



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES  
ENTIDADES DISTRITALES MARZO 2024

Página 1 de 51

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES  
ENTIDADES DISTRITALES  
MARZO - 2024**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. ABRIL 2024**

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 .....	11
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS FRECUENTES .....	13
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN .....	18
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA .....	25
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES .....	26
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....	30
5.	CANALES DE INTERACCIÓN .....	31
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO .....	32
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	32
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO .....	33
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	34
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO .....	35
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. ....	36
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 .....	42
13.	RECOMENDACIONES .....	47

## **INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES MARZO – 2024**

### **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 marzo/2024, incluyendo la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes, peticiones por sector, la variación en el

---

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

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.

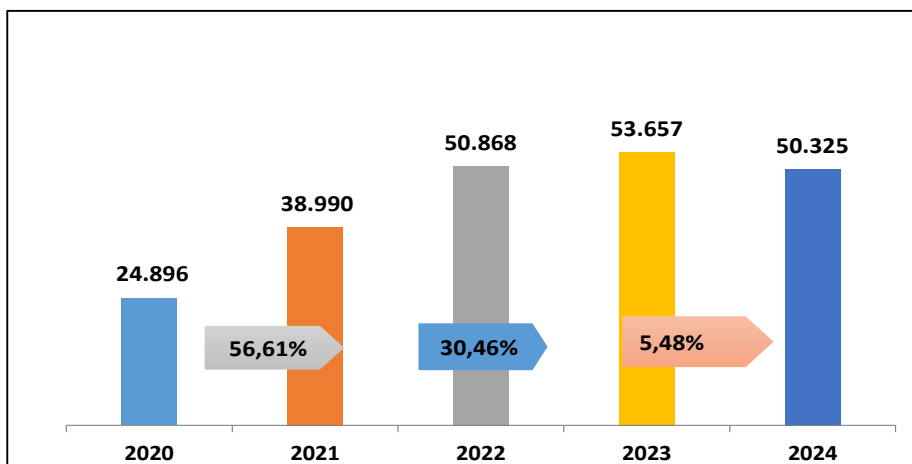
## 2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

PERIODO	2020	2021	2022	2023	2024	Diferencia 2024 - 2023		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.829	29.617	32.803	49.651	45.624	-4.027	-8,11%	3.124	7,35%
Febrero	22.659	30.108	39.485	55.405	50.104	-5.301	-9,57%	4.480	9,82%
Marzo	24.896	38.990	50.868	53.657	50.325	-3.332	-6,21%	221	0,44%
Abril	27.791	32.933	35.965	40.883					
Mayo	31.164	32.005	38.741	48.482					
Junio	32.998	31.930	30.859	40.310					
Julio	37.247	32.616	29.783	32.624					
Agosto	30.667	34.516	34.397	39.651					
Septiembre	38.794	36.767	32.571	41.637					
Octubre	37.642	35.867	41.088	45.813					
Noviembre	32.913	33.263	43.487	59.225					
Diciembre	26.526	31.887	39.256	42.500					
<b>TOTAL</b>	<b>359.126</b>	<b>400.499</b>	<b>449.303</b>	<b>549.838</b>	<b>146.053</b>				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2020 a 2024

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

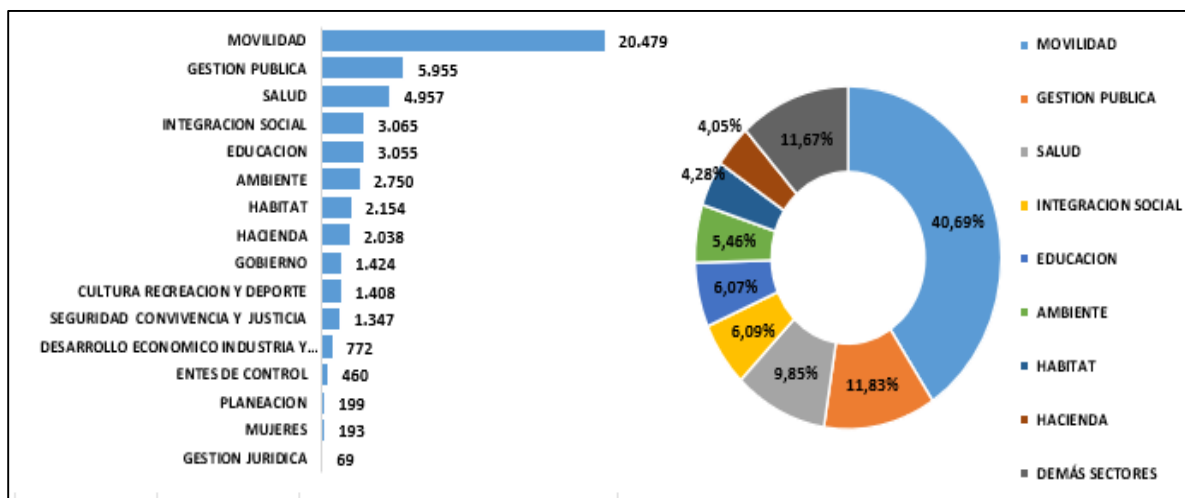
En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se presentan las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, año 2020 a 2024 (corte 31 de marzo), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; estas muestran que en el mes de marzo se registraron 50.325 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose un aumento de 221 peticiones (0,44%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (febrero), y una disminución de 3.332 peticiones (-6,21%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (marzo de 2023).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de marzo periodo 2020 a 2024

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

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



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - marzo 2024

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

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, observándose que los cinco (5) sectores con mayor registro en el mes de marzo son: Movilidad con 20.479 peticiones

que representan el 40,69% del total registrado, Salud con 4.957 peticiones (9,85%), Integración Social con 3.065 peticiones (6,09%), Educación con 3.055 peticiones (6,07%) y Ambiente con 2.750 peticiones (5,46%); las cuales acumulan 34.306 peticiones y representan el 68,16% del total de las peticiones registradas en el mes de marzo. Es necesario mencionar que se excluye de este TOP al Sector Gestión Pública, ya que la Secretaría General dispone 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, las cuales en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual se realiza traslado a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para gestión y respuesta de las mismas, de acuerdo a su competencia y misionalidad.

Frente al mes anterior (febrero), se observa 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.

Por otra parte, se observa que estos mismos cinco (5) sectores (Movilidad, Salud, Integración Social, Educación, Ambiente) también se clasificaron en el mes anterior (febrero) 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.

En la Tabla No 2 se presenta el número de peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de marzo 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 MOVILIDAD	17.453	85,22%	34,68%
	TRANSMILENIO	1.590	7,76%	3,16%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	739	3,61%	1,47%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	253	1,24%	0,50%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	216	1,05%	0,43%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	178	0,87%	0,35%
	GRÚAS Y PATIOS	50	0,24%	0,10%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>20.479</b>	<b>100,00%</b>	<b>40,69%</b>
	SECRETARÍA GENERAL	5.923	99,46%	11,77%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
GESTIÓN PÚBLICA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	32	0,54%	0,06%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>5.955</b>	<b>100,00%</b>	<b>11,83%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2.989	60,30%	5,94%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	576	11,62%	1,14%
	SUBRED NORTE	493	9,95%	0,98%
	SUBRED SUR	475	9,58%	0,94%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	321	6,48%	0,64%
	CAPITAL SALUD EPS	100	2,02%	0,20%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	2	0,04%	0,00%
	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TECNICA – EGAT	1	0,02%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>4.957</b>	<b>100,00%</b>	<b>9,85%</b>
INTEGRACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.029	98,83%	6,02%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	36	1,17%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>3.065</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,09%</b>
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA-ATENEA	2.128	69,66%	4,23%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	836	27,36%	1,66%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	78	2,55%	0,15%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO – IDEP	13	0,43%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>3.055</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,07%</b>
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.657	60,25%	3,29%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	812	29,53%	1,61%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	157	5,71%	0,31%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	124	4,51%	0,25%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.750</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,46%</b>
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.247	57,89%	2,48%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	396	18,38%	0,79%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- U.A.E.S.P	225	10,45%	0,45%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	153	7,10%	0,30%
	CODENSA	44	2,04%	0,09%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ- ETB	39	1,81%	0,08%
	VANTI	26	1,21%	0,05%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	24	1,11%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>2.154</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,28%</b>
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.671	81,99%	3,32%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	250	12,27%	0,50%
	FONCEP -FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	90	4,42%	0,18%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	27	1,32%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>2.038</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,05%</b>
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.075	75,49%	2,14%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	264	18,54%	0,52%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	85	5,97%	0,17%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>1.424</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,83%</b>
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD	828	58,81%	1,65%



SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	242	17,19%	0,48%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	150	10,65%	0,30%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	76	5,40%	0,15%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	49	3,48%	0,10%
	CANAL CAPITAL	42	2,98%	0,08%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	21	1,49%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>1.408</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,80%</b>
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	720	53,45%	1,43%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	627	46,55%	1,25%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>1.347</b>	<b>100%</b>	<b>2,68%</b>
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	513	66,45%	1,02%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	252	32,64%	0,50%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	7	0,91%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>772</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,53%</b>
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	251	54,57%	0,50%
	CONCEJO DE BOGOTA	131	28,48%	0,26%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	78	16,96%	0,15%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>460</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,91%</b>
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	199	100,00%	0,40%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACIÓN</b>		<b>199</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,40%</b>
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	193	100,00%	0,38%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>193</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,38%</b>

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	69	100,00%	0,14%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>		<b>69</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,14%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>50.325</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 01/04/2024

La Tabla No 2 permite concluir que, en el mes de marzo, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha<sup>2</sup> son:

- Secretaría Distrital de Movilidad con 17.453 peticiones, que representan el 85,22% del total de peticiones registradas en su Sector y el 34,08% del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.029 peticiones que representan el 98,83% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,02% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Salud con 2.989 peticiones, que representan el 60,30% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,94% del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha.
- Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA con 2.128 peticiones que representan el 69,66% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,23% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Hacienda con 1.671 peticiones, que representan el 81,99% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,32% del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha.

Frente al mes anterior (febrero), se observa que la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha. Y por otra parte, se observa que cuatro de estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología,) también se clasificaron en febrero en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha, teniendo en cuenta que en marzo ingresó al TOP la Secretaría Distrital de Hacienda, desplazando a la Secretaría Distrital de Ambiente que en este mes no se clasificó dentro de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha.

<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 o corresponden a respuestas inmediatas a través de la Línea 195.

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

A continuación, en la Tabla No 3 se detalla la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de marzo con las registradas en el mes anterior (febrero):

SECTOR	FEBRERO	MARZO	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	15.581	20.479	31,44%
GESTION PUBLICA	6.931	5.955	-14,08%
SALUD	4.761	4.957	4,12%
INTEGRACION SOCIAL	3.662	3.065	-16,30%
EDUCACION	3.923	3.055	-22,13%
AMBIENTE	3.064	2.750	-10,25%
HABITAT	3.010	2.154	-28,44%
HACIENDA	1.504	2.038	35,51%
GOBIERNO	1.911	1.424	-25,48%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.759	1.408	-19,95%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2.337	1.347	-42,36%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	612	772	26,14%
ENTES DE CONTROL	522	460	-11,88%
PLANEACION	250	199	-20,40%
MUJERES	208	193	-7,21%
GESTION JURIDICA	69	69	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>50.104</b>	<b>50.325</b>	<b>0,44%</b>

Tabla No 3. Variación mensual en el registro de peticiones por sector

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

Las cifras presentadas en la Tabla No 3 muestran una variación de 0,44% (221 peticiones) frente al registro de peticiones del mes anterior (febrero), observándose que diez (10) sectores y los Entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Seguridad, Convivencia y Justicia el que presenta mayor disminución (-42,36%). Por otra parte, se observa que cuatro (4) sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, destacándose el Sector Hacienda como el que presenta mayor aumento en el registro de peticiones (35,51%).

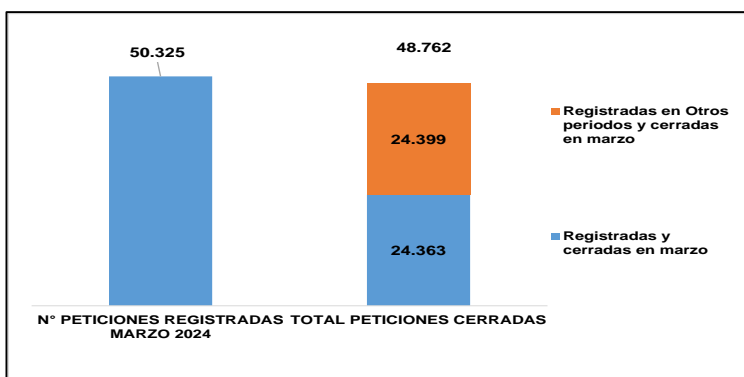
### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de marzo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y el número de cierres realizado por los sectores, observándose que se realizaron 48.762 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 19.073 que representan el 39,11% del total de cierres efectuados en este mes en Bogotá te escucha; en segunda posición se encuentra el Sector Salud con 5.307 cierres que representan el 10,88% del total de cierres efectuados en Bogotá te escucha en marzo.

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS MARZO 2024	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS MARZO 2024	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	20.479	40,69%	11.777	7.296	19.073	39,11%
SALUD	4.957	9,85%	2.065	3.242	5.307	10,88%
INTEGRACION SOCIAL	3.065	6,09%	1.273	2.090	3.363	6,90%
EDUCACION	3.055	6,07%	1.932	1.418	3.350	6,87%
HABITAT	2.154	4,28%	883	2.233	3.116	6,39%
AMBIENTE	2.750	5,46%	1.121	1.825	2.946	6,04%
GOBIERNO	1.424	2,83%	1.629	1.200	2.829	5,80%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.347	2,68%	878	1.504	2.382	4,88%
HACIENDA	2.038	4,05%	874	1.408	2.282	4,68%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.408	2,80%	844	843	1.687	3,46%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	772	1,53%	324	646	970	1,99%
PLANEACION	199	0,40%	147	322	469	0,96%
ENTES DE CONTROL	460	0,91%	358	91	449	0,92%
GESTION PUBLICA	5.955	11,83%	146	177	323	0,66%
MUJERES	193	0,38%	96	88	184	0,38%
GESTION JURIDICA	69	0,14%	16	16	32	0,07%
<b>TOTAL</b>	<b>50.325</b>	<b>100%</b>	<b>24.363</b>	<b>24.399</b>	<b>48.762</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 01/04/2024



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

En la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de marzo, observándose que, de las 50.325 peticiones que ingresaron en el mes de marzo, se dio cierre a 24.363 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 25.962 peticiones, que representan el 53,24% del total registrado en el mes de marzo en Bogotá te escucha.

Con respecto a la gestión de cierres y traslados del Sector Gestión Pública, en la Secretaría General a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te escucha y la Línea 195, ingresa un gran número de peticiones, las cuales en su mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar respuesta de fondo. Seguidamente, en la Tabla No 5 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de marzo:

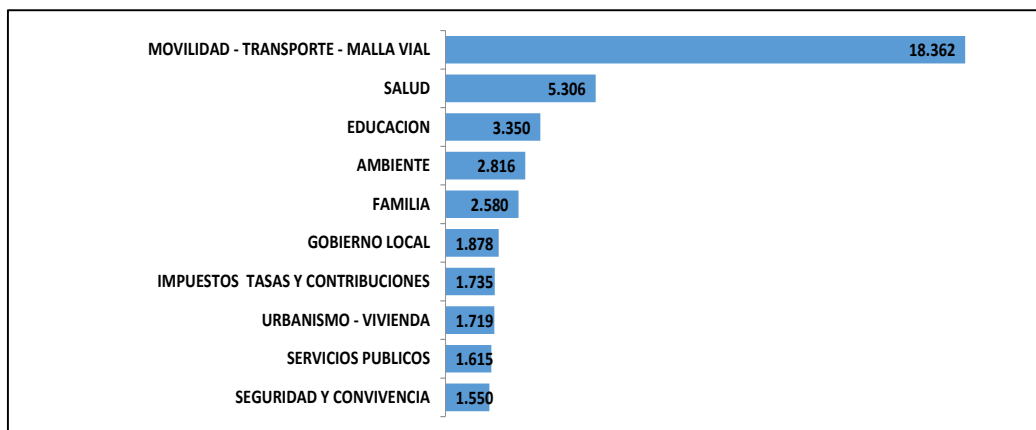
ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	6.975	286
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	20	18
<b>TOTAL</b>	<b>6.995</b>	<b>304</b>

Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

La Tabla No 5 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 6.995, adelantados en un alto porcentaje (99,71%) por la Secretaría General. Sobre la gestión de respuesta, se emitieron 304, de las cuales, el 94,07% fueron dadas por la Secretaría General y el 5,93% por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

### 3.4. Temas y subtemas más frecuentes



Gráfica No 4. Temas más frecuentes en el Distrito Capital

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

Tomando como base las 48.762 respuestas emitidas en el mes de marzo en el Distrito Capital en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes en el Distrito Capital, los cuales acumulan 40.911 peticiones (83,90% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo en Bogotá te escucha). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia con 18.362 peticiones que representan el 37,66% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo en Bogotá te escucha; en segunda posición se ubica el tema "Salud" con 5.306 peticiones que representan el 10,88% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo en el Distrito Capital en Bogotá te escucha.

Frente al mes anterior (febrero) no se observa variación en el tema más frecuente en Bogotá te escucha, teniendo en cuenta que este mismo tema "Movilidad, transporte y malla vial" (Sector Movilidad) también se ubicó en febrero en esta misma posición. 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 (febrero) en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en marzo ingresó el tema "Seguridad y convivencia" desplazando fuera del TOP al tema "Impuestos tasas y contribuciones" que en marzo no se ubicó entre los diez (10) más frecuentes 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 marzo, discriminados por tipología:

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 INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	53	7	1.227	15.644	15	551	604	223	14	24	18.362	44,88%
SALUD	37	14	120	2.205	265	290	2.317	8	23	27	5.306	12,97%
EDUCACION	85	14	130	2.195	56	505	268	70	12	15	3.350	8,19%
AMBIENTE	19	1	248	1.917		22	70	535		4	2.816	6,88%
FAMILIA	100	2	173	2.049	55	88	83	15	1	14	2.580	6,31%
GOBIERNO LOCAL	35	48	890	592	2	201	67	23	14	6	1.878	4,59%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	162		93	781	37	126	270	163	98	5	1.735	4,24%

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 INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
URBANISMO - VIVIENDA	112	5	90	1.237	11	55	69	76	63	1	1.719	4,20%
SERVICIOS PUBLICOS	23	4	572	613	10	237	105	39	1	11	1.615	3,95%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	23	49	338	1.002	15	38	21	33	12	19	1.550	3,79%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>649</b>	<b>144</b>	<b>3.881</b>	<b>28.235</b>	<b>466</b>	<b>2.113</b>	<b>3.874</b>	<b>1.185</b>	<b>238</b>	<b>126</b>	<b>40.911</b>	<b>100%</b>

Tabla No 6. Temas más frecuentes por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

La Tabla No 6 muestra que la tipología con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en Bogotá te escucha), es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 28.325 peticiones que representan el 69,01% de respuestas dentro de los diez temas más registrados; en segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés general” con 3.881 peticiones que representan el 9,48% de respuestas dentro de los diez temas más frecuentes. Frente al mes anterior (febrero) se observa que la tipología “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la de mayor registro en los diez temas más frecuentes por la ciudadanía ante el Distrito Capital en Bogotá te escucha.

En cuanto al tema más frecuente en Bogotá te escucha (Movilidad, transporte y malla vial), la Tabla No 6 muestra que la tipología con mayor registro en este tema es el “Derecho de Petición de Interés Particular”, con 15.644 peticiones que representan el 85,20% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo con este tema; y la segunda tipología en este tema es el “Derecho de Petición de Interés general” con 1.227 peticiones que representan el 6,68% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo con este tema.

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

### Sector Movilidad

El subtema más frecuente en este Sector, es “Corrección y descargos de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 31,88% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en

segunda posición se ubicó el subtema “Prescripción de comparendos” con el 13,28% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (febrero), no hay variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” también se ubicó en febrero como el más reiterado en el Sector Movilidad, observándose un aumento en el porcentaje que representa, que pasó del 25,57% en febrero al 31,88% del total de respuestas emitidas en el Sector en marzo. Por otra parte, se observa variación en el segundo subtema más frecuente en el Sector, teniendo en cuenta que “Prescripción de comparendos” pasó de la tercera posición en febrero, a ubicarse en marzo como el segundo subtema más reiterado en el Sector Movilidad.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	6.081	31,88%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	2.532	13,28%
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	2.074	10,87%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	1.748	9,16%
NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS	830	4,35%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	5.808	30,45%
<b>TOTAL</b>	<b>19.073</b>	<b>100%</b>

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

## Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.118	21,07%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	403	7,59%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	259	4,88%
POS	236	4,45%
LICENCIA PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	157	2,96%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.134	59,05%
<b>TOTAL</b>	<b>5.307</b>	<b>100%</b>

Tabla No 8 Subtemas más frecuentes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía en marzo es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 21,07% 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



7,59% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de marzo. Frente al mes anterior (febrero) no se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “Ambulatorio medicina especializada” también se ubicó como el más frecuente del Sector; igualmente, el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” continúa ubicándose como el segundo más reiterado en este Sector.

### Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	949	28,22%
ENLACE SOCIAL	510	15,17%
CRECIENDO EN FAMILIA	271	8,06%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	245	7,29%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	221	6,57%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.167	2,56%
<b>TOTAL</b>	<b>3.363</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 01/04/2024

En el Sector Integración Social, el subtema más frecuente es “Ingreso mínimo garantizado” que representa el 28,22% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector; en la segunda posición se encuentra el subtema “Enlace Social” con el 15,17% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector. Frente al mes anterior (febrero), no se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, “Ingreso mínimo garantizado” también se posicionó como el subtema más reiterado, observándose una disminución en el porcentaje que representa, que pasó del 36,89% en febrero al 28,22% del total de respuestas emitidas en el Sector en marzo. A su vez, “Enlace Social” continúa siendo el segundo subtema más reiterado en el Sector Integración Social.

### Sector Educación

En este Sector, el subtema más reiterado es “Falta de información o información general” que representa el 38,45% del total de respuestas emitidas en mes; en segunda posición se ubica el subtema “Dispersión” con el 13,55% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (febrero) no se presenta variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “Falta de información o información general” también se ubicó como subtema más reiterado en el Sector, con un leve aumento en el porcentaje que representa, que pasó del 35,94% en febrero, al 38,45% en marzo. A su vez, el subtema “Dispersión” continúa siendo el segundo más frecuente en el Sector Educación, con una disminución en el porcentaje que representa, que pasó del 20,13% en febrero, al 13,55% en marzo.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
FALTA DE INFORMACION O INFORMACIÓN GENERAL	1.288	38,45%
DISPERSIÓN	454	13,55%
TIPO Y NUMERO DOCUMENTO	363	10,84%
INFORMACION GENERAL JU	182	5,43%
CAMBIO DE PROGRAMA DE FORMACIÓN	103	3,07%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	960	28,66%
<b>TOTAL</b>	<b>3.350</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10 Subtemas más frecuentes Sector Educación

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

### Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	413	13,25%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA	316	10,14%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	273	8,76%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	207	6,64%
TEMAS DE CONTRATACIÓN PERSONAL/RECURSOS FISICOS	126	4,04%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.781	57,16%
<b>TOTAL</b>	<b>3.116</b>	<b>100%</b>

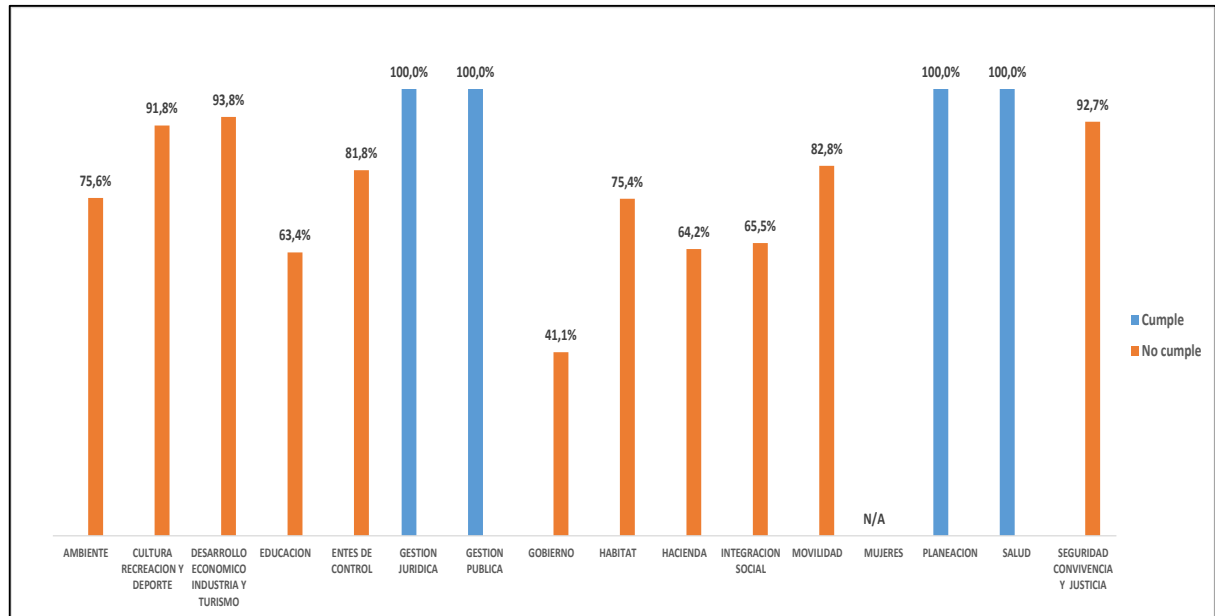
Tabla No 11. Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

En este Sector, el subtema más reiterado es “Recolección residuos escombros animal muerto ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios” que representa el 13,25% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Subsidio Distrital de vivienda” con el 10,14% del total de respuestas emitidas en el Sector.

### 3.5. Tiempos de gestión

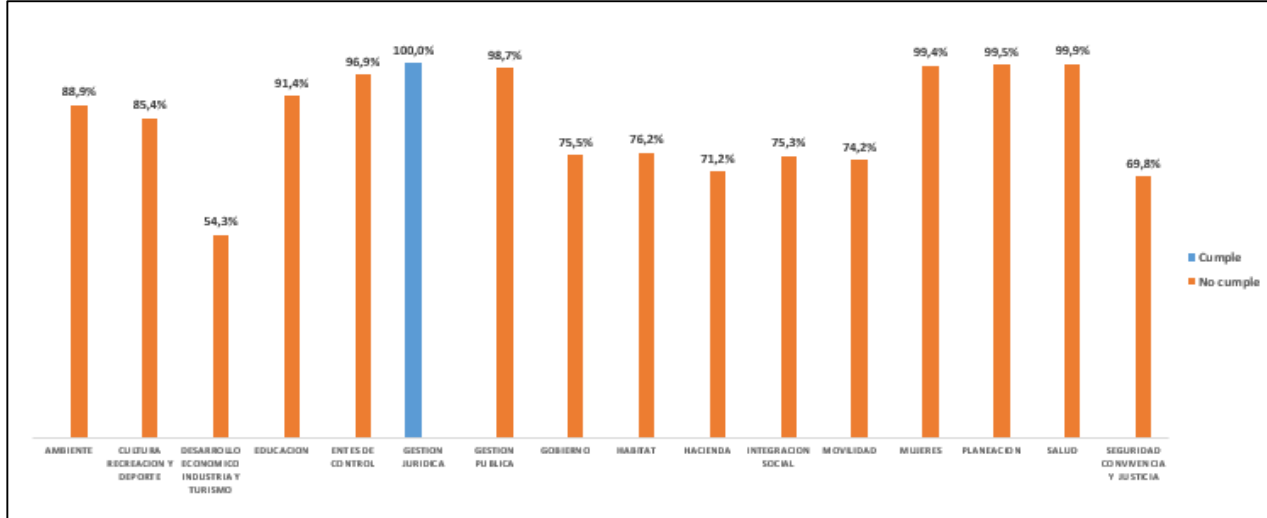
En las Gráficas No. 5, 6, y 7 se presenta el análisis de gestión por sector, entidades y tipologías, de acuerdo con la normatividad vigente:



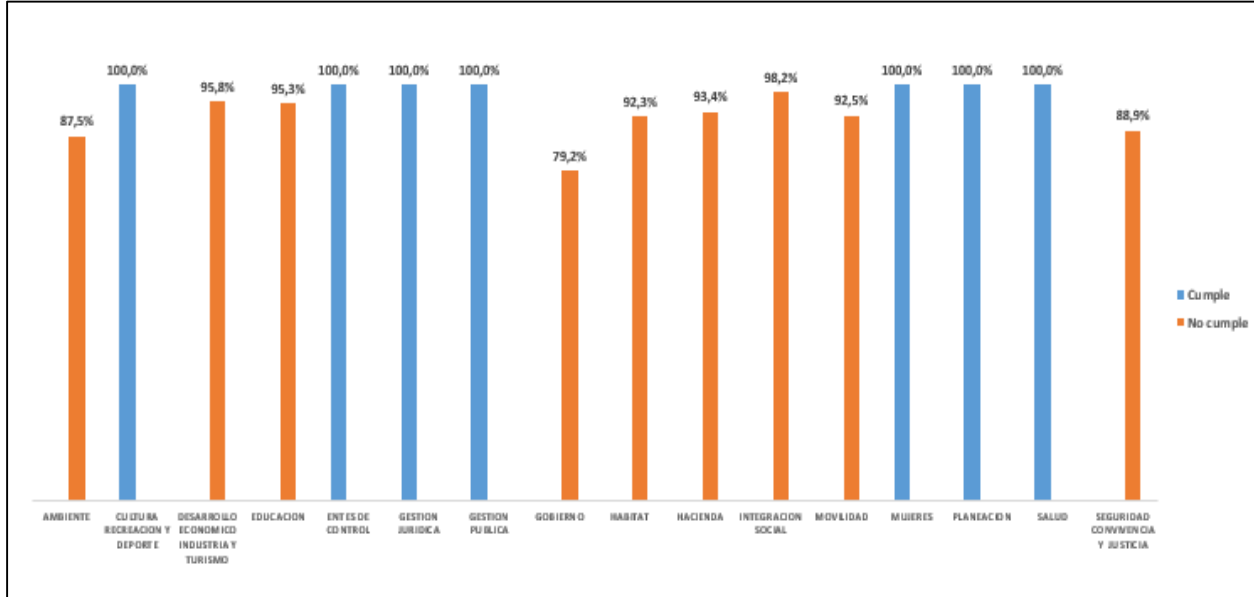
Gráfica No 5. Atención de peticiones en términos de Ley las tipologías Solicitud de Copia, Solicitud de Información  
Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/04/2024

La Gráfica No 5 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 cumplimiento en la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de acuerdo a los términos de ley; observándose que, durante el mes de marzo, cuatro (4) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica, Gestión Pública, Planeación, Salud) dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías.

A continuación, 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; observándose que, durante el mes de marzo, un (1) Sector del Distrito Capital (Gestión Jurídica) dio 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 01/04/2024



Gráfica No 7. Atención de peticiones en términos de Ley tipología Consulta  
Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/04/2024

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 marzo, seis (6) sectores del Distrito Capital y los Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías.

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

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
<b>SECTOR AMBIENTE</b>				
IDIGER - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	92,3%	100,0%	100,0%	99,3%
IDPYBA- INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	N/A	99,7%	100,0%	99,7%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	80,0%	82,6%	67,2%	79,3%
<b>SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>				
CANAL CAPITAL	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
IDPC - INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IDRD - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	100,0%	76,8%	69,1%	76,7%
OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	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
<b>SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO 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	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IPES- INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL	91,7%	27,7%	0,0%	28,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	99,4%	100,0%	99,4%
<b>SECTOR EDUCACIÓN</b>				
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO- IDEP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	96,2%	85,3%	66,7%	85,0%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	66,7%	51,8%	22,2%	50,3%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	100,0%	99,5%	100,0%	99,5%
<b>ENTES DE CONTROL</b>				
CONCEJO DE BOGOTÁ	N/A	92,0%	71,4%	90,3%
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%	99,27%	100,0%	99,3%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	100,0%	93,3%	100,0%	94,6%
<b>SECTOR GOBIERNO</b>				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100,0%	100,0%	N/A	100,0%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
IDPAC- INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	100,0%	98,6%	N/A	98,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	76,1%	74,5%	41,1%	73,7%
<b>SECTOR HÁBITAT</b>				
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	90,9%	50,7%	54,5%	51,9%
CODENSA	75,0%	79,7%	0,0%	79,2%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	100,0%	89,1%	100,0%	89,5%
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	N/A	97,9%	100,0%	97,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	92,9%	65,3%	73,1%	67,5%
UAESP-U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS	100,0%	86,4%	87,5%	86,5%
VANTI	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
<b>SECTOR HACIENDA</b>				
U.A.E CATASTRO DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
FONCEP- FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	75,0%	82,5%	84,8%	83,1%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	92,6%	66,3%	54,8%	66,9%
<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	98,2%	75,2%	63,0%	75,9%
<b>SECTOR MOVILIDAD</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
GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDU- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-	100,0%	94,4%	70,5%	91,4%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	N/A	99,2%	100,0%	99,2%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	84,2%	70,7%	57,1%	70,7%
TRANSMILENIO	50,0%	97,3%	91,5%	96,5%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	N/A	96,5%	100,0%	97,4%
<b>SECTOR MUJERES</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100,0%	99,4%	N/A	99,5%
<b>SECTOR PLANEACIÓN</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100,0%	99,5%	100,0%	99,6%
<b>SECTOR SALUD</b>				
CAPITAL SALUD EPS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
EGAT-ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDCBIS - INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	99,8%	100,0%	99,8%
SUBRED CENTRO ORIENTE	100,0%	99,6%	100,0%	99,6%
SUBRED NORTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED SUR	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED SUR OCCIDENTE	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%
<b>SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	88,9%	54,0%	52,4%	54,4%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS	N/A	99,5%	100,0%	99,6%



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>TOTAL GENERAL</b>	<b>93,8%</b>	<b>79,7%</b>	<b>77,7%</b>	<b>79,9%</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 01/04/2024

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de marzo, veinticuatro (24) entidades del Distrito Capital y dos (2) Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías. Y treinta y cuatro (34) entidades y un (1) Ente de Control presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones, a estas, se les recomienda realizar un mayor seguimiento a 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 y asegurar el registro en el aplicativo.

### 3.6. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	6.008	43,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.052	7,7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	952	7,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	898	6,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	752	5,5%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	596	4,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT	587	4,3%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	548	4,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	430	3,1%
TRANSMILENIO	418	3,1%
OTRAS ENTIDADES	1.454	10,6%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>13.695</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 01/04/2024

En la Tabla No 13 se presenta el seguimiento a las peticiones vencidas en Bogotá te escucha, la cual muestra que con corte al 31 de marzo se encuentran 13.695 peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta), presentándose un aumento (del 8,26%) en el total de peticiones vencidas en Bogotá te

escucha, teniendo en cuenta que en febrero se encontraron 12.650 peticiones vencidas a fin de mes, pasando a 13.695 peticiones vencidas a corte 31 de marzo. Siendo la Secretaría Distrital de Movilidad la entidad con mayor número de peticiones vencidas, que pasó de 4.354 (34,4%) peticiones vencidas en febrero, a 6.008 (43,9%) vencidas en marzo.

Por otra parte, se observa que nueve (9) de las entidades relacionadas en la Tabla No 13, también se clasificaron en el mes anterior (corte 29 febrero) en el TOP de las 10 entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta), teniendo en cuenta el ingreso de Transmilenio que en marzo se clasificó dentro del TOP de las 10 entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas en Bogotá te escucha.

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

La evaluación de la calidad de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas, en cuanto al cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha (cerradas en marzo 2024) 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	
48.130	1.627	1.537	90	1.531	96	1.537	90	1.436	191	1.368	259	264
		94,47%	5,53%	94,10%	5,90%	94,47%	5,53%	88,26%	11,74%	84,08%	15,92%	16,00%

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 01/04/2024

La población corresponde a 48.130 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 61 Entidades del Distrito Capital en el mes de marzo; de estas, se tomó una muestra de 1.627 respuestas para la respectiva evaluación; seguidamente, se muestran los resultados obtenidos:

### Cumplimiento de criterios<sup>3</sup>:

<sup>3</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.

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.537 respuestas evaluadas (94,47%) cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”, 1.531 respuestas evaluadas (94,10%) cumplen con el criterio de “Claridad”, 1.436 respuestas evaluadas (88,26%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.368 (84,08%) de respuestas cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 16% (264 respuestas) presentan incumplimiento.

Con el fin de complementar la información presentada en la Tabla No 14, 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 marzo 2024), de cada una de las entidades distritales:

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	33	27	82%	18%
2	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO-IDIGER	23	16	70%	30%
3	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	35	21	60%	40%
4	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	33	17	52%	48%
5	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	34	17	50%	50%
6	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	34	17	50%	50%
7	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	33	13	39%	61%
8	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	32	11	34%	66%
9	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	34	10	29%	71%
10	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	34	10	29%	71%
11	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	34	9	26%	74%
12	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD -IDCBIS	4	1	25%	75%
13	INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE -IDRD	33	8	24%	76%
14	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	29	7	24%	76%

ID	ENTIDAD	# Petitionen Evaluadas	# Petitionen con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
15	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	32	7	22%	78%
16	CONCEJO DE BOGOTÁ	28	6	21%	79%
17	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	34	7	21%	79%
18	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	34	7	21%	79%
19	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	30	6	20%	80%
20	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	33	6	18%	82%
21	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES -FONCEP	26	4	15%	85%
22	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	33	5	15%	85%
23	EMPRESA DE TELEFONOS-ETB	21	3	14%	86%
24	CODENSA	29	4	14%	86%
25	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	8	1	13%	88%
26	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	34	4	12%	88%
27	UNIVERSIDAD DISTRITAL	28	3	11%	89%
28	VEEDURÍA DISTRITAL	21	2	10%	90%
29	ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	11	1	9%	91%
30	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	26	2	8%	92%
31	SUBRED NORTE	33	2	6%	94%
32	TRANSMILENIO	34	2	6%	94%
33	DEPTO ADTIVO DISTRITAL DEL SERVICIO CIVIL	19	1	5%	95%
34	VANTI	19	1	5%	95%
35	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	24	1	4%	96%
36	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	26	1	4%	96%
37	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	31	1	3%	97%
38	CAPITAL SALUD EPS	32	1	3%	97%

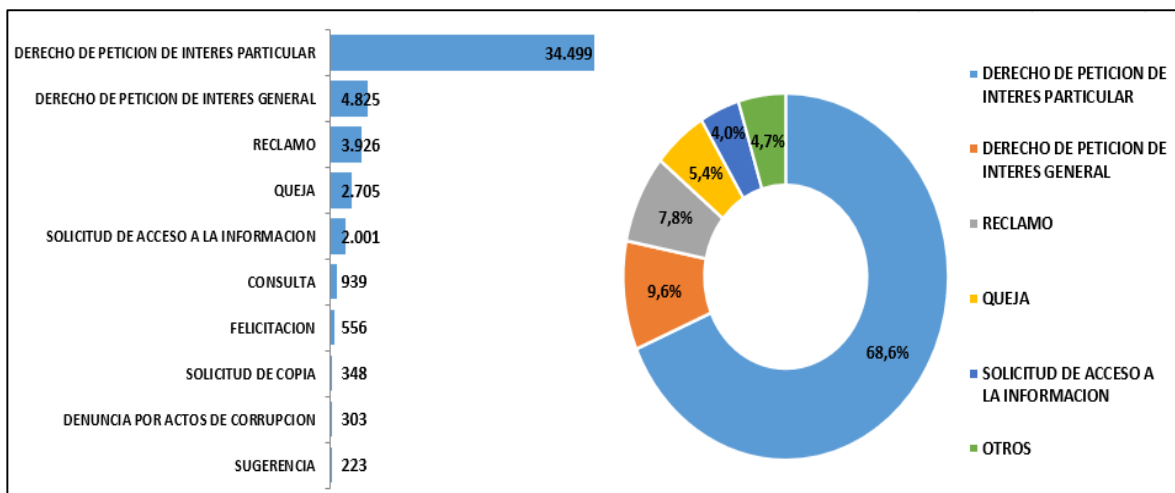
ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
39	U.A.E CATASTRO DISTRITAL	32	1	3%	97%
40	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	32	1	3%	97%
41	CANAL CAPITAL	16	0	0%	100%
42	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	1	0	0%	100%
43	EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO -ERU	23	0	0%	100%
44	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE-FUGA	23	0	0%	100%
45	GRÚAS Y PATIOS	24	0	0%	100%
46	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	16	0	0%	100%
47	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	27	0	0%	100%
48	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL -IDPYBA	33	0	0%	100%
49	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	12	0	0%	100%
50	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	29	0	0%	100%
51	LOTERÍA DE BOGOTÁ	21	0	0%	100%
52	METRO DE BOGOTÁ S.A.	29	0	0%	100%
53	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	29	0	0%	100%
54	SECRETARÍA GENERAL	31	0	0%	100%
55	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	19	0	0%	100%
56	SUBRED CENTRO ORIENTE	32	0	0%	100%
57	SUBRED SUR	33	0	0%	100%
58	SUBRED SUR OCCIDENTE	34	0	0%	100%
59	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	26	0	0%	100%
60	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	1	0	0%	100%

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
61	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA- ATENEA	33	0	0%	100%

Tabla No 15. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá te escucha – cerradas marzo 2024  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que veintidós (22) entidades se encuentran por debajo del porcentaje de cumplimiento establecido en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (CONPES 03 del 2019) Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema) que contempla para la vigencia 2024 que el 86% de las respuestas dadas a la ciudadanía deben cumplir con los criterios establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los requerimientos Ciudadanos (4221000-GS-021).

#### 4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

En la Gráfica No 8 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de marzo, clasificadas por tipología, la cual permite concluir que, del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de marzo, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 34.499 peticiones, que representan el 68,6% del

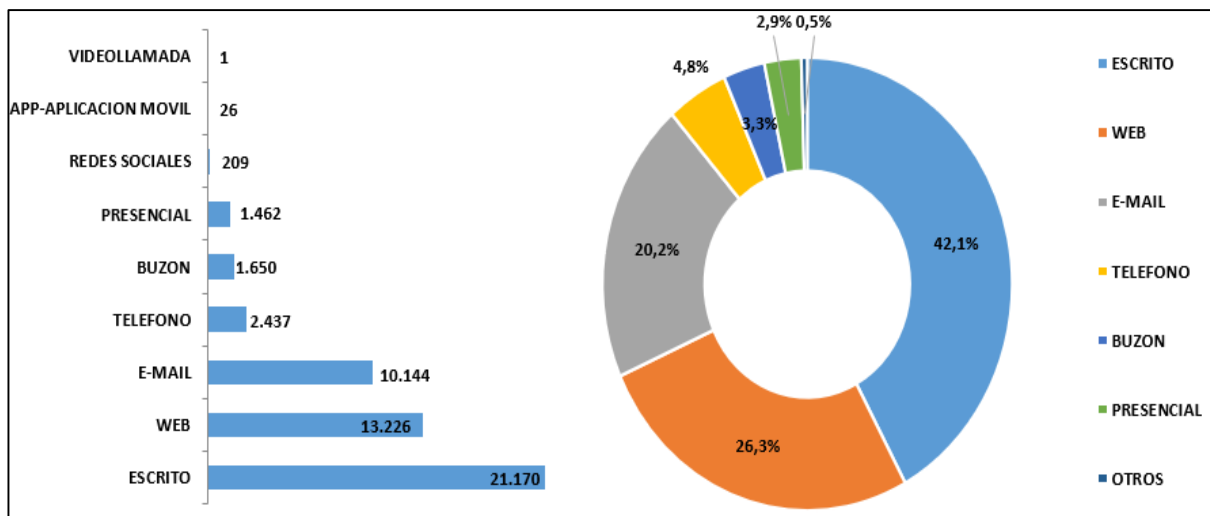
total registrado en el mes en Bogotá te escucha; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía es “Derecho de Petición de Interés General con 4.825 peticiones que representan el 9,6% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha.

Frente al mes anterior (febrero), el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; a su vez, el “Derecho de petición de interés general” continúa posicionándose como la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

## 5. CANALES DE INTERACCIÓN

En la Gráfica No. 9 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en febrero en Bogotá te escucha, clasificadas por canales de interacción, la cual muestra que en el mes de marzo el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Escrito” con 21.170 peticiones, que representan el 42,1% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Web” con 13.226 peticiones (26,3% del total registrado).

Frente al mes anterior (febrero) 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 ubicó en ese mes como el más utilizado, observándose un aumento en el porcentaje que representa, que pasó del 32,4% al 42,1% del total registrado. A su vez, el canal “Web” continúa en la segunda posición como canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

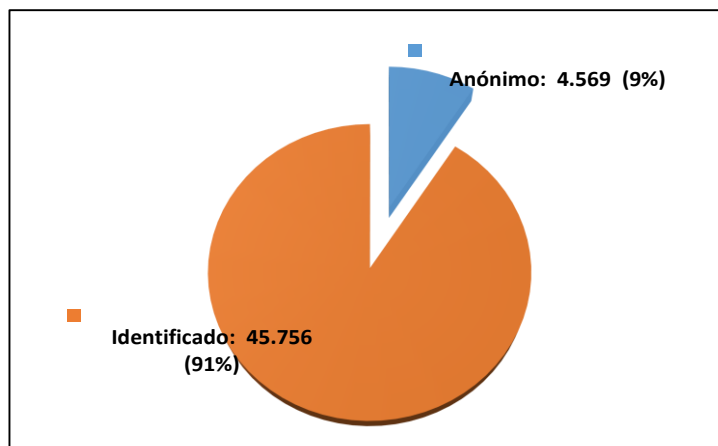


Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

En la Gráfica No 10 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en el mes de marzo en Bogotá te escucha, clasificadas por la calidad del peticionario, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en el mes, 45.756 fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, que representan el 91% del total de peticiones registradas, y 4.569 peticiones (9% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (febrero) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (91%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.



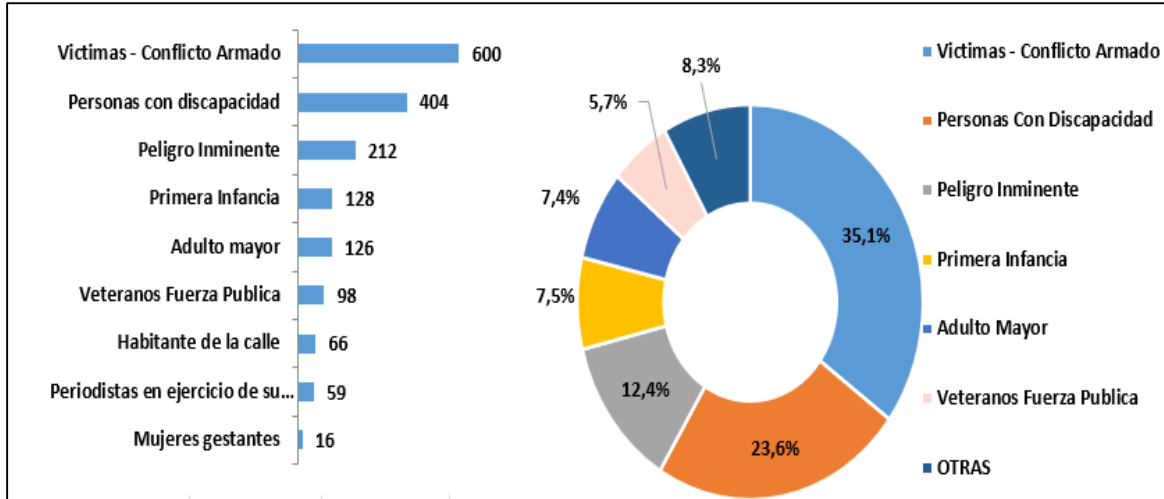
Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

## 7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

En la Gráfica No 11 se muestran las peticiones registradas en marzo en Bogotá te escucha, observándose que en 1.709 peticiones (3,40% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (víctimas de conflicto armado, personas con discapacidad, peligro inminente, primera infancia, adulto mayor, veteranos fuerza pública, de calle, periodistas en ejercicio de su actividad, mujeres gestantes); de las cuales, la condición de peticionario "Víctimas del conflicto armado", presenta el mayor número de registros (35,1% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Personas con discapacidad" con el 23,6% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en Bogotá te escucha.



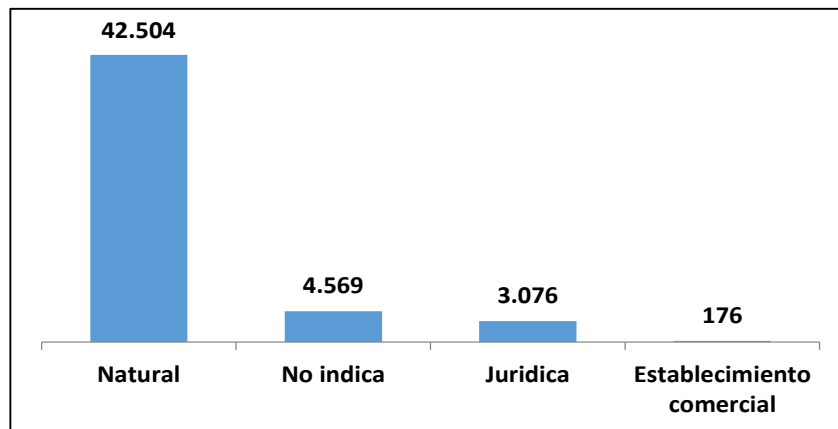


Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

Frente al mes anterior (febrero), se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que “Víctimas del conflicto armado” “Personas con discapacidad” pasó de la segunda posición en febrero, a ubicarse en marzo como la condición con mayor registro en Bogotá te escucha; a su vez, la condición "Personas con discapacidad" pasó de ser la condición con mayor registro en febrero, a ubicarse en marzo como la segunda condición de peticionario.

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

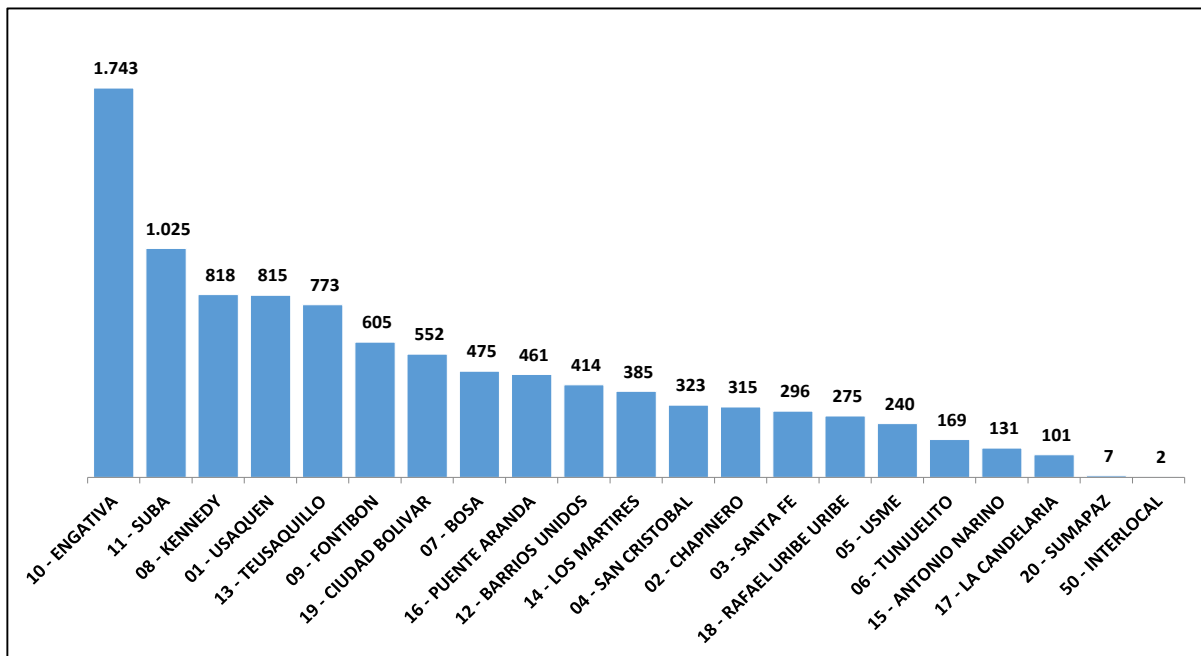


Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

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 marzo 42.504 peticiones fueron registradas por personas naturales, representando el 84,46% del total registrado; 3.076 peticiones (6,11%) se registraron como personas jurídicas, 176 peticiones (0,35%) como establecimiento comercial; y en 4.569 peticiones (9,08%) no se reporta esta información. Frente al mes anterior (febrero), no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que “Personas naturales” continúa siendo la condición de peticionario con mayor registro en Bogotá te escucha.

### 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

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 marzo, en 9.925 peticiones (19,72% del total registrado en el mes) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición, observándose que las localidades de Engativá Suba y

Kennedy son las que tienen más peticiones con 1.743, 1.025 y 818 respectivamente, que representan el 36,13% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de marzo.

Frente al mes anterior (febrero), se observa que, estas mismas localidades (Engativá, Suba, 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.

A continuación, en la Tabla No 16 se presentan los temas más relevantes para estas tres localidades (Engativá, Suba, Kennedy):

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10-ENGATIVA	CONTRAVENCIONES	460
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	186
	COACTIVO	185
11-SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	113
	IMPUESTOS DISTRITALES	106
	CONTRAVENCIONES	102
08 – KENNEDY	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	117
	CONTRAVENCIONES	72
	IMPUESTOS DISTRITALES	53

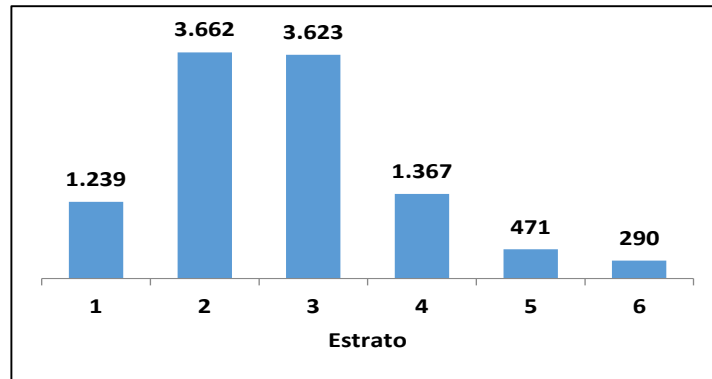
Tabla No. 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

La Tabla No 16 permite concluir que los temas “Contravenciones” y “Servicio a la ciudadanía” son transversales en las tres (3) localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía; destacándose que en el mes anterior (febrero), estos mismos temas también fueron transversales en las tres Localidades.

## **10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO**

A continuación, en la Gráfica No 14 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, observándose que 10.652 peticiones incluyeron esta variable, correspondientes al 21,17% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro, con 3.662 peticiones que representan el 34,38% del total de peticiones que incluyeron estrato socioeconómico en el mes de marzo; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 3” con 3.623 peticiones (34,01% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes). Frente al mes anterior (febrero) no se

observa variación en el estrato con mayor registro en Bogotá te escucha, teniendo en cuenta que, el “Estrato 2”, también se ubicó en febrero en esta primera posición, en cuanto a su registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones.



Gráfica No 14. Participación por estrato socioeconómico

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

## 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 marzo en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 99 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	Control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual Distrito Capital Bogotá.
Movilidad	Metro de Bogotá s.a.	Control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual Distrito Capital Bogotá.
Hacienda	Lotería de Bogotá	Control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual Distrito Capital Bogotá.

<b>Hábitat</b>	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano-ERU	Control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual Distrito Capital Bogotá.
<b>Gobierno</b>	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC	Control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual Distrito Capital Bogotá.
<b>Educación</b>	Instituto para la Investigación educativa y el desarrollo pedagógico- IDEP	Control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual Distrito Capital Bogotá.
	Secretaria de Educación del Distrito	Control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual Distrito Capital Bogotá.
<b>Gobierno</b>	Secretaría Distrital de Gobierno	D.P a entidades - por sesión realizada en la JAL donde en proposiciones y varios hablaron del D.P (anexo) que radicó anteriormente por Proyecto de Inversión Local
		Estatuto de oposición y alcaldes locales. Solicita responder preguntas relacionadas con partidos declarados de oposición al gobierno del alcalde Galán, entre otros
		Refiere accidente sufrido por su madre, debido a cadena instalada por particulares entre dos bolardos y solicita intervención para evitar más incidentes de este tipo.
<b>Educación</b>	Secretaría de Educación del Distrito	Ciudadano manifiesta situaciones adversas con estudiantes y docentes de institución. la petición se complementa en adjunto.
		Solicitud para construcción colegio y jardín infantil en el sector
		Denuncia por maltrato infantil en jardín infantil denuncia formal por un grave incidente de maltrato físico y psicológico sufrido por su hija
<b>Desarrollo Económico Industria y Turismo</b>	Instituto Distrital de Turismo- IDT	Solicita se ordene el pago por parte de la entidad a su favor o al taller correspondiente que arregle vehículo, el cual fue estrellado por vehículo adscrito a la Alcaldía.
<b>Hábitat</b>	Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo De Bogotá - EAB	Solicitud de dialogo para temas de reciclaje y aguas servidas.

<b>Desarrollo Económico Industria y Turismo</b>	Instituto Distrital de Turismo-IDT	Traslado por competencia derecho de petición
<b>Gobierno</b>	Secretaría Distrital de Gobierno	D.P Robo de tapas de alcantarillas localidad barrios unidos
<b>Educación</b>	Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología-ATENEA	Seguimiento a observación por denuncia de corrupción, grave arbitrariedad y desconocimiento del procedimiento de ofertas por parte de oferentes plurales
<b>Desarrollo Económico Industria y Turismo</b>	Instituto Distrital de Turismo-IDT	Solicitud referida a funcionarios de carrera administrativa y/ o provisionales con derecho de pensión, Empleado del instituto Distrital de Turismo presenta queja formal por acoso y abuso laboral.
<b>Gobierno</b>	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicitan el acompañamiento en una mesa de trabajo con diferentes entidades para abordar la competencia de cada entidad sobre la ocupación del espacio público Solicitud información sobre proyecto Alcaldía Local
<b>Cultura Recreación y Deporte</b>	IDARTES - instituto de las artes	Solicitud relacionada con dinero invertido en el programa es cultura local Solicitud de información sobre impacto y beneficio social cultural y económico de Rock al Parque. Solicitud de información sobre impacto y beneficio social cultural y económico de Rock al Parque.
<b>Educación</b>	Secretaría de Educación del Distrito	Solicitud intervención propuesta por Bogotá.
<b>Desarrollo Económico Industria y Turismo</b>	Instituto Distrital de Turismo-IDT	Solicitud intervención propuesta por Bogotá.
<b>Gobierno</b>	Secretaría Distrital de Gobierno	Finalización de obras en Usaquén que llevan demasiado tiempo - afectación de tránsito e inseguridad. D.P arreglo vía Hueco en la vía
<b>Movilidad</b>	Metro de Bogotá S.A.	Convocatoria comités de participación zonales
<b>Educación</b>	Secretaría de Educación del Distrito	D.P solicitud anónima - efectuar monitoreo permanente a la calidad de vida en Bogotá. solicitan actualización de información

<b>Educación</b>	Secretaría de Educación del Distrito	Solicitud de base de datos de todos los colegios distritales y privados que hay en Bogotá de uso universitario.
		Madre cabeza de familia con medida de protección por violencia intrafamiliar solicita apoyo por colegio que se niega a entregarle copia de la aprobación año escolar de sus hijos
		Asignación de cupo - remite copia de D.P interpuesto ante institución privada para solicitar cupo
		D.P a colegio por no permitir el acceso de su hijo a la educación
		Solicita confirmar la veracidad de convalidación del grado
		Aclaración de comunicación interna investigación de presunto maltrato a su hija dentro de instalaciones de jardín infantil
		Manifiesta preocupación por retraso en el inicio de clases escolares
		Solicitud de ciudadana por vulneración del derecho al estudio de un niño de 6 años
		D.P pide colaboración para asignación de cupo para sus hijos
<b>Gobierno</b>	Secretaría Distrital de Gobierno	D.P ciudadano solicita suministrarle información sobre copropiedades inscritas en el registro que lleva la Alcaldía Local entre otros
		Solicitud de antecedentes de adjudicación de ayuda económica a ciudadana
		Queja por proliferación de ratas
		Presentación de asociación educativa y cultural
		Solicitud mantenimiento y reparación parqueaderos por el deplorable estado en que se encuentran.
		Agradecimiento a entidades por trabajo conjunto y colectivo asamblea general
		D.P de organización por la educación
		Derecho de reposición CPL
		Ciudadano manifiesta situación presentada con propuesta ante Alcaldía Local para realizar interventoría de proyecto ambiental
Víctima de desplazamiento pone en conocimiento situación en Alcaldía Local relacionada con ausencia de funcionaria razón por la cual no fue atendido		

<b>Gobierno</b>	Secretaría Distrital de Gobierno	D.P anónimo manifiesta inconformidad por obra de construcción presuntamente sin las licencias establecidas, solicita realizar inspección y medidas correspondientes.
		Solicitud permiso de trabajo nocturno, a la fecha no se ha obtenido respuesta.
		D.P - solicitudes sobre comunicación y espacios.
		Remite comunicado oficial mediante el cual se informa del mal estado de una rejilla generando congestión vehicular alto riesgo de accidente en motocicletas.
		Solicita tener en cuenta propuesta para embellecer el espacio público
		Solicita a los entes de control y a quien corresponda, que contratista consorcio y el interventor respondan y den respuesta por daños causados en su predio
		Pone en conocimiento mantenimiento a vía peatonal que aún no han terminado siendo un peligro para los transeúntes, solicita interventoría y cumplimiento del contrato
		Solicitan colaboración para arreglo de hueco
		D.P solicita expedición certificación de representación legal
		Solicita cita con Alcaldesa encargada
		Solicita velar por el mantenimiento de parque con el aporte de entidades operativas
		Solicitud intervención ante problemática ciudadana
		Solicitud de intervención ante problemática ciudadana
		Solicita considerar la posibilidad de arreglar parque el moral, al cual desde hace años no se le invierte un solo peso.
		Solicitud rehabilitación pavimento y señalización
		D.P solicitud de intervención
		Solicitud instalación malla en cancha múltiple de parque
		D.P ante la Alcaldía local solicita tiempo de servicio contratos
D.P. actualización del estado contractual contrato suscrito entre el fondo de desarrollo local y consorcio		
Solicitud de información pública		



<b>Gobierno</b>	Secretaría Distrital de Gobierno	Queja de ciudadana por no atención de canal telefónico por parte de las entidades distritales, siendo el único canal de atención dada su condición de persona mayor dependiente de oxígeno.
		Ciudadano solicita cambio de alcalde local
		Requerimiento -inclusión en el plan de desarrollo 2024 de barrio localidad 19 ciudad Bolívar
		Traslado de correspondencia por competencia
<b>Salud</b>	Secretaría Distrital de Salud	D.P. información sobre tratamiento de diálisis y sobre política pública de participación en salud
<b>Desarrollo económico industria y turismo</b>	Instituto Distrital de Turismo - IDT	D.P información sobre datos de participación de taxistas para realizar tesis
<b>Seguridad Convivencia y Justicia</b>	Secretaría Distrital de Seguridad	D.P radicado Orfeo Veeduría No 20242200018262
		Traslado solicitud suscrita por varios firmantes
<b>Gobierno</b>	Secretaría Distrital de Gobierno	Solicitan dejar funcionando lo más pronto posible alarma comunitaria instalada anteriormente por la Alcaldía local, dada la delincuencia en el barrio
<b>Gestión Publica</b>	Secretaría General	Se registra petición para ser asignada por competencia a la entidad Secretaría General
<b>Desarrollo Económico Industria y Turismo</b>	Instituto Distrital de Turismo - IDT	Solicita establecer y adoptar medidas relacionadas con taxis en Bogotá, taxímetros, tarifas de arranque recargos, entre otras
<b>Salud</b>	Subred Sur	Solicitud de agenda comités de ética hospitalaria.
<b>Gobierno</b>	Secretaría Distrital de Gobierno	D.P de interés general ante la entidad competente solicitando el arreglo de calles
<b>Desarrollo Económico Industria y Turismo</b>	Instituto Distrital de Turismo - IDT	Petición SDQS – SDA
		Queja por acoso laboral en el Instituto Distrital de Turismo de Bogotá
		Queja y denuncia por que nadie le está ayudando
		Solicita tener una visita en las instalaciones y que se les imparta una conferencia relacionada con la planificación de los territorios y su importancia dentro de la actividad turística.
		Solicita expedir certificación de cumplimiento de contrato
		D.P sobre actividades de turismo en zona de paramo

Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	Inhabilidades aspirantes inscritos proceso alcalde o alcaldesa local
		Tramitar radicado No. Forest 2024er60290
		Petición de establecimiento miscelánea
		Solicitud intervención ante problemática ciudadana
Desarrollo Económico Industria y Turismo	Instituto Distrital de Turismo - IDT	Solicitud de certificado de experiencia - contrato
		Solicita le informen donde puede hacer llegar hoja de vida como profesional quiere colaborar en la administración
		Denuncia -ponen en conocimiento sobre enemiga que tiene en la entidad, quien ha fomentado un mal ambiente en su contra
		Ciudadano
Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	D.P solicitan informar horarios de atención al público en lo dispuesto del nuevo Código Nacional de Policía y Convivencia

Tabla No. 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2024

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.veeduriadistrital.gov.co>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación, en la Tabla No 18 se presenta dicho consolidado para el mes de febrero/2024<sup>4</sup>:

SECTOR	ENTIDAD	FEB-24				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	6.913	6.913	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	18	18	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.482	1.482	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	291	291	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	138	138	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.090	1.222	N.A.	132	89,20%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD	296	296	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	90	90	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	28	28	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	250	250	N.A.	N.A.	100,00%

<sup>4</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 21 de marzo de 2024.

SECTOR	ENTIDAD	FEB-24				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)	
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	352	352	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	257	257	N.A.	N.A.	100,00%
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	0	NO REPORTA		N.A.	N.A.
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	3	3	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	1.260	1.262	N.A.	2	99,84%
	Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología - Atenea	2.577	2.577	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	25	25	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	61	61	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	1	1	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	2.616	2.616	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	599	599	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	701	703	N.A.	2	99,72%
	Sub Red Centro Oriente	271	271	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	460	460	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	0	0	N.A.	N.A.	100,00%
Capital Salud	113	4.147	N.A.	4.034	2,72%	
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.641	3.641	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	21	21	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	FEB-24				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)	
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	148	148	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	931	931	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	24	48	N.A.	24	50,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	131	131	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	74	74	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	391	391	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	60	60	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	2.028	2.048	N.A.	20	99,02%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	28	28	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	178	183	N.A.	5	97,27%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	830	830	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	12.063	26.654	N.A.	14.591	45,26%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	897	897	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	312	312	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	1.831	62.383	N.A.	60.552	2,94%
	Terminal de Transporte S.A.	218	218	N.A.	N.A.	100,00%
	Grúas y Patios	64	NO REPORTA		N.A.	
	Metro de Bogotá S.A.	196	196	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.655	1.697	N.A.	42	97,53%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	600	600	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	FEB-24				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)	
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	439	439	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	36	36	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAAB	155	86.598	N.A.	86.443	<b>0,18%</b>
	ENEL - CODENSA	68	<b>NO REPORTA</b>		<b>N.A.</b>	
	VANTI	19	<b>NO REPORTA</b>		<b>N.A.</b>	
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	38	<b>NO REPORTA</b>		<b>N.A.</b>	
<b>MUJER</b>	Secretaría Distrital de la Mujer	208	208	N.A.	N.A.	100,00%
<b>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	754	824	N.A.	70	<b>91,50%</b>
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	1.583	1.583	N.A.	N.A.	100,00%
<b>GESTIÓN JURÍDICA</b>	Secretaría Jurídica Distrital	69	69	N.A.	N.A.	100,00%
<b>ENTES DE CONTROL</b>	Concejo de Bogotá	181	181	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	257	257	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	84	<b>NO REPORTA</b>		<b>N.A.</b>	
<b>TOTAL</b>		<b>50.104</b>	<b>215.748</b>	<b>0</b>	<b>165.917</b>	<b>23,22%</b>

Tabla No. 19. Cumplimiento Decreto 371/2010 febrero 2024

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/04/2024  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 23/04/2024

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, estas muestran que en el Sistema se registraron en total 50.104 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 215.748

peticiones lo cual muestra una diferencia de 165.917 peticiones<sup>5</sup>, llegando a un cumplimiento del 23,22%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha sólo el 23,22% 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 (0,18%), Transmilenio (2,94%), Capital Salud (2,72%), Secretaría Distrital de Movilidad (45,26%), Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB (50%).

Por otra parte, la Tabla No 19 muestra que seis (6) entidades no presentaron el informe para el periodo en revisión (febrero 2024): Agencia de promoción de inversión extranjera de Bogotá Región, Grúas y Patios, Enel -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 (enero 2023).

### **13. RECOMENDACIONES**

- A las entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de marzo 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 las peticiones pendientes, 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 ventanilla electronica@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 que gestionan y reciben por competencia, las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Educación, Ambiente, Familia,

<sup>5</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.

Gobierno Local, Impuestos tasas y contribuciones, Urbanismo – vivienda, Servicios públicos, Seguridad y convivencia) se les invita a realizar una identificación de las causas principales que originan estos 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 (34) entidades y el Ente de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de marzo:

- 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 Deporte - IDRD
- Instituto para la economía social - IPES
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría de Educación Del Distrito
- Universidad Distrital
- Agencia Distrital Para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología-ATENEA
- Concejo de Bogotá
- Secretaría General
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal-IDPAC
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Enel CODENSA
- CVP - Caja de la Vivienda Popular
- ETB Empresa de Teléfonos de Bogotá
- Secretaría Distrital Del Hábitat
- UAESP – U.A.E. de Servicios Públicos
- Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones – FONCEP
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- IDU - Instituto de Desarrollo Urbano
- La Terminal de Transporte
- Secretaría Distrital Movilidad
- Transmilenio
- UMV - Unidad de Mantenimiento Vial
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Subred Centro Oriente



- Subred Suroccidente
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- U.A.E Bomberos de Bogotá

Se les hace especial recomendación a realizar un seguimiento efectivo en los tiempos de cierres de peticiones 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>6</sup>.
- 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.

Y a las veintidós (22) entidades se encuentran por debajo del porcentaje de cumplimiento (86%) establecido en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (CONPES 03 del 2019) Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema), es decir:

- Caja de la Vivienda Popular-CVP
- Concejo de Bogotá
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP
- Instituto para la Economía Social –IPES
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático -IDIGER
- Instituto Distrital de Ciencia Biotecnología e Innovación en Salud –IDCBIS
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- La Terminal de Transporte
- Personería de Bogotá
- Secretaría Distrital de Ambiente

<sup>6</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.”

- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Secretaría de Educación del Distrito
- U.A.E. de Servicios Públicos- UAESP

Se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema, dando cumplimiento al Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema).

- Con respecto a la clasificación equivocada de peticiones con el subtema “Veedurías ciudadanas” por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio [ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co](mailto:ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co), 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 la Agencia de promoción de inversión extranjera de Bogotá Región, Grúas y Patios, Enel -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, a presentar el Informe estadístico mensual, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

Y a las doce (12) entidades que no registraron la totalidad de sus peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones:

- Capital Salud
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAAB
- Jardín Botánico-JBB
- Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente

- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Sub Red Sur Occidente
- Transmilenio S.A.

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”:

- CODENSA
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAAB
- Instituto Distrital de Ciencia Biotecnología e Innovación en Salud –IDCBIS
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- 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 Movilidad
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Subred Centro Oriente
- Subred Sur Occidente

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.

Datos: Javier Fernando Pinzón – Profesional Universitario  
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada  
Aprobó: Juan Carlos Rodríguez Arana - Director Distrital de Calidad del Servicio