DEL SENA QUIERE SABER SI PUEDE PROPONER EL PROYECTO PARA QUE PARTICIPE EL IDT REALIZANDO UNA SENSIBILIZACION</p> <p>PERSONA CON DISCAPACIDAD QUE REALIZA UN PROYECTO SOBRE TURISMO ACCESIBLE EN BOGOTA, CONSIDERA QUE ES TEMA CLAVE PARA EL DESARROLLO EL ESPARCIMIENTO Y LA RECREACIÓN DE PERSONAS CON CUALQUIER TIPO DE DISCAPACIDAD.</p> <p>SE ADJUNTA SOLICITUD FRENTE AL DESARROLLO DE PROYECTOS DE COLEGIO</p>

MOVILIDAD	INSTITUTO DESARROLLO URBANO- IDU	DE	SOLICITAN ASISTIR A LA REUNIÓN INTERINSTITUCIONAL CON LAS ENTIDADES IPES, ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ, IDU TRANSMILENIO.
			REPRESENTANTE DE VEEDURIA CIUDADANA/ VEEDORES DE OBRA Y REPRESENTANTES DE COMUNIDAD MANIFIESTAN QUE EN DIVERSAS OPORTUNIDADES HAN SOLICITADO QUE LOS COMITES IDU SE REALICEN DE MANERA VIRTUAL DEBIDO A QUE LA GRAN MAYORIA DE ELLOS TIENEN COMPROMISOS LABORALES QUE LES IMPIDEN ASISTIR PRESENCIALMENTE
EDUCACIÓN	SECRETARÍA EDUCACIÓN DISTRITO	DE DEL	DENUNCIA ACADEMIA
			CIUDADANO REQUIERE CONCEPTO JURÍDICO EN DONDE LE INDIQUEN SI COLEGIO PRIVADO PUEDE RETENER UNA ACTA DE GRADO POR UNA DEUDA DEL AÑO 2006
			SOLICITA AYUDA YA QUE TIENE UNA NIÑA CON DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL
			MANIFIESTA QUE EN PARQUE QUE ES UTILIZADO POR COLEGIOS (PARA DESCANSO DE NIÑOS NIÑAS, CLASES DE EDUCACIÓN FISICA Y OTRAS ACTIVIDADES AL AIRE LIBRE) PERMANECEN PERSONAS SOSPECHOSAS REINSERTADOS
			PETICIÓN CUPO PARA SU HIJO INGRESAR A UNA INSTITUCION EDUCATIVA
			TRASLADO QUEJA O PETICION POR COMPETENCIA - LA PETICION SE COMPLEMENTA EN EL ADJUNTO.
			SOLICITUD DE VIDA ESCOLAR DE SU HIJO
			MANIFIESTA QUE EN COLEGIO SE PRESENTÓ UN INCIDENTE CON EL VIGILANTE
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	DE	CUMPLIMIENTO ACUERDO 33 LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA A TRAVES DE LAS ENTIDADES COMPETENTES
			QUEJA ANONIMA MUY MALA INFORMACION EN LA ENTRADA DE SUBDIRECCION
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD		PRESIDENTA DE RED DISTRITAL DE VEEDORES EXIGE UN ENCUENTRO DISTRITAL DE VEEDORES ANTES DE FINALIZAR EL PERIODO DE LA PRESENTE ADMIISTRCION.

Tabla No. 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2023

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 octubre/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 23 de noviembre de 2023.

SECTOR	ENTIDAD	OCT-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	5.733	5.733	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Administrativo del Servicio Civil	16	16	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.438	1.438	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	263	263	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	82	82	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	738	775	N.A.	37	95,23%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD	220	220	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	128	128	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	57	57	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	215	215	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	1.026	1.026	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social – IPES	599	599	N.A.	N.A.	100,00%
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	0	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de Turismo – IDT	6	6	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	810	816	N.A.	6	99,26%
	Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología – Atenea	1.976	2.646	N.A.	670	74,68%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP	20	20	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	35	35	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBS	0	RECHAZADO POR LA VEEDURÍA DISTRIAL			

SECTOR	ENTIDAD	OCT-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)	
	Secretaría Distrital de Salud	2.481	2.481	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	540	540	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	814	815	N.A.	1	99,88%
	Sub Red Centro Oriente	316	316	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	480	480	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	0	RECHAZADO POR LA VEEDURÍA DISTRIAL			
	Capital Salud	101	4.227	N.A.	4.126	2,39%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	5.050	5.050	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	16	16	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	214	214	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	658	658	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	5	10	N.A.	5	50,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	100	100	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	54	54	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	247	247	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	27	27	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.772	1.773	N.A.	1	99,94%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	36	36	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	152	152	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	821	821	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	OCT-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)	
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	10.675	30.747	N.A.	20.072	34,72%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	705	705	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	166	166	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	2.390	RECHAZADO POR LA VEEDURÍA DISTRICTAL			
	Terminal de Transporte S.A.	375	375	N.A.	N.A.	100,00%
	Grúas y Patios	81	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	172	172	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.401	1.515	N.A.	114	92,48%
	Caja de Vivienda Popular – CVP	405	405	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	515	515	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	49	49	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAAB	95	121.814	N.A.	121.719	0,08%
	ENEL – CODENSA	46	NO REPORTA			
	VANTI	15	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	22	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	292	292	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	634	680	N.A.	46	93,24%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	63	63	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	65	65	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	118	118	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	237	237	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	OCT-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)	
	Personería de Bogotá	46	NO REPORTA			
TOTAL		45.813	190.010	0	146.797	24,11%

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 01/12/2023
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 12/12/2023

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 61 entidades que deben reportar la información, seis (6) no presentaron el informe para el periodo en revisión (octubre 2023) y dos (2) Informes (Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDC BIS, Entidad de Gestión Administrativa y Técnica – EGAT, Transmilenio) fueron rechazados por la Veeduría Distrital.

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 45.813 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 190.010 peticiones lo cual muestra una diferencia de 146.797 peticiones⁶, llegando a un cumplimiento del 24,11%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá Te Escucha el 24,11% 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 - EAAB (0,08%), Capital Salud (2,39%) Secretaría Distrital de Movilidad (34,72%), Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB (50%).

Así mismo, la Tabla No 19 muestra que seis (6) entidades no presentaron el informe para el periodo en revisión (octubre 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 (septiembre 2023).

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.

13. RECOMENDACIONES

- A las entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de noviembre 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, Educación, Familia, Salud, Ambiente, Urbanismo - vivienda, Servicios públicos, Impuestos, tasas y contribuciones, Gobierno Local, Comercio consumidores de bienes y servicios) 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 tres (33) entidades y el Ente de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de noviembre:
 - 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 D
 - 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
- Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA
- Concejo de Bogotá
- Secretaría Jurídica Distrital
- Secretaría General
- 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
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Transmilenio
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Subred Centro Oriente
- Subred Norte

- Subred Sur
- 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

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.”

Art. 3 del Decreto 371/2010 para el periodo en revisión (octubre 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:

- Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología - Atenea
- Capital Salud
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAAB
- Orquesta Filarmónica de Bogotá
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Subred Sur Occidente
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

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 Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología
- Codensa
- Defensoría del Espacio Público
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud
- Instituto Distrital para la protección de la niñez y la juventud -IDIPRON
- La Terminal de Transporte
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
- 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
- Sub Red Centro Oriente
- Sub Red Norte
- Sub Red Sur Occidente
- Transmilenio
- Universidad Distrital

Se les invita a subsanar las falencias de clasificación de las peticiones en el cierre, y se les recuerda que el traslado de la petición no se considera una respuesta de fondo.

Cifras: Javier Fernando Pinzón – Profesional Universitario
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada
Revisó: Andrea del Pilar Torres Ochoa – Contratista
Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio