



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES  
ENTIDADES DISTRITALES OCTUBRE-  
2023

Página 1 de 49

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. NOVIEMBRE 2023**

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C. ....	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C. ....	5
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C. ....	6
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR .....	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 .....	27
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 .....	41
13.	RECOMENDACIONES .....	45

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

### **1. INTRODUCCIÓN**

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

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

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

---

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

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

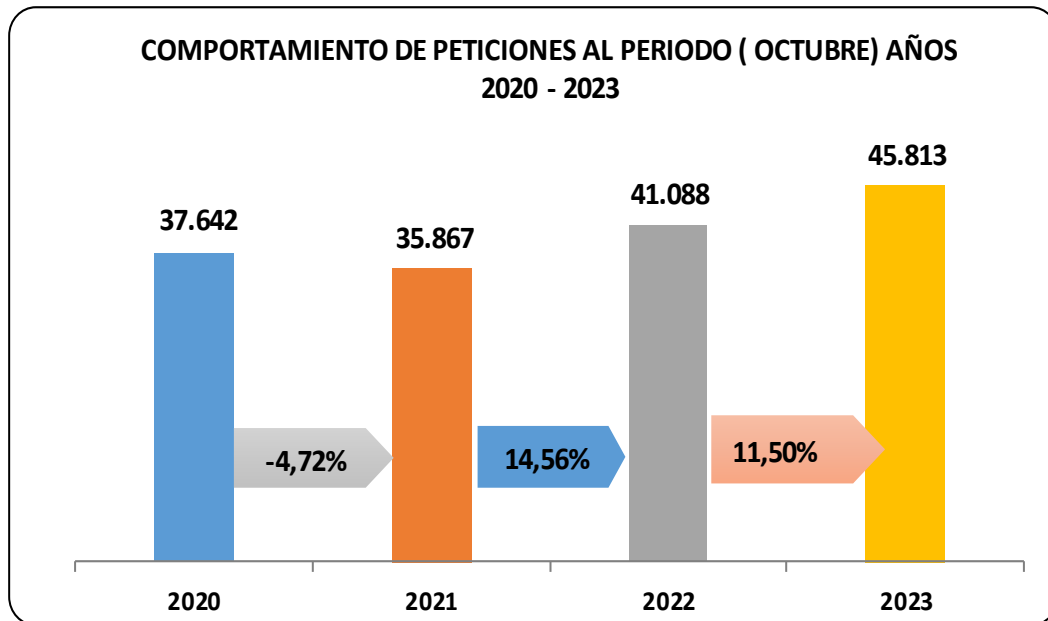
## 2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

PERIODO	2019	2020	2021	2022	2023	Diferencia 2023 - 2022		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	21.033	15.829	29.617	32.803	49.651	16.848	51,36%	17.764	55,71%
Febrero	25.625	22.659	30.108	39.485	55.405	15.920	40,32%	5.754	11,59%
Marzo	25.973	24.896	38.990	50.868	53.657	2.789	5,48%	-1.748	-3,15%
Abril	25.154	27.791	32.933	35.965	40.883	7.950	13,67%	-12.774	-23,81%
Mayo	31.756	31.164	32.005	38.741	48.482	9.741	25,14%	7.599	18,59%
Junio	24.893	32.998	31.930	30.859	40.310	8.380	30,63%	-8.172	-16,86%
Julio	28.133	37.247	32.616	29.783	32.624	2.841	9,54%	-7.686	-19,07%
Agosto	27.230	30.667	34.516	34.397	39.651	5.135	15,27%	7.027	21,54%
Septiembre	24.975	38.794	36.767	32.571	41.637	9.066	27,83%	1.986	5,01%
Octubre	27.627	37.642	35.867	41.088	45.813	4.725	11,50%	4.176	10,03%
Noviembre	20.098	32.913	33.263	43.487					
Diciembre	17.428	26.526	31.887	39.256					
<b>TOTAL</b>	<b>299.925</b>	<b>359.126</b>	<b>400.499</b>	<b>449.303</b>	<b>448.113</b>				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2020 a 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

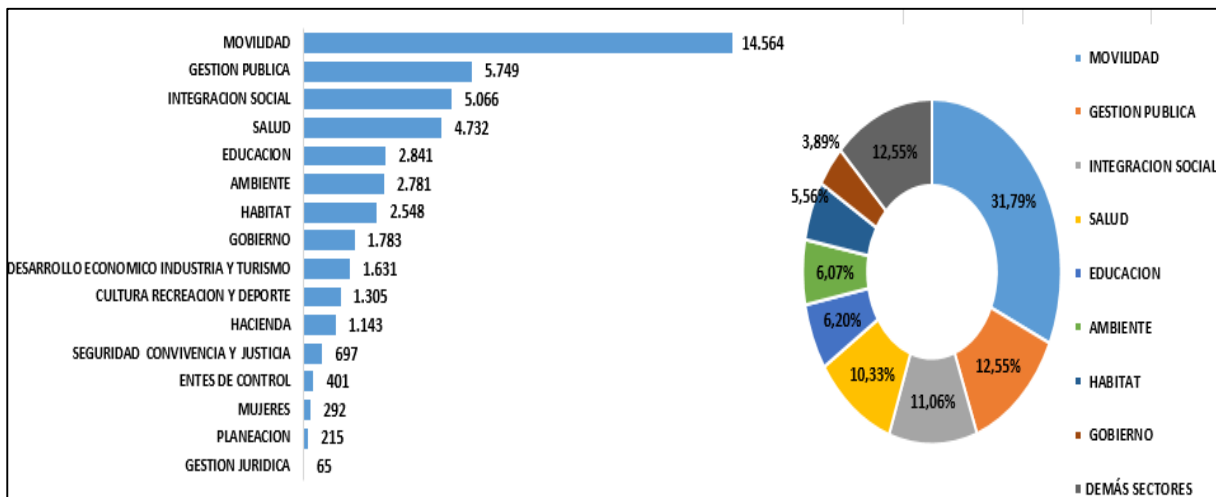
En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se presentan las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, año 2020 a 2023 (corte 31 de octubre), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; estas muestran que en el mes de octubre se registraron 45.813 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, presentándose un aumento de 4.176 peticiones (10,03%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (septiembre), y un aumento de 4.725 peticiones (11,50%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (octubre de 2022).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

### 3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - octubre 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

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 octubre son: Movilidad con 14.564 peticiones que representan el 31,79% del total registrado, Integración Social con 5.066 peticiones (11,06%), Salud con 4.732 peticiones (10,33%), Educación con 2.841 peticiones (6,20%) y Ambiente con 2.781 peticiones (6,07%); las cuales acumulan 29.984 peticiones y representan el 65,45% del total de las peticiones registradas en el mes de octubre 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.

Estas cifras, frente a las registradas el mes anterior (septiembre), 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 35,74% en septiembre, a representar el 31,79% en octubre.

Por otra parte, se observa que cuatro de estos sectores (Movilidad, Integración Social, Salud, Ambiente) también se clasificaron en el mes anterior (septiembre) en el TOP de los cinco sectores con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha, teniendo en cuenta que en octubre ingresó al TOP el Sector Educación, desplazando a Hábitat que en octubre no se clasificó dentro de los cinco sectores con mayor registro de peticiones.

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

A continuación, en la Tabla No 2 se presenta el número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de octubre, 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	10.675	73,30%	23,30%
	TRANSMILENIO	2.390	16,41%	5,22%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	705	4,84%	1,54%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	375	2,57%	0,82%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	172	1,18%	0,38%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	166	1,14%	0,36%
	GRÚAS Y PATIOS	81	0,56%	0,18%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>14.564</b>	<b>100,00%</b>	<b>31,79%</b>
<b>GESTIÓN PÚBLICA</b>	SECRETARÍA GENERAL	5.733	99,72%	12,51%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	16	0,28%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>5.749</b>	<b>100,00%</b>	<b>12,55%</b>
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	5.050	99,68%	11,02%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	16	0,32%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL</b>		<b>5.066</b>	<b>100,00%</b>	<b>11,06%</b>
<b>SALUD</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2.481	52,43%	5,42%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	814	17,20%	1,78%
	SUBRED SUR	540	11,41%	1,18%
	SUBRED NORTE	480	10,14%	1,05%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	316	6,68%	0,69%
	CAPITAL SALUD EPS	101	2,13%	0,22%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>4.732</b>	<b>100,00%</b>	<b>10,33%</b>
<b>EDUCACIÓN</b>	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA	1.976	69,55%	4,31%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	810	28,51%	1,77%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	35	1,23%	0,08%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	20	0,70%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>2.841</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,20%</b>
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.772	63,72%	3,87%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	821	29,52%	1,79%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	152	5,47%	0,33%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	36	1,29%	0,08%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.781</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,07%</b>
<b>HÁBITAT</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.401	54,98%	3,06%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	515	20,21%	1,12%
	CVP CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	405	15,89%	0,88%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	95	3,73%	0,21%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	49	1,92%	0,11%
	CODENSA	46	1,81%	0,10%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	22	0,86%	0,05%
	VANTI	15	0,59%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>2.548</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,56%</b>
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.438	80,65%	3,14%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	263	14,75%	0,57%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	82	4,60%	0,18%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>1.783</b>	<b>100%</b>	<b>3,89</b>



SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	1.026	62,91%	2,24%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	599	36,73%	1,31%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	6	0,37%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>1.631</b>	<b>100%</b>	<b>3,56%</b>
CULTURA	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD	658	50,42%	1,44%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	247	18,93%	0,54%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	214	16,40%	0,47%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	100	7,66%	0,22%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	54	4,14%	0,12%
	CANAL CAPITAL	27	2,07%	0,06%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	5	0,38%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA</b>		<b>1.305</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,85%</b>
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	738	64,57%	1,61%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	220	19,25%	0,48%
	FONCEP -FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	128	11,20%	0,28%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	57	4,99%	0,12%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>1.143</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,49%</b>
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	634	90,96%	1,38%
	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	63	9,04%	0,14%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>697</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,52%</b>

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	237	59,10%	0,52%
	CONCEJO DE BOGOTA	118	29,43%	0,26%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	46	11,47%	0,10%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>401</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,88%</b>
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	292	100,00%	0,64%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>292</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,64%</b>
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	215	100,00%	0,47%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACIÓN</b>		<b>215</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,47%</b>
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	65	100,00%	0,14%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>		<b>65</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,14%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>45.813</b>		<b>100,00%</b>

Tabla No 2. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 10.675 peticiones, que representan el 73,30% del total de peticiones registradas en su Sector y el 23,30% del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 5.050 peticiones que representan el 99,68% del total de peticiones registradas en su Sector y el 11,02% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Salud con 2.481 peticiones, que representan el 52,43% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,42% del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha.
- Transmilenio con 2.390 peticiones, que representan el 16,41% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,22% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

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

- Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología con 1.976 peticiones que representan el 69,55% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,31% del total registrado en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (septiembre), 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 tres (3) de estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud) también se clasificaron en septiembre en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha, teniendo en cuenta que en octubre ingresaron dos nuevas entidades (Transmilenio y Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología) desplazando a la Secretaría Distrital de Ambiente y Secretaría Distrital de Hábitat que en octubre no se clasificaron dentro de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha.

### 3.2. Variación en el registro de peticiones por sector

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 octubre con las registradas en el mes anterior (septiembre), la cual muestra una variación de 10,03% (4.176 peticiones), observándose que catorce (14) sectores y los Entes de Control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Hábitat el que presenta mayor aumento (65,99%). Por otra parte, se destaca que el Sector Movilidad es el único que presenta disminución en el porcentaje de peticiones registradas en octubre en Bogotá Te Escucha.

SECTOR	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	14.880	14.564	-2,12%
GESTION PUBLICA	5.493	5.749	4,66%
INTEGRACION SOCIAL	4.591	5.066	10,35%
SALUD	3.875	4.732	22,12%
EDUCACION	2.640	2.841	7,61%
AMBIENTE	2.555	2.781	8,85%
HABITAT	1.535	2.548	65,99%
GOBIERNO	1.355	1.783	31,59%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.196	1.631	36,37%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.092	1.305	19,51%
HACIENDA	934	1.143	22,38%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	623	697	11,88%
ENTES DE CONTROL	369	401	8,67%
MUJERES	290	292	0,69%
PLANEACION	164	215	31,10%
GESTION JURIDICA	45	65	44,44%
<b>TOTAL</b>	<b>41.637</b>	<b>45.813</b>	<b>10,03%</b>

Tabla No 3. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS OCTUBRE 2023	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS OCTUBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	14.564	31,79%	7.139	11.263	18.402	37,21%
SALUD	4.732	10,33%	2.568	3.095	5.663	11,45%
INTEGRACION SOCIAL	5.066	11,06%	1.722	3.144	4.866	9,84%
HACIENDA	1.143	2,49%	575	3.013	3.588	7,26%
HABITAT	2.548	5,56%	1.616	1.607	3.223	6,52%
AMBIENTE	2.781	6,07%	1.370	1.510	2.880	5,82%
EDUCACION	2.841	6,20%	2.138	659	2.797	5,66%
GOBIERNO	1.783	3,89%	1.482	841	2.323	4,70%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.305	2,85%	864	771	1.635	3,31%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.631	3,56%	791	658	1.449	2,93%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	697	1,52%	420	558	978	1,98%
PLANEACION	215	0,47%	189	378	567	1,15%
GESTION PUBLICA	5.749	12,55%	199	175	374	0,76%
ENTES DE CONTROL	401	0,88%	282	78	360	0,73%
MUJERES	292	0,64%	170	135	305	0,62%
GESTION JURIDICA	65	0,14%	25	17	42	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>45.813</b>	<b>100%</b>	<b>21.550</b>	<b>27.902</b>	<b>49.452</b>	<b>100%</b>

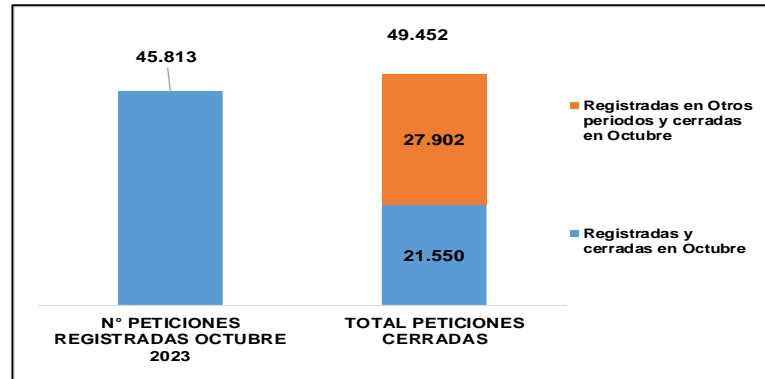
Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

En la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas<sup>3</sup> en el mes de octubre 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 49.452 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 18.402 que representan el 37,21% del total de cierres efectuados en este mes en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se encuentra el Sector Salud con 5.663 cierres que representan el 11,45% del total de cierres efectuados en Bogotá Te Escucha en octubre.

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

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



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

La Gráfica No 3 muestra que, de las 45.813 peticiones que ingresaron en el mes de octubre, se dio cierre a 21.550 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 24.263 peticiones, que representan el 52,96% del total registrado en el mes de octubre 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 octubre:

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	7.133	344
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	9	30
<b>TOTAL</b>	<b>7.142</b>	<b>374</b>

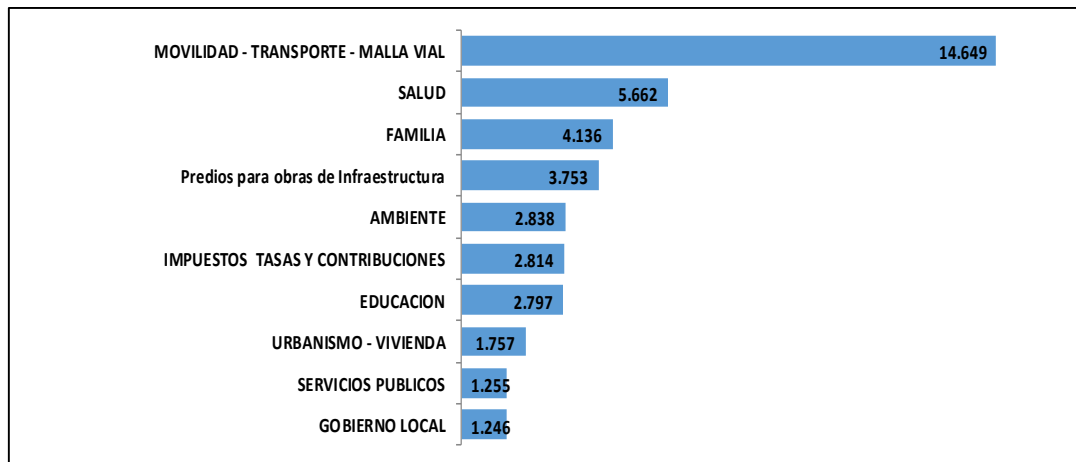
Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

La Tabla No 5 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 7.142, adelantados en un alto porcentaje (99,87%) por la Secretaría General. En cuanto a la gestión de respuesta, se emitieron 374 respuestas, de las cuales, el 91,97% fueron emitidas por la Secretaría General y el 8,03% por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

### 3.4. Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 49.452 respuestas emitidas en el mes de octubre 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 01/11/2023

Las cifras presentadas en la Gráfica No 4 permiten concluir que estos diez (10) temas acumulan 40.907 peticiones (82,72% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre en Bogotá Te Escucha); dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en Bogotá Te Escucha con 14.649 peticiones que representan el 29,62% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se ubica el tema "Salud" con 5.662 peticiones que representan el 11,45% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (septiembre) 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, el cual presenta una leve disminución en el porcentaje, pasando del 31,84% en septiembre (del total de respuestas emitidas en el mes) al 29,62% del total de respuestas emitidas en octubre 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 (septiembre) en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en octubre ingresó el tema "Predios para obras de infraestructura"

desplazando fuera del TOP al tema “Seguridad y convivencia” que en octubre 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 octubre, 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	5	1.298	11.331	17	498	996	401	46	24	14.649	35,81%
SALUD	27	12	138	2.054	323	341	2.455	51	240	21	5.662	13,84%
FAMILIA	285	18	203	3.000	244	162	147	51	5	21	4.136	10,11%
PREDIOS PARA OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	-	-	184	746		1.008	789	934	49	43	3.753	9,17%
AMBIENTE	16	1	265	2.082	3	20	81	366	1	3	2.838	6,94%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	241	-	92	1.372	1	239	511	215	138	5	2.814	6,88%
EDUCACIÓN	57	-	93	1.775	129	468	214	55	4	2	2.797	6,84%
URBANISMO - VIVIENDA	69	7	121	1.327	7	38	61	55	68	4	1.757	4,30%
SERVICIOS PÚBLICOS	20	12	503	483	5	124	80	19	-	9	1.255	3,07%
GOBIERNO LOCAL	15	19	711	303	2	140	37	16	2	1	1.246	3,05%
<b>TOTAL</b>	<b>763</b>	<b>74</b>	<b>3.608</b>	<b>24.473</b>	<b>731</b>	<b>3.038</b>	<b>5.371</b>	<b>2.163</b>	<b>553</b>	<b>133</b>	<b>40.907</b>	<b>100%</b>

Tabla No 6. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

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 24.473 peticiones que representan el 59,83% de respuestas emitidas en los diez temas más frecuentes; en segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General” con 3.608 peticiones que representan el 8,82% respuestas emitidas en los

diez temas más frecuentes. Frente al mes anterior (septiembre) 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 11.331 peticiones que representan el 77,35% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre con este tema; y la segunda tipología en este tema es el “Derecho de Petición de Interés general” con 1.298 peticiones que representan el 8,86% del total de respuestas emitidas en el mes de octubre 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 octubre (Movilidad, Salud, Integración Social, Hacienda, Hábitat):

### Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	4.621	25,11%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	1.617	8,79%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	1.549	8,42%
IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	1.349	7,33%
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	1.168	6,35%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	8.098	44,01%
<b>TOTAL</b>	<b>18.402</b>	<b>100%</b>

Tabla No 7. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

En este Sector, el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 25,11% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubicó el subtema “Temas administrativos-TMSA” con el 8,79% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (septiembre), 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 en esta posición se ubicó el subtema “Temas administrativos-TMSA”



desplazando al subtema “Prescripción de comparendos” a ubicarse como el tercero más reiterado en el Sector.

### Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.229	21,70%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	447	7,89%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	309	5,46%
HISTORIA CLINICA	206	3,64%
B. POS	199	3,51%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.273	57,80%
<b>TOTAL</b>	<b>5.663</b>	<b>100%</b>

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en octubre es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 21,70% 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 7,89% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de octubre. Frente al mes anterior (septiembre) 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

En el Sector Integración Social, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía son “Ingreso mínimo garantizado” y “Enlace Social” que representan el 54,75% y el 8,53% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector. Frente al mes anterior (septiembre), 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 importante aumento en el porcentaje que representa, que pasó del 39,39% en septiembre al 54,75% en octubre. A su vez, “Enlace Social” continúa siendo el segundo subtema más reiterado en el Sector Integración Social, presentando disminución en el porcentaje que representa, que pasó del 11,15% en septiembre al 8,53% en octubre.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	2.664	54,75%
ENLACE SOCIAL	415	8,53%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	371	7,62%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	243	4,99%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	181	3,72%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	992	2,56%
<b>TOTAL</b>	<b>4.866</b>	<b>100%</b>

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

## Sector Hacienda

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía en el mes de octubre es “Recaudo tributario” con el 33,53% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Cartera tributaria” que representa el 29,40% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (septiembre) no se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “Recaudo tributario” también se posicionó como el más reiterado del Sector Hacienda; observándose una disminución en el porcentaje que representa, que pasó del 41,07% en septiembre al 33,53% en octubre. A su vez, “Cartera tributaria” continúa siendo el segundo subtema más reiterado en el Sector Hacienda, observándose un aumento en el porcentaje que representa este subtema, pasando del 22,63% en septiembre al 29,40% en octubre.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
RECAUDO TRIBUTARIO	1.203	33,53%
CARTERA TRIBUTARIA	1.055	29,40%
ESTADO DE CUENTA DE IMPUESTOS	258	7,19%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	246	6,86%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	202	5,63%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	624	17,39%
<b>TOTAL</b>	<b>3.588</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Hacienda

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

**Sector Hábitat**

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	540	16,75%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	359	11,14%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	337	10,46%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	179	5,55%
SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	165	5,12%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.643	50,98%
<b>TOTAL</b>	<b>3.223</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Hábitat

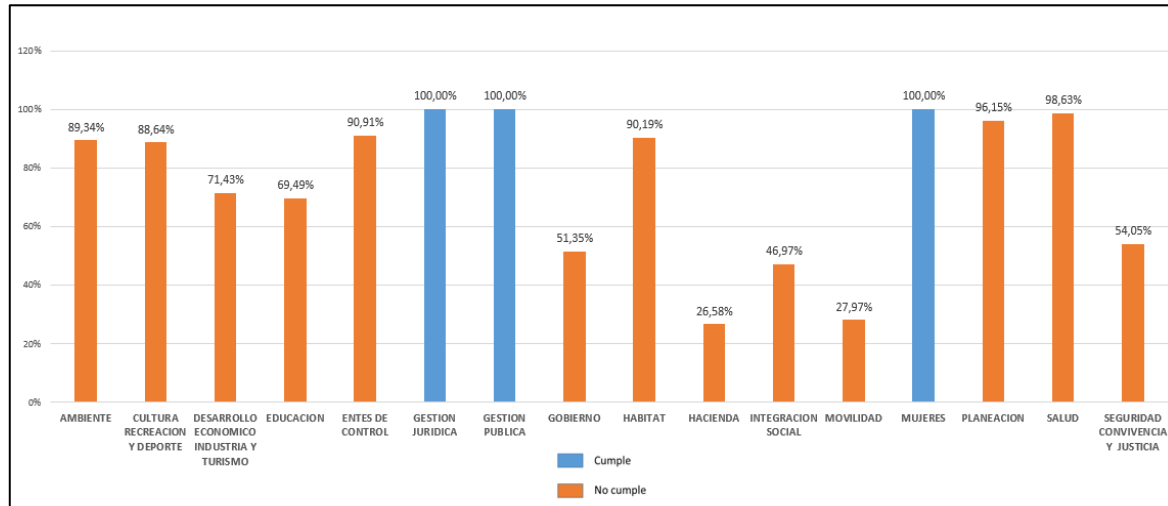
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

En este Sector, el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” que representa el 16,75% 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 11,14% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (septiembre), no se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “Acceso a vivienda” también se ubicó en esta misma posición en ese mes; por otra parte, el subtema “Recolección residuos escombros animal muerto ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios” continúa siendo el segundo más reiterado en el Sector Hábitat.

**3.5. Tiempos de gestión**

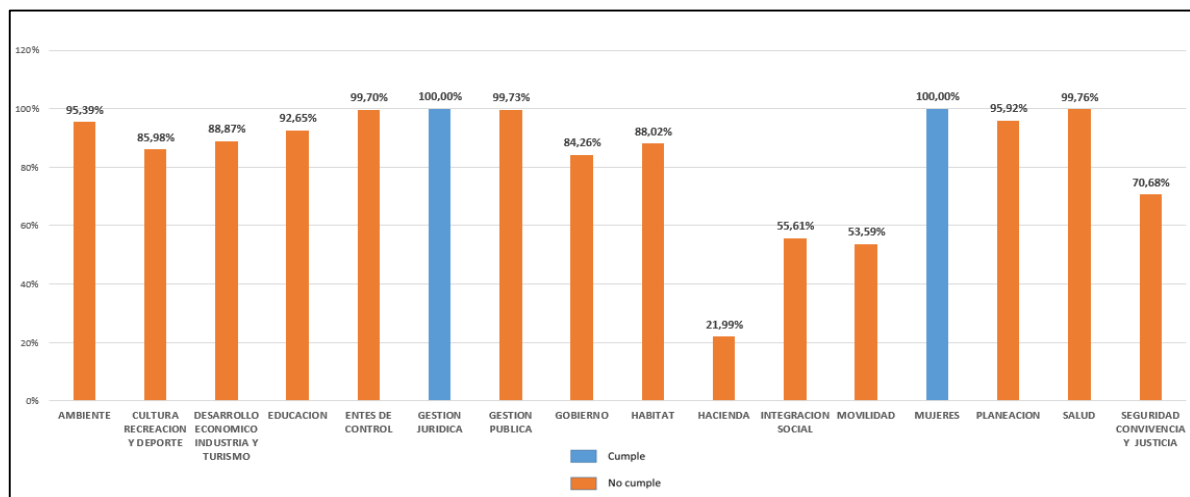
A continuación, en las Gráficas No 5, 6, y 7 se presenta el análisis de gestión por sector, entidades y tipologías, de acuerdo con la normatividad vigente:

En el Sector Integración Social, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía son “Ingreso mínimo garantizado” y “Enlace Social” que representan el 54,75% y el 8,53% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector. Frente al mes anterior (septiembre), 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 importante aumento en el porcentaje que representa, que pasó del 39,39% en septiembre al 54,75% en octubre. A su vez, “Enlace Social” continúa siendo el segundo subtema más reiterado en el Sector Integración Social, presentando disminución en el porcentaje que representa, que pasó del 11,15% en septiembre al 8,53% en octubre.



Gráfica No 5. Atención de peticiones en términos de Ley las tipologías Solicitud de Copia, Solicitud de Información  
Fuente: Bogotá Te Escucha - generado 01/11/2023

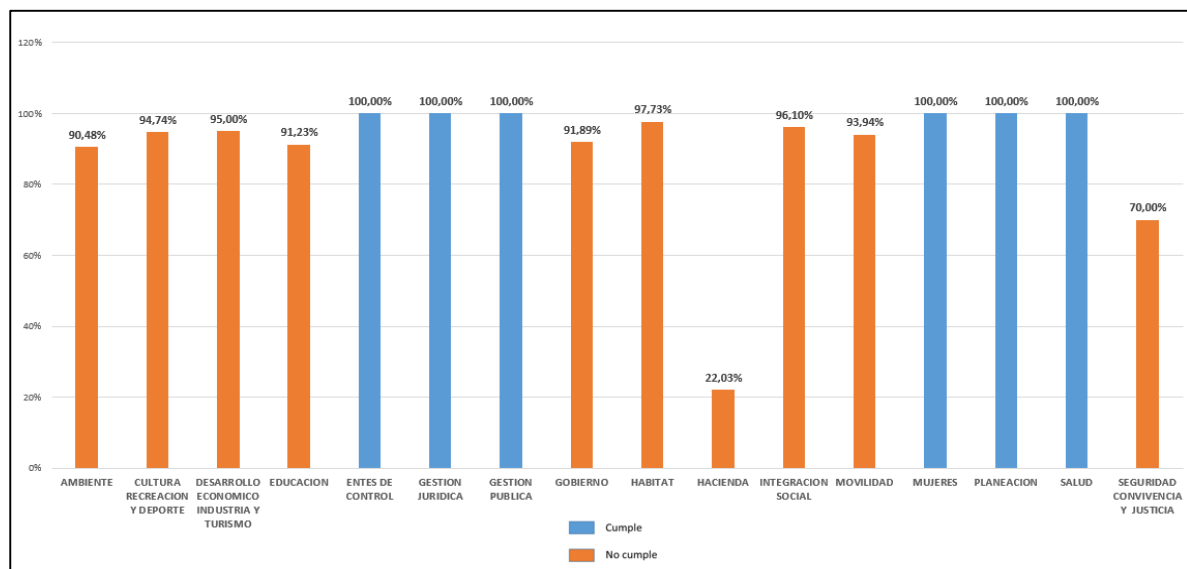
La Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, para las tipologías “Solicitud de Copia” y “Solicitud de Información” detallando el tiempo promedio de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley; observándose que, durante el mes de octubre, 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 01/11/2023

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 octubre, 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 octubre, 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 01/11/2023

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
<b>SECTOR AMBIENTE</b>				
IDIGER - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	92,6%	100,0%	N/A	96,1%
IDPYBA- INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
JBB - JARDIN BOTANICO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	84,6%	92,3%	83,3%	91,1%
<b>SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>				
CANAL CAPITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	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	83,3%	74,1%	62,5%	73,6%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>				
AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	N/A	91,7%	N/A	91,7%

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
IPES- INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL	84,6%	77,4%	50,0%	77,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	98,7%	80,0%	98,6%
<b>SECTOR EDUCACIÓN</b>				
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	100,0%	94,4%	100,0%	96,3%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	90,7%	84,1%	63,3%	83,5%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	N/A	55,0%	100,0%	55,7%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>ENTES DE CONTROL</b>				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	99,0%	86,7%	97,5%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>				
SECRETARÍA GENERAL	100,0%	99,7%	100,0%	99,7%
DEPTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR GOBIERNO</b>				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IDPAC- INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	100,0%	99,2%	100,0%	99,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	89,3%	83,1%	45,5%	82,6%
<b>SECTOR HÁBITAT</b>				

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	100,0%	56,4%	25,0%	56,1%
CODENSA	100,0%	67,8%	0,0%	67,3%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	100,0%	99,1%	100,0%	99,1%
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	N/A	100,0%	N/A	100,0%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	100,0%	98,0%	N/A	98,1%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	100,0%	96,0%	93,8%	95,6%
UAESP-U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS	92,9%	81,6%	33,3%	81,3%
VANTI	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR HACIENDA</b>				
U.A. E CATASTRO DISTRITAL	100,0%	98,4%	97,2%	98,4%
FONCEP- FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	75,0%	86,2%	79,3%	82,7%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	14,9%	14,1%	5,4%	13,1%
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>				
IDIPRON - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	96,1%	55,3%	44,4%	57,8%
<b>SECTOR MOVILIDAD</b>				
GRUAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDU- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-	83,3%	88,5%	71,0%	84,7%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100,0%	99,5%	95,5%	99,1%



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
METRO DE BOGOTA S.A.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100,0%	52,3%	42,3%	52,2%
TRANSMILENIO	100,0%	44,5%	10,7%	37,2%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR MUJERES</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR PLANEACIÓN</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100,0%	95,9%	96,2%	96,3%
<b>SECTOR SALUD</b>				
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%	97,6%	99,5%
SUBRED CENTRO ORIENTE	N/A	99,2%	92,3%	99,1%
SUBRED NORTE	N/A	99,9%	100,0%	99,9%
SUBRED SUR	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED SUR OCCIDENTE	100,0%	99,8%	99,5%	99,8%
<b>SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	70,0%	68,2%	52,8%	67,6%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>73,1%</b>	<b>69,7%</b>	<b>52,0%</b>	<b>68,5%</b>

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de octubre, veintiséis (26) 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 dos (32) 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	7.297	32,75%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	4.924	22,10%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.691	16,57%
TRANSMILENIO	3.360	15,08%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	475	2,13%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	399	1,79%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE -IDRD	315	1,41%
INSTITUTO DISTRITAL DE DESARROLLO URBANO -IDU	307	1,38%
EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	270	1,21%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	270	1,21%
OTRAS ENTIDADES	970	4,35%
<b>TOTAL</b>	<b>22.278</b>	<b>100%</b>

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

En la Tabla No 13 se presenta el seguimiento a las peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, la cual muestra que con corte a 31 de octubre se encuentran 22.278 peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta), siendo la Secretaría Distrital de Movilidad la entidad con mayor número de peticiones vencidas, con 7.297 peticiones que representan el 32,75% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha. Frente al mes anterior (septiembre) se evidencia una disminución en las peticiones vencidas de la Secretaría Distrital de Movilidad, que pasó de 9.568 (41,74% del total vencido en el mes) a 7.297 peticiones en octubre que representan el 32,75% del total vencido en este mes.

En la segunda posición se encuentra la Secretaría Distrital de Hacienda con 4.924 peticiones vencidas que representan el 22,10% del total de peticiones vencidas 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 30 septiembre) 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 octubre 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	
49.225	1.500	1.473	27	1.473	27	1.473	27	1.436	64	1.422	78	78
		98,20%	1,80%	98,20%	1,80%	98,20%	1,80%	95,73%	4,27%	94,80%	5,20%	

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 01/11/2023

La población corresponde a 49.225 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital en el mes de octubre; de estas, se tomó una muestra de 1.473 respuestas para la respectiva evaluación.

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

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.473 respuestas evaluadas (98,20%) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad” y “Calidez”; 1.436 respuestas (95,73%) cumplen con la

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

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

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

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

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

“Oportunidad”; el 94,80% (1.422) respuestas cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 5% (78 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 octubre 2023), de cada una de las entidades distritales:

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	31	31	100%	0%
2	TRANSMILENIO	30	24	80%	20%
3	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	30	20	67%	33%
4	CODENSA	25	16	64%	36%
5	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	31	17	55%	45%
6	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	31	16	52%	48%
7	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	31	16	52%	48%
8	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	31	15	48%	52%
9	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	25	12	48%	52%
10	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	31	14	45%	55%
11	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	29	13	45%	55%
12	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	27	12	44%	56%
13	GAS NATURAL	19	6	32%	68%
14	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	31	9	29%	71%
15	UNIVERSIDAD DISTRITAL	26	7	27%	73%
16	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	31	8	26%	74%
17	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	31	7	23%	77%
18	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	27	6	22%	78%
19	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES-FONCEP	24	5	21%	79%

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
20	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE-IDRD	30	6	20%	80%
21	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	31	6	19%	81%
22	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	26	5	19%	81%
23	DEPTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL- IDIPRON	22	4	18%	82%
24	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO-IDIGER	21	3	14%	86%
25	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL-IDPC	21	3	14%	86%
26	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	31	4	13%	87%
27	EMPRESA DE TELEFONOS-ETB	16	2	13%	88%
28	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	8	1	13%	88%
29	CONCEJO DE BOGOTÁ	25	2	8%	92%
30	PERSONERIA DE BOGOTÁ	27	2	7%	93%
31	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	28	2	7%	93%
32	DEPTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL-	28	2	7%	93%
33	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	29	2	7%	93%
34	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	30	2	7%	93%
35	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	30	2	7%	93%
36	SUBRED NORTE	30	2	7%	93%
37	EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO-ERU	17	1	6%	94%
38	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	17	1	6%	94%
39	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	25	1	4%	96%
40	CAPITAL SALUD EPS	28	1	4%	96%
41	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	28	1	4%	96%
42	U.A.E CATASTRO DISTRITAL	29	1	3%	97%
43	CANAL CAPITAL	16	0	0%	100%
44	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	1	0	0%	100%

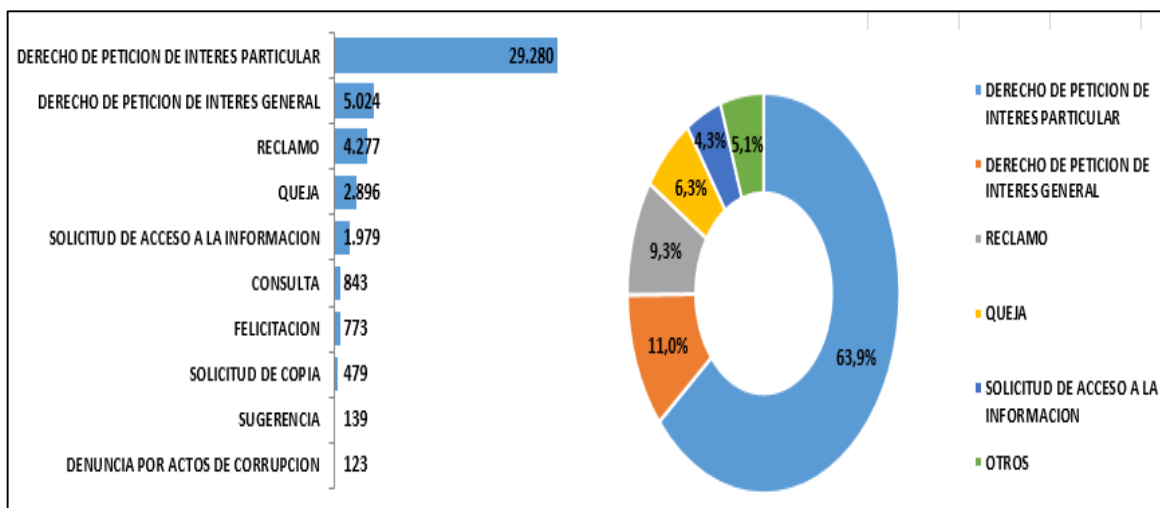
No.	ENTIDAD	# Petitionen Evaluadas	# Petitionen con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
45	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE-FUGA	22	0	0%	100%
46	GRÚAS Y PATIOS	22	0	0%	100%
47	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	29	0	0%	100%
48	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA INNOVACIÓN EN SALUD- IDCBIS	3	0	0%	100%
49	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL- IDPYBA	30	0	0%	100%
50	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	11	0	0%	100%
51	LOTERÍA DE BOGOTA	22	0	0%	100%
52	METRO DE BOGOTA S.A.	27	0	0%	100%
53	ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	11	0	0%	100%
54	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	26	0	0%	100%
55	SECRETARÍA GENERAL	28	0	0%	100%
56	SUBRED CENTRO ORIENTE	29	0	0%	100%
57	SUBRED SUR	30	0	0%	100%
58	SUBRED SUR OCCIDENTE	30	0	0%	100%
59	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	24	0	0%	100%
60	VEEDURÍA DISTRITAL	20	0	0%	100%

Tabla No 15. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá Te Escucha – cerradas octubre 2023  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2023

#### 4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 8 se muestran las peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de octubre, clasificadas por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de octubre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 29.280 peticiones, que representan el 63,9% 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 5.024 peticiones que representan el 11,0% del total registrado en el mes en Bogotá Te Escucha.



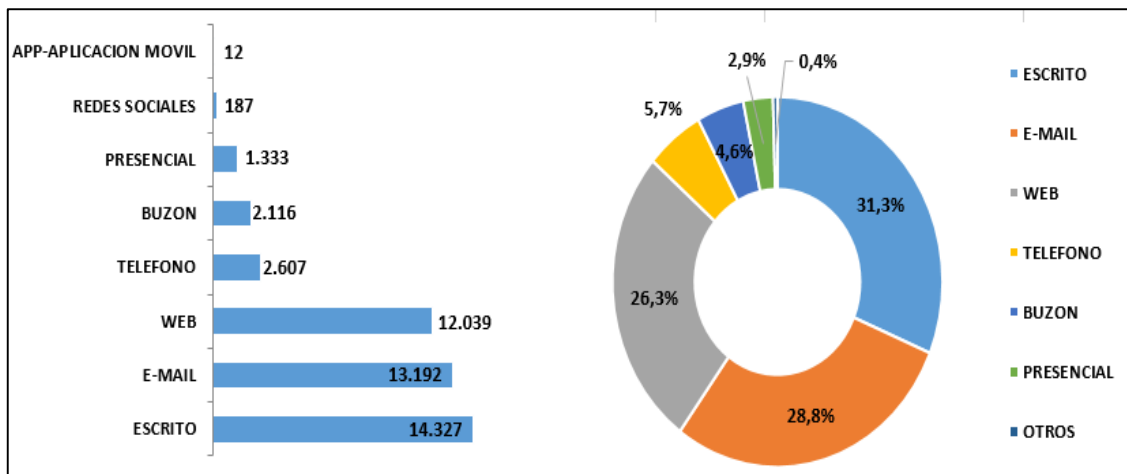
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

Frente al mes anterior (septiembre) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, observándose un aumento en el porcentaje que representa frente al total registrado, teniendo en cuenta que pasó del 57,9% en septiembre al 63,9% en octubre. Igualmente, el “Derecho de Petición de interés general” continúa ubicándose como la segunda tipología más utilizada para interponer peticiones.

## 5. CANALES DE INTERACCIÓN

En la Gráfica No 9 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en octubre en Bogotá Te Escucha, clasificadas por canales de interacción, la cual permite observar que en el mes de octubre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Escrito” con 14.327 peticiones, que representan el 31,3% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “E-mail” con 13.192 peticiones (28,8% del total registrado).



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

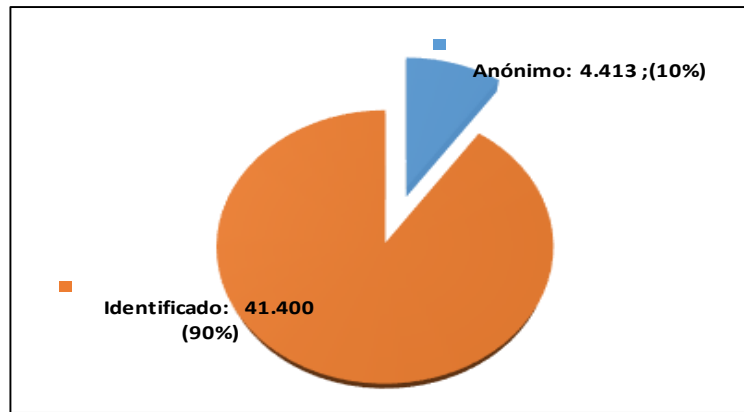
Frente al mes anterior (septiembre) no se observa variación en el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que el canal “Escrito” también se posicionó como el más utilizado por la ciudadanía, observándose disminución en el porcentaje que representa, pasando del 35,3% en septiembre al 31,3% en octubre. Por otra parte, se observa variación en el segundo canal más utilizado por la ciudadanía, teniendo en cuenta que el canal “E-mail” pasó de la tercera posición en septiembre, a ubicarse en octubre como el segundo más utilizado, observándose un aumento en el porcentaje que representa, pasando del 24,3% en septiembre al 28,8% en octubre.

A su vez, el canal “Web” que en septiembre se ubicó en la segunda posición, pasó a ubicarse en octubre como el tercer canal más utilizado.

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

A continuación, en la Gráfica No 10 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en el mes de octubre en Bogotá Te Escucha, clasificadas por la calidad del peticionario, cual muestra que, del total de peticiones registradas en octubre, 41.400 fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, que representan el 90% del total de peticiones registradas, y 4.413 peticiones (10% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (septiembre) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (90%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá Te Escucha.

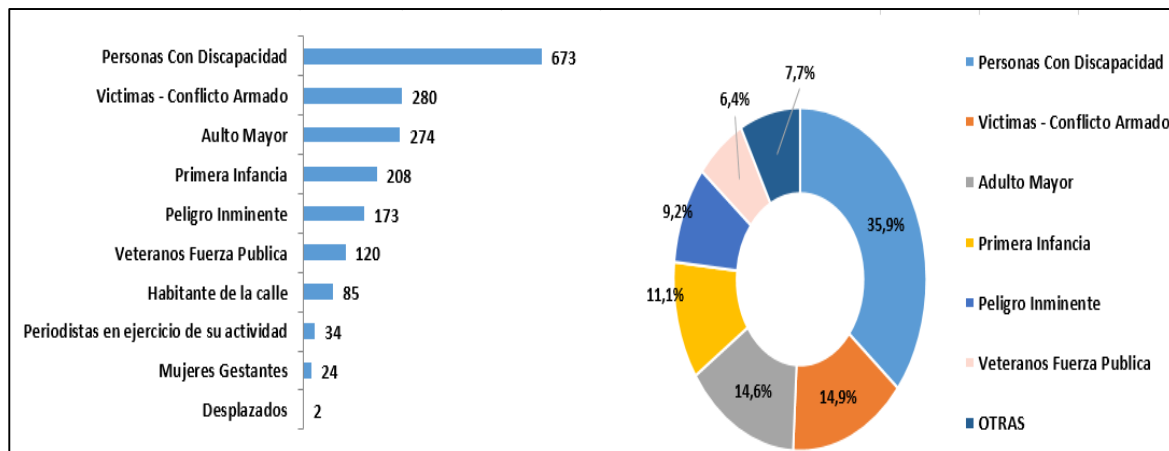




Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

## 7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 11. Condición del peticionario

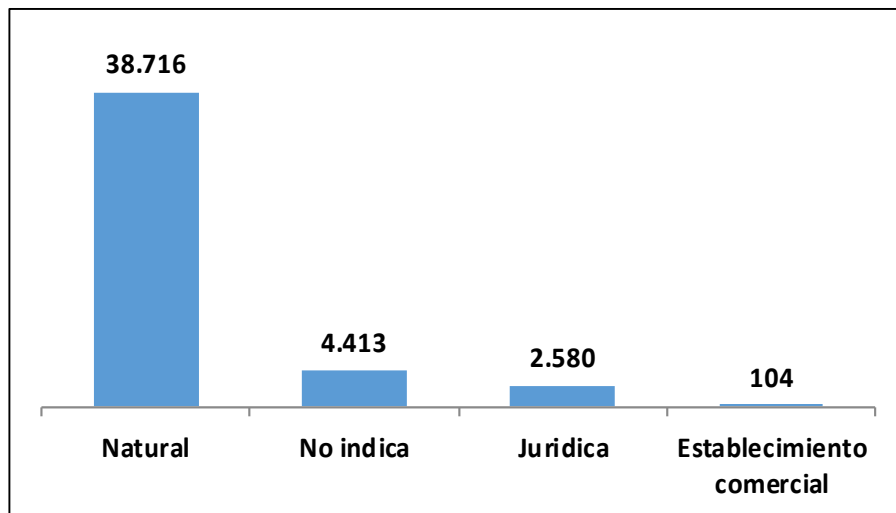
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

La Gráfica No 11 muestra que, del total de peticiones registradas en octubre en Bogotá Te Escucha, en 1.873 peticiones (4,09% 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 (35,9% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición “Víctimas del conflicto armado” con el 14,9% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (septiembre), 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 31,5% en septiembre al 35,9% en octubre. Igualmente, la condición “Víctimas del conflicto armado” continúa siendo la segunda condición de peticionario con mayor registro en Bogotá Te Escucha, observándose a su vez una disminución en el porcentaje que representa, que pasó del 20,2% en septiembre al 14,9% en octubre.

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

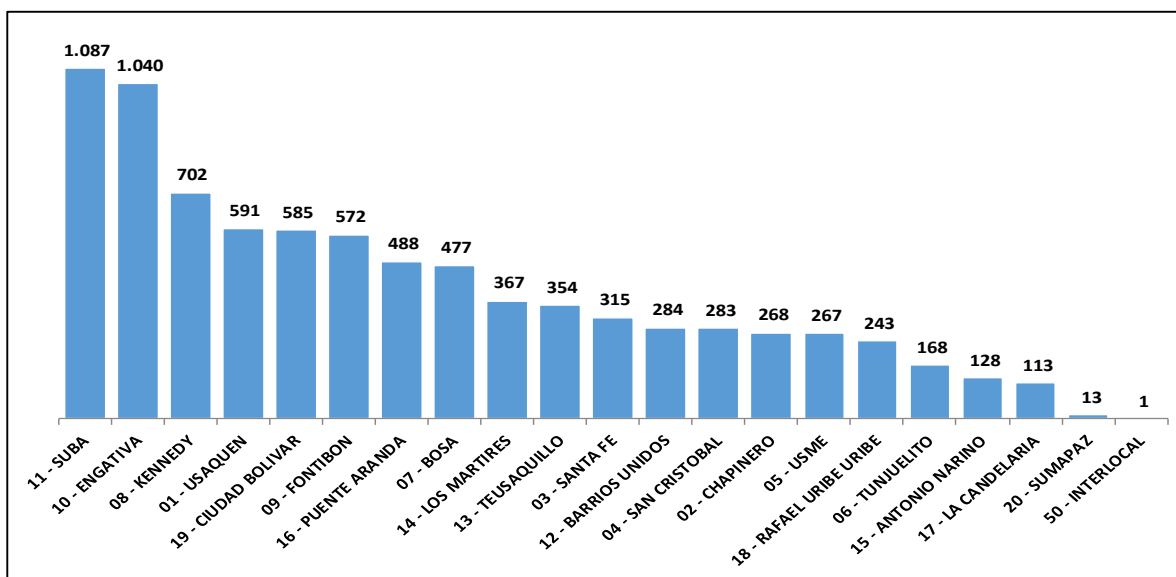
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

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 octubre 38.716 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 84,51% del total registrado; 2.580 peticiones (5,63%) registraron como personas jurídicas, 104 peticiones (0,23%) como establecimiento comercial; y en 4.413 peticiones (9,63%) no se reporta esta información. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (septiembre), 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.

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 octubre, en 8.346 peticiones (18,2% 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 1.087, 1.040 y 702 respectivamente, las cuales representan el 33,90% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de octubre.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

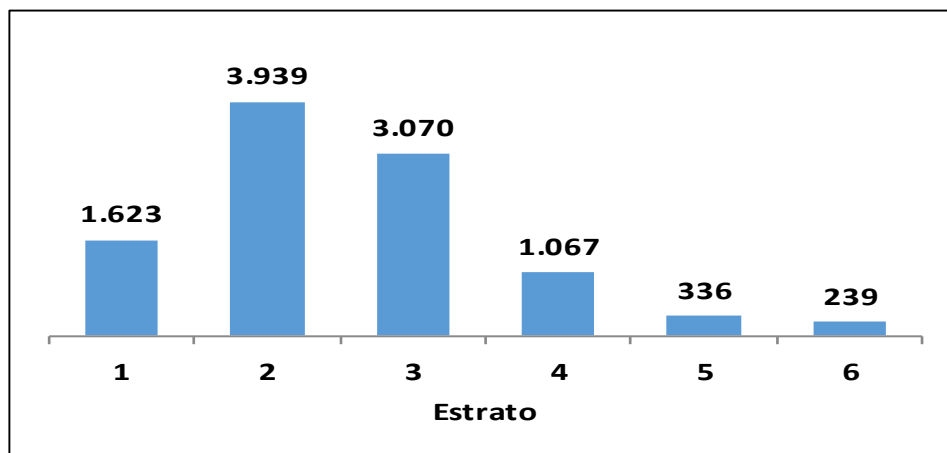
Frente al mes anterior (septiembre), se observa que, estas tres localidades (Suba, Engativá y Kennedy), continúan ubicándose en el TOP de las tres (3) localidades más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía 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
11-SUBA	IMPUESTOS DISTRITALES	179
	CONTRAVENCIONES	113
	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	68
10-ENGATIVA	CONTRAVENCIONES	361
	COACTIVO	113
	IMPUESTOS DISTRITALES	106
08- KENNEDY	IMPUESTOS DISTRITALES	121
	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	93
	CONTRAVENCIONES	78

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 01/11/2023

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 01/11/2023

La Gráfica No 14 presenta las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, observándose que en el mes de octubre se registraron 10.274 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales

representan el 22,4% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (3.939 peticionarios) que representan el 38,3% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de octubre; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 3” con 3.070 peticiones que representan el 29,9% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (septiembre) 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 septiembre 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 octubre en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 42 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	INDUSTRIAS
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	SOLICITA A ALCALDÍA LOCAL INFORMACIÓN SOBRE 4 BARRIOS PERTENECIENTES A LA LOCALIDAD, CON EL FIN DE REALIZAR UNA CARACTERIZACION DE LOS MISMOS
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE EL USO DEL SUELO DE LA CASA UBICADA EN LA LOCALIDAD DE CHAPINERO, COMO PROPIETARIO ACOGIDO A LEY DE INSOLVENCIA, REQUIERE QUE LAS ENTIDADES INTERVENGAN EN SU SITUACION, ENTRE OTROS.

<b>MOVILIDAD</b>	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	DERECHO DE PETICIÓN ART 23 CONSTITUCIONAL
<b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	DERECHO DE PETICIÓN ART 23 CONSTITUCIONAL
<b>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	DERECHO DE PETICIÓN ART 23 CONSTITUCIONAL
<b>EDUCACIÓN</b>	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	PETICIÓN DE RED DE VEEDORES AGRADECE GESTION DEL OFICIO JUNTO CON SU RADICACIÓN - CONTROL SOCIAL CON ENFOQUE DE DISCAPACIDAD
<b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	ADJUNTA DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR.
		DERECHO DE PETICIÓN
<b>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	DERECHO DE PETICIÓN DE ANÓNIMO
		SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LINEA DE SOSTENIBILIDAD DEL ECOSISTEMA ARTISTICO DEL IDARTES.
		SOLICITUD DE INFORMACIÓN
		DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN
		MOVISTAR
		DERECHO DE PETICIÓN, SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE ESTATUA DE DILAN CRUZ Y LUGARES DE CONMEMORACIÓN.
		SOLICITUD DE INFORMACIÓN EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2021
		SOLICITA CIFRAS DE GESTIÓN DEL 2022 DEL PLANETARIO DE BOGOTÁ, ENTRE OTROS.
<b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	PREGUNTA SOBRE RECURSOS PARA LLEVAR A CABO LOS PLANES ACTIVIDADES Y PROGRAMAS
		SOLICITUD DE DOCUMENTOS
		SOLICITAN INVESTIGAR A FUNCIONARIA QUE FALSIFICÓ PAPELES QUE REPOSAN EN SU HOJA DE VIDA Y QUE USÓ PARA ADQUIRIR EL CARGO, ENTRE OTROS.

DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	EXPONEN SITUACIONES DE FUNCIONARIA, ENTRE OTROS QUE FALSIFICÓ PAPELES PARA LOGRAR CARGO, INEXPERIENCIA, ENTRE OTROS
		OPERADOR DE TURISMO DE NATURALEZA EN MUNICIPIO DE CUNDINAMARCA MANIFIESTA INTERÉS EN HACER PARTE DE LA RUTA DEL DORADO PARA OFRECER SUS SERVICIOS TURISTICOS DE BOGOTA REGIÓN
		DERECHO DE PETICIÓN
		SOLICITAN RETIRO DE FUNCIONARIA POR FALSIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DE EXPERIENCIA LABORAL Y DE ESTUDIOS
		SOLICITAN INTERVENCIÓN POR DENUNCIA DE HOSTAL ILEGAL SIN PERMISOS
		REPORTA SU SITUACIÓN ACTUAL CON PROYECTO Y SOLICITA VIGILANCIA DEL MISMO PARA QUE SE LLEVE A CABO TAL Y COMO FUE APROBADO, ENTRE OTROS.
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	COMUNICADO DE LA VEEDURÍA REALIZA REQUERIMIENTOS DE PMT SOCIAL ESTADO DE LA MALLA VIAL DE SECTOR
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	RADICADO IPES 10-814-2023-017649 - SOLICITUD RIVI Y HEMI
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	D.P-EJERCICIO DEL PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN ECOLÓGICA ASISTENCIA A MESA DE TRABAJO Y SOLICITUD DE ESTUDIOS LOCALES
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	D.P DE INFORMACION DE SENADORA DE LA REPUBLICA, INVOCANDO CUMPLIMIENTO DE SUS DEBERES PARA EJERCER CONTROL POLITICO Y CITANDO NORMATIVA -SOLICITUD SE COMPLEMENTA EN EL ADJUNTO.
		QUEJA PARA LOGRAR CONTACTO CON COLEGIO YA QUE LA PAGINA WEB ESTÁ DESACTUALIZADA... NO LE BRINDAN ATENCION NI RESPUESTA ALGUNA. SOLICITUD CONTINUA EN LOS ADJUNTOS.
		RADICADO ORFEO VEEDURIA ASUNTO DERECHO DE PETICIÓN

EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	INFORMA VULNERACIÓN DE DERECHO DE ESTUDIANTE POR PARTE DE COLEGIO, LA SOLICITUD SE COMPLEMENTA EN EL ADJUNTO
		MAMA DE ESTUDIANTE DE COLEGIO MANIFIESTA QUE SU HIJA LE COMENTÓ QUE UN PROFESOR LE HABIA DICHO QUE ERA MUY BONITA Y ATRACTIVA.
		MANIFIESTA INCONFORMIDAD Y FELICITACIÓN POR ATENCIÓN QUE LE BRINDARON
		INFORMACIÓN SOBRE COLEGIO DE LOCALIDAD CIUDAD BOLIVAR
		REMISIÓN SOLICITUD OLIMPIADA EGMO PATROCINIO
		SOLICITUD DE CIUDADANO QUIEN MANIFIESTA INCONFORMIDAD CON COLEGIO DISTRITAL POR SITUACIONES PRESENTADAS CON SU HIJO DIAGNOSTICADO CON AUTISMO
		SOLICITA AYUDA PARA VERIFICAR UNA REFERENCIA ACADÉMICA DE COLEGIO CON EL OBJETIVO DE AVANZAR EN UN PROCESO DE SELECCIÓN CON UNA EMPRESA.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	SOLICITUD INFORMACIÓN
SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	PRESIDENTE DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SUBRED SOLICITA A LA DEFENSORA DEL CIUDADANO INFORMACIÓN SOBRE USUARIOS ATENDIDOS, Y A CUÁLES LES HA DADO SOLUCIÓN
	SUBRED SUR	QUEJA A VEEDOR DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS POR INTERPONER QUEJA A LA RUTA DE LA SALUD

**Tabla No. 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/11/2023

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.

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

SECTOR	ENTIDAD	SEP-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 - Alcaldía Mayor de Bogotá	5.487	5.487	N.A.	N.A.	100,00%	
	Dpto. Administrativo del Servicio Civil	6	6	N.A.	N.A.	100,00%	
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.144	1.144	N.A.	N.A.	100,00%	
	Dpto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	130	130	N.A.	N.A.	100,00%	
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	81	81	N.A.	N.A.	100,00%	
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	729	821	N.A.	92	88,79%	

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

SECTOR	ENTIDAD	SEP-23				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del Sistema de Gestión de Petitionen	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)	
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD	209	209	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	113	113	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	41	41	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	164	164	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	569	569	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	621	621	N.A.	N.A.	100,00%
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	1	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de turismo - IDT	5	5	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	854	860	N.A.	6	99,30%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	24	25	N.A.	1	96,00%
	Universidad Distrital	56	56	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	2	2	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	2.333	2.333	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	497	497	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	934	934	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Centro Oriente	281	281	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	440	440	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	0	2	N.A.	2	0,00%
	Capital Salud	104	RECHAZADO POR LA VEEDURÍA			

SECTOR	ENTIDAD	SEP-23				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del Sistema de Gestión de Petitionen	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)	
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.819	3.819	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	56	56	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	179	179	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	810	810	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	8	16	N.A.	8	50,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	109	109	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	91	91	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	309	309	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	29	29	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.642	1.660	N.A.	18	98,92%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	28	28	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	157	157	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	813	813	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	9.504	32.572	N.A.	23.068	29,18%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	880	880	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	191	191	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	3.760	60.129	N.A.	56.369	6,25%
	Terminal de Transporte S.A.	318	318	N.A.	N.A.	100,00%
	Grúas y Patios	73	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	154	154	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	SEP-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)		
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.473	1.742	N.A.	269	84,56%	
	Caja de Vivienda Popular - CVP	469	469	N.A.	N.A.	100,00%	
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	401	401	N.A.	N.A.	100,00%	
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	15	15	N.A.	N.A.	100,00%	
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAAB	123	123	N.A.	N.A.	100,00%	
	CODENSA	40	NO REPORTA				
	VANTI	13	NO REPORTA				
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	21	NO REPORTA				
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	290	290	N.A.	N.A.	100,00%	
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	534	873	N.A.	339	61,17%	
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	89	89	N.A.	N.A.	100,00%	
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	45	45	N.A.	N.A.	100,00%	
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	108	108	N.A.	N.A.	100,00%	
	Veeduría Distrital	219	219	N.A.	N.A.	100,00%	
	Personería de Bogotá	42	NO REPORTA				
<b>TOTAL</b>		<b>41.637</b>	<b>121.515</b>	<b>0</b>	<b>80.172</b>	<b>34,26%</b>	

Tabla No. 19. Cumplimiento Decreto 371/2010 septiembre 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 24/10/2023

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 (septiembre 2023); y el Informe de una entidad (Capital Salud) fue rechazado por la Veeduría Distrital.

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 41.637 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 121.515 peticiones lo cual muestra una diferencia de 80.172 peticiones<sup>6</sup>, llegando a un cumplimiento del 34,26%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá Te Escucha el 34,26% de estas.

La Tabla No 19 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT (0,0%), Transmilenio (6,25%), Secretaría Distrital de Movilidad (29,18%), 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 (septiembre 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 (agosto 2023).

### **13. RECOMENDACIONES**

- A las entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de octubre 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](mailto: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](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co).

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

- A las entidades relacionadas con las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Familia, Predios para obras de infraestructura, Ambiente, Impuestos, tasas y contribuciones, Educación, Urbanismo - vivienda, Servicios públicos, Gobierno Local) 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 dos (32) entidades y el Ente de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de octubre:
  - Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático-IDIGER
  - Secretaría Distrital de Ambiente
  - Instituto Distrital para la Recreación y el Deporte- IDR
  - IDT - Instituto Distrital de Turismo
  - 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
  - Concejo de Bogotá
  - Secretaría General
  - 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
  - Empresa de Teléfonos de Bogotá -ETB
  - Secretaría Distrital del Hábitat
  - U.A.E. de Servicios Públicos –UAESP

- U.A.E. Catastro Distrital
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones-FONCEP
- 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 Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Subred Centro Oriente
- Subred Norte
- Subred Sur Occidente
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

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 2019<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> 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.”

- 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 (septiembre 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:

- Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT
- Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP
- 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
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- 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 Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología
- Capital Salud
- Codensa
- Defensoría del Espacio Público
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico-IDEP
- 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 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
- Sub Red Centro Oriente
- Sub Red Norte
- Sub Red Sur
- Sub Red Sur Occidente
- Transmilenio
- U.A.E Catastro Distrital
- U.A.E de Servicios Públicos-U.A.E.S.P.

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: 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