



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES FEBRERO
2024

Página 1 de 54

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. MARZO 2024

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	11
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	12
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS FRECUENTES	14
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN	19
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA	26
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES	26
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	31
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	32
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	33
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	33
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	34
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	35
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	36
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	37
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	44
13.	RECOMENDACIONES	50

INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES FEBRERO – 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”*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 febrero/2024, incluyendo la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes, peticiones por sector, la variación en el

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

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

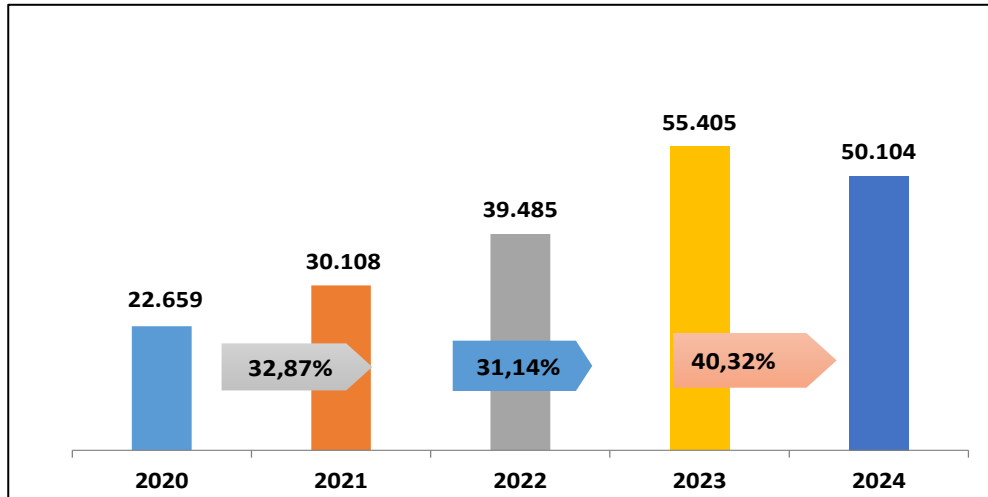
2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

PERIODO	2020	2021	2022	2023	2024	Diferencia 2024 - 2023		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.829	29.617	32.803	49.651	45.624	-4.027	-8,11%	3.124	7,35%
Febrero	22.659	30.108	39.485	55.405	50.104	-5.301	-9,57%	4.480	9,82%
Marzo	24.896	38.990	50.868	53.657					
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					
TOTAL	359.126	400.499	449.303	549.838	95.728	-454.110	-82,6%		

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2020 a 2024

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

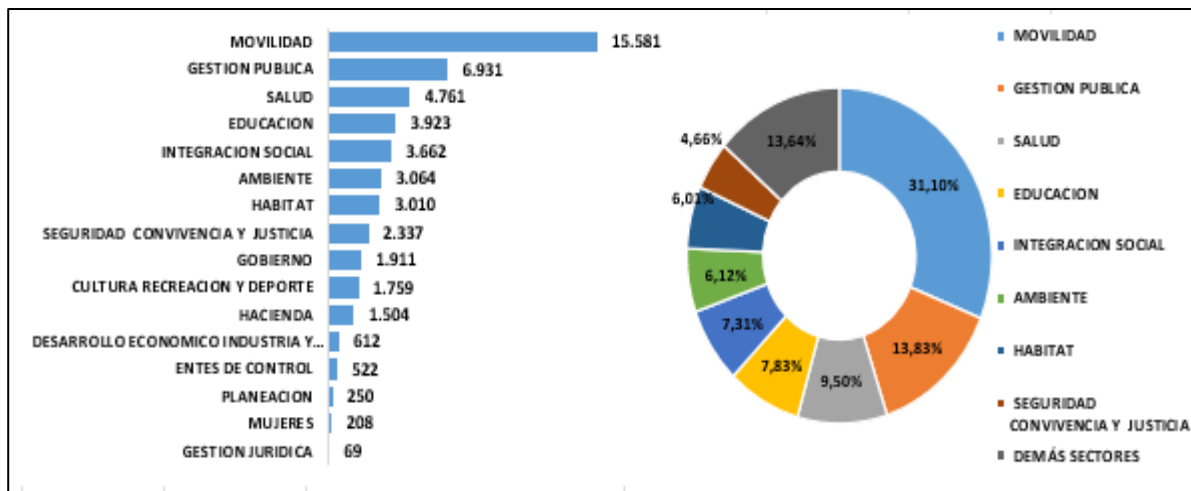
En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se presentan las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, año 2020 a 2024 (corte 29 de febrero), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; estas muestran que en el mes de febrero se registraron 50.104 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose un aumento de 4.480 peticiones (9,82%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (enero), y una disminución de 5.301 peticiones (-9,57%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (febrero de 2023).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - febrero 2024

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

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 febrero son: Movilidad con 15.581 peticiones que representan el 31,10% del total registrado, Salud con 4.761 peticiones (9,50%), Educación con 3.923 peticiones (7,83%), Integración Social con 3.662 peticiones (7,31%) y Ambiente con 3.064 peticiones (6,12%); las cuales acumulan 30.991 peticiones y representan el 61,86% del total de las peticiones registradas en el mes de febrero. 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 (enero), 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.

Por otra parte, se observa que cuatro (4) de estos sectores (Movilidad, Educación, Salud, Integración Social) también se clasificaron en el mes anterior (enero) 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.

A continuación, en la Tabla No 2 se presenta el número de peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de febrero por entidad, el porcentaje que estas representan frente a su sector y frente al total de peticiones registradas:

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	12.063	77,42%	24,08%
	TRANSMILENIO	1.831	11,75%	3,65%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	897	5,76%	1,79%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	312	2,00%	0,62%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	218	1,40%	0,44%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	196	1,26%	0,39%
	GRÚAS Y PATIOS	64	0,41%	0,13%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		15.581	100,00%	31,10%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	6.913	99,74%	13,80%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	18	0,26%	0,04%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		6.931	100,00%	13,83%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2.616	54,95%	5,22%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	701	14,72%	1,40%
	SUBRED SUR	599	12,58%	1,20%
	SUBRED NORTE	460	9,66%	0,92%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	271	5,69%	0,54%
	CAPITAL SALUD EPS	113	2,37%	0,23%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	1	0,02%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		4.761	100,00%	9,50%
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA-ATENEA	2.577	65,69%	5,14%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1.260	32,12%	2,51%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	61	1,55%	0,12%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	25	0,64%	0,05%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		3.923	100,00%	7,83%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.641	99,43%	7,27%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	21	0,57%	0,04%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		3.662	100,00%	7,31%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2.028	66,19%	4,05%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	830	27,09%	1,66%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	178	5,81%	0,36%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	28	0,91%	0,06%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		3.064	100,00%	6,12%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.655	54,98%	3,30%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	600	19,93%	1,20%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- U.A.E.S.P	439	14,58%	0,88%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	155	5,15%	0,31%
	CODENSA	68	2,26%	0,14%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB	38	1,26%	0,08%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	36	1,20%	0,07%
	VANTI	19	0,63%	0,04%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		3.010	100,00%	6,01%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	1.583	67,74%	3,16%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	754	32,26%	1,50%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		2.337	100,00%	4,66%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.482	77,55%	2,96%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	291	15,23%	0,58%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	138	7,22%	0,28%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		1.911	100,00%	3,81%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDR D	931	52,93%	1,86%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	391	22,23%	0,78%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	148	8,41%	0,30%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	131	7,45%	0,26%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	74	4,21%	0,15%
	CANAL CAPITAL	60	3,41%	0,12%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	24	1,36%	0,05%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		1.759	100,00%	3,51%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.090	72,47%	2,18%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	296	19,68%	0,59%
	FONCEP -FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	90	5,98%	0,18%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	28	1,86%	0,06%
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.504	100,00%	3,00%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	352	57,52%	0,70%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	257	41,99%	0,51%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	3	0,49%	0,01%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		612	100,00%	1,22%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	257	49,23%	0,51%
	CONCEJO DE BOGOTA	181	34,67%	0,36%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	84	16,09%	0,17%
TOTAL ENTES DE CONTROL		522	100,00%	1,04%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	250	100,00%	0,50%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		250	100,00%	0,50%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	208	100,00%	0,42%
TOTAL SECTOR MUJERES		208	100,00%	0,42%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	69	100,00%	0,14%
TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA		69	100,00%	0,14%
TOTAL GENERAL		50.104		100,00%

Tabla No 2. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

La Tabla No 2 permite concluir que, en el mes de febrero, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha² son:

- Secretaría Distrital de Movilidad con 12.7083 peticiones, que representan el 77,42% del total de peticiones registradas en su Sector y el 24,08% del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.641 peticiones que representan el 99,43% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,27% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Salud con 2.616 peticiones, que representan el 54,95% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,22% del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha.
- Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA con 2.577 peticiones que representan el 65,69% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,14% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 2.028 peticiones, que representan el 66,19% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,05% del total de peticiones registradas 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.

Frente al mes anterior (enero), 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, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología,) también se clasificaron en enero en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha, teniendo en cuenta que en febrero ingresó al TOP la Secretaría Distrital de Ambiente, desplazando a la U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos 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	ENERO	FEBRERO	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	13.782	15.581	13,05%
GESTION PUBLICA	6.351	6.931	9,13%
SALUD	4.303	4.761	10,64%
EDUCACION	5.097	3.923	-23,03%
INTEGRACION SOCIAL	3.116	3.662	17,52%
AMBIENTE	2.404	3.064	27,45%
HABITAT	2.451	3.010	22,81%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2.324	2.337	0,56%
GOBIERNO	1.262	1.911	51,43%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.492	1.759	17,90%
HACIENDA	1.096	1.504	37,23%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	964	612	-36,51%
ENTES DE CONTROL	483	522	8,07%
PLANEACION	199	250	25,63%
MUJERES	220	208	-5,45%
GESTION JURIDICA	80	69	-13,75%
TOTAL	45.624	50.104	9,82%

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

En la Tabla No 3 se detalla la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de febrero con las registradas en el mes anterior (enero), la cual muestra una variación de 9,82% (4.480 peticiones), observándose que once (11) sectores y los Entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Gobierno el que presenta mayor aumento (51,43%). Por otra parte, se observa que cuatro (4) sectores presentan en febrero disminución en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha.

3.3. Gestión de respuesta por sectores

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS FEBRERO 2024	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS FEBRERO 2024	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	15.581	31,10%	6.133	8.601	14.734	29,79%
SALUD	4.761	9,50%	2.685	2.968	5.653	11,43%
EDUCACION	3.923	7,83%	2.818	2.079	4.897	9,90%
GOBIERNO	1.911	3,81%	2.130	2.644	4.774	9,65%
INTEGRACION SOCIAL	3.662	7,31%	2.267	1.900	4.167	8,42%
HABITAT	3.010	6,01%	1.601	1.819	3.420	6,91%
AMBIENTE	3.064	6,12%	1.406	1.417	2.823	5,71%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2.337	4,66%	1.542	758	2.300	4,65%
HACIENDA	1.504	3,00%	766	1.197	1.963	3,97%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.759	3,51%	1.059	689	1.748	3,53%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	612	1,22%	332	843	1.175	2,38%
PLANEACION	250	0,50%	264	328	592	1,20%
ENTES DE CONTROL	522	1,04%	399	111	510	1,03%
GESTION PUBLICA	6.931	13,83%	254	191	445	0,90%
MUJERES	208	0,42%	115	97	212	0,43%
GESTION JURIDICA	69	0,14%	29	20	49	0,10%
TOTAL	50.104	100%	23.800	25.662	49.462	100%

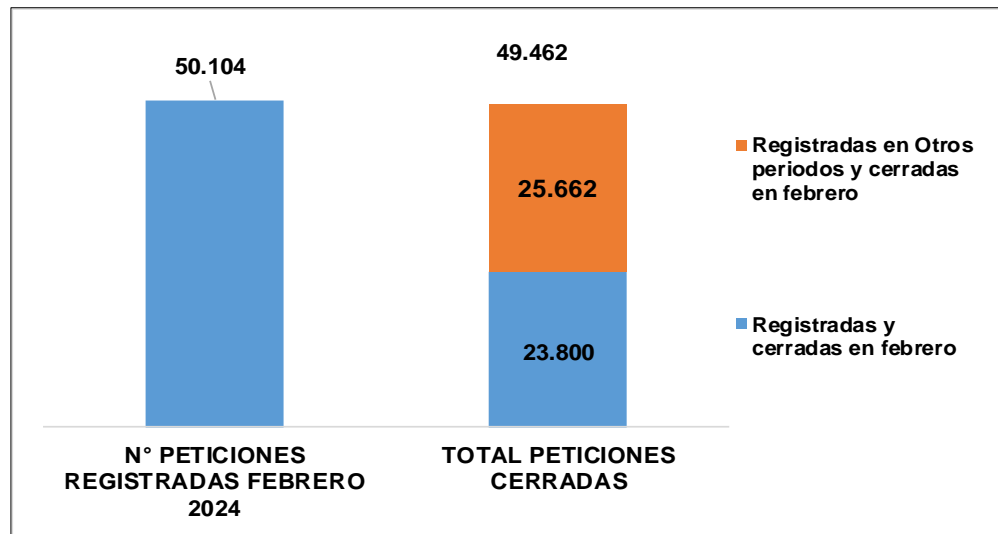
Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

En la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas³ en el mes de febrero en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y el número de cierres realizado por los sectores, observándose que se realizaron 49.462 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 14.734 que representan el 29,79% del total de cierres efectuados en este mes en Bogotá te escucha; en segunda posición se encuentra el Sector Salud con 5.653 cierres que representan el 11,43% del total de cierres efectuados en Bogotá te escucha en febrero.

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

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.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

La Gráfica No 3 muestra que, de las 50.104 peticiones que ingresaron en el mes de febrero, se dio cierre a 23.800 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 26.304 peticiones, que representan el 52,49% del total registrado en el mes de febrero en Bogotá te escucha.

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

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

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	8.305	404
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	12	41
TOTAL	8.317	445

Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

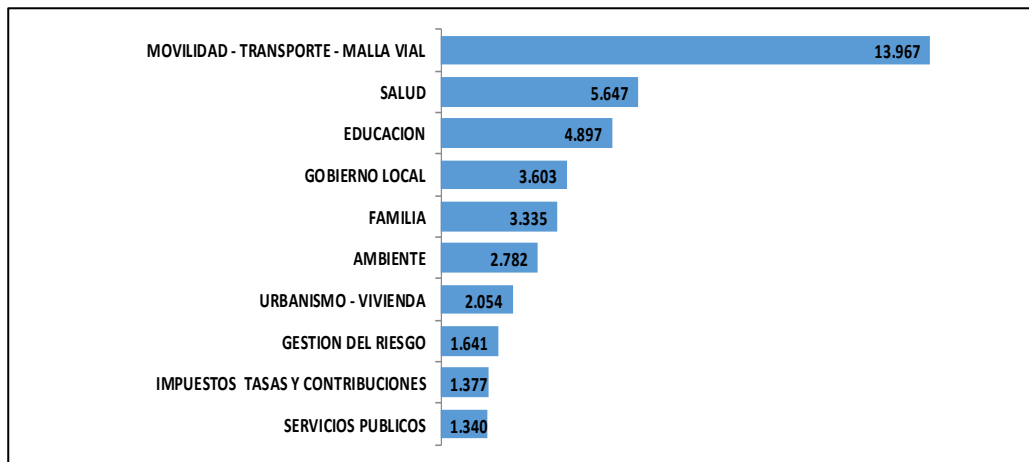
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

La Tabla No 5 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 8.317, adelantados en un alto porcentaje (99,85%) por la Secretaría

General. En cuanto a la gestión de respuesta, se emitieron 445, de las cuales, el 90,79% fueron dadas por la Secretaría General y el 9,21% por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

3.4. Temas y subtemas más frecuentes

Tomando como base las 49.462 respuestas emitidas en el mes de febrero en el Distrito Capital en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes en el Distrito Capital:



Gráfica No 4. Temas más frecuentes en el Distrito Capital

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

Las cifras presentadas en la Gráfica No 4 permiten concluir que los diez (10) temas más frecuentes en Bogotá te escucha acumulan 40.643 peticiones (82,17% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero en Bogotá te escucha); dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia con 13.967 peticiones que representan el 28,24% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero en Bogotá te escucha; en segunda posición se ubica el tema "Salud" con 5.647 peticiones que representan el 11,42% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero en el Distrito Capital en Bogotá te escucha.

Frente al mes anterior (enero) no se observa variación en el tema más frecuente en Bogotá te escucha, teniendo en cuenta que este mismo tema "Movilidad, transporte y malla vial" (Sector Movilidad) también se ubicó en enero en esta misma posición. Por otra parte, la Gráfica No 4 muestra que nueve (9) de los temas identificados en la Gráfica No 4, también se clasificaron en el mes anterior (enero) en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en febrero ingresó el tema "Impuestos tasas y contribuciones" desplazando fuera del TOP al tema "Predios para obras" que en febrero no se ubicó entre los diez (10) más frecuentes en el Distrito Capital.

A continuación, en la Tabla No 6 se detallan los 10 temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de febrero, 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	38	7	1.248	11.052	15	553	703	261	41	49	13.967	34,37%
SALUD	19	13	174	2.260	348	308	2.419	26	55	25	5.647	13,89%
EDUCACIÓN	88	1	190	3.468	70	566	386	97	22	9	4.897	12,05%
GOBIERNO LOCAL	56	34	1.696	1.161	2	474	110	34	26	10	3.603	8,86%
FAMILIA	106	6	199	2.712	54	124	81	25	5	23	3.335	8,21%
AMBIENTE	20		270	1.899	4	18	59	499	3	10	2.782	6,84%
URBANISMO – VIVIENDA	84	3	112	1.420	13	73	107	161	79	2	2.054	5,05%
GESTIÓN DEL RIESGO	34	-	190	606	2	10	21	772	1	5	1.641	4,04%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	134	-	47	662	1	82	252	125	69	5	1.377	3,39%
SERVICIOS PUBLICOS	19	11	493	508	5	149	101	38	1	15	1.340	3,30%
TOTAL GENERAL	598	75	4.619	25.748	514	2.357	4.239	2.038	302	153	40.643	100%

Tabla No 6. Temas más frecuentes por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

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 25.748 peticiones que representan el 63,35% de respuestas dentro de los diez temas más registrados; en segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés general” con 4.619 peticiones que representan el 11,36% de respuestas

dentro de los diez temas más frecuentes. Frente al mes anterior (enero) se observa que la tipología “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la de mayor registro en los diez temas más frecuentes por la ciudadanía ante el Distrito Capital en Bogotá te escucha.

Por otra parte, con respecto al tema más frecuente en Bogotá te escucha (Movilidad, transporte y malla vial), la Tabla No 6 muestra que la tipología con mayor registro en este tema es el “Derecho de Petición de Interés Particular”, con 11.052 peticiones que representan el 79,12% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero con este tema; y la segunda tipología en este tema es el “Derecho de Petición de Interés general” con 1.248 peticiones que representan el 8,93% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero con este tema.

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

Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	3.767	25,57%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	1.864	12,65%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	1.672	11,35%
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	1.099	7,46%
IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	970	6,58%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	5.362	36,39%
TOTAL	14.734	100%

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

En este Sector, el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 25,57% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubicó el subtema “Embargos y Desembargos” con el 12,65% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (enero), 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 enero 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	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.125	19,90%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	413	7,31%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	342	6,05%
POS	203	3,59%
QUIRUGICAS	200	3,54%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.370	59,61%
TOTAL	5.653	100%

Tabla No 8 Subtemas más frecuentes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía en febrero es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 19,90% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” que representa el 7,31% del total de respuestas emitidas en este Sector en el mes de febrero. Frente al mes anterior (enero) 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

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
FALTA DE INFORMACIÓN O INFORMACIÓN GENERAL	1.760	35,94%
DISPERSIÓN	986	20,13%
TIPO Y NUMERO DOCUMENTO	348	7,11%
INFORMACIÓN CONVOCATORIA JU	291	5,94%
INFORMACION GENERAL JU	257	5,25%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.255	2,56%
TOTAL	4.897	100%

Tabla No 9 Subtemas más frecuentes Sector Educación

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

En este Sector, el subtema más reiterado es “Falta de información o información general” que representa el 35,94% del total de respuestas emitidas en mes; en segunda posición se ubica el subtema “Dispersión” con el 20,13% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (enero) se presenta una variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “Falta de información o información general” pasó de la segunda posición en enero, a ubicarse en febrero como el subtema más reiterado del Sector, con un aumento importante en el porcentaje que representa.

Pasando del 18,93% al 35,94%; a su vez, el subtema “Dispersión” pasó de la primera posición a ubicarse en febrero como el segundo subtema más reiterado.

Sector Gobierno

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 1801 DE 2016 CÓDIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1.883	39,44%
INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	527	11,04%
ESPACIO PÚBLICO INVASIÓN OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	290	6,07%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	246	5,15%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	186	3,90%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.642	34,39%
TOTAL	4.774	100%

Tabla No 10. Subtemas más frecuentes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

En este Sector, el subtema más reiterado es “Ley 1801 de 2016 Código nacional de seguridad y convivencia” que representa el 39,44% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica el subtema “Información de trámites y servicios” con el 11,04% del total de respuestas emitidas en el Sector.

Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MINIMO GARANTIZADO	1.537	36,89%
ENLACE SOCIAL	519	12,46%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	275	6,60%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	245	5,88%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	227	5,45%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.364	32,73%
TOTAL	4.167	100%

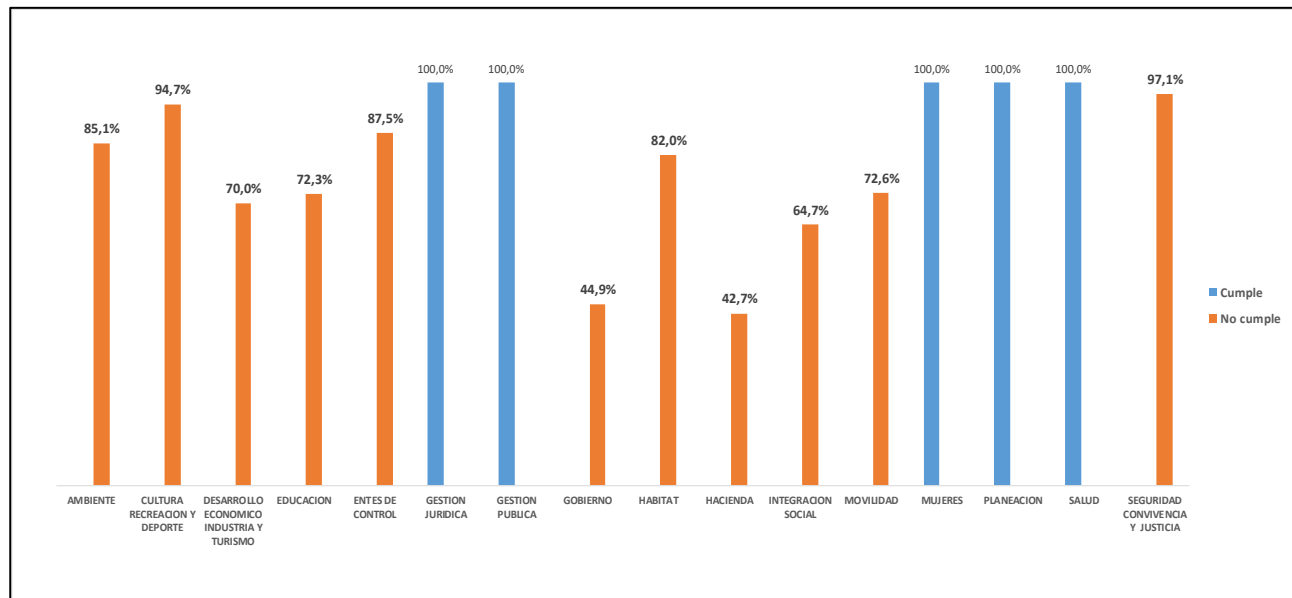
Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

En el Sector Integración Social, los dos subtemas más reiterados por la ciudadanía son “Ingreso mínimo garantizado” y “Enlace Social” que representan el 36,89% y el 12,46% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector. Frente al mes anterior (enero), no se observa variación en el subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que, este mismo subtema “Ingreso mínimo garantizado” también se posicionó como el más reiterado, observándose un aumento en el porcentaje que representa, que pasó del 32,77% en enero al 36,89% en febrero. A su vez, “Enlace Social” continúa siendo el segundo subtema más reiterado en el Sector Integración Social.

3.5. Tiempos de gestión

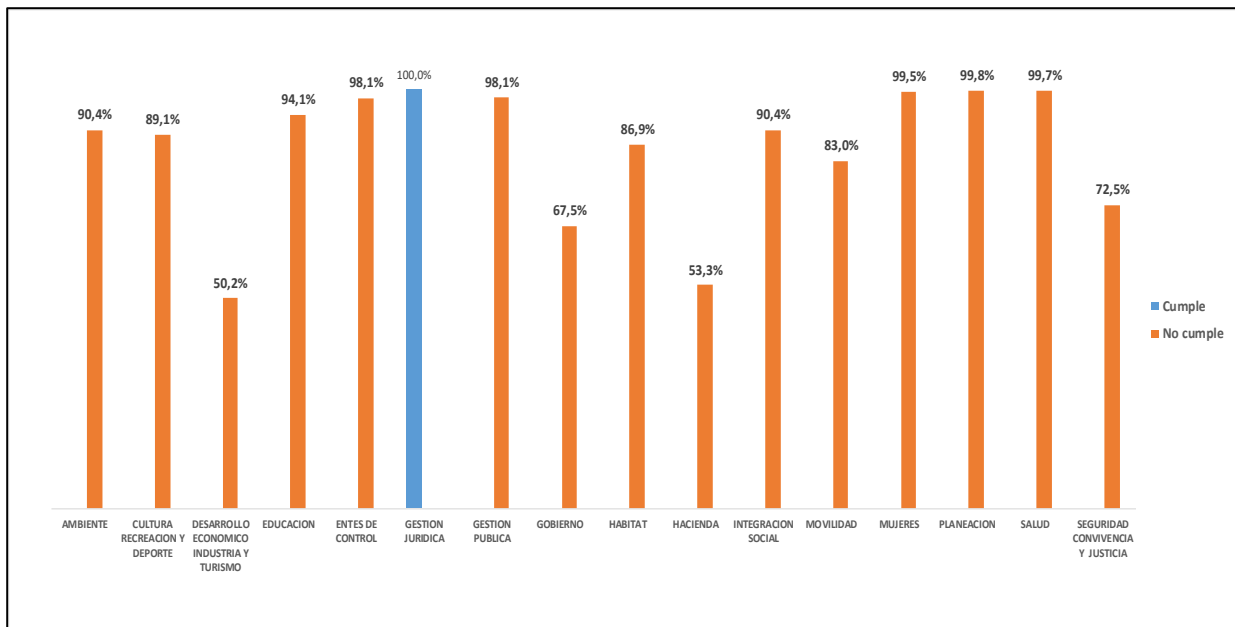
A continuación, en las Gráficas No. 5, 6, y 7 se presenta el análisis de gestión por sector, entidades y tipologías, de acuerdo con la normatividad vigente:



Gráfica No 5. Atención de peticiones en términos de Ley las tipologías Solicitud de Copia, Solicitud de Información
Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/03/2024

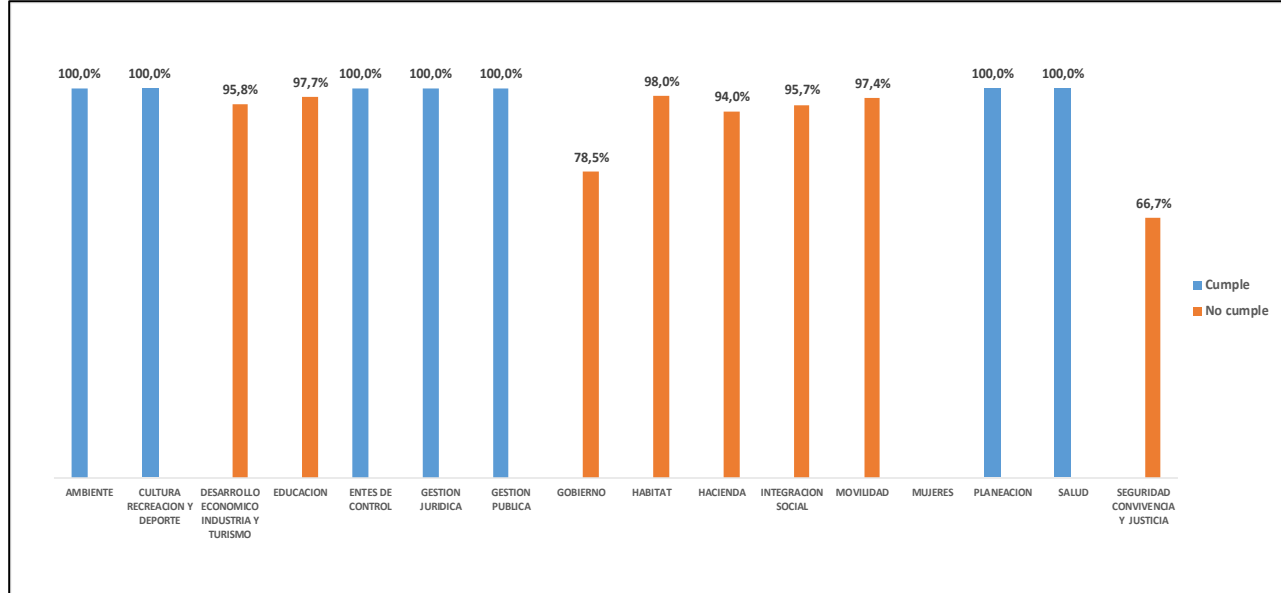
La Gráfica No 5 muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, para las tipologías “Solicitud de Copia” y “Solicitud de Información” detallando el cumplimiento en la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de acuerdo a los términos de ley; observándose que, durante el mes de febrero, 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.

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 febrero, un (1) Sector del Distrito Capital (Gestión Jurídica) dio respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías.



Gráfica No 6. Atención de peticiones en términos de Ley tipologías Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/03/2024

En la Gráfica No 7 se muestra la atención de peticiones en términos de ley por sectores del Distrito Capital, para la tipología “Consulta”, detallando el tiempo promedio de respuestas emitidas en Bogotá te escucha dentro de los términos de ley, la cual muestra que, durante el mes de febrero, seis (6) sectores del Distrito Capital y los Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías.



Gráfica No 7. Atención de peticiones en términos de Ley tipología Consulta
Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/03/2024

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%	N/A	100,0%
IDPYBA- INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	N/A	99,6%	100,0%	99,6%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	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
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	100,0%	84,4%	76,6%	83,1%
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	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%	82,2%	80,6%	82,2%
OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA	100,0%	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	100,0%	N/A	100,0%
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IPES- INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL	66,7%	14,3%	37,5%	14,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	98,9%	90,9%	98,8%
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	97,4%	88,1%	72,2%	87,6%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	100,0%	65,8%	66,7%	66,4%

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%	99,3%	50,0%	99,2%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	95,1%	73,3%	93,6%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECTOR GESTIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECTOR GESTIÓN PÚBLICA				
SECRETARÍA GENERAL	100,0%	98,20%	100,0%	98,3%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	100,0%	96,8%	100,0%	97,6%
SECTOR GOBIERNO				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
IDPAC- INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	100,0%	99,4%	100,0%	99,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	76,8%	66,1%	41,9%	65,8%
SECTOR HÁBITAT				
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	91,7%	65,8%	20,0%	66,1%
CODENSA	N/A	83,3%	0,0%	82,9%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	100,0%	91,7%	95,7%	91,9%
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	100,0%	98,6%	100,0%	98,7%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	100,0%	88,9%	82,2%	86,8%
UAESP-U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS	100,0%	87,8%	50,0%	87,4%

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	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
SECTOR HACIENDA				
U.A.E CATASTRO DISTRITAL	100,0%	98,5%	100,0%	98,8%
FONCEP- FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	100,0%	93,9%	81,0%	88,8%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	92,8%	40,5%	19,2%	42,2%
INTEGRACIÓN SOCIAL				
IDIPRON - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	100,0%	82,1%	28,6%	77,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	95,6%	90,5%	74,1%	90,5%
SECTOR MOVILIDAD				
GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDU- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-	95,8%	91,2%	41,4%	83,0%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	96,0%	100,0%	96,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100,0%	79,9%	72,9%	79,9%
TRANSMILENIO	100,0%	96,9%	92,9%	96,3%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	N/A	97,9%	100,0%	98,1%
SECTOR MUJERES				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	N/A	99,5%	100,0%	99,5%
SECTOR PLANEACIÓN				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100,0%	99,8%	100,0%	99,8%
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	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
EGAT-ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA	100,0%	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%	99,2%	100,0%	99,2%
SUBRED CENTRO ORIENTE	100,0%	99,8%	100,0%	99,8%
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%
SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	66,7%	41,2%	4,2%	40,0%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS	N/A	99,6%	100,0%	99,8%
TOTAL GENERAL	94,2%	84,5%	81,4%	84,5%

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de febrero, veinticuatro (24) entidades del Distrito Capital y dos (2) Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías. Por lo anterior, a las treinta y cuatro (34) entidades y el Ente de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones, se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna y asegurar el registro en el aplicativo.

3.6. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	4.354	34,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.001	15,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.292	10,2%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	1.034	8,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	728	5,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	548	4,3%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	496	3,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	391	3,1%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	320	2,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT	274	2,2%
OTRAS ENTIDADES	1.212	9,6%
TOTAL GENERAL	12.650	100%

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

En la Tabla No 13 se presenta el seguimiento a las peticiones vencidas en Bogotá te escucha, la cual muestra que con corte al 29 de febrero se encuentran 12.650 peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta), evidenciándose un aumento (del 84,04%) en el total de peticiones vencidas en Bogotá te escucha, teniendo en cuenta que en enero se encontraron 6.971 peticiones vencidas a fin de mes, pasando a 12.650 peticiones vencidas a corte 29 de febrero. Siendo la Secretaría Distrital de Movilidad la entidad con mayor número de peticiones vencidas, que pasó de 1.351 peticiones vencidas en enero, a 4.354 vencidas en febrero, que representa un aumento del 222% (3.003) de peticiones vencidas en Bogotá te escucha.

Por otra parte, se observa que ocho (8) de las entidades relacionadas en la Tabla No 13, también se clasificaron en el mes anterior (corte 31 enero) en el TOP de las 10 entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta), teniendo en cuenta el ingreso de la Secretaría Distrital de Integración Social y Secretaría Distrital del Hábitat que en febrero se clasificaron dentro del TOP de las 10 entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas en Bogotá te escucha.

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

La evaluación de la calidad de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas, en cuanto al cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y

el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha (cerradas en febrero 2024) muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	
48.829	1.634	1.525	109	1.512	122	1.521	133	1.423	211	1.355	279	292
		93,33%	6,67%	92,53%	7,47%	93,08%	6,92%	87,09%	12,91%	82,93%	17,07%	18,00%

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 01/03/2024

La población corresponde a 48.825 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 61 Entidades del Distrito Capital en el mes de febrero; de estas, se tomó una muestra de 1.634 respuestas para la respectiva evaluación; a continuación, se muestran los resultados obtenidos:

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.525 respuestas evaluadas (93,33%) cumplen con el criterio de “Coherencia”, 1.512 respuestas evaluadas (92,53%) cumplen con el criterio de “Claridad”, 1.521 respuestas evaluadas (93,08%) cumplen con el criterio de “Calidez”, 1.423 respuestas evaluadas (87,09%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.355 (82,93%) de respuestas cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 18% (292 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 febrero 2024), de cada una de las entidades distritales:

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

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

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

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

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

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	33	24	73%	27%
2	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	34	23	68%	32%
3	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	29	15	52%	48%
4	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	33	17	52%	48%
5	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	34	16	47%	53%
6	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	34	14	41%	59%
7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	34	13	38%	62%
8	CODENSA	29	11	38%	62%
9	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES -FONCEP	26	9	35%	65%
10	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD -IDCBIS	3	1	33%	67%
11	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	33	11	33%	67%
12	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	34	11	32%	68%
13	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	34	10	29%	71%
14	TRANSMILENIO	34	10	29%	71%
15	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	32	9	28%	72%
16	DEPTO ADTIVO DISTRITAL DEL SERVICIO CIVIL	19	5	26%	74%
17	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	34	8	24%	76%
18	PERSONERÍA DE BOGOTA	30	7	23%	77%

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
19	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	27	6	22%	78%
20	INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE -IDRD	33	7	21%	79%
21	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	35	7	20%	80%
22	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	21	4	19%	81%
23	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	33	6	18%	82%
24	CONCEJO DE BOGOTA	28	5	18%	82%
25	UNIVERSIDAD DISTRITAL	28	5	18%	82%
26	VANTI	19	3	16%	84%
27	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	32	5	16%	84%
28	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	21	3	14%	86%
29	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	8	1	13%	88%
30	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	33	4	12%	88%
31	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	26	3	12%	88%
32	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	31	3	10%	90%
33	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	11	1	9%	91%
34	SUBRED NORTE	33	3	9%	91%
35	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	24	2	8%	92%
36	SECRETARÍA GENERAL	31	2	6%	94%
37	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	32	2	6%	94%
38	VEEDURIA DISTRITAL	21	1	5%	95%

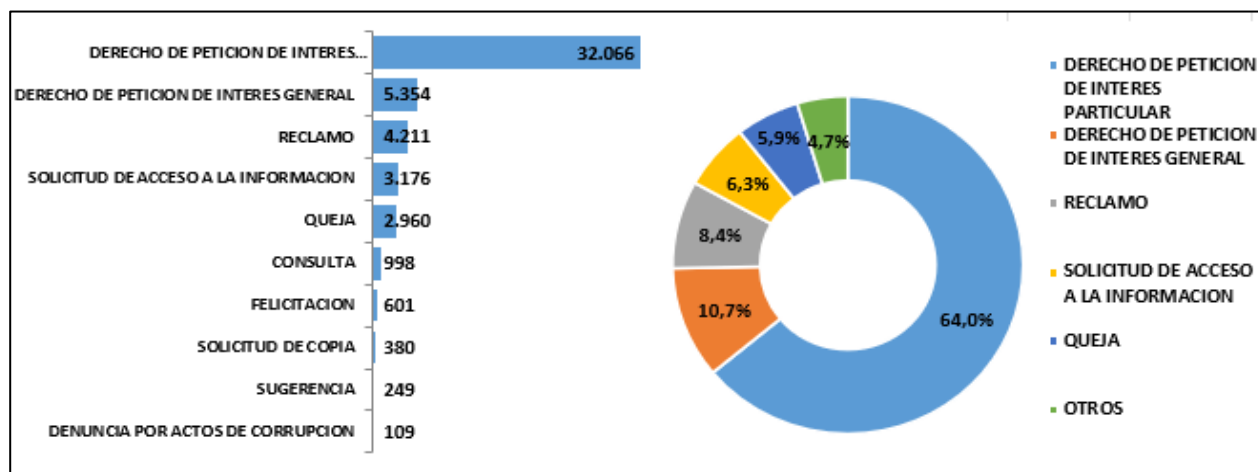
ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
39	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO- IDIGER	23	1	4%	96%
40	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	26	1	4%	96%
41	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA- ATENEA	33	1	3%	97%
42	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	34	1	3%	97%
43	SUBRED SUR OCCIDENTE	34	1	3%	97%
44	CANAL CAPITAL	16	0	0%	100%
45	CAPITAL SALUD EPS	32	0	0%	100%
46	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA EGAT	3	0	0%	100%
47	EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO-ERU	23	0	0%	100%
48	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE-FUGA	23	0	0%	100%
49	GRÚAS Y PATIOS	24	0	0%	100%
50	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	32	0	0%	100%
51	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	26	0	0%	100%
52	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL -IDPYBA	33	0	0%	100%
53	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO IDEP	13	0	0%	100%
54	JARDIN BOTANICO - JBB	29	0	0%	100%
55	LOTERÍA DE BOGOTA	21	0	0%	100%
56	METRO DE BOGOTA S.A.	29	0	0%	100%
57	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	29	0	0%	100%
58	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	19	0	0%	100%

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
59	SUBRED CENTRO ORIENTE	32	0	0%	100%
60	SUBRED SUR	33	0	0%	100%
61	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGION	1	0	0%	100%

Tabla No 15. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá te escucha – cerradas febrero 2024
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que veintisiete (27) entidades se encuentran por debajo del porcentaje de cumplimiento establecido en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (CONPES 03 del 2019) Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema) que contempla para la vigencia 2024 que el 86% de las respuestas dadas a la ciudadanía deben cumplir con los criterios establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los requerimientos Ciudadanos (4221000-GS-021).

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA



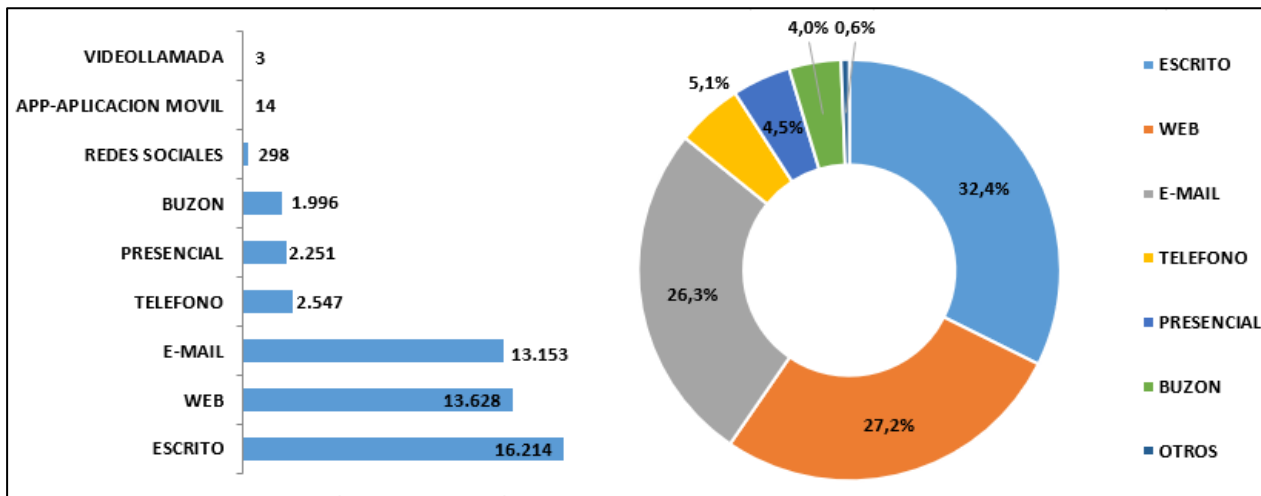
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

A continuación, en la Gráfica No 8 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de febrero, clasificadas por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de febrero, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 32.066 peticiones, que representan el 64,0% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía es “Derecho de Petición de Interés General” con 5.354 peticiones que representan el 10,7% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha.

Frente al mes anterior (enero) se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; por otra parte, “Derecho de petición de interés general” continúa posicionándose como la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

5. CANALES DE INTERACCIÓN



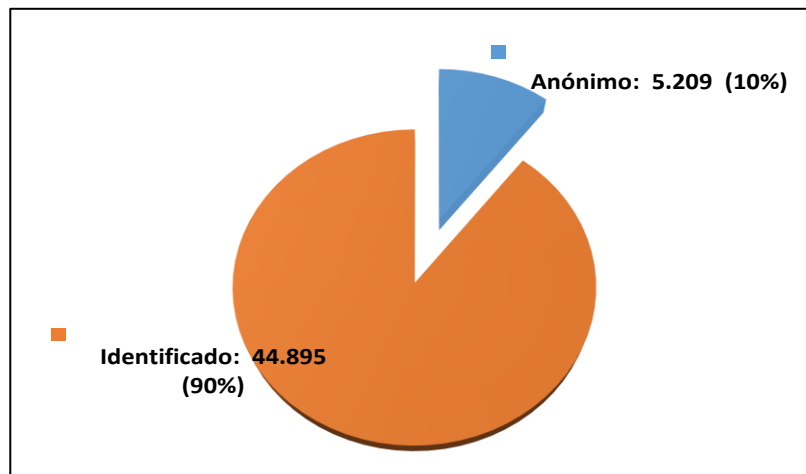
Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

En la Gráfica No. 9 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en febrero en Bogotá te escucha, clasificadas por canales de interacción, la cual permite observar que en el mes de febrero el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Escrito” con 16.214 peticiones, que representan el 32,4% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Web” con 13.628 peticiones (27,2% del total registrado).

Frente al mes anterior (enero) 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 31,3% del total registrado). Por otra parte, el canal “Web” continúa en la segunda posición como canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO



Gráfica No 10. Calidad del peticionario

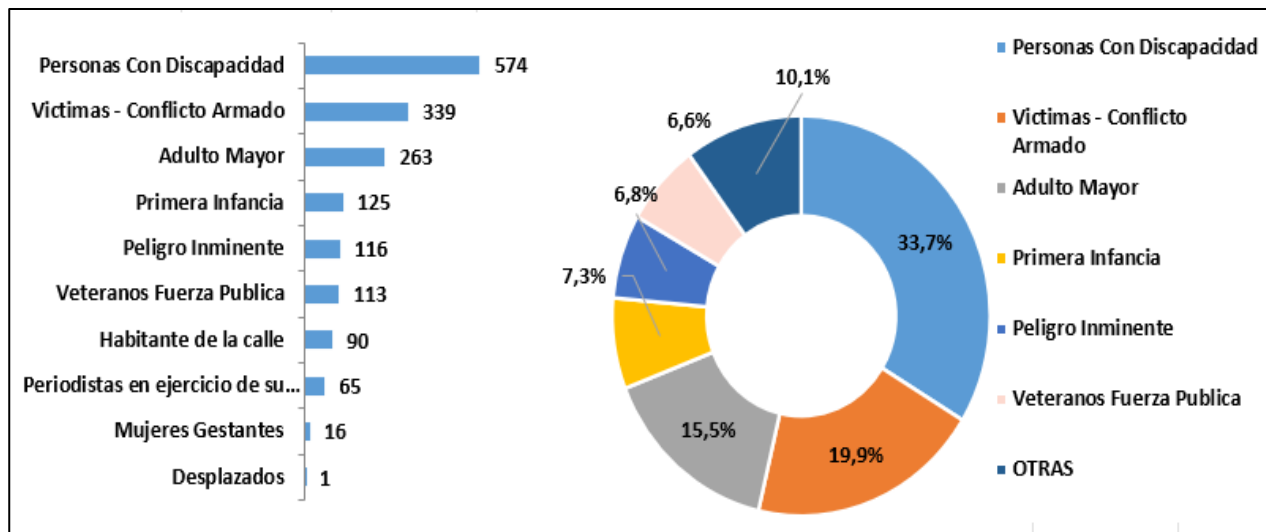
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

En la Gráfica No 10 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en el mes de febrero en Bogotá te escucha, clasificadas por la calidad del peticionario, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en el mes, 44.895 fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, que representan el 90% del total de peticiones registradas, y 5.209 peticiones (10% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (enero) 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.

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 11 muestra que, del total de peticiones registradas en febrero en Bogotá te escucha, en 1.702 peticiones (3,40% 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 (33,7% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con el 19,9% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en Bogotá te escucha.



Gráfica No 11. Condición del peticionario

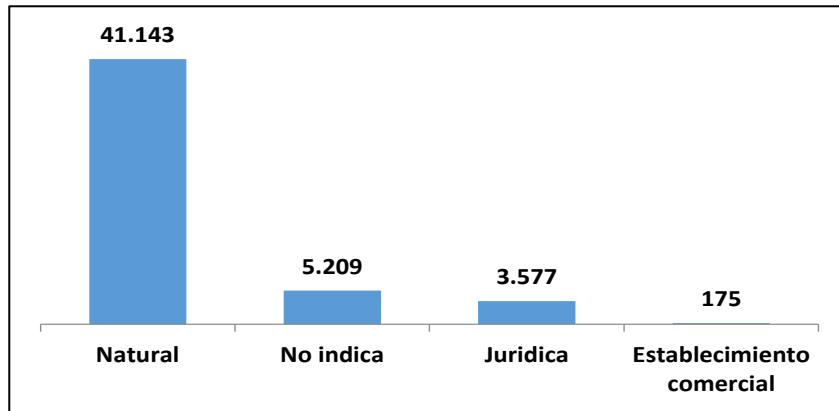
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

Frente al mes anterior (enero), 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

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 febrero 41.143 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 82,12% del total registrado; 3.577 peticiones (7,14%) se registraron como personas jurídicas, 175 peticiones (0,35%) como establecimiento comercial; y en 5.209 peticiones

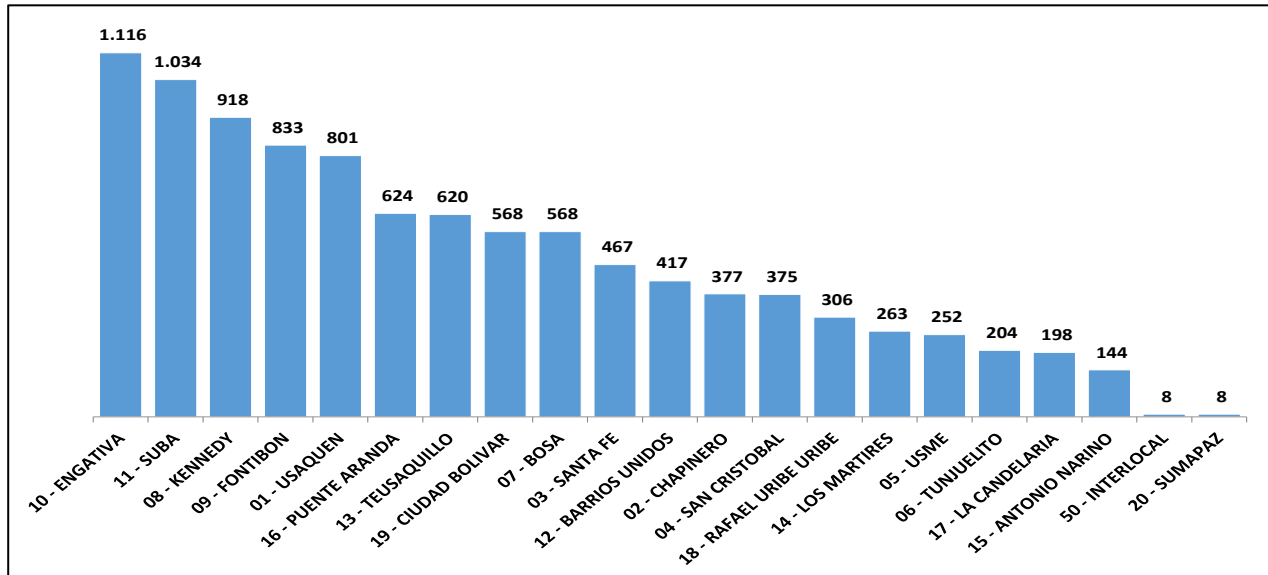
(10,40%) no se reporta esta información. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (enero), no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que “Personas naturales” continúa siendo la condición de peticionario con mayor registro en Bogotá te escucha.



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

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 febrero, en 10.101 peticiones (2028% 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 1.116, 1.034 y 918 respectivamente, las cuales representan el 30,3% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de febrero.

Frente al mes anterior (enero), 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.

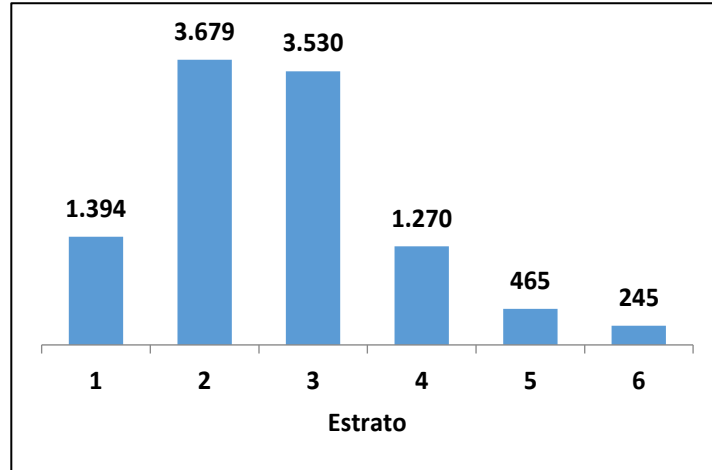
Seguidamente, en la Tabla No 16 se presentan los temas más relevantes para estas tres localidades:

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10-ENGATIVA	CONTRAVENCIONES	354
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	148
	COACTIVO	126
11-SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	173
	CONTRAVENCIONES	167
	IMPUESTOS DISTRITALES	87
08 – KENNEDY	CONTRAVENCIONES	181
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	171
	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	66

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 01/03/2024

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

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato socioeconómico

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

En la Gráfica No 14 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, observándose que en el mes de febrero se registraron 10.583 peticiones que incluyeron esta variable, las cuales representan el 21,1% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro (3.679 peticionarios) que representan el 34,8% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de febrero; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 3” con 3.530 peticiones que representan el 33,4% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes. Frente al mes anterior (enero) 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 enero 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 febrero en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 112 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Información sobre funciones y presupuesto del Distrito y entidades relacionadas.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	D. P Referente de Política Pública de primera infancia y adolescencia de dos Localidades, requiere designación de un delegado para el comité operativo local de infancia para estas localidades en la vigencia 2024
		Radicado Orfeo Veeduría No 20232200110622 Asunto Copia solicitud información
		Asunto radicados Orfeo Nos. 20234214674852 20234214677262 (Sistema de Gestión de Peticiones ciudadanas Bogotá te escucha No. 5545282023
		Solicitud de silla de ruedas para paciente con diagnóstico de diabetes para desplazamiento a citas medicas
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	D.P Denuncia y solicita visita de inspección, vigilancia y control a cada predio donde se presta el servicio con la finalidad de dar estricto cumplimiento de la ley o sellamiento por irregularidades o ilegalidades además con el fin de dar cierre definitivo a colegio, cierre definitivo de todas las sedes ilegales del colegio
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Manifiesta que los teléfonos que aparecen de la Alcaldía no contestan, información sobre la dirección no corresponde
		D.P Solicitan les envíen informe escrito porque vereda de Localidad Sumapaz no aparece en el mapa de la Localidad y porque en Secretaría de Gobierno y demás secretarías no hay articulación con la información. Solicitan reunión con la JAC de la vereda
		Problema de desechos orgánicos-lixiviados ratas y ocupación de andenes y ciclorrutas
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	Solicitud sobre empalme de la Alcaldía saliente y la Alcaldía entrante
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	Solicitud sobre empalme de la Alcaldía saliente y la Alcaldía entrante
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Solicitud sobre empalme de la Alcaldía saliente y la Alcaldía entrante

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Ponen en conocimiento y solicitan inspección y concepto por desbordamiento de aguas residuales que generan riesgo de salubridad y detrimento al patrimonio cultural
HÁBITAT	ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	Control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual Distrito Capital de Bogotá.
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual Distrito Capital de Bogotá.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE	Control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual Distrito Capital de Bogotá.
	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual Distrito Capital de Bogotá.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	DP Dirigido al presidente del Concejo de Bogotá solicita se lea en plenaria y se le entregue a cada uno de los concejales para que den respuesta sobre temas de inseguridad en Bogotá que manifiestan vienen desde administraciones anteriores
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	Remisión Derecho de petición
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Remisión Derecho de petición
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición Queja anónima sobre invasión espacio público
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Dan alcance a petición anterior manifestando que en la respuesta faltan argumentos legales
		Solicitan se informe si en la vigencia se han presentado renunciaciones por parte de funcionarios con cargos de libre nombramiento y remoción
		DP filosofía Distrito 6 IDARTES
		Solicitud de información acerca del bienestar del talento humano en la entidad
		Petición de información
		Petición sobre actividad ofensiva contra comunidad

		Solicitud de información del Sector Cultura donde informe que atención se les ha brindado a las personas con discapacidad desde los diferentes programas del Sector en la Localidad de Engativá
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	Manifestación sobre casa en el centro que representa gran riesgo para peatones la cual podría colapsar por su estado
		Piden notificar sobre dependencias que maneja la entidad igual para todas las entidades asociadas a Red Cade de Bogotá.
		D.P informando situación presentada con oferta de recorridos para conocer la ciudad promovidos en canal City TV con supuesta publicidad realizada por una empresa que cobra y se solicita la corrección de dicha publicidad engañosa debido a que este recorrido lo deben hacer gratis
		Red de Danza folclórica que realizará su congreso internacional solicita apoyo/recomendación para buscar uno de los lugares más significativos de la ciudad y contar con un guía turístico.
		Solicitud de certificación laboral
		Solicita ejecutar aplicar y promover la estrategia el centro vive
		Instituto Distrital de Turismo
		D.P Consulta oferta y procedimientos Bogotá D.C..
		Revisión y aclaración lista de elegibles Resolución del 2021
		Manifiesta estar interesada en conocer cómo se está implementando el acompañamiento y/o el apoyo para los emprendimientos sobre el turismo de naturaleza regenerativo comunitario en Bogotá Región
Creador de contenido de espacios culturales de Bogotá con el objetivo de fomentar el turismo, manifiesta que le gustaría contar con apoyo y adjunto el link		
Manifiesta que no deja llenar el formulario para aplicar al curso URL https //bogota.gov.co/servicios/oportunidades-y-apoyos/unete-al-programa-de-tecnología-en-guianza-turística		
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	Radicado Orfeo Veeduría No 20242200007552 asunto Derecho de petición
		Solicitudes relacionadas con la preservación de lo construido en el Sector
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	D.P. Arreglo vía
		Solicitud apoyo de gestión
		Solicitud de intervención

<p>INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>Reclamo porque desde el día 13/02/2024 está tratando de comunicarse a las diferentes dependencias de la entidad para corroborar que el conmutador no funciona; manifiesta entre otros que la música que colocan es inadecuada</p>
<p>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<p>U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA</p>	<p>Solicitud intervención ante acciones preventivas ante desastres naturales en Colombia</p>
<p>EDUCACIÓN</p>	<p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO</p>	<p>Madre de estudiante, manifiesta indignación y repudio frente a las conductas abusivas y reiterativas de acosadores sexuales y abusadores de menores de edad que han tenido lugar en colegio IED</p> <p>Asunto Denuncia formal por funcionamiento ilegal y practicas engañosas de colegio</p> <p>Manifiesta situaciones presentadas (referidas en queja anterior) sobre golpe que recibió su hija en colegio y compromisos incumplidos frente al hecho, entre otros; y exige que el colegio realice lo que se comprometió ante acta escrita</p> <p>Reclamo sobre incremento en pensiones por encima de la ley en colegio privado</p> <p>Docente de colegio presenta queja sobre la administración de la nueva rectora, entre otro, constante acoso laboral</p> <p>Solicita información sobre el reconocimiento y la validez de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano ofrecidos por instituciones extranjeras en Colombia.</p> <p>Denuncia ante la entidad</p> <p>Denuncia ante la entidad</p> <p>Ciudadana denuncia acontecimientos con empresa que utiliza el derecho fundamental de la educación para incrementar su patrimonio con irregularidades e ilegalidades</p> <p>Ciudadana denuncia acontecimientos con empresa que utiliza el derecho fundamental de la educación para incrementar su patrimonio con irregularidades e ilegalidades</p> <p>Solicitud de acciones correctivas y responsabilidad por incidente en el polideportivo</p> <p>D.P Ciudadana manifiesta inconformidad y denuncia a colegio por afectaciones de todo tipo a la población infantil y a la comunidad de un colegio ilegal o colegio con irregularidades</p> <p>Madre de alumna manifiesta inconformidad por situaciones presentadas en colegio con su hija quien tiene condición de discapacidad</p>

EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	D.P ciudadana manifiesta inconformidad y denuncia a colegio por afectaciones de todo tipo a la población infantil y a la comunidad de un colegio ilegal o colegio con irregularidades
		D.P ciudadana manifiesta afectaciones de todo tipo a la población infantil y a la comunidad de un colegio ilegal o colegio con irregularidades de peso
		Se peticiona la copia de documentos
		Ciudadana manifiesta inconformidad por afectaciones de todo tipo a la población infantil y a la comunidad de un colegio ilegal o colegio con irregularidades de peso que
		Petición por página de niños: Necesita hacer servicio social del colegio, pregunta en qué jardines de la Localidad de Usaquén lo puedo hacer y en donde le dan información
		Necesita ayuda urgente para un cupo. anexa prueba neuropsicológica.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	¿Pregunta si aún puede inscribirse a un programa?
		D.P anónimo por hechos relacionados con intervención por levantamiento de pisos en la calle,
		Correo CDI
		D.P solicitud de información sobre contrato producto de proceso de licitación pública
		Temas relacionados con arreglo de vía
		Petición intervenciones viales - andenes del tramo vial mencionado se encuentran en estado deteriorado aun cuando tiene una zona verde amplia esta se encuentra en mal estado.
		Denuncia piden actuar para recuperar andenes
		Invasión del espacio público sobre la zona peatonal, por construcción de parqueadero impidiendo la libre movilización de peatones y la libre visualización de situación de peligro
		Solicitan copia digital de expediente
		D.P Denuncia contaminación auditiva
		Solicitud de información socioeconómica en el marco de la elaboración de estudios ambientales y sociales de proyecto Localidad de Engativá.
		D.P solicitud de información - Edil
		D.P solicitud información.
Solicitud de intervención y arreglo de malla vial como requisito para la implementación de señalización vial horizontal y vertical Localidad de Suba		

GOBIERNO

SECRETARÍA
DISTRITAL DE
GOBIERNO

D.P proyecto de mejoramiento de vivienda- Alcaldía Local de Sumapaz
Solicitud expedición documentos públicos -requerimiento prioritario e inexorable
Petición trámite certificados residencia
Reitera solicitud de envío de copias de certificaciones de contratos
Pregunta posibilidad de ubicación de materas para atenuar la mala disposición de residuos tal y como se venía haciendo en el convenio anterior
Manifiesta querer cerrar por desistimiento a petición
La Secretaría Distrital de la Mujer bajo No de radicado cierra petición por no competencia por lo cual se solicita de nuevo una revisión a la solicitud
D.P Concepto jurídico sobre implementación en Bogotá de la ley 2116 de 2021
Riesgo incendio incumplimiento normas de seguridad humana y contra incendios
D.P Denuncia en elecciones 29 de octubre de 2023
Solicita certificado de residencial que requiere con urgencia como requisito para tramites laborales.
Radicado Orfeo Veeduría No 20242200011572 Asunto Queja por mala praxis en procedimientos veterinarios
Radicado Orfeo Veeduría No 20242200012882 asunto remite solicitud que supervisor de obra escalara dentro de la EAAB, pero no lo hizo
Para tramitar Radicado Forest N° 2024er30988
Solicitud demanda de tutela radicado Bogotá te escucha
Certificación laboral CPS
Manifiesta irregularidades en establecimiento de venta y consumo de bebidas alcohólicas
Petición SDQS –SDA
D.P Anónimo manifiestan que en la Localidad de Usaquén se presenta un problema de disposición de residuos al interior de la carrilera
Fundación presentación de servicio de educación inicial
Representante legal envía documentos legales relacionados con constitución de fundación dedicada a la promoción y protección de animales domésticos rescatados.
Copia información sobre inconformidad con alcalde local.

		Presentación servicio de educación inicial Fundación
		Pone en conocimiento que presunto funcionario fue desafiante por solicitarle que se identificara y pedirle apoyo policial
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	D.P en representación de veeduría ciudadana cuidadores de personas con discapacidad solicita: reunión presencial para continuar mesa de trabajo que vienen realizando desde el 2022, entre otros.
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	Solicitud instalación del dialogo social semanal
		Solicita revisar porqué en la Administración anterior se crearon cargos superiores a los 11 millones de pesos mensuales para realizar trabajos que están en las funciones del personal de planta
		Presentación Veeduría Nacional Ciudadana
		Presentación Veeduría Nacional Ciudadana
		Solicitud informe empalme
		Solicitud copia Acta Informe gestión y entrega de cargo de saliente administración y de respectivo empalme
MOVILIDAD	TRANSMILENIO	Quiere saber si Transmilenio en manual de funcionamiento tiene autorización para temas de movilidad

Tabla No. 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2024

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 enero/2024⁵:

Sector	Entidad	ENERO 24				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	6.335	6.335	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Administrativo del Servicio Civil	16	16	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	957	957	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP	245	245	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	60	60	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	742	782	N.A.	40	94,88%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD	188	188	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	110	110	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	56	56	N.A.	N.A.	100,00%

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 21 de febrero de 2024.

Sector	Entidad	ENERO 24				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	199	199	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	393	393	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	558	558	N.A.	N.A.	100,00%
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	2	NO REPORTA		N.A.	N.A.
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	11	11	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	1.103	1.104	N.A.	1	99,91%
	Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología - ATENEA	3.954	3.954	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	22	22	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	18	NO REPORTA		N.A.	N.A.
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBS	3	3	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	2.405	2.405	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	430	430	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	639	645	N.A.	6	99,07%
	Sub Red Centro Oriente	250	251	N.A.	1	99,60%
	Sub Red Norte	448	448	N.A.	N.A.	100,00%

Sector	Entidad	ENERO 24				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	3	3	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	125	4.027	N.A.	3.902	3,10%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.070	3.070	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	46	46	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	123	123	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	883	883	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	7	14	N.A.	7	50,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	154	154	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	65	65	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	227	227	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	33	33	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.516	1.532	N.A.	16	98,96%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	41	41	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	148	148	N.A.	N.A.	100,00%

Sector	Entidad	ENERO 24				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	699	699	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	10.742	28.501	N.A.	17.759	37,69%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	722	722	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	295	295	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	1.482	57.688	N.A.	56.206	2,57%
	Terminal de Transporte S.A.	312	312	N.A.	N.A.	100,00%
	Grúas y Patios	69	NO REPORTA		N.A.	
	Metro de Bogotá S.A.	160	160	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.279	1.552	N.A.	273	82,41%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	588	588	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - JAESP	304	304	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	27	27	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAAB	159	76.951	N.A.	76.792	0,21%
	Enel – CODENSA	60	NO REPORTA		N.A.	
	VANTI	13	NO REPORTA		N.A.	
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	21	NO REPORTA		N.A.	
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	220	220	N.A.	N.A.	100,00%

Sector	Entidad	ENERO 24				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	686	734	N.A.	48	93,46%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	1.638	1.638	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	80	80	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	173	173	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	242	242	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	68	NO REPORTA			N.A.
TOTAL		45.624	200.424	0	155.051	22,76%

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/03/2024
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 12/03/2024

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 45.624 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 200.424 peticiones lo cual muestra una diferencia de 155.051 peticiones⁶, llegando a un cumplimiento del 22,76%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 22,76% 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 (0,21%), Transmilenio (2,57%), Capital Salud (3,10%), Secretaría Distrital de Movilidad (37,69%), Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB (50%).

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.

Así mismo, la Tabla No 19 muestra que siete (7) entidades no presentaron el informe para el periodo en revisión (enero 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 estas mismas siete (7) entidades tampoco presentaron el informe de cumplimiento del Decreto 371/2010 en el mes anterior (diciembre 2023).

13. RECOMENDACIONES

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

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

- A las entidades que gestionan y reciben por competencia, las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Educación, Gobierno Local, Familia, Ambiente, Urbanismo - vivienda, Gestión del riesgo, Impuestos tasas y contribuciones, Servicios públicos) se les invita a realizar una identificación de las causas principales que originan estos requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A las treinta (34) entidades y el Ente de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de febrero:
 - Instituto Distrital Para la Protección y el Bienestar Animal – IDPYBA
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - Instituto Distrital Para la Recreación y Deporte - IDRDR
 - Instituto para la economía social - IPES
 - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

- Secretaría de Educación Del Distrito
- Universidad Distrital
- Agencia Distrital Para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología-ATENEA
- Concejo de Bogotá
- Secretaría General
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal-IDPAC
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Enel CODENSA
- CVP - Caja de la Vivienda Popular
- ETB Empresa de Teléfonos de Bogotá
- Secretaría Distrital Del Hábitat
- UAESP – U.A.E. de Servicios Públicos
- U.A.E Catastro Distrital
- Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones – FONCEP
- 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
- Metro de Bogotá S.A
- Secretaría Distrital Movilidad
- Transmilenio
- UMV - Unidad de Mantenimiento Vial
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Subred Centro Oriente
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- U.A.E Bomberos de Bogotá

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

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

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

Y a las veintisiete (27) entidades se encuentran por debajo del porcentaje de cumplimiento (86%) establecido en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (CONPES 03 del 2019) Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema), es decir:

- Instituto para la Economía Social -IPES
- Secretaría Distrital de Hacienda
- La Terminal de Transporte
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría de Educación del Distrito
- CODENSA
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP
- Instituto Distrital de Ciencia Biotecnología e Innovación en Salud -IDCBIS
- U.A.E. de Servicios Públicos- UAESP
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Transmilenio
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Departamento Administrativo Distrital del Servicio Civil
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Personería de Bogotá
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- Instituto Distrital de Cultura Recreación y Deporte -IDRD
- Secretaría Distrital de Movilidad

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.”

- Empresa de Teléfonos de Bogotá - ETB
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Concejo de Bogotá
- Universidad Distrital
- VANTI
- Caja de la Vivienda Popular-CVP

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

- 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, 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
- Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAAB
- Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Movilidad

- Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Sub Red Sur Occidente
- Sub Red Centro Oriente
- Transmilenio S.A.

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

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

- Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología-ATENEA
- Canal Capital
- CODENSA
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
- IDU - Instituto de Desarrollo Urbano
- Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal-IDPYBA
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Secretaría Jurídica Distrital
- Subred Centro Oriente
- Subred Sur Occidente
- U.A.E. Catastro Distrital
- 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.

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