



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES  
ENTIDADES DISTRITALES ENERO 2024

Página 1 de 46

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. FEBRERO 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 .....	10
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES .....	10
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS .....	13
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN .....	18
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA .....	24
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES .....	25
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....	29
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. ....	35
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 .....	38
13.	RECOMENDACIONES .....	43

## **INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES ENERO – 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 enero/2024, incluyendo la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes, peticiones por sector, la

---

<sup>1</sup> 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.

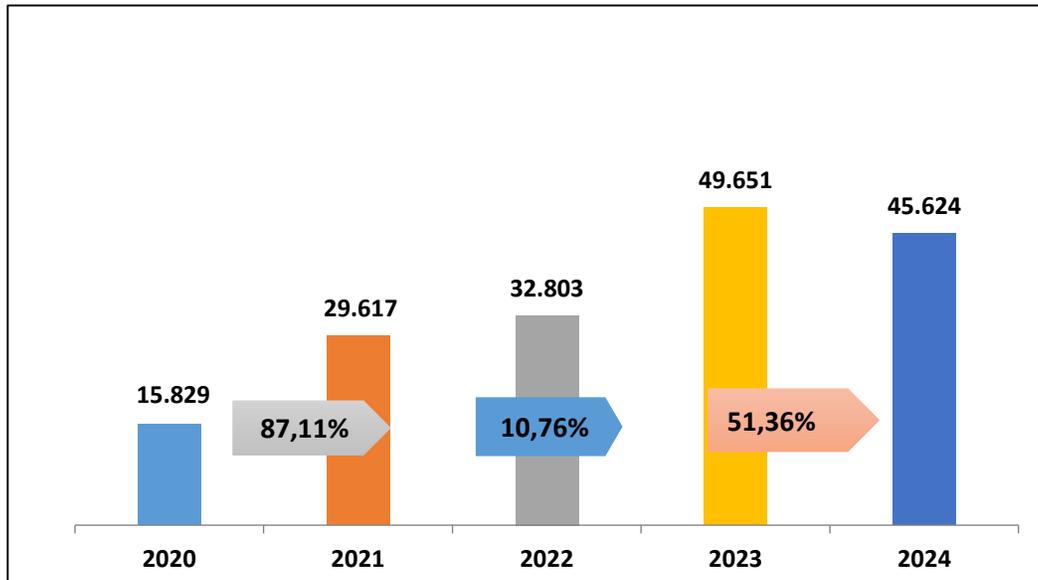
## 2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

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					
Marzo	24.896	38.990	50.868	53.657					
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>45.624</b>	<b>-504.214</b>	<b>-91,7%</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 01/02/2024

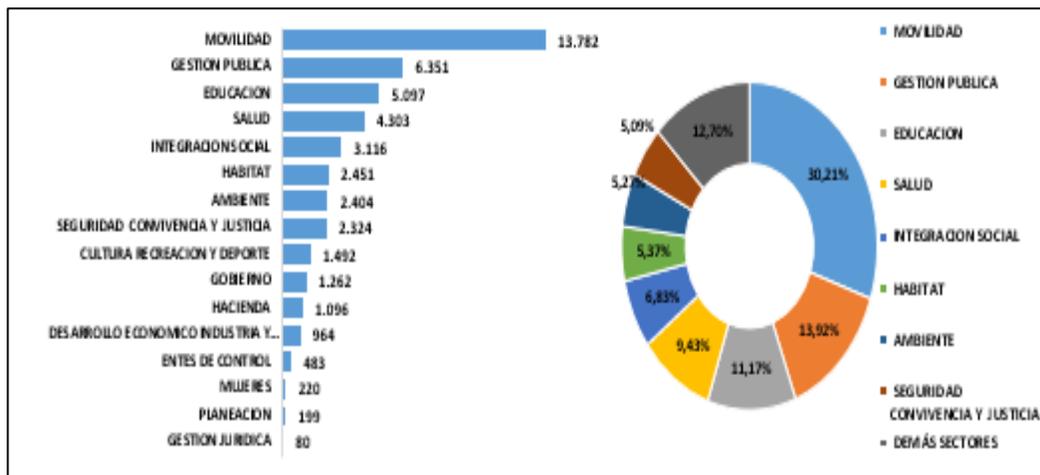
En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se presentan las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, año 2020 a 2024 (corte 31 de enero), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; estas muestran que en el mes de enero se registraron 45.624 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, presentándose un aumento de 3.124 peticiones (7,35%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (diciembre), y una disminución de 4.027 peticiones (-8,11%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (enero de 2023).



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

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

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



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - enero 2024

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

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 enero son: Movilidad con 13.782 peticiones que representan el 30,21% del total registrado, Educación con 5.097 peticiones (11,17%), Salud con 4.303 peticiones (9,43%), Integración Social con 3.116 peticiones (6,83%) y Hábitat con 2.451 peticiones (5,37%); las cuales acumulan 28.749 peticiones y representan el 63,01% del total de las peticiones registradas en el mes de enero. 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.

Estas cifras, frente a las registradas el mes anterior (diciembre), 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 27,76% en diciembre, a representar el 30,21% en enero.

Por otra parte, se observa que cuatro (4) de estos sectores (Movilidad, Educación, Salud, Integración Social) también se clasificaron en el mes anterior (diciembre) 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 enero 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	10.742	77,94%	23,54%
	TRANSMILENIO	1.482	10,75%	3,25%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	722	5,24%	1,58%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	312	2,26%	0,68%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	295	2,14%	0,65%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	160	1,16%	0,35%
	GRÚAS Y PATIOS	69	0,50%	0,15%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>13.782</b>	<b>100,00%</b>	<b>30,21%</b>
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	6.335	99,75%	13,89%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	16	0,25%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA</b>		<b>6.351</b>	<b>100,00%</b>	<b>13,92%</b>

SECTOR	ENTIDAD	PETICIONES	% EN EL SECTOR	% EN EL DISTRITO
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA	3.954	77,58%	8,67%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1.103	21,64%	2,42%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO IDEP	22	0,43%	0,05%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	18	0,35%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>5.097</b>	<b>100,00%</b>	<b>11,17%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2.405	55,89%	5,27%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	639	14,85%	1,40%
	SUBRED NORTE	448	10,41%	0,98%
	SUBRED SUR	430	9,99%	0,94%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	250	5,81%	0,55%
	CAPITAL SALUD EPS	125	2,90%	0,27%
	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA EGAT	3	0,07%	0,01%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	3	0,07%	0,01%	
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>4.303</b>	<b>100,00%</b>	<b>9,43%</b>
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.070	98,52%	6,73%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	46	1,48%	0,10%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL</b>		<b>3.116</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,83%</b>
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.279	52,18%	2,80%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	588	23,99%	1,29%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS -U.A.E.S.P	304	12,40%	0,67%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	159	6,49%	0,35%
	CODENSA	60	2,45%	0,13%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	27	1,10%	0,06%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	21	0,86%	0,05%
VANTI	13	0,53%	0,03%	
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>2.451</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,37%</b>
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.516	63,06%	3,32%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	699	29,08%	1,53%

SECTOR	ENTIDAD	PETICIONES	% EN EL SECTOR	% EN EL DISTRITO
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	148	6,16%	0,32%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	41	1,71%	0,09%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.404</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,27%</b>
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	1.638	70,48%	3,59%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	686	29,52%	1,50%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>2.324</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,09%</b>
<b>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRDR	883	59,18%	1,94%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	227	15,21%	0,50%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	154	10,32%	0,34%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	123	8,24%	0,27%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE -FUGA	65	4,36%	0,14%
	CANAL CAPITAL	33	2,21%	0,07%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ -OFB	7	0,47%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>		<b>1.492</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,27%</b>
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	957	75,83%	2,10%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	245	19,41%	0,54%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	60	4,75%	0,13%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>1.262</b>	<b>100%</b>	<b>2,77</b>
<b>HACIENDA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	742	67,70%	1,63%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	188	17,15%	0,41%
	FONCEP -FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	110	10,04%	0,24%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	56	5,11%	0,12%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>1.096</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,40%</b>
<b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	558	57,88%	1,22%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	393	40,77%	0,86%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	11	1,14%	0,02%
	AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGION	2	0,21%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>964</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,11%</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>	VEEDURÍA DISTRITAL	242	50,10%	0,53%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	173	35,82%	0,38%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	68	14,08%	0,15%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>483</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,06%</b>

SECTOR	ENTIDAD	PETICIONES	% EN EL SECTOR	% EN EL DISTRITO
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	220	100,00%	0,48%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>220</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,48%</b>
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	199	100,00%	0,44%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACIÓN</b>		<b>199</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,44%</b>
GESTION JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	80	100,00%	0,18%
<b>TOTAL SECTOR GESTION JURÍDICA</b>		<b>80</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,18%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>45.624</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 01/02/2024

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 10.742 peticiones, que representan el 77,94% del total de peticiones registradas en su Sector y el 23,54% del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha.
- Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología con 3.954 peticiones que representan el 77,58% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,67% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.070 peticiones que representan el 98,52% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,73% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Salud con 2.405 peticiones, que representan el 55,89% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,27% del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha.
- U.A.E Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá con 1.638 peticiones, que representan el 70,48% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,59% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

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

<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.

peticiones en Bogotá Te Escucha, teniendo en cuenta que en enero la U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos ingresó al TOP, 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.

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

SECTOR	DICIEMBRE	ENERO	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	11.797	13.782	16,83%
GESTION PUBLICA	10.849	6.351	-41,46%
EDUCACION	5.386	5.097	-5,37%
SALUD	3.235	4.303	33,01%
INTEGRACION SOCIAL	2.520	3.116	23,65%
HABITAT	1.932	2.451	26,86%
AMBIENTE	2.090	2.404	15,02%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	745	2.324	211,95%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	704	1.492	111,93%
GOBIERNO	1.169	1.262	7,96%
HACIENDA	718	1.096	52,65%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	691	964	39,51%
ENTES DE CONTROL	304	483	58,88%
MUJERES	151	220	45,70%
PLANEACION	167	199	19,16%
GESTION JURIDICA	42	80	90,48%
<b>TOTAL</b>	<b>42.500</b>	<b>45.624</b>	<b>7,35%</b>

Tabla No 3. Variación mensual de peticiones

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

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 enero con las registradas en el mes anterior (diciembre), la cual muestra una variación de 7,35% (3.124 peticiones), observándose que trece (13) sectores y los Entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Seguridad Convivencia y Justicia el que presenta mayor aumento (211%). Por otra parte, dos (2) sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas en enero en Bogotá Te Escucha.

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS ENERO 2024	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS ENERO 2024	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	13.782	30,21%	5.910	5.960	11.870	32,90%
SALUD	4.303	9,43%	2.436	1.975	4.411	12,23%
EDUCACION	5.097	11,17%	2.905	994	3.899	10,81%
INTEGRACION SOCIAL	3.116	6,83%	2.000	1.064	3.064	8,49%
HABITAT	2.451	5,37%	1.280	1.245	2.525	7,00%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2.324	5,09%	2.027	485	2.512	6,96%
AMBIENTE	2.404	5,27%	1.097	1.029	2.126	5,89%
GOBIERNO	1.262	2,77%	324	1.064	1.388	3,85%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.492	3,27%	951	287	1.238	3,43%
HACIENDA	1.096	2,40%	450	726	1.176	3,26%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	964	2,11%	329	189	518	1,44%
PLANEACION	199	0,44%	179	266	445	1,23%
ENTES DE CONTROL	483	1,06%	299	74	373	1,03%
GESTION PUBLICA	6.351	13,92%	215	99	314	0,87%
MUJERES	220	0,48%	119	69	188	0,52%
GESTION JURIDICA	80	0,18%	24	7	31	0,09%
<b>TOTAL</b>	<b>45.624</b>	<b>100%</b>	<b>20.545</b>	<b>15.533</b>	<b>36.078</b>	<b>100%</b>

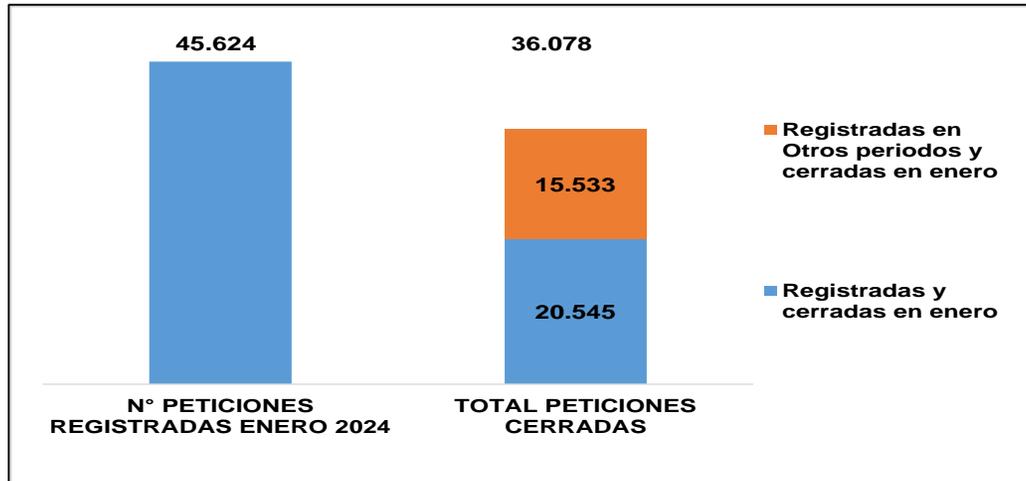
Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

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

En la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas<sup>3</sup> en el mes de enero en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y el número de cierres realizado por los sectores, observándose que se realizaron 36.078 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 11.870 que representan el 32,90% del total de cierres efectuados en este mes en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se encuentra el Sector Salud con 4.411 cierres que representan el 12,23% del total de cierres efectuados en Bogotá Te Escucha en enero.

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

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



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

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

La Gráfica No 3 muestra que, de las 45.624 peticiones que ingresaron en el mes de enero, se dio cierre a 20.545 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 25.079 peticiones, que representan el 54,96% del total registrado en el mes de enero en Bogotá Te Escucha.

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

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

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	8.958	289
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	13	25
<b>TOTAL</b>	<b>8.971</b>	<b>314</b>

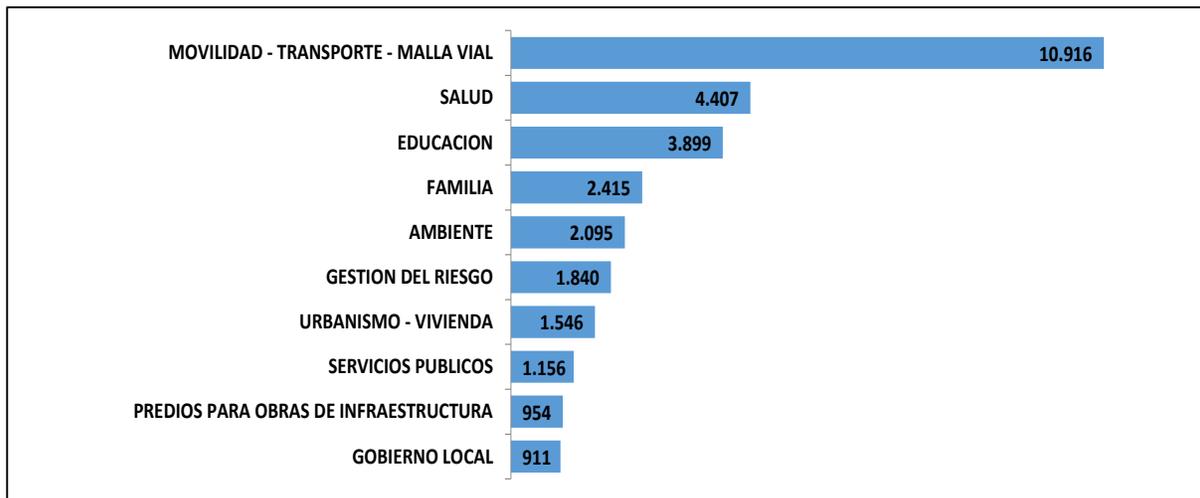
Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

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

La Tabla No 5 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 8.971, adelantados en un alto porcentaje (99,85%) por la Secretaría General. En cuanto a la gestión de respuesta, se emitieron 289 respuestas, de las cuales, el 92,03% fueron emitidas por la Secretaría General y el 7,97% por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

### 3.4. Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 36.078 respuestas emitidas en el mes de enero en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital:



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital

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

Las cifras presentadas en la Gráfica No 4 permiten concluir que los diez (10) temas más recurrentes en Bogotá Te Escucha acumulan 30.139 peticiones (83,54% del total de respuestas emitidas en el mes de enero en Bogotá Te Escucha); dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en Bogotá Te Escucha con 10.916 peticiones que representan el 30,26% del total de respuestas emitidas en el mes de enero en Bogotá Te Escucha; en segunda posición se ubica el tema "Salud" con 4.407 peticiones que representan el 12,22% del total de respuestas emitidas en el mes de enero en el Distrito Capital en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (diciembre) no se observa variación en el tema más reiterado por la ciudadanía en Bogotá Te Escucha ante el Distrito Capital, teniendo en cuenta que este mismo tema "Movilidad, transporte y malla vial" (Sector Movilidad) también se posicionó en ese mes 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 (diciembre) en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en enero ingresó el tema "Gestión del Riesgo" desplazando fuera del TOP al tema "Impuestos tasas y contribuciones" que en enero no se ubicó dentro de los diez (10) más recurrentes en el Distrito Capital.

A continuación, en la Tabla No 6 se detallan los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de enero, 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 INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	20	4	757	8.874	10	406	597	195	30	23	10.916	36,22%
SALUD	25	9	121	1.710	279	309	1.858	22	57	17	4.407	14,62%
EDUCACION	58	1	82	3.054	133	287	211	53	12	8	3.899	12,94%
FAMILIA	73	24	132	1.773	82	85	52	28	3	163	2.415	8,01%
AMBIENTE	14	1	189	1.514	8	20	52	293	1	3	2.095	6,95%
GESTION DEL RIESGO	26		322	624	1	4	7	855		1	1.840	6,11%
URBANISMO - VIVIENDA	49	3	91	1.149	8	54	52	72	63	5	1.546	5,13%
SERVICIOS PUBLICOS	19	10	434	422	5	151	91	16	2	6	1.156	3,84%
PREDIOS PARA OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	-	-	44	149	3	281	234	220	17	6	954	3,17%
GOBIERNO LOCAL	10	6	470	309		84	21	6	4	1	911	3,02%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>294</b>	<b>58</b>	<b>2.642</b>	<b>19.578</b>	<b>529</b>	<b>1.681</b>	<b>3.175</b>	<b>1.760</b>	<b>189</b>	<b>233</b>	<b>30.139</b>	<b>100%</b>

Tabla No 6. Temas más reiterados por tipología

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

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 19.578 peticiones que representan el 64,95% de respuestas dentro de los diez temas más reietrados; en segunda posición se ubica el “Reclamo” con 3.175 peticiones que representan el 10,53% de respuestas dentro de los diez temas más frecuentes. Frente al mes anterior (diciembre) 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, con respecto al tema más reiterado 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 8.874 peticiones que representan el 81,29% del total de respuestas emitidas en el mes de enero con este tema; y la segunda tipología en este tema es el “Derecho de Petición de Interés general” con 757 peticiones que representan el 6,93% del total de respuestas emitidas en el mes de enero con este tema.

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 enero (Movilidad, Salud, Educación, Integración Social, Hábitat):

### Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	2.870	24,18%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	1.385	11,67%
IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	1.177	9,92%
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	1.093	9,21%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	965	8,13%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	4.380	36,90%
<b>TOTAL</b>	<b>11.870</b>	<b>100%</b>

Tabla No 7. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

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

En este Sector, el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 24,18% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubicó el subtema “Embargos y Desembargos” con el 11,67% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (diciembre), 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 diciembre como el más reiterado en el Sector. Igualmente, el subtema “Embargos y Desembargos” continúa posicionándose como el segundo subtema más reiterado en Bogotá Te Escucha.

### Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	860	19,50%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	357	8,09%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	268	6,08%
B. POS	168	3,81%
NORMATIVIDAD Y REQUISITOS SANITARIOS	144	3,26%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.614	59,26%
<b>TOTAL</b>	<b>4.411</b>	<b>100%</b>

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Salud

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

En el Sector Salud, el subtema más reiterado por la ciudadanía en enero es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 19,50% 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 8,09% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de enero. Frente al mes anterior (diciembre) 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 Educación

En este Sector, el subtema más reiterado es “Dispersión” que representa el 28,37% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Falta de información o información general” con el 18,93% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (diciembre) no se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “Ambulatorio medicina especializada” también se ubicó en esa misma posición; por otra parte, se observa variación en el segundo subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “Información convocatoria ju”, que en diciembre se ubicó en esta posición, se clasificó en enero como el tercer subtema más reiterado en este Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
DISPERSIÓN	1.106	28,37%
FALTA DE INFORMACIÓN O INFORMACIÓN GENERAL	738	18,93%
INFORMACION CONVOCATORIA JU	467	11,98%
INFORMACION GENERAL JU	234	6,00%
TIPO Y NUMERO DOCUMENTO	232	5,95%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.122	2,56%
<b>TOTAL</b>	<b>3.899</b>	<b>100%</b>

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Educación

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

### Sector Integración Social

En el Sector Integración Social, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía son “Ingreso mínimo garantizado” y “Enlace Social” que representan el 32,77% y el 12,70% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector. Frente al mes anterior (diciembre), 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 35,70% en diciembre al 32,77% en enero. A su vez, “Enlace Social” continúa siendo el segundo subtema más reiterado en el Sector Integración Social.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MINIMO GARANTIZADO	1.004	32,77%
ENLACE SOCIAL	389	12,70%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	213	6,95%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	204	6,66%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	201	6,56%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.053	34,37%
<b>TOTAL</b>	<b>3.064</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

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

### Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	257	10,18%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	229	9,07%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA	217	8,59%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	202	8,00%
TITULACIÓN PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	156	6,18%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.464	57,98%
<b>TOTAL</b>	<b>2.525</b>	<b>100%</b>

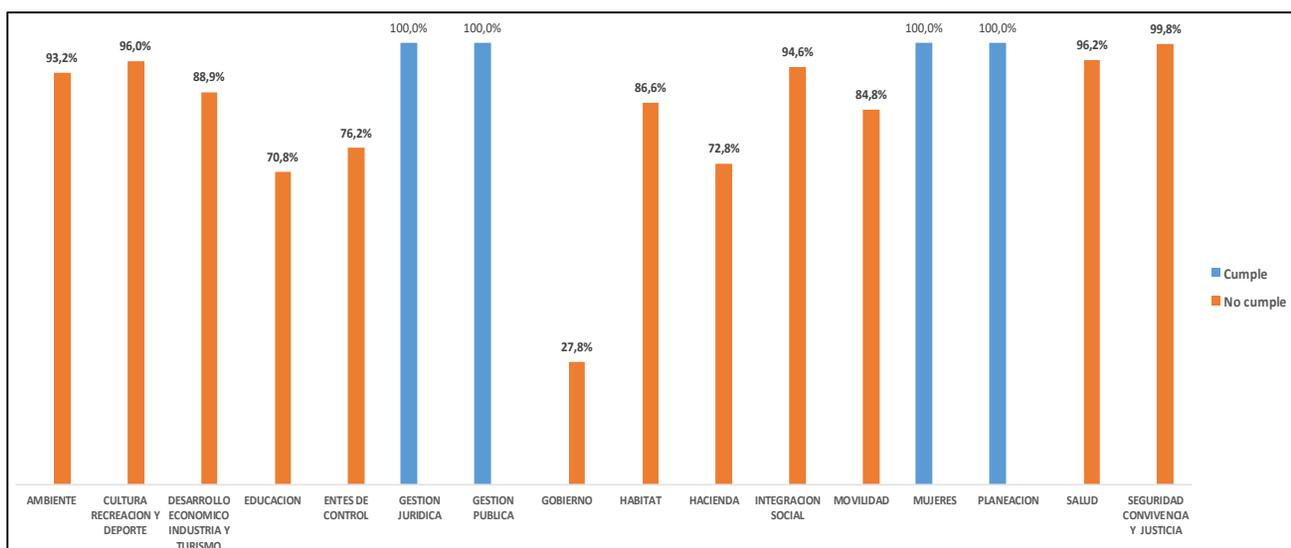
Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

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

En este Sector, el subtema más reiterado es “Recolección residuos escombros animal muerto ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios” que representa el 10,18% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 9,07% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (diciembre), se presenta variación en el subtema más reiterado, observándose que el subtema “Recolección residuos escombros animal muerto ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios” pasó de la tercera posición en diciembre a ubicarse en enero como el subtema más reiterado en el Sector Hábitat, desplazando a los subtemas “Atención y servicio a la ciudadanía” y “Subsidio distrital de vivienda” a ubicarse en la segunda y tercera posición respectivamente.

### 3.5. Tiempos de gestión

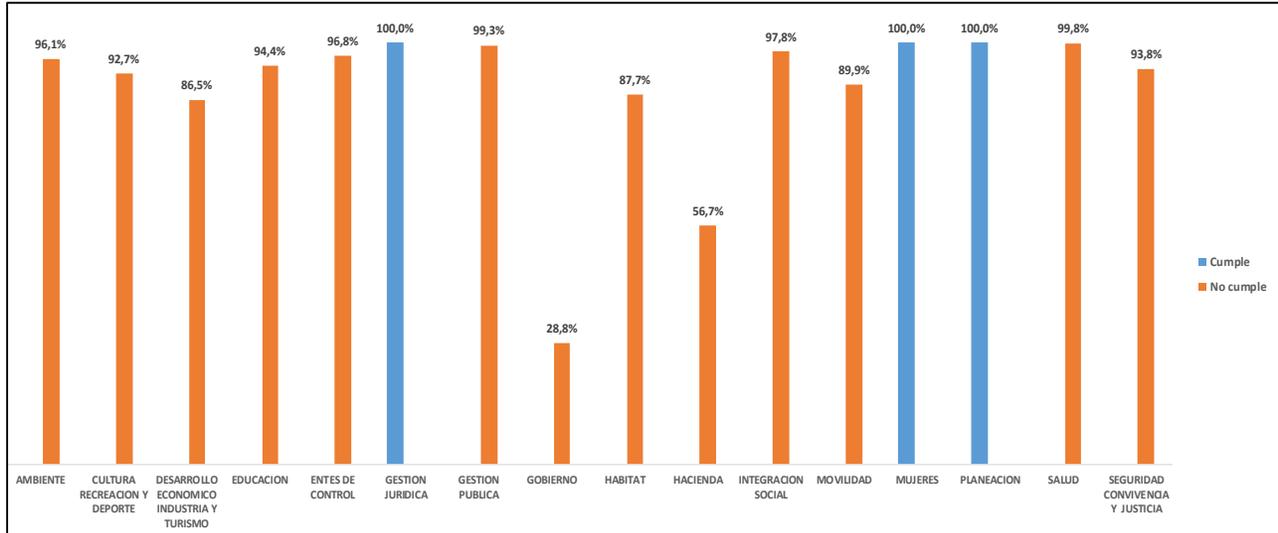
A continuación, en las Gráficas No. 5, 6, y 7 se presenta el análisis de gestión por sector, entidades y tipologías, de acuerdo con la normatividad vigente:



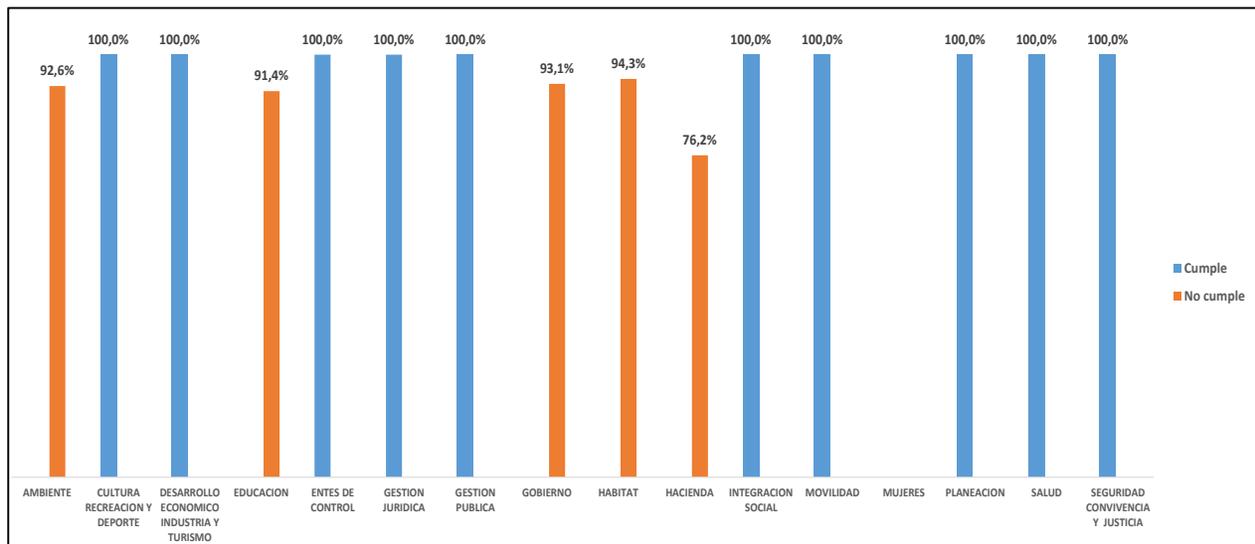
Gráfica No 5. Atención de peticiones en términos de Ley las tipologías Solicitud de Copia, Solicitud de Información  
Fuente: Bogotá Te Escucha - generado 01/02/2024

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 enero, 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.

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 enero, tres (3) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica, Mujeres, Planeación) dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías.



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



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

La Gráfica No 7 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 enero, diez (10) 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.

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

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
<b>SECTOR AMBIENTE</b>				
IDIGER - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	92,6%	96,1%	93,2%	95,6%
IDPYBA- INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	92,9%	96,2%	N/A	95,0%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	N/A	99,2%	100,0%	99,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>				
CANAL CAPITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IDPC - INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IDRD - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	100,0%	87,7%	81,4%	87,3%
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	N/A	N/A	N/A
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IPES- INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL	100,0%	36,9%	100,0%	38,1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	99,5%	83,3%	99,2%
<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	90,4%	87,3%	68,9%	86,5%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	100,0%	73,9%	100,0%	76,0%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	100,0%	97,6%	N/A	97,6%
<b>ENTES DE CONTROL</b>				
CONCEJO DE BOGOTÁ	N/A	89,3%	70,6%	86,7%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	100,0%	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%	100,00%	100,0%	100,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	100,0%	90,5%	100,0%	92,0%
<b>SECTOR GOBIERNO</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
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IDPAC- INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	100,0%	98,7%	100,0%	98,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	88,2%	23,1%	13,3%	23,9%
<b>SECTOR HÁBITAT</b>				
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	85,7%	63,8%	71,4%	64,4%
CODENSA	100,0%	78,5%	100,0%	78,9%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	100,0%	96,7%	86,7%	96,5%
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	100,0%	93,9%	87,9%	92,7%
UAESP-U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS	88,9%	86,2%	40,0%	85,8%
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	100,0%	97,4%	97,4%	97,4%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	100,0%	89,3%	100,0%	95,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	67,4%	45,8%	35,7%	46,1%
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>				
IDIPRON - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	100,0%	92,8%	100,0%	93,1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100,0%	98,1%	93,9%	98,2%

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 MOVILIDAD</b>				
GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDU- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-	100,0%	<b>89,6%</b>	<b>68,8%</b>	<b>86,7%</b>
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100,0%	<b>89,4%</b>	<b>85,5%</b>	<b>89,3%</b>
TRANSMILENIO	100,0%	<b>91,2%</b>	<b>89,4%</b>	<b>90,9%</b>
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	N/A	<b>97,4%</b>	100,0%	<b>97,8%</b>
<b>SECTOR MUJERES</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	N.A	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR PLANEACIÓN</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR SALUD</b>				
CAPITAL SALUD EPS	N/A	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	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	<b>99,7%</b>	<b>97,7%</b>	<b>99,6%</b>
SUBRED CENTRO ORIENTE	N/A	<b>98,8%</b>	<b>84,6%</b>	<b>98,4%</b>
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%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</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
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	100,0%	85,4%	95,0%	85,8%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS	100,0%	100,0%	99,9%	99,9%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>94,2%</b>	<b>89,7%</b>	<b>91,2%</b>	<b>89,9%</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 01/02/2024

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de enero, veintiocho (28) entidades del Distrito Capital y dos (2) Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá Te Escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías. Por lo anterior, a las treinta (30) entidades y un (1) Ente de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones, se les hace un llamado especial, a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en Bogotá Te Escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.

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

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.146	30,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1.351	19,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.072	15,4%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	435	6,2%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	300	4,3%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	251	3,6%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	225	3,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	194	2,8%
TRANSMILENIO	164	2,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	158	2,3%
<b>OTRAS ENTIDADES</b>	<b>675</b>	<b>9,7%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>6.971</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 01/02/2024

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 enero se encuentran 6.971 peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta), evidenciándose una disminución en el total de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, teniendo que en diciembre se encontraron 7.366 peticiones vencidas a fin de mes, pasando a 6.971 peticiones vencidas al 31 de enero; siendo la Secretaría Distrital de Gobierno la entidad con mayor número de peticiones vencidas, que pasó de 1.074 peticiones vencidas en diciembre, a 2.146 vencidas en enero, que representa un aumento del 90,50% (972) de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha.

Por otra parte, se observa que estas mismas diez (10) entidades relacionadas en la Tabla No 13, también se clasificaron en el mes anterior (corte 31 diciembre) 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 enero 2024) muestra los siguientes resultados:

MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	
1.626	1.471	155	1.465	161	1.471	155	1.421	205	1.374	252	267
	90,47%	9,53%	90,10%	9,90%	90,47%	9,53%	87,39%	12,61%	84,50%	15,50%	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 01/02/2024

La población corresponde a 35.637 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital en el mes de enero; de estas, se tomó una muestra de 1.626 respuestas para la respectiva evaluación; a continuación se muestran los resultados obtenidos:

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

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

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

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

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

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

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.471 respuestas evaluadas (90,47%) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Calidez” y “Oportunidad”; 1.465 respuestas evaluadas (90,10%) cumplen con el criterio de “Claridad” y 1.374 (84,50%) de respuestas cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 16% (267 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 enero 2024), 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	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	34	21	62%	38%
4	TRANSMILENIO	34	21	62%	38%
5	CODENSA	29	17	59%	41%
6	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	33	18	55%	45%
7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	34	16	47%	53%
8	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	33	15	45%	55%
9	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	34	15	44%	56%
10	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	29	12	41%	59%
11	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	32	13	41%	59%
12	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	33	13	39%	61%
13	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	34	13	38%	62%
14	UNIVERSIDAD DISTRITAL	28	10	36%	64%
15	VANTI	19	6	32%	68%
16	DEPTO ADTIVO DISTRITAL DEL SERVICIO CIVIL	11	3	27%	73%

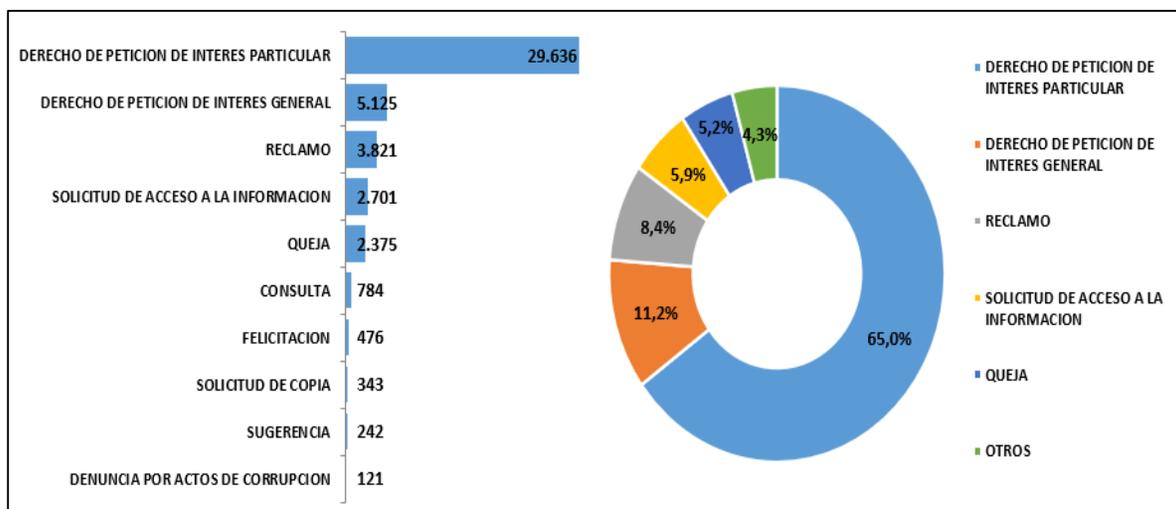
No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
17	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA- ATENEA	33	9	27%	73%
18	INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE -IDRD	33	8	24%	76%
19	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	34	8	24%	76%
20	SUBRED SUR OCCIDENTE	34	8	24%	76%
21	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	33	7	21%	79%
22	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	34	7	21%	79%
23	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	35	7	20%	80%
24	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	24	4	17%	83%
25	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	32	5	16%	84%
26	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	33	5	15%	85%
27	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	27	4	15%	85%
28	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO- IDT	8	1	13%	88%
29	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	19	2	11%	89%
30	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	30	3	10%	90%
31	VEEDURÍA DISTRITAL	21	2	10%	90%
32	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	34	3	9%	91%
33	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	26	2	8%	92%
34	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	31	2	6%	94%
35	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	32	2	6%	94%
36	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL -IDPYBA	33	2	6%	94%

No.	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
37	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	34	2	6%	94%
38	EMPRESA DE TELEFONOS-ETB	21	1	5%	95%
39	LOTERÍA DE BOGOTA	21	1	5%	95%
40	EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO -ERU	23	1	4%	96%
41	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES -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	FUNDACION GILBERTO ALZATE-FUGA	23	0	0%	100%
46	GRUAS Y PATIOS	24	0	0%	100%
47	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	32	0	0%	100%
48	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD -IDCBIS	3	0	0%	100%
49	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO- IDIGER	23	0	0%	100%
50	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	21	0	0%	100%
51	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – 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	ORQUESTA FILARMÓNICA-OFB	11	0	0%	100%
55	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	29	0	0%	100%
56	SECRETARÍA 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	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	26	0	0%	100%

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

#### 4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 8 se muestran las peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de enero, clasificadas por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en el mes de enero, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 29.636 peticiones, que representan el 65,0% del total registrado en el mes en Bogotá Te Escucha; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía es “Derecho de Petición de Interés con 5.125 peticiones que representan el 11,2% del total registrado en el mes en Bogotá Te Escucha.



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

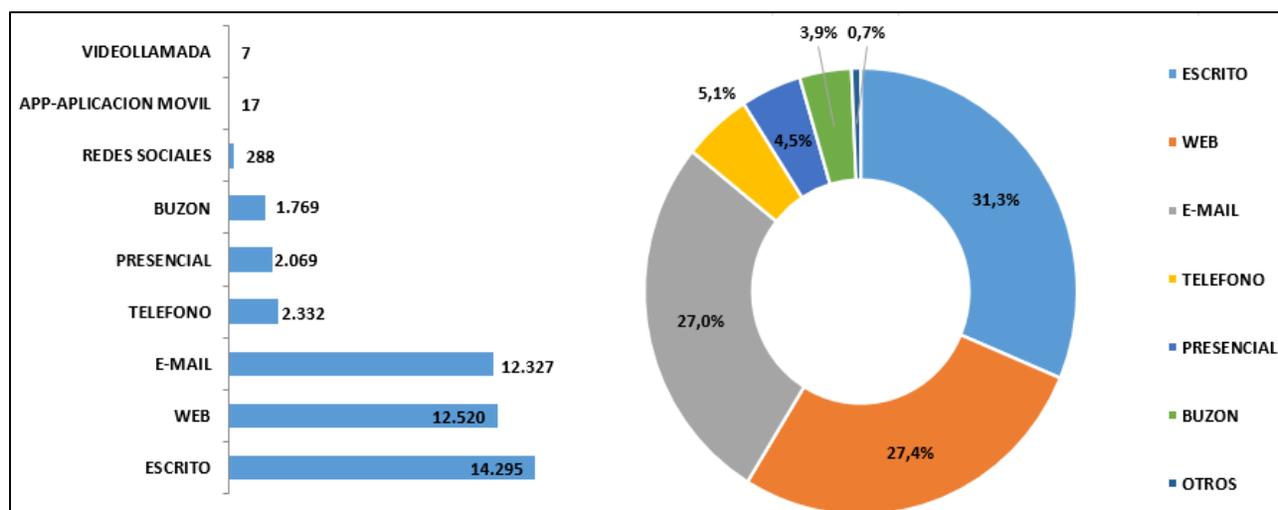
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2024

Frente al mes anterior (diciembre) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, observándose un aumento en el porcentaje que representa frente al total registrado, teniendo en cuenta que pasó del 57,0% en diciembre al 65,0% en enero. Por otra parte, se observa variación en la segunda tipología más utilizada, teniendo en cuenta que el “Derecho de petición de interés general” pasó de la tercera posición en enero a ubicarse como la segunda tipología más utilizada en enero, desplazando a “Solicitud de Acceso a la información” a la tercera posición.

#### 5. CANALES DE INTERACCIÓN

En la Gráfica No. 9 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en enero en Bogotá Te Escucha, clasificadas por canales de interacción, la cual permite observar que en el mes de enero el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Escrito” con 14.225 peticiones, que representan el 31,3% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Web” con 12.520 peticiones (27,4% del total registrado).

Frente al mes anterior (diciembre) no se observa variación en el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que el canal “Escrito” también se posicionó en ese mes como el más utilizado (representando el 28,1% del total registrado). Por otra parte, se presenta variación en el segundo canal más utilizado, observándose que el canal “Web” pasó de ocupar la cuarta posición en diciembre, a la segunda posición en enero.

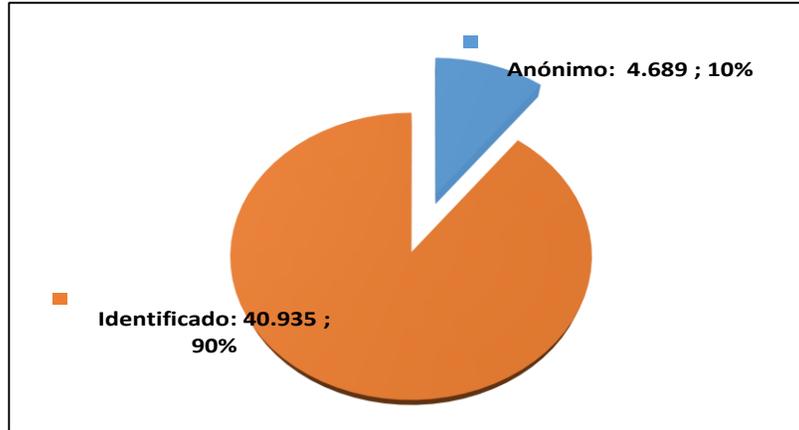


Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

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

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

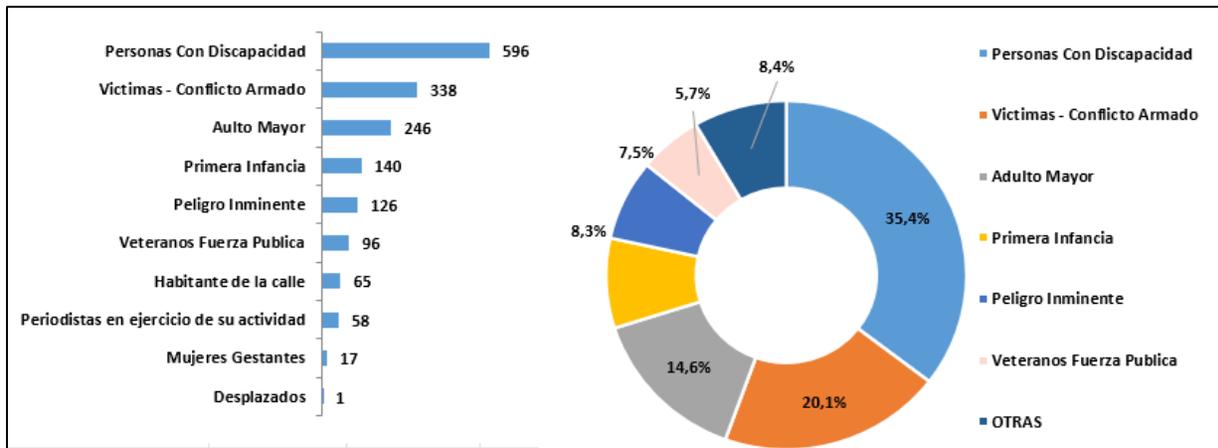
En la Gráfica No 10 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en el mes de enero en Bogotá Te Escucha, clasificadas por la calidad del peticionario, cual muestra que, del total de peticiones registradas en enero, 40.935 fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, que representan el 90% del total de peticiones registradas, y 4.689 peticiones (10% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (diciembre) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (90%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá Te Escucha.



Gráfica No 10. Calidad del peticionario

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

## 7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 11. Condición del peticionario

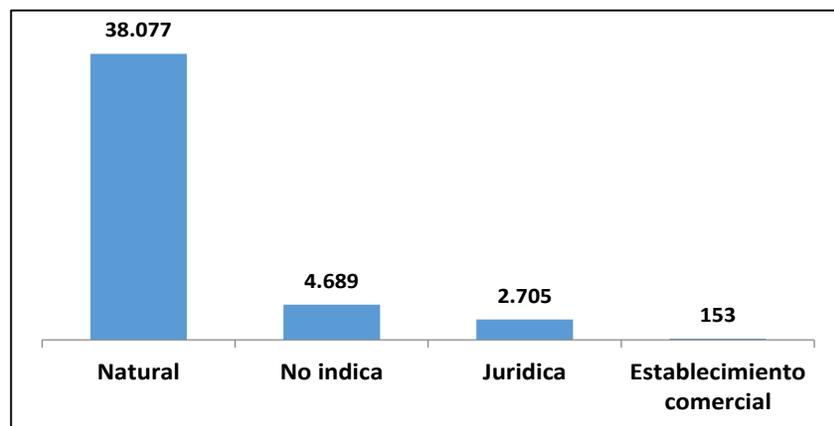
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/02/2024

La Gráfica No 11 muestra que, del total de peticiones registradas en enero en Bogotá Te Escucha, en 1.683 peticiones (3,69% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (personas con discapacidad, víctimas de conflicto armado, adulto mayor, primera infancia, peligro inminente, veteranos fuerza pública, habitante de calle, periodistas en ejercicio de su actividad, mujeres gestantes, desplazados); de las cuales, la condición de peticionario "Personas con discapacidad" presenta el mayor número de registros (35,41% del total de peticiones que refieren

condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición “Víctimas del conflicto armado” con el 20,08% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en Bogotá Te Escucha.

Frente al mes anterior (diciembre), no se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que “Personas con discapacidad” también se ubicó como la condición con mayor registro en Bogotá Te Escucha; igualmente, la condición “Víctimas del conflicto armado” continúa siendo la segunda condición de peticionario con mayor registro en Bogotá Te Escucha.

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



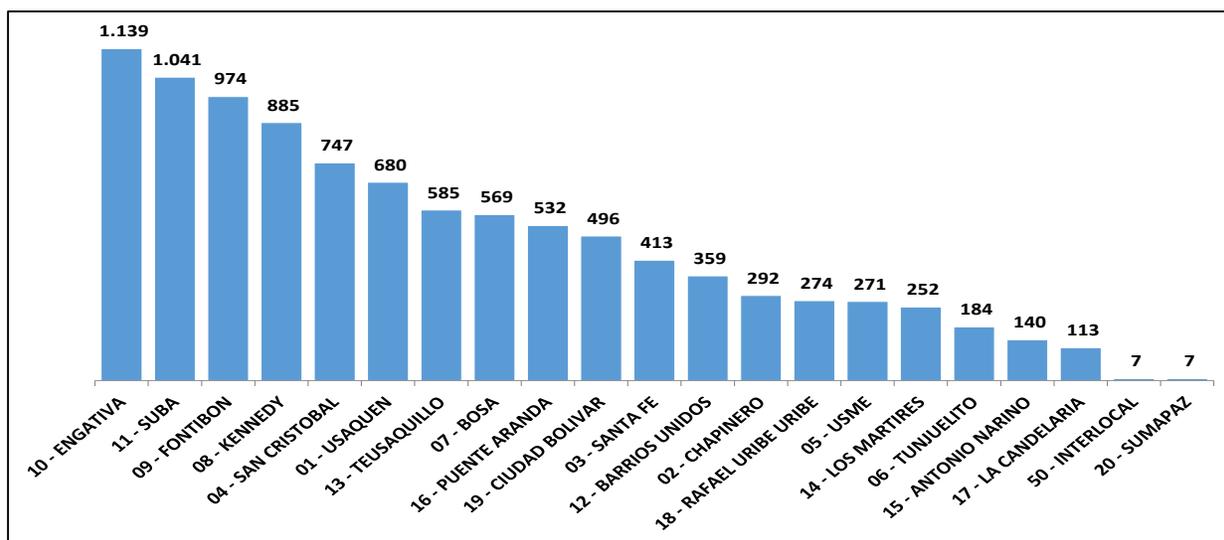
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

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

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 enero 38.077 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 83,46% del total registrado; 2.705 peticiones (5,93%) registraron como personas jurídicas, 153 peticiones (0,34%) como establecimiento comercial; y en 4.689 peticiones (10,28%) no se reporta esta información. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (diciembre), 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 enero, en 9.960 peticiones (21,8% del total registrado en el mes) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición, siendo las localidades de Engativá Suba y Fontibon las que tienen más peticiones con 1.139, 1.041 y 974 respectivamente, las cuales representan el 31,67% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de enero.



Gráfica No 13. Participación por localidades

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

Frente al mes anterior (diciembre), 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	221
	COACTIVO	130
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	106
11-SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	123

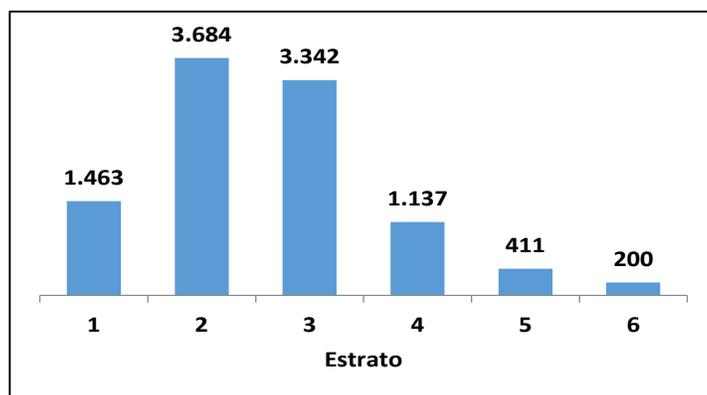
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
	CONTRAVENCIONES	74
	IMPUESTOS DISTRITALES	48
09 - FONTIBON	CONCEPTOS	590
	SALUD PUBLICA	26
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	24

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 01/02/2024

La Tabla No 16 permite concluir que el tema “Servicio a la ciudadanía” es transversal en las tres (3) localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía.

## 10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

En la Gráfica No 14 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, observándose que en el mes de enero se registraron 10.237 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 22,4% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (3.684 peticionarios) que representan el 36,0% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de enero; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 3” con 3.342 peticiones que representan el 32,6% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (diciembre) 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 diciembre también se ubicó en la 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 01/02/2024

**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 enero en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" las cuales totalizan 45 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	Solicitud información sobre actos administrativos de desistimiento tácito.
		Información sobre proceso de suplencia de vacantes mediante encargos al interior de la entidad.
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicitud información sobre gastos en educación
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	D.P. sobre prácticas y políticas institucionales relacionadas enmarcadas en el plan de bienestar.
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Solicita oficiar a las 15 Secretarías del Distrito se dé cumplimiento legal normas entrega de puesto de trabajo de todo servidor público entre otros.
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	Información sobre funciones y presupuesto del distrito y entidades relacionadas
		Solicitud de información Alcaldía Mayor y convocatoria V y VI_ CNSC
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	D.P. información en interés general, llamado al cumplimiento de las normas de transparencia en la función pública y convención de naciones unidas contra la corrupción
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	D.P asunto dejar sin efecto el D.P. - en donde por situación ocurrida durante convalecencia de salud enviaron oferta de arriendo o venta de un inmueble.

HÁBITAT	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	Radicado Orfeo No 20242200004582 reemplaza SDQS 540222024
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Restauración teatro al año 2024 no se evidencia ninguna actualización novedad o reporte de avance pregunta ¿porque no cumplieron los tiempos estipulados? entre otros
		Radicado Orfeo Veeduría No 20242200002802 asunto Derecho de Petición
		Solicitud de información sobre asistentes y costo de organización (2000 - 2023) de eventos rock al parque - salsa al parque - hip hop al parque - jazz al parque
HÁBITAT	CODENSA	Carta abierta para el establecimiento mesa permanente por la recuperación del parque longitudinal rio arzobispo- sectores localidad de Suba y Engativá
HACIENDA	LOTERIA DE BOGOTA	Solicitud de información sobre registro histórico que contenga fecha de sorteo número del sorteo y resultado del premio mayor con serie sin incluir premios secos ni los demás premios solo premio mayor enero de 2000 a la fecha.
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Queja sobre colegio la petición del ciudadano se complementa en el adjunto.
		Asunto acoso escolar la información detallada se encuentra en documento adjunto.
		Solicitud certificados de estudios
		Manifiesta inconformidad con colegio donde sus hijas estudian, le informan que se reservan el cupo porque que fueron deudores morosos, se está vulnerando el derecho a la educación a sus hijas
		Manifiesta queja contra colegio donde sus 3 hijas cursan estudios, le informan que se reservan el cupo porque fueron deudores morosos, se está vulnerando el derecho a la educación a sus hijas
		Queja ciudadana contra colegio
		Conforme a PQRS (DP-3470.1) solicita se realice seguimiento desde la Veeduría Distrital al pronunciamiento de la SED conforme documento anexo
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Apoyo a continuidad de proyecto rendición de cuentas en el espacio de gobierno al territorio zona sur occidente parque Dindalito bellavista
		Información veeduría ciudadana

HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	Derecho de petición 04-01-2023-
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Fundación solicita donaciones
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	Denuncia por intento de secuestro agresión verbal por parte de persona de seguridad y escarnio
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	Asunto traslado requerimiento ciudadano SINPROC N° 0365441 del 2023. queja interpuesta por ciudadano que ejerce funciones como control social y Veeduría ciudadana a la gestión pública a nivel nacional
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	Solicitud de información sobre recursos ejecutados en acto de posesión del alcalde el 1/01/2024. costos al detalle, contratos otorgados para este acto.
		D.P costos de posesión Alcalde Mayor de Bogotá Carlos Fernando Galán periodo 2024-2027
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Modificar cruce de vehículos y motivo por el cual no se puede conectar carrera detallando direcciones
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	Ciudadano manifiesta inconsistencias en la hoja de vida de aspirante a nombramiento cargo del nivel directivo en el IDT, y presenta solicitud de soportes entre otros
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de Petición
		Radicado Orfeo Veeduría No 20232200108602 asunto solicitud verificación de condiciones para acceso de personas adultas mayores a predios según la ley y tránsito de personas
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Radicado Orfeo Veeduría No 20242200002752 asunto solicitud de petición de copia del informe de gestión de empalme SDIS
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	Solicita certificado contractual, donde se detalle tiempo objeto y obligaciones específicas.
		Solicitud de certificado contractual.
		Solicita certificación laboral de contrato

DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	Certificación contractual
		Fallas por uso de antena con más de 4 años, la cual no cuenta con permisos de instalación, solicita le informen y validen si esta afectando la salud de comunidad.
		Pone en conocimiento la mala atención de bus de turismo
		Solicita ayuda para sacar cita pasaporte toda vez lleva toda la semana y no es posible accederla
		Presentan inquietud sobre participación en feria de turismo, que recae siempre en la misma persona.
		D.P solicitan cambio de supervisor designado para seguimiento y ejecución de proyecto aprobado
		Solicitud certificación contractual

Tabla No. 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

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

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 diciembre/2024<sup>5</sup>:

SECTOR	ENTIDAD	DIC-23				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON 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	10.836	10.836	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. del Servicio Civil	13	13	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	974	974	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público - DADEP	160	160	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	35	35	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	486	486	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD	93	93	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	87	87	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	52	52	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	282	282	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	403	403	N.A.	N.A.	100,00%
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	0	<b>NO REPORTA</b>			
	Instituto Distrital de Turismo – IDT	6	6	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	724	724	N.A.	N.A.	100,00%
	Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología – ATENEA	4.619	4.619	N.A.	N.A.	100,00%

<sup>5</sup> Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 23 de enero de 2024.

SECTOR	ENTIDAD	DIC-23				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON 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)	
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	8	8	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	35	<b>NO REPORTA</b>			
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS	1	1	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	1.574	1.574	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	366	366	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	561	561	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Centro Oriente	300	300	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	386	386	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	3	3	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	44	2.783	N.A.	2.739	1,58%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	2.134	2.134	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	386	386	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	65	65	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR	299	299	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	11	22	N.A.	11	50,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC	133	133	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA	28	28	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	156	156	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	12	12	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.308	1.318	N.A.	10	99,24%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	13	13	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	DIC-23				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON 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)	
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	115	115	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	654	654	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	9.507	22.717	N.A.	13.210	41,85%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	460	460	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UMV	153	153	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	1.171	47.168	N.A.	45.997	2,48%
	Terminal de Transporte S.A.	300	300	N.A.	N.A.	100,00%
	Gruas y Patios	73	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	133	133	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.084	1.269	N.A.	185	85,42%
	Caja de Vivienda Popular – CVP	405	405	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	281	281	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	21	21	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAAB	90	73	17	N.A.	81,11%
	Enel – Codensa	26	NO REPORTA			
	Vanti	4	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	21	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	151	151	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	541	541	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	204	204	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	42	42	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	98	98	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	170	170	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	DIC-23				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON INFORME MENSUAL DE PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
	Personería de Bogotá	36	<b>NO REPORTA</b>			
<b>TOTAL</b>		<b>42.500</b>	<b>104.440</b>	<b>17</b>	<b>62.152</b>	<b>40,69%</b>

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

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 06/02/2024

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, las cifras muestran que en el Sistema se registraron en total 42.500 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 104.440 peticiones lo cual muestra una diferencia de 62.152 peticiones<sup>6</sup>, llegando a un cumplimiento del 40,62%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá Te Escucha el 40,62% de estas.

La Tabla No 19 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Capital Salud (1,58%), Transmilenio (2,48%), Secretaría Distrital de Movilidad (41,85%), Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB (50%).

Así mismo, la Tabla No 19 muestra que siete (7) entidades no presentaron el informe para el periodo en revisión (diciembre 2024): Agencia de promoción de inversión extranjera de Bogotá Región, Universidad Distrital, Grúas y Patios, Enel -Codensa, Vanti, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB – ESP, Personería de Bogotá; hay que mencionar que seis (6) de estas entidades tampoco presentaron el informe de cumplimiento del Decreto 371/2010 en el mes anterior (noviembre 2023).

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

### **13. RECOMENDACIONES**

- A las entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de enero 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 ventanilla electronica [@alcaldiabogota.gov.co](mailto:@alcaldiabogota.gov.co). Por otra parte, frente a las dudas relacionadas con el funcionamiento del Sistema de Gestión de Peticiones “Bogotá Te Escucha”, estas podrán ser enviadas a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía correo [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co).

- A las entidades relacionadas con las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Educación, Familia, Ambiente, Gestión del riesgo, Urbanismo - vivienda, Servicios públicos, predios para obras de infraestructura, Gobierno Local) se les invita a realizar una identificación de los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A las treinta (30) entidades y el Ente de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de enero:
  - Instituto Distrital Para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA
  - Instituto Distrital de gestión de riesgos y cambio climático - IDIGER
  - JBB - Jardín Botánico
  - 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
  - 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
- Secretaría Distrital Del Hábitat
- UAESP – U.A.E. de Servicios Públicos
- Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones – FONCEP
- Lotería de Bogotá
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Instituto distrital para la protección de la niñez y la juventud - IDIPRON
- Secretaría Distrital de Integración Social
- IDU - Instituto de Desarrollo Urbano
- Secretaría Distrital Movilidad
- Transmilenio
- UMV - Unidad de Mantenimiento Vial
- Secretaría Distrital de Salud
- Subred Centro Oriente
- Secretaría Distrital de Seguridad
- U.A.E Bomberos de Bogotá

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

- A las entidades que presentan peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) se les invita a dar respuesta de fondo atendiendo los términos legales establecidos y se les recuerda la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del Art. 39 de la Ley 1952 de 2019<sup>7</sup>.
- 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

---

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

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 [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, Universidad Distrital, 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 siguientes entidades que no registraron la totalidad de sus peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones:

- Capital Salud
- Orquesta Filarmónica de Bogotá - 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

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
  - Capital Salud

- CODENSA
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
- IDU - Instituto de Desarrollo Urbano
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Transmilenio S.A.
- Subred Centro Oriente
- Subred Sur Occidente
- U.A. E Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá

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

Cifras: Javier Fernando Pinzón – Profesional Universitario  
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada  
Aprobó: Claudia Ruiz Marín - Directora Distrital de Calidad del Servicio (E)