



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES DICIEMBRE-
2023

Página 1 de 43

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. DICIEMBRE 2023

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.	5
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C.	6
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR	10
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	11
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS	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	25
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	28
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	29
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	30
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	31
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	32
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	32
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	34
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	34
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	36
13.	RECOMENDACIONES	40

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES DICIEMBRE – 2023

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos de gestión, seguimiento a peticiones vencidas en el sistema, análisis de la calidad de las respuestas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del peticionario, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

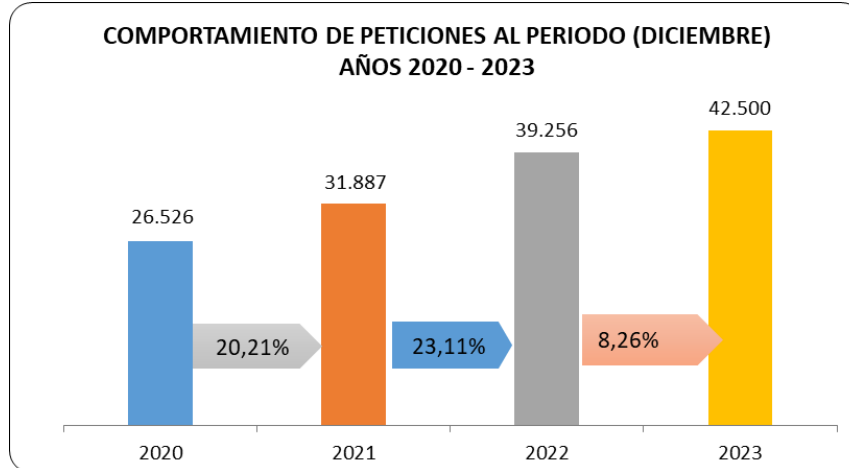
2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2019	2020	2021	2022	2023	Diferencia 2023 - 2022		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	21.033	15.829	29.617	32.803	49.651	16.848	51,36%	10.395	26,48%
Febrero	25.625	22.659	30.108	39.485	55.405	15.920	40,32%	5.754	11,59%
Marzo	25.973	24.896	38.990	50.868	53.657	2.789	5,48%	-1.748	-3,15%
Abril	25.154	27.791	32.933	35.965	40.883	4.918	13,67%	-12.774	-23,81%
Mayo	31.756	31.164	32.005	38.741	48.482	9.741	25,14%	7.599	18,59%
Junio	24.893	32.998	31.930	30.859	40.310	9.451	30,63%	-8.172	-16,86%
Julio	28.133	37.247	32.616	29.783	32.624	2.841	9,54%	-7.686	-19,07%
Agosto	27.230	30.667	34.516	34.397	39.651	5.254	15,27%	7.027	21,54%
Septiembre	24.975	38.794	36.767	32.571	41.637	9.066	27,83%	1.986	5,01%
Octubre	27.627	37.642	35.867	41.088	45.813	4.725	11,50%	4.176	10,03%
Noviembre	20.098	32.913	33.263	43.487	59.225	15.738	36,19%	13.412	29,28%
Diciembre	17.428	26.526	31.887	39.256	42.500	3.244	8,26%	-16.725	-28,24%
TOTAL	299.925	359.126	400.499	449.303	549.838	100.535	22,4%		

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2019 a 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

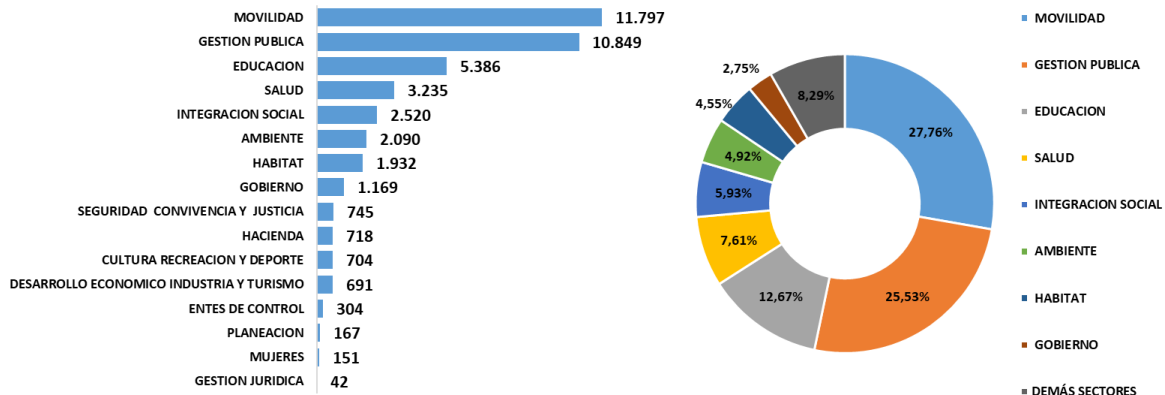
En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se presentan las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, año 2019 a 2023 (corte 31 de diciembre), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; estas muestran que en el mes de diciembre se registraron 42.500 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, presentándose una disminución de 16.725 peticiones (28,24%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (noviembre), y un aumento de 3.244 peticiones (8,26%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (diciembre de 2022).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - diciembre 2023

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

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, en la cual se observa que los cinco (5) sectores con mayor registro en el mes de diciembre son: Movilidad con 11.797 peticiones que representan el 27,76% del total registrado, Educación con 5.386 peticiones (12,67%), Salud con 3.235 peticiones (7,61%), Integración Social con 2.520 peticiones (5,93%) y Ambiente con 2.090 peticiones (4,92%); las cuales acumulan 25.028 peticiones y representan el 58,89% del total de las peticiones registradas en el mes de diciembre. Hay que 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 o corresponden a respuestas inmediatas a través de la Línea 195.

Estas cifras, frente a las registradas el mes anterior (noviembre), muestran que el Sector Movilidad continúa siendo el sector con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha, teniendo en cuenta que, en ese mes, también se ubicó en la primera posición en cuanto al registro de peticiones; observándose un aumento en el porcentaje que representa este sector frente al total registrado en Bogotá Te Escucha, pasando del 21,03% en noviembre, a representar el 27,76% en diciembre.

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

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

Seguidamente, en la Tabla No 2 se presenta el número de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de diciembre por entidad, el porcentaje que estas representan frente a su sector y frente al total de peticiones registradas:

Sector	Entidad	PETICIONES	% EN EL SECTOR	% EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	9.507	80,59%	22,37%
	TRANSMILENIO	1.171	9,93%	2,76%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	460	3,90%	1,08%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	300	2,54%	0,71%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	153	1,30%	0,36%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	133	1,13%	0,31%
	GRÚAS Y PATIOS	73	0,62%	0,17%
Total MOVILIDAD		11.797	100,00%	27,76%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	10.836	99,88%	25,50%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	13	0,12%	0,03%
Total GESTION PUBLICA		10.849	100,00%	25,53%
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA	4.619	85,76%	10,87%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	724	13,44%	1,70%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	35	0,65%	0,08%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO IDEP	8	0,15%	0,02%
Total EDUCACIÓN		5.386	100,00%	12,67%

Sector	Entidad	PETICIONES	%. EN EL SECTOR	% EN EL DISTRITO
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.574	48,66%	3,70%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	561	17,34%	1,32%
	SUBRED NORTE	386	11,93%	0,91%
	SUBRED SUR	366	11,31%	0,86%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	300	9,27%	0,71%
	CAPITAL SALUD EPS	44	1,36%	0,10%
	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA EGAT	3	0,09%	0,01%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	1	0,03%	0,00%
Total SALUD		3.235	100,00%	7,61%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2.134	84,68%	5,02%
	IDIPRON	386	15,32%	0,91%
Total INTEGRACIÓN SOCIAL		2.520	100,00%	5,93%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.308	62,58%	3,08%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	654	31,29%	1,54%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	115	5,50%	0,27%
	IDIGER	13	0,62%	0,03%
Total AMBIENTE		2.090	100,00%	4,92%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.084	56,11%	2,55%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	405	20,96%	0,95%
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	281	14,54%	0,66%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	90	4,66%	0,21%
	CODENSA	26	1,35%	0,06%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	21	1,09%	0,05%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	21	1,09%	0,05%
	VANTI	4	0,21%	0,01%
Total HÁBITAT		1.932	100,00%	4,55%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	974	83,32%	2,29%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	160	13,69%	0,38%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	35	2,99%	0,08%
Total GOBIERNO		1.169	100,00%	2,75%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	541	72,62%	1,27%

Sector	Entidad	PETICIONES	% EN EL SECTOR	% EN EL DISTRITO
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	204	27,38%	0,48%
Total SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		745	100,00%	1,75%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	486	67,69%	1,14%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	93	12,95%	0,22%
	FONCEP	87	12,12%	0,20%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	52	7,24%	0,12%
Total HACIENDA		718	100,00%	1,69%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	299	42,47%	0,70%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	156	22,16%	0,37%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	133	18,89%	0,31%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	65	9,23%	0,15%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	28	3,98%	0,07%
	CANAL CAPITAL	12	1,70%	0,03%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	11	1,56%	0,03%
Total CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		704	100,00%	1,66%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	403	58,32%	0,95%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	282	40,81%	0,66%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	6	0,87%	0,01%
Total DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		691	100,00%	1,63%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	170	55,92%	0,40%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	98	32,24%	0,23%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	36	11,84%	0,08%
Total ENTES DE CONTROL		304	100,00%	0,72%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	167	100,00%	0,39%
Total PLANEACIÓN		167	100,00%	0,39%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	151	100,00%	0,36%
Total MUJERES		151	100,00%	0,36%
GESTION JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	42	100,00%	0,10%
Total GESTION JURÍDICA		42	100,00%	0,10%
TOTAL GENERAL		42.500	100,00%	100,00%

Tabla No 2. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 9.507 peticiones, que representan el 80,59% del total de peticiones registradas en su Sector y el 22,37% del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha.
- Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología con 4.619 peticiones que representan el 85,76% del total de peticiones registradas en su Sector y el 10,87% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 2.134 peticiones que representan el 84,68% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,02% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.574 peticiones, que representan el 48,66% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,70% del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.308 peticiones, que representan el 62,58% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,08% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (noviembre), se observa que la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha. Por otra parte, se observa que estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente) también se clasificaron en noviembre en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá Te Escucha.

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

3.2. Variación en el registro de peticiones por sector

SECTOR	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	12.473	11.797	-5,42%
GESTION PUBLICA	20.931	10.849	-48,17%
EDUCACION	7.251	5.386	-25,72%
SALUD	4.032	3.235	-19,77%
INTEGRACION SOCIAL	3.180	2.520	-20,75%
AMBIENTE	2.560	2.090	-18,36%
HABITAT	2.222	1.932	-13,05%
GOBIERNO	1.619	1.169	-27,79%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	641	745	16,22%
HACIENDA	918	718	-21,79%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.154	704	-38,99%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.442	691	-52,08%
ENTES DE CONTROL	360	304	-15,56%
PLANEACION	167	167	0,00%
MUJERES	209	151	-27,75%
GESTION JURIDICA	66	42	-36,36%
TOTAL	59.225	42.500	-28,24%

Tabla No 3. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

En la Tabla No 3 se muestra la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de diciembre con las registradas en el mes anterior (noviembre), la cual muestra una variación de 28,24% (16.725 peticiones), observándose que catorce (14) sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Desarrollo Económico Industria y Turismo el que presenta mayor disminución (-52.08%). Por otra parte, un (1) sector presenta aumento en el porcentaje de peticiones registradas en diciembre en Bogotá Te Escucha.

3.3. Gestión de respuesta por sectores

PETICIONES DICIEMBRE 2023						
SECTOR	Nº PETICIONES REGISTRADAS DICIEMBRE 2023	%	Nº PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS DICIEMBRE 2023	Nº PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	11.797	27,76%	6.548	6.613	13.161	27,44%
GESTION PUBLICA	10.849	25,53%	7.405	130	7.535	15,71%
EDUCACION	5.386	12,67%	4.384	1.112	5.496	11,46%
SALUD	3.235	7,61%	2.032	2.760	4.792	9,99%
INTEGRACION SOCIAL	2.520	5,93%	1.869	1.518	3.387	7,06%
HABITAT	1.932	4,55%	1.257	1.650	2.907	6,06%
AMBIENTE	2.090	4,92%	1.042	1.418	2.460	5,13%
HACIENDA	718	1,69%	401	1.547	1.948	4,06%
GOBIERNO	1.169	2,75%	512	1.387	1.899	3,96%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	691	1,63%	424	933	1.357	2,83%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	704	1,66%	556	564	1.120	2,34%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	745	1,75%	418	471	889	1,85%
PLANEACION	167	0,39%	149	343	492	1,03%
ENTES DE CONTROL	304	0,72%	238	63	301	0,63%
MUJERES	151	0,36%	95	81	176	0,37%
GESTION JURIDICA	42	0,10%	20	20	40	0,08%
TOTAL	42.500	100%	27.350	20.610	47.960	100%

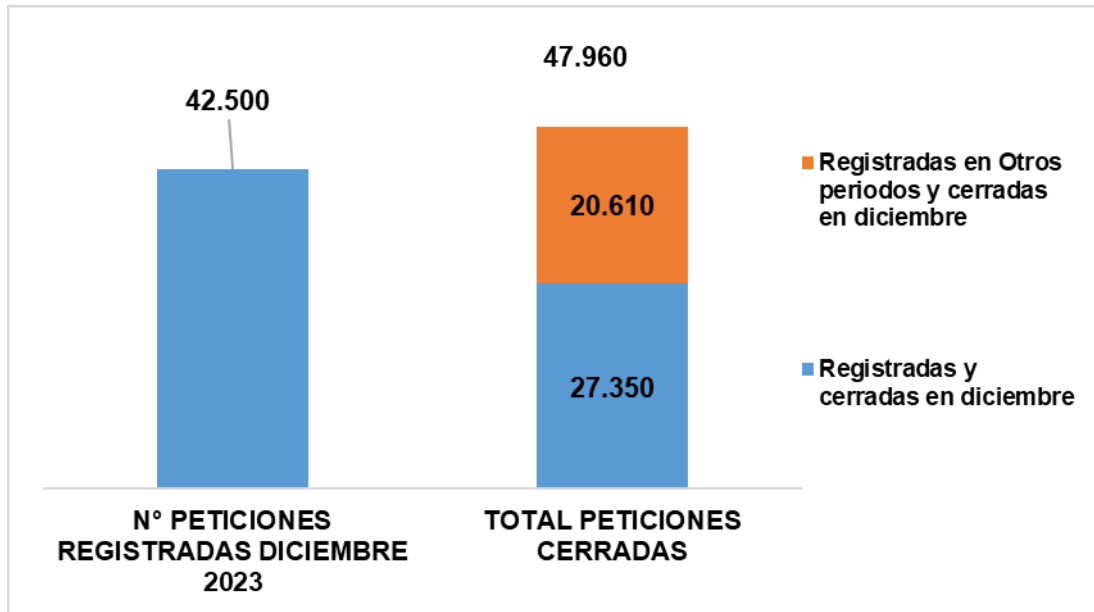
Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

En la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas³ en el mes de diciembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y el número de cierres realizado por los sectores, observándose que se realizaron 47.960 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 13.161 que representan el 27,44% del total de cierres efectuados en este mes en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se encuentra el Sector Gestion publica con 7.535 cierres que representan el 15,71% del total de cierres efectuados en Bogotá Te Escucha en diciembre.

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

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



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

La Gráfica No 3 muestra que, de las 42.500 peticiones que ingresaron en el mes de diciembre, se dio cierre a 27.350 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 15.150 peticiones, que representan el 35,65% del total registrado en el mes de diciembre en Bogotá Te Escucha.

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

A continuación, en la Tabla No 5 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de diciembre:

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	4.462	283
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	7	11
TOTAL	4.469	294

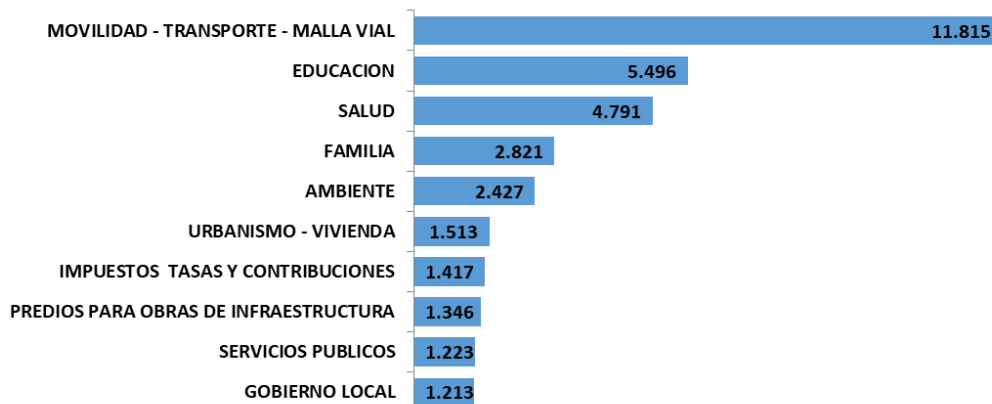
Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

La Tabla No 5 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 4.469, adelantados en un alto porcentaje (99,84%) por la Secretaría General. En cuanto a la gestión de respuesta, se emitieron 294 respuestas, de las cuales, el 96,26% fueron emitidas por la Secretaría General y el 3,74% por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

3.4. Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 42.500 respuestas emitidas en el mes de diciembre en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital:



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

Las cifras presentadas en la Gráfica No 4 permiten concluir que estos diez (10) temas acumulan 34.062 peticiones (83,65% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre en Bogotá Te Escucha); dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en Bogotá Te Escucha con 11.815 peticiones que representan el 29,02% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se ubica el tema "Educación" con 5.496 peticiones que representan el 13,50% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en el tema más reiterado por la ciudadanía ante el Distrito Capital, teniendo en cuenta que este mismo tema "Movilidad, transporte y malla vial" (Sector Movilidad) se posicionó como el más reiterado por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha. Por otra parte, la Gráfica No 4 muestra que nueve (9) de los temas identificados en la Gráfica No 4, también se clasificaron en el mes anterior (noviembre) en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital,

teniendo en cuenta que en diciembre ingresó el tema “Predios para obras de infraestructura” desplazando fuera del TOP al tema “Comercio - consumidores bienes y servicios” que en diciembre no se ubicó dentro de los diez (10) más recurrentes en el Distrito Capital.

Seguidamente, en la Tabla No 6 se detallan los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de diciembre, discriminados por tipología de registro:

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	25	11	775	9.601	14	497	626	227	24	15	11.815	34,69%
EDUCACIÓN	56	2	78	4.647	153	320	195	31	10	4	5.496	16,14%
SALUD	28	16	106	1.829	281	313	2.139	25	30	24	4.791	14,07%
FAMILIA	58	11	101	2.011	140	71	71	23	2	333	2.821	8,28%
AMBIENTE	10	7	171	1.806	9	29	67	323	1	4	2.427	7,13%
URBANISMO - VIVIENDA	69	7	59	1.189	10	27	55	45	52		1.513	4,44%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	77		58	805	2	78	264	90	43		1.417	4,16%
PREDIOS PARA OBRAS DE INFRAESTRUCTURA			175	177		290	377	298	9	20	1.346	3,95%
SERVICIOS PÚBLICOS	11	5	505	469	4	133	79	14		3	1.223	3,59%
GOBIERNO LOCAL	13	12	632	381	1	125	23	16	7	3	1.213	3,56%
Total general	347	71	2.660	22.915	614	1.883	3.896	1.092	178	406	34.062	100,00%

Tabla No 6. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

La Tabla No 6 muestra que la tipología con mayor registro (en los diez temas más frecuentes), es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 22.915 peticiones que representan el 67,27% de respuestas emitidas en los diez temas más frecuentes; en segunda posición se ubica el “Reclamo” con 3.896 peticiones que representan el 11,44% respuestas emitidas en los diez temas más frecuentes. Frente al mes anterior (noviembre) se observa que la tipología “Derecho de Petición de Interés

Particular” continúa siendo la de mayor registro en los diez temas más reiterados por la ciudadanía ante el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha.

Por otra parte, la Tabla No 6 muestra que la tipología con mayor registro en el tema “Movilidad, transporte y malla vial” (el más frecuente en el Distrito Capital), es el Derecho de Petición de Interés Particular, con 9.601 peticiones que representan el 81,26% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre con este tema; y la segunda tipología en este tema es el “Derecho de Petición de Interés general” con 775 peticiones que representan el 6,56% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre con el tema “Movilidad, transporte y malla vial”.

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

Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	3.470	26,37%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	1.296	9,85%
IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	1.263	9,60%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	1.162	8,83%
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	1.126	8,56%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	4.844	36,81%
TOTAL	13.161	100%

Tabla No 7. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

En este Sector, el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 26,37% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubicó el subtema “Embargos y Desembargos” con el 9,85% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (noviembre), no se observa variación en el subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” también se posicionó en noviembre como el más reiterado en el Sector. Por otra parte, se observa variación en el segundo subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en esta posición se ubicó el subtema “Embargos y Desembargos” desplazando al subtema “Prescripción de comparendos” que en diciembre no se ubicó dentro de los subtemas más reiterados en el Sector.

Sector Educación

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
DISPERSIÓN	1.606	29,22%
INFORMACIÓN CONVOCATORIA JU	1.014	18,45%
FALTA DE INFORMACIÓN O INFORMACIÓN GENERAL	584	10,63%
FORMULARIO HOJA DE VIDA	304	5,53%
TIPO Y NUMERO DOCUMENTO	233	4,24%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.755	2,56%
TOTAL	5.496	100%

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Educación

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

En este Sector, el subtema más reiterado es “Dispersión” que representa el 29,22% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Información convocatoria JU” con el 18,45% del total de respuestas emitidas en el Sector. Hay que mencionar que el Sector Educación en diciembre no se ubicó dentro de los temas con mayor número de respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones.

Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	1.209	35,70%
ENLACE SOCIAL	328	9,68%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	298	8,80%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	192	5,67%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	174	5,14%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.186	35,02%
TOTAL	3.387	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

En el Sector Integración Social, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía son “Ingreso mínimo garantizado” y “Enlace Social” que representan el 35,70% y el 9,68% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector. Frente al mes anterior (noviembre), no se observa variación en el subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que, este mismo subtema “Ingreso mínimo garantizado” también se posicionó como el más reiterado, observándose una disminución en el porcentaje que

representa, que pasó del 62,94% en noviembre al 35,70% en diciembre. A su vez, “Enlace Social” continúa siendo el segundo subtema más reiterado en el Sector Integración Social.

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.102	23,00%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	431	8,99%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	259	5,40%
B. POS	165	3,44%
G. QUIRÚRGICAS	131	2,73%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.704	56,43%
TOTAL	4.792	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en diciembre es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 23,00% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” que representa el 8,99% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de diciembre. Frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “Ambulatorio medicina especializada” también se ubicó en esa misma posición; igualmente, el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” continúa ubicándose como el segundo más reiterado en este Sector.

Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	433	14,90%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA	322	11,08%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	271	9,32%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	212	7,29%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS	196	6,74%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.473	50,67%
TOTAL	2.907	100%

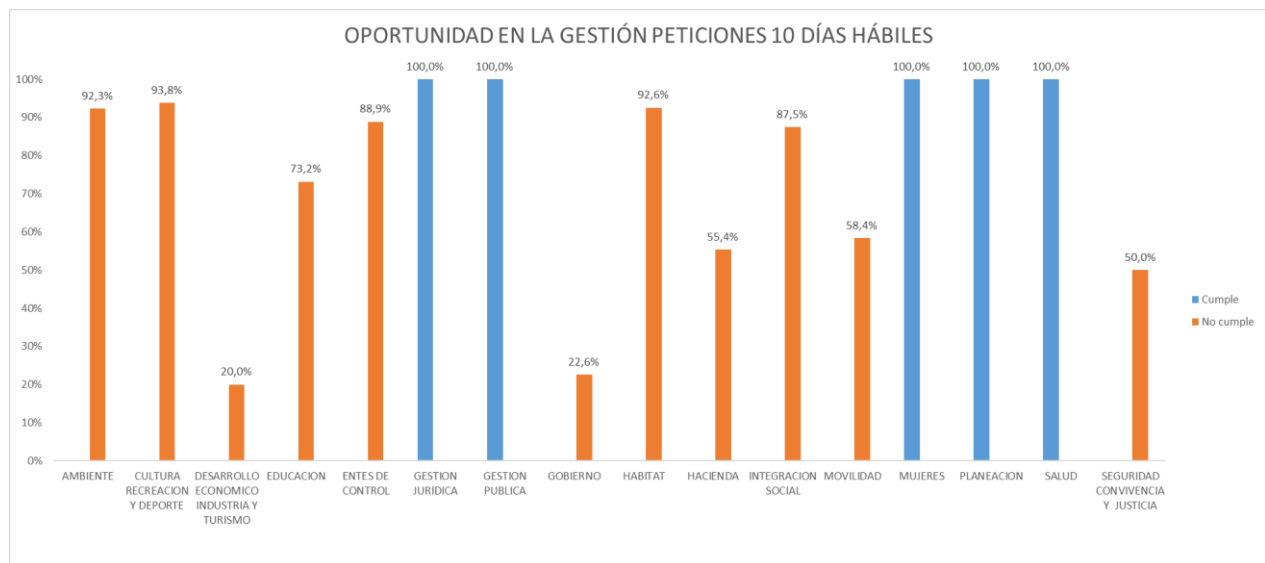
Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Hacienda

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

En este Sector, el subtema más reiterado es “atención y servicio a la ciudadanía” que representa el 14,90% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “subsidio distrital de vivienda” con el 11,08% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (noviembre), se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “atención y servicio a la ciudadanía” pasó de la segunda posición en noviembre a ubicarse en diciembre como el subtema más reiterado en el Sector, desplazando a “Recolección residuos escombros animal muerto ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios” a la tercera posición.

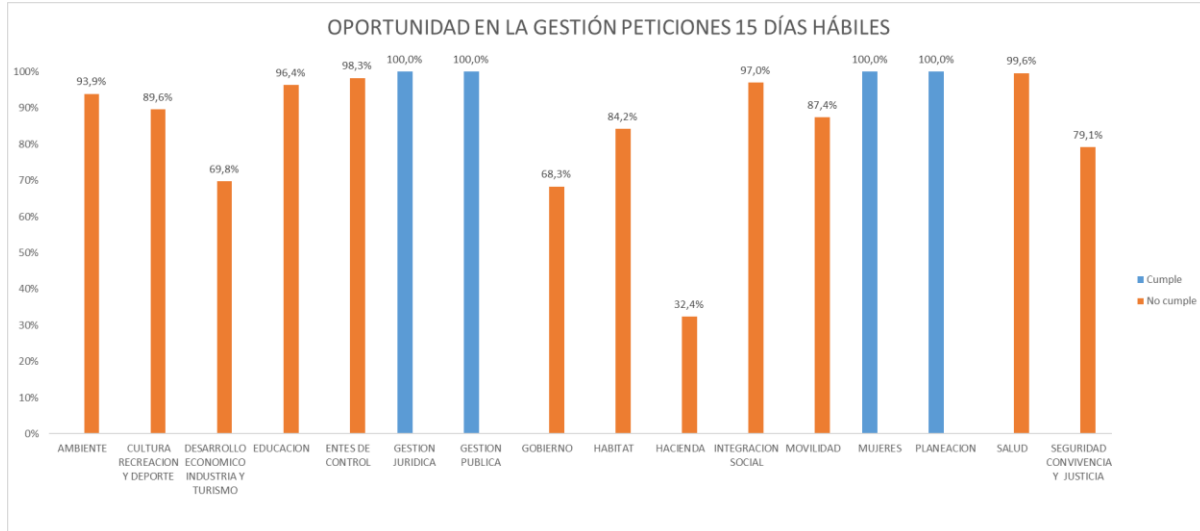
3.5. Tiempos de gestión

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 02/01/2024

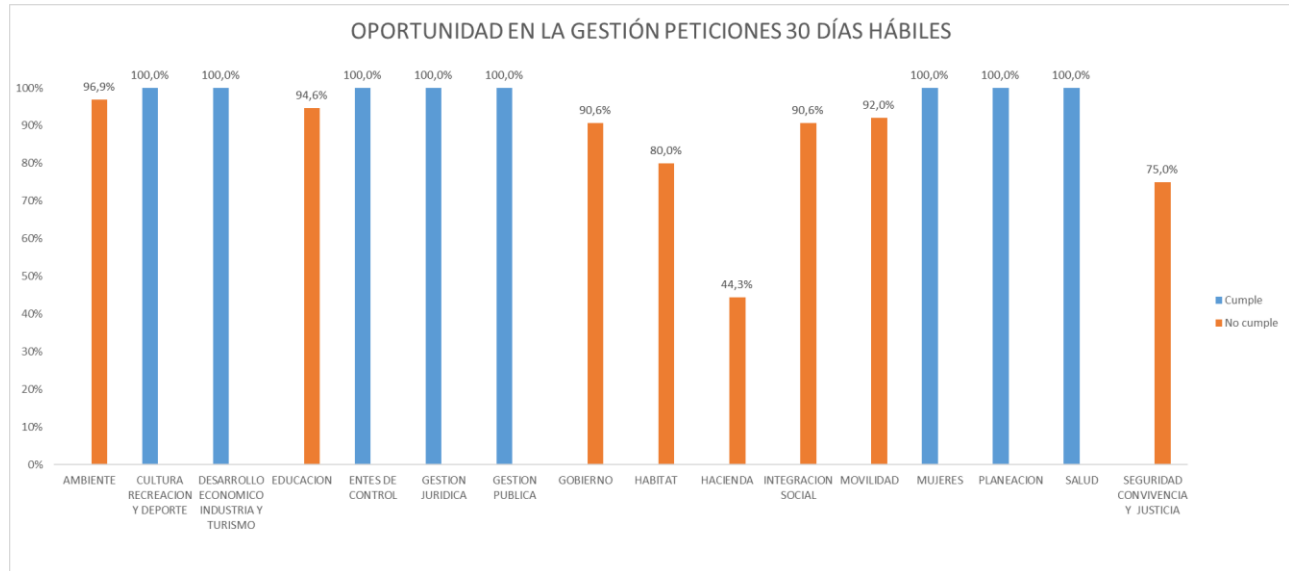
La Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, para las tipologías “Solicitud de Copia” y “Solicitud de Información” detallando el cumplimiento en la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha de acuerdo a los términos de ley; observándose que, durante el mes de diciembre, cinco (5) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica, Gestión Pública, Mujeres, Planeación, Salud) dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías.



Gráfica No 6. Atención de peticiones en términos de Ley tipologías Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
Fuente: Bogotá Te Escucha - generado 02/01/2024

En la Gráfica No 6 se presenta la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital para las tipologías “Denuncias por actos de corrupción”, “Derechos de Petición de Interés General”, “Derechos de Petición de Interés Particular”, “Quejas”, “Reclamos”, “Sugerencias” y “Felicitaciones”, detallando el tiempo promedio de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley; la cual muestra que, durante el mes de diciembre, cuatro (4) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica, Gestión Pública, Mujeres, Planeación) dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías.

Y en la Gráfica No 7 se muestra la atención de peticiones en términos de ley por sectores del Distrito Capital, para la tipología “Consulta”, detallando el tiempo promedio de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley, la cual muestra que, durante el mes de diciembre, ocho (8) sectores del Distrito Capital y los Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías.



Gráfica No 7. Atención de peticiones en términos de Ley tipología Consulta
Fuente: Bogotá Te Escucha - generado 02/01/2024

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

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
SECTOR AMBIENTE				
IDIGER - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IDPYBA- INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	N/A	100,0%	98,9%	99,9%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	100,0%	100,0%	98,4%	99,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	85,7%	90,5%	86,3%	90,0%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	N/A	100,0%	100,0%	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%	79,3%	68,4%	78,9%
OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO				
AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	N/A	N/A	N/A	N/A
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IPES- INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL	100,0%	41,8%	0,0%	42,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	98,3%	50,0%	98,2%
SECTOR EDUCACIÓN				
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO- IDEP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	93,0%	83,7%	71,0%	83,7%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	100,0%	71,6%	60,0%	72,5%

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
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	100,0%	99,8%	100,0%	99,8%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	95,7%	85,7%	95,0%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	N/A	97,1%	100,0%	97,1%
SECTOR GESTIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECTOR GESTIÓN PÚBLICA				
SECRETARÍA GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECTOR GOBIERNO				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100,0%	97,8%	N/A	97,9%
IDPAC- INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	100,0%	98,6%	100,0%	98,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	88,5%	66,3%	20,0%	65,8%
SECTOR HÁBITAT				
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	75,0%	42,3%	66,7%	43,3%
CODENSA	N/A	71,3%	0,0%	70,8%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	100,0%	99,5%	100,0%	99,6%
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	100,0%	85,0%	100,0%	87,5%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	100,0%	95,7%	93,6%	95,3%
UAESP-U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS	60,0%	83,0%	60,0%	82,6%

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
VANTI	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECTOR HACIENDA				
U.A.E CATASTRO DISTRITAL	100,0%	98,0%	100,0%	98,3%
FONCEP- FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	N/A	100,0%	98,3%	99,0%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	37,9%	21,7%	22,6%	22,8%
INTEGRACIÓN SOCIAL				
IDIPRON - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	N/A	98,0%	71,4%	97,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	90,6%	96,9%	90,9%	96,7%
SECTOR MOVILIDAD				
GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDU- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-	84,6%	87,3%	72,9%	84,6%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	99,4%	100,0%	99,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100,0%	90,1%	81,1%	90,1%
TRANSMILENIO	100,0%	69,4%	41,3%	65,3%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	N/A	100,0%	95,0%	98,8%
SECTOR MUJERES				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECTOR PLANEACIÓN				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECTOR SALUD				

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
CAPITAL SALUD EPS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
EGAT-ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDCBIS - INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	N/A	100,0%	N/A	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	99,2%	100,0%	99,2%
SUBRED CENTRO ORIENTE	N/A	99,3%	100,0%	99,4%
SUBRED NORTE	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED SUR	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED SUR OCCIDENTE	100,0%	99,9%	N/A	99,9%
SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	75,0%	76,3%	46,2%	75,8%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
TOTAL GENERAL	83,2%	87,6%	74,0%	87,0%

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 02/01/2024

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de diciembre, veinticinco (26) entidades del Distrito Capital y un (1) Ente de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías. Por lo anterior, a las treinta y tres (32) entidades y a los dos (2) Entes de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones, se les hace un llamado especial, a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en Bogotá Te Escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.

3.6. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE HACIENDA	1899	25,8%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1074	14,6%
SECRETARIA MOVILIDAD	1052	14,3%
TRANSMILENIO	818	11,1%
IPES	479	6,5%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	326	4,4%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	310	4,2%
IDU	281	3,8%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	243	3,3%
SECRETARIA DE AMBIENTE	187	1,7%
OTRAS ENTIDADES	697	6,2%
Total general	7366	100%

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

En la Tabla No 13 se presenta el seguimiento a las peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, la cual muestra que con corte a 31 de diciembre se encuentran 7.366 peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta), evidenciándose una disminución en el total de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, teniendo que en noviembre se encontraron 15.380 peticiones vencidas a fin de mes, pasando a 7.366 peticiones en diciembre. Por otra parte, la Secretaría Distrital de Hacienda paso a ser la entidad con mayor número de peticiones vencidas, observándose una disminución teniendo en cuenta que pasó de 2.658 en noviembre a 1.899 peticiones en diciembre en Bogotá Te Escucha.

Por otra parte, se observa que nueve (9) de las 10 entidades relacionadas en la Tabla No 13, también se clasificaron en el mes anterior (corte 31 noviembre) en el TOP de las 10 entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta).

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

La evaluación de la calidad de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas, en cuanto al cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha (cerradas en diciembre 2023) muestra los siguientes resultados:

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		Total Peticiones con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
40289	1623	1483	140	1467	156	1479	144	1402	221	1332	291	314
		91,4%	8,6%	90,4%	9,6%	91,1%	8,9%	86,4%	13,6%	82,1%	17,9%	

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 02/01/2024

La población corresponde a 40.289 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital en el mes de diciembre; de estas, se tomó una muestra de 1.623 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.483 respuestas evaluadas (91,4%) cumplen con el criterio de “Coherencia”, 1.467 respuestas evaluadas (90,4%) cumplen con el criterio de “Claridad” y 1.479 respuestas evaluadas (91,1%) cumplen con el criterio de “Calidez”; 1.402 respuestas (86,4%) cumplen con la “Oportunidad” y 1332 (82,1%) de respuestas cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 19% (314 respuestas) presentan incumplimiento.

Con el fin de complementar la información presentada en la Tabla No14, a continuación, en la Tabla No 15 se relaciona el porcentaje de cumplimiento de la calidad y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (cerradas diciembre 2023), de cada una de las entidades distritales:

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	1	1	100%	0%
2	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	29	23	79%	21%
3	SECRETARIA DE HACIENDA	34	21	62%	38%
4	TRANSMILENIO	34	21	62%	38%
5	CODENSA	29	17	59%	41%
6	IPES	33	18	55%	45%
7	SECRETARIA DE EDUCACION	34	16	47%	53%

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

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

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

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

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

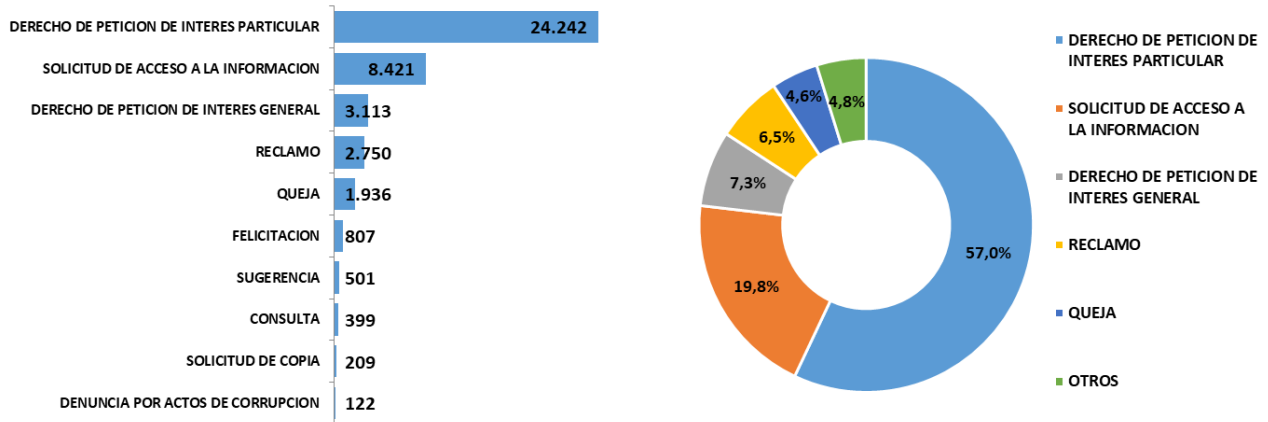
No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
8	SECRETARIA DE SEGURIDAD	33	15	45%	55%
9	SECRETARIA DE GOBIERNO	34	15	44%	56%
10	JBB - JARDIN BOTANICO	29	12	41%	59%
11	ACUEDUCTO - EAAB-ESP	32	13	41%	59%
12	UAESP	33	13	39%	61%
13	SECRETARIA DE AMBIENTE	34	13	38%	62%
14	UNIVERSIDAD DISTRITAL	28	10	36%	64%
15	VANTI	19	6	32%	68%
16	SERVICIO CIVIL	11	3	27%	73%
17	ATENEA	33	9	27%	73%
18	IDRD	33	8	24%	76%
19	IDU	34	8	24%	76%
20	SUBRED SUR OCCIDENTE	34	8	24%	76%
21	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	33	7	21%	79%
22	SECRETARIA DEL HABITAT	34	7	21%	79%
23	SECRETARIA MOVILIDAD	35	7	20%	80%
24	DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	24	4	17%	83%
25	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	32	5	16%	84%
26	SECRETARIA DE PLANEACION	33	5	15%	85%
27	IDPAC	27	4	15%	85%
28	IDT	8	1	13%	88%
29	SECRETARIA JURIDICA	19	2	11%	89%
30	PERSONERIA DE BOGOTA	30	3	10%	90%
31	VEEDURIA DISTRITAL	21	2	10%	90%
32	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	34	3	9%	91%
33	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	26	2	8%	92%
34	SECRETARIA DE LA MUJER	31	2	6%	94%
35	CATASTRO	32	2	6%	94%
36	IDPYBA	33	2	6%	94%
37	SECRETARIA DE SALUD	34	2	6%	94%
38	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	21	1	5%	95%
39	LOTERIA DE BOGOTA	21	1	5%	95%
40	ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	23	1	4%	96%

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
41	FONCEP	26	1	4%	96%
42	CANAL CAPITAL	16	0	0%	100%
43	CAPITAL SALUD EPS	32	0	0%	100%
44	CONCEJO DE BOGOTA	28	0	0%	100%
45	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	23	0	0%	100%
46	GRUAS Y PATIOS	24	0	0%	100%
47	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	32	0	0%	100%
48	IDCBIS	3	0	0%	100%
49	IDIGER	23	0	0%	100%
50	IDIPRON	21	0	0%	100%
51	IDPC	26	0	0%	100%
52	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	13	0	0%	100%
53	METRO DE BOGOTA S.A.	29	0	0%	100%
54	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	11	0	0%	100%
55	SECRETARIA DE CULTURA	29	0	0%	100%
56	SECRETARIA GENERAL	31	0	0%	100%
57	SUBRED CENTRO ORIENTE	32	0	0%	100%
58	SUBRED NORTE	33	0	0%	100%
59	SUBRED SUR	33	0	0%	100%
60	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	26	0	0%	100%

Tabla No 15. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá Te Escucha – cerradas diciembre 2023
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/01/2024

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 8 se muestran las peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de diciembre, clasificadas por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de diciembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 24.242 peticiones, que representan el 57,0% del total registrado en el mes en Bogotá Te Escucha; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía es la “Solicitud de Acceso a la información” con 8.421 peticiones que representan el 19,8% del total registrado en el mes en Bogotá Te Escucha.



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

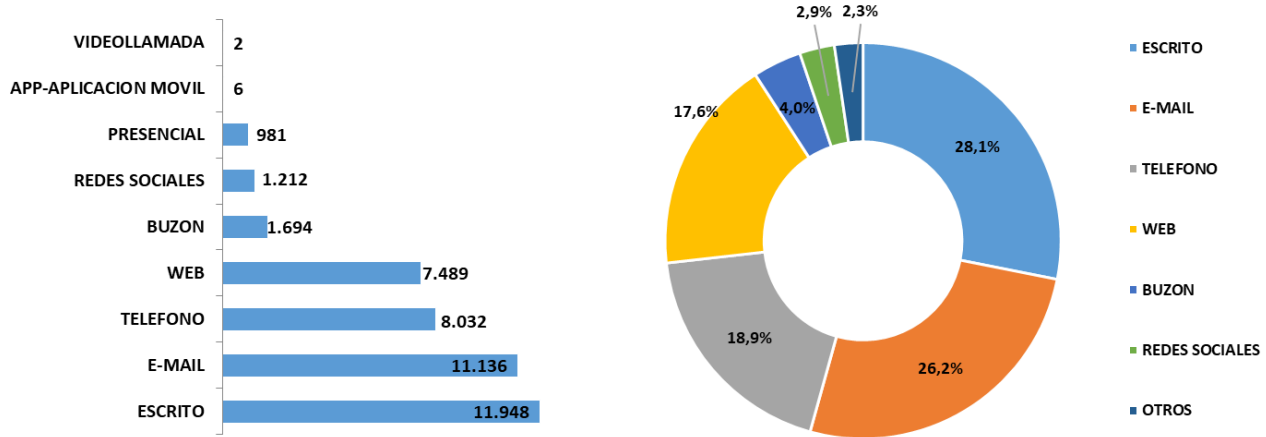
Frente al mes anterior (noviembre) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, observándose un aumento en el porcentaje que representa frente al total registrado, teniendo en cuenta que pasó del 49,7% en noviembre al 57,0% en diciembre. Por otra parte, no se observa variación en la segunda tipología más utilizada, teniendo en cuenta que la “Solicitud de Acceso a la información” se mantuvo como la segunda tipología más utilizada en diciembre.

5. CANALES DE INTERACCIÓN

En la Gráfica No. 9 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en diciembre en Bogotá Te Escucha, clasificadas por canales de interacción, la cual permite observar que en el mes de diciembre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Escrito” con 11.948 peticiones, que representan el 28,11% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “E-mail” con 11.136 peticiones (26,20% del total registrado).

Frente al mes anterior (noviembre) se observa variación en el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que el canal “Telefónico” pasó de la primera posición en noviembre (representando el 26,8% del total registrado en el Distrito Capital) a ubicarse en diciembre como el tercer canal más utilizado, representando el 18,90% del total registrado en el Distrito Capital;

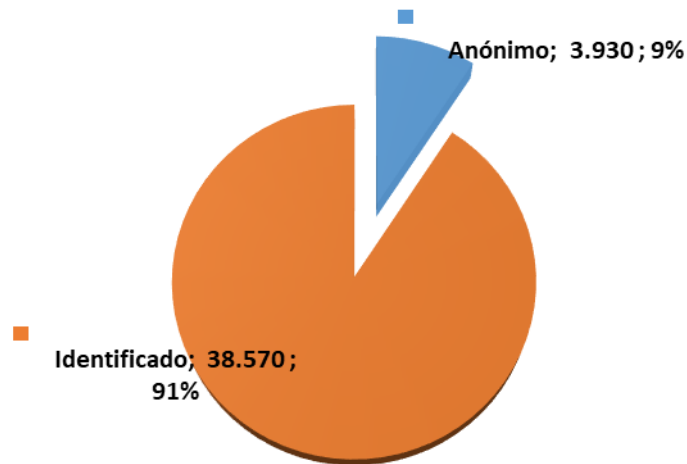
Por otra parte, se observa que el canal “E-mail” continúa siendo el segundo canal más utilizado por la ciudadanía.



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO



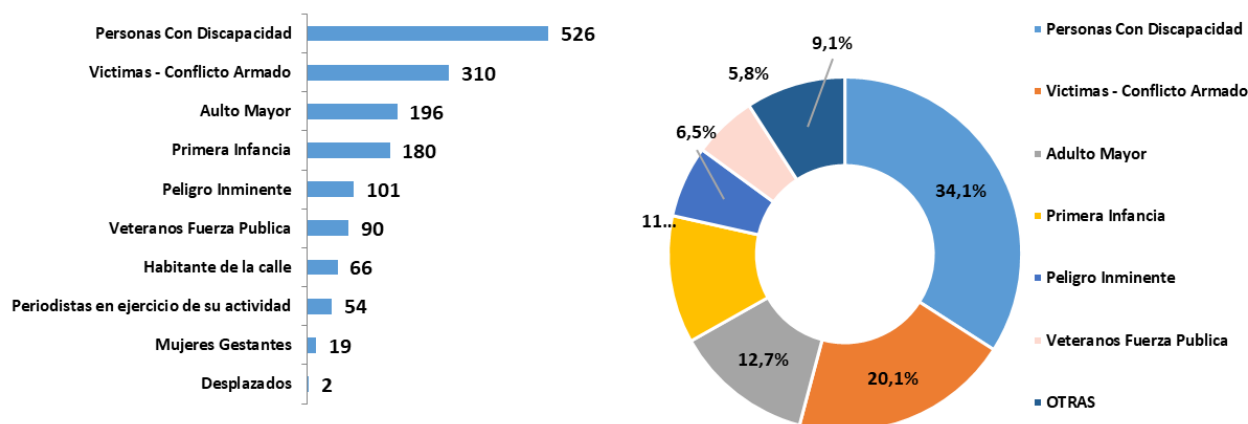
Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

En la Gráfica No 10 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en el mes de diciembre en Bogotá Te Escucha, clasificadas por la calidad del peticionario, cual muestra que, del total de peticiones registradas en diciembre, 38.570 fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, que representan el 91% del total de peticiones registradas, y 3.930 peticiones (9% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación

en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (93%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá Te Escucha.

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



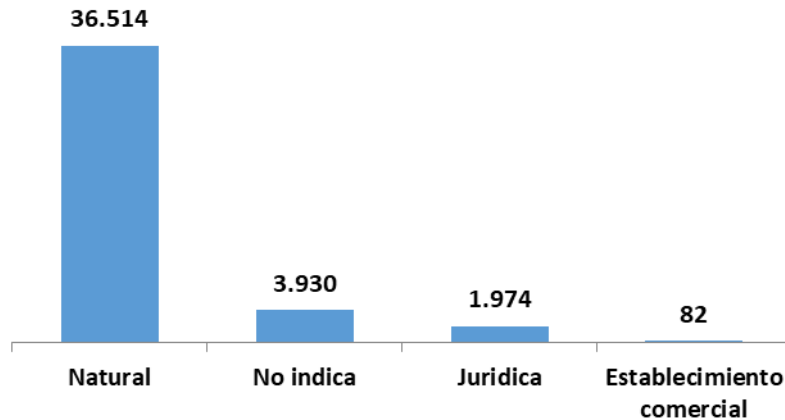
Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

La Gráfica No 11 muestra que, del total de peticiones registradas en diciembre en Bogotá Te Escucha, en 1.544 peticiones (3,63% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas con discapacidad, víctimas de conflicto armado, adulto mayor, primera infancia, peligro inminente, veteranos fuerza pública, habitante de calle, periodistas en ejercicio de su actividad, mujeres gestantes, desplazados); de las cuales, la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (34,1% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con el 20,1% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (noviembre), no se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que "Personas con discapacidad" también se ubicó como la condición con mayor registro en Bogotá Te Escucha, observándose disminución en el porcentaje que esta condición representa, que pasó del 40,4% en noviembre al 34,1% en diciembre. Igualmente, la condición "Víctimas del conflicto armado" continúa siendo la segunda condición de peticionario con mayor registro en Bogotá Te Escucha.

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



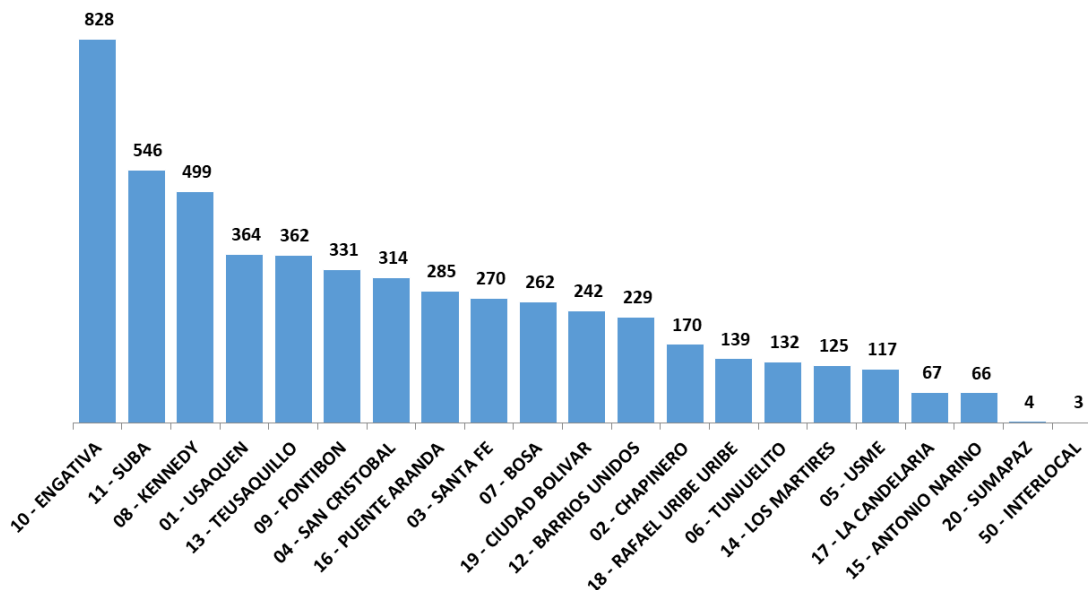
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

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 diciembre 36.514 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 85,92% del total registrado; 1.974 peticiones (4,64%) registraron como personas jurídicas, 82 peticiones (0,19%) como establecimiento comercial; y en 3.930 peticiones (9,25%) no se reporta esta información. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (noviembre), no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que “Personas naturales” continúa siendo la condición de peticionario con mayor registro en Bogotá Te Escucha.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.

A continuación, en la Gráfica No 13 se presentan las cifras de peticiones registradas por localidad (origen de la petición – zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), información que corresponde a las peticiones en las cuales diligenció este campo al momento de registrar la misma; la cual muestra que en el mes de diciembre, en 5.355 peticiones (12,6% del total registrado en el mes) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición, siendo las localidades de Engativá Suba y Kennedy las que tienen más peticiones con 828, 546 y 499 respectivamente, las cuales representan el 34,98% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de diciembre.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

Frente al mes anterior (noviembre), se observa que, las localidades Engativá y Suba, continúan ubicándose en el TOP de las tres (3) localidades más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha.

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

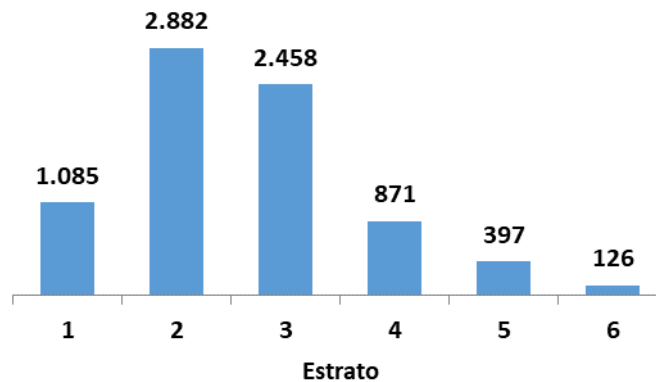
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10-ENGATIVA	CONTRAVENCIONES	176
	COACTIVO	109
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	94
11-SUBA	IMPUESTOS DISTRITALES	82
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	73
	CONTRAVENCIONES	45
08 - KENNEDY	CONTRAVENCIONES	67
	IMPUESTOS DISTRITALES	59
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	47

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 02/01/2024

La Tabla No 16 permite concluir que los temas “Contravenciones, Servicio a la ciudadanía” son transversales en tres (3) de las localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía.

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato socioeconómico

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

La Gráfica No 14 presenta las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, observándose que en el mes de diciembre se registraron 7.819 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 18,4% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (2.882 peticionarios) que representan el 36,9% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de diciembre; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 3” con 2.458 peticiones que representan el 31,4% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en el estrato con mayor registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que, el “Estrato 2”, en noviembre también se ubicó en la primera posición, en cuanto a su registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones.

11. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.

En el marco de lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”, a continuación, en la Tabla No 17 se muestran las peticiones que en el mes de diciembre en las entidades se clasificaron dentro

del subtema "Veeduría ciudadana" las cuales totalizan 46 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

Sector	Entidad	Asunto
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN EMPALME
	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	DERECHO DE PETICIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL PROYECTO CINE AL PARQUE USAQUÉN
		PETICIÓN SOBRE EL PROYECTO CONÉCTATE BOGOTÁ, RED DE NODOS DIGITALES DEL DISTRITO
		DENUNCIA POR IRREGULARIDADES EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS CULTURALES
		SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA LOS EVENTOS CULTURALES
		DERECHO DE PETICIÓN RESPECTO A PROYECTOS QUE FOMENTEN Y PRESERVEN LA MEMORIA Y LOS SABERES DE LAS PERSONAS Y HABITANTES DE CALLE
		CUALIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE IDARTES PARA LA DISCAPACIDAD
		SOLICITUD ARTICULACIÓN CON MEDIOS COMUNITARIOS DE LOS SECTORES LGTBIQ+ PARA LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL IDARTES
		SOLICITUD RESPECTO A ACCIONES QUE HAN APORTADO A LA DISMINUCIÓN DE LA XENOFOBIA EN CUANTO AL ÁMBITO ARTÍSTICO Y CULTURAL
		DERECHO DE PETICIÓN RELACIONADO CON PROCESOS Y PRACTICAS ARTÍSTICAS CON PERSONAS MAYORES
		PETICIÓN RELACIONADA CON ESTRATEGIAS PARA EL SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS BECAS Y CONVOCATORIAS PARA JÓVENES
		PETICIÓN RELACIONADA CON PROCESOS DE FORTALECIMIENTO EN LA FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS PARA LAS PERSONAS QUE REALIZAN ACTIVIDADES SEXUALES PAGADAS
		PETICIÓN RELACIONADA CON RECURSOS Y CONVOCATORIAS PARA LAS MUJERES Y LA DIFUSIÓN Y OFERTA INSTITUCIONAL EN LOS TERRITORIOS.
		DENUNCIA DE EXTORSIÓN A LOCALES COMERCIALES DEL SECTOR
		DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO
DERECHO DE PETICIÓN SOLICITANDO INFORMACIÓN RESPECTO A PROYECTOS Y POLÍTICAS PUBLICAS		
OFERTA INMUEBLE PARA ARRIENDO		
OFERTA INMUEBLE PARA ARRIENDO		
PETICIÓN RELACIONADA CON INTERVENCIÓN A EMPRESA AL NO CUMPLIR CON LO INDICADO EN LA NSR10		
SOLICITUD INFORMACIÓN TOUR CENTRO DE BOGOTÁ		
EDUCACIÓN	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	PETICIÓN RELACIONADA CON RECORRIDOS EN COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JUAN DE DIOS
		SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN PUBLICA NO RESERVADA EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO CO1. PCCNTR. 5110158 SUSCRITO CON SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO.
		INCONFORMIDAD POR COBRO EN MATRICULA EN EL COLEGIO PRIVADO
		SOLICITUD CERTIFICADO DE ESTUDIOS
		QUEJA CONTRA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL
		SOLICITUD INTERVENCIÓN ANTE COLEGIO PARA TENER UN ACUERDO DE PAGO
		QUEJA CONTRA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL
		QUEJA CONTRA COLEGIO PRIVADO
		QUEJA CONTRA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL
		QUEJA CONTRA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL
		QUEJA CONTRA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL
		QUEJA CONTRA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL
		QUEJA CONTRA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL
QUEJA CONTRA COLEGIO PRIVADO		
QUEJA CONTRA COLEGIO PRIVADO		
QUEJA CONTRA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL		

	ATENEA	QUEJA POR MALOS TRATOS A COLABORADORES
GOBIERNO	SECRETARIA DE GOBIERNO	PETICIÓN DIRIGIDA AL FONDO DE DESARROLLO LOCAL DE FONTIBÓN
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PETICIÓN RELACIONADA CON ARTICULACIÓN CASA DEL PENSAMIENTO INTERCULTURAL WAWAKUNAPAK
		PETICIÓN RELACIONADA CON COMITÉS LOCALES
MOVILIDAD	IDU	SOLICITUD DE DOCUMENTOS EN EL MARCO DEL PROYECTO CANAL CÓRDOBA ENTRE CALLES 129 Y 170
PLANEACIÓN	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	SOLICITUD VALIDACIÓN PUNTAJE SISBEN
SALUD	SUBRED SUR	DERECHO DE PETICIÓN - INSTALACIÓN DE TUBERÍA
	SECRETARIA DE SALUD	PETICIÓN RELACIONADA CON RECUPERACIÓN DE LUGARES TOMADOS POR LAS BASURAS Y ROEDORES
	SUBRED NORTE	SOLICITUD DE INFORMACIÓN RESPECTO A LA SEDE DEL HOSPITAL LA GRANJA
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARIA DE SEGURIDAD	PETICIÓN RELACIONADA CON CONSTRUCCIÓN DE CÁRCELES DENTRO DEL PREDIO DE LA PICOTA

Tabla No. 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/01/2024

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

A continuación, en la Tabla No 18 se presenta dicho consolidado para el mes de noviembre/2023⁵:

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

Sector	Entidad	nov-23					Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS			
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)		
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	20.919	20.919	N.A.	N.A.	100,00%	
	Dpto. Adm. del Servicio Civil	12	12	N.A.	N.A.	100,00%	
GOBIERNO	Secretaria Distrital de Gobierno	1.357	1.357	N.A.	N.A.	100,00%	
	Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público - DADEP	189	189	N.A.	N.A.	100,00%	
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	73	73	N.A.	N.A.	100,00%	
	Secretaría Distrital de Hacienda	585	617	N.A.	32	94,81%	
HACIENDA	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD	174	174	N.A.	N.A.	100,00%	
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	113	113	N.A.	N.A.	100,00%	
	Lotería de Bogotá	46	46	N.A.	N.A.	100,00%	
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	167	167	N.A.	N.A.	100,00%	
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	732	732	N.A.	N.A.	100,00%	
	Instituto para la Economía Social - IPES	702	702	N.A.	N.A.	100,00%	
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	0	NO REPORTA				
	Instituto distrital de turismo - IDT	8	8	N.A.	N.A.	100,00%	
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	795	795	N.A.	N.A.	100,00%	
	Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología - Atenea	6.409	6.409	N.A.	N.A.	100,00%	
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	19	19	N.A.	N.A.	100,00%	
	Universidad Distrital	28	28	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	2.116	2.116	N.A.	N.A.	100,00%	

	Sub Red Sur	443	443	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	693	698	N.A.	5	99,28%
	Sub Red Centro Oriente	246	246	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	440	440	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	1	1	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	92	3.691	N.A.	3.599	2,49%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.072	3.072	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	108	108	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	159	161	N.A.	2	98,76%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRDR	511	511	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	15	30	N.A.	15	50,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	92	92	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA	37	37	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	303	303	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	37	37	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.675	1.693	N.A.	18	98,94%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	12	12	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	121	121	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	752	752	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	9.452	26.826	N.A.	17.374	35,23%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	690	690	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	242	242	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	1.478	52.993	N.A.	51.515	2,79%
	Terminal de Transporte S.A.	352	352	N.A.	N.A.	100,00%
	Grúas y Patios	75	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	184	184	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.173	1.438	N.A.	265	81,57%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	486	486	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	404	404	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	33	33	N.A.	N.A.	100,00%

	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAAB	88	72.056	N.A.	71.968	0,12%
	Enel - Codensa	26	NO REPORTA			
	Vanti	5	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	7	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría de la Mujer	209	209	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	585	634	N.A.	49	92,27%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	56	56	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	66	66	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	112	112	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	202	202	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	46	NO REPORTA			
TOTAL		59.225	203.908	0	144.842	29,04%

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 02/01/2024
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 12/12/2023

De acuerdo con la información consolidada en la Tabla No 19, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, se observa que de las 61 entidades que deben reportar la información, seis (6) no presentaron el informe para el periodo en revisión (noviembre 2023).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 59.225 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 203.908 peticiones lo cual muestra una diferencia de 144.842 peticiones⁶, llegando a un cumplimiento del 29,04%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá Te Escucha el 29,04% 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 (0,12%), Capital Salud (2,49%), Transmilenio (2,79%), Secretaría Distrital de Movilidad (35,23%), Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB (50%).

Así mismo, la Tabla No 19 muestra que seis (6) entidades no presentaron el informe para el periodo en revisión (noviembre 2023): Agencia de promoción de inversión extranjera de Bogotá Región, Grúas y Patios, CODENSA, Vanti, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB – ESP, Personería

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

de Bogotá; hay que mencionar que estas seis (6) entidades tampoco presentaron el informe de cumplimiento del Decreto 371/2010 en el mes anterior (octubre 2023).

13. RECOMENDACIONES

- A las entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de diciembre un número importante de peticiones en trámite en Bogotá Te Escucha, se les recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de proceder con el cierre de las peticiones en el Sistema “Bogotá Te Escucha” de conformidad con lo establecido en el numeral 5.2. del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas Versión 03 el cual establece: “Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta”.

De conformidad con lo anterior, se solicita realizar de manera oportuna el cierre de la petición, cualquier duda que la entidad tenga en relación con el trámite de las peticiones a través del Sistema de Gestión de Peticiones “Bogotá Te Escucha”, podrá ser enviada a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio correo ymorenor@alcaldiabogota.gov.co. Por otra parte, frente a las dudas relacionadas con el funcionamiento del Sistema de Gestión de Peticiones “Bogotá Te Escucha”, estas podrán ser enviadas a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía correo soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co.

- A las entidades relacionadas con las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Educación, Familia, Salud, Ambiente, Urbanismo - vivienda, Servicios públicos, Impuestos, tasas y contribuciones, Gobierno Local, Comercio consumidores de bienes y servicios) se les invita a realizar una identificación de los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A las treinta y dos (32) entidades y a los dos (2) Entes de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de diciembre:
- Instituto Distrital Para la Protección y El Bienestar Animal
 - JBB - Jardín Botánico
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - Instituto Distrital Para la Recreación y Deporte - IDR
 - IPES
 - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
 - Secretaría de Educación Del Distrito
 - Universidad Distrital
 - Agencia Distrital Para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología

- Concejo de Bogotá
- Veeduría Distrital
- Defensoría Del Espacio Público
- IDPAC – Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Enel Colombia S.A. E.S.P.
- CVP - Caja de la Vivienda Popular
- ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano
- Secretaría Distrital Del Hábitat
- UAESP – U.A.E. de Servicios Públicos
- U.A.E. Catastro Distrital
- FONCEP
- Secretaría Distrital de Hacienda
- IDIPRON
- Secretaría Distrital de Integración Social
- IDU - Instituto de Desarrollo Urbano
- Metro de Bogotá S.A.
- Secretaría Distrital Movilidad
- Transmilenio
- UMV - Unidad de Mantenimiento Vial
- Secretaría Distrital de Salud
- Subred Centro Oriente
- Subred Sur Occidente
- Secretaría Distrital de Seguridad

Se les hace un llamado especial, a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en Bogotá Te Escucha y se les invita a propiciar las mejoras pertinentes (validación de capacidad de respuesta, mejoramiento en procedimientos, entre otros) con el fin de dar cumplimiento a los términos de ley vigentes.

- A las entidades que presentan peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) se les invita a dar respuesta de fondo atendiendo los términos legales establecidos y se les recuerda

la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del Art. 39 de la Ley 1952 de 2019⁷.

- A las entidades que presentan incumplimiento/observaciones a sus respuestas evaluadas, se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá Te Escucha, enviado mensualmente a cada entidad.
- En cuanto a la clasificación equivocada de peticiones con el subtema “Veedurías ciudadanas” por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de estas.
- Se recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de realizar de manera oportuna el Reporte de seguimiento en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010.

En ese sentido, se hace un llamado a la Agencia de promoción de inversión extranjera de Bogotá Región que no presentó el Informe mensual contemplado en el Art. 3 del Decreto 371/2010 para el periodo en revisión (noviembre 2023), a presentar el Informe estadístico mensual, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

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

- Secretaría Distrital de Hacienda
- Sub Red Sur Occidente
- Capital Salud
- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
- Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Transmilenio S.A.
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAAB

⁷ Art. 39 Ley 1952 de 2019, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”

- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

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

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

- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Transmilenio S.A.
- La Terminal de Transporte
- Secretaría de Educación del Distrito
- IDU - Instituto de Desarrollo Urbano
- Secretaría Distrital de La Mujer
- Defensoría del Espacio Público
- Subred Centro Oriente
- Secretaría General
- Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
- Enel Colombia S.A. E.S.P.
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Subred Sur Occidente
- Agencia Distrital Para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Planeación
- Instituto Distrital del Patrimonio Cultural - IDPC
- Metro de Bogotá S.A.
- IDPAC – Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal
- Departamento Administrativo del Servicio Civil

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

Cifras: Javier Fernando Pinzón – Profesional Universitario
Elaboró: Javier Fernando Pinzón – Profesional Universitario
Revisó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio
Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio