



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES  
ENTIDADES DISTRITALES ABRIL 2024

Página 1 de 51

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. MAYO 2024**

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## TABLA DE CONTENIDO

|      |   |    |
|------|---|----|
| 1.   | INTRODUCCIÓN .....  | 3  |
| 2.   | RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C. ....  | 4  |
| 3.   | GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C. ....  | 5  |
| 3.1. | REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C. ....                     | 6  |
| 3.2. | VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR .....                               | 10 |
| 3.3. | GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES .....   | 11 |
| 3.4. | TEMAS Y SUBTEMAS MÁS FRECUENTES .....   | 13 |
| 3.5. | TIEMPOS DE GESTIÓN .....  | 18 |
| 3.6. | SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA .....                                 | 25 |
| 3.7. | ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES ..... | 26 |
| 4.   | CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....                                       | 30 |
| 5.   | CANALES DE INTERACCIÓN .....  | 30 |
| 6.   | CALIDAD DEL PETICIONARIO .....  | 31 |
| 7.   | CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....   | 32 |
| 8.   | PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO .....  | 33 |
| 9.   | PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....  | 33 |
| 10.  | UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO .....                              | 35 |
| 11.  | PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. ....                         | 35 |
| 12.  | CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 .....  | 42 |
| 13.  | RECOMENDACIONES .....   | 46 |

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

### **1. INTRODUCCIÓN**

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

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en las Leyes 1474/2011 (Estatuto Anticorrupción), 1712/2014 y 1755 de 2015, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital. Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 3 del Decreto 371/2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, y los Acuerdos Distritales 630/2015 y 731 de 2018 en los cuales se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha la totalidad de las peticiones que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas. A continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el mes de abril/2024, incluyendo la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes, peticiones por sector, la variación en el

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

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

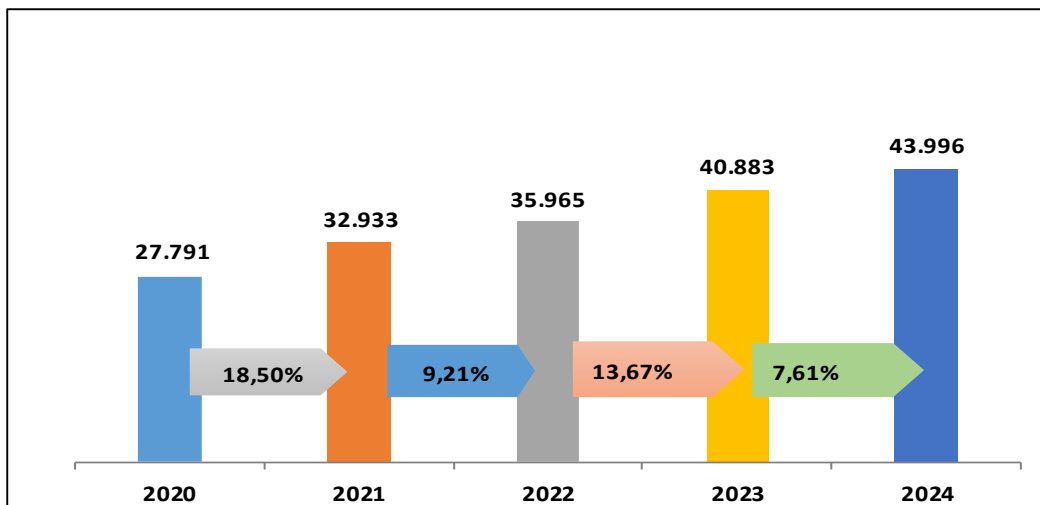
## 2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

| PERIODO      | 2020           | 2021           | 2022           | 2023           | 2024           | Diferencia 2024 - 2023 |            | Diferencia frente al mes anterior |            |
|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------|------------|-----------------------------------|------------|
|              |                |                |                |                |                | No                     | Porcentaje | No                                | Porcentaje |
| Enero        | 15.829         | 29.617         | 32.803         | 49.651         | 45.624         | -4.027                 | -8,11%     | 3.124                             | 7,35%      |
| Febrero      | 22.659         | 30.108         | 39.485         | 55.405         | 50.104         | -5.301                 | -9,57%     | 4.480                             | 9,82%      |
| Marzo        | 24.896         | 38.990         | 50.868         | 53.657         | 50.325         | -3.332                 | -6,21%     | 221                               | 0,44%      |
| Abril        | 27.791         | 32.933         | 35.965         | 40.883         | 43.996         | 3.113                  | 7,61%      | -6.329                            | -12,58%    |
| Mayo         | 31.164         | 32.005         | 38.741         | 48.482         |                |                        |            |                                   |            |
| Junio        | 32.998         | 31.930         | 30.859         | 40.310         |                |                        |            |                                   |            |
| Julio        | 37.247         | 32.616         | 29.783         | 32.624         |                |                        |            |                                   |            |
| Agosto       | 30.667         | 34.516         | 34.397         | 39.651         |                |                        |            |                                   |            |
| Septiembre   | 38.794         | 36.767         | 32.571         | 41.637         |                |                        |            |                                   |            |
| Octubre      | 37.642         | 35.867         | 41.088         | 45.813         |                |                        |            |                                   |            |
| Noviembre    | 32.913         | 33.263         | 43.487         | 59.225         |                |                        |            |                                   |            |
| Diciembre    | 26.526         | 31.887         | 39.256         | 42.500         |                |                        |            |                                   |            |
| <b>TOTAL</b> | <b>359.126</b> | <b>400.499</b> | <b>449.303</b> | <b>549.838</b> | <b>190.049</b> |                        |            |                                   |            |

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2020 a 2024

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

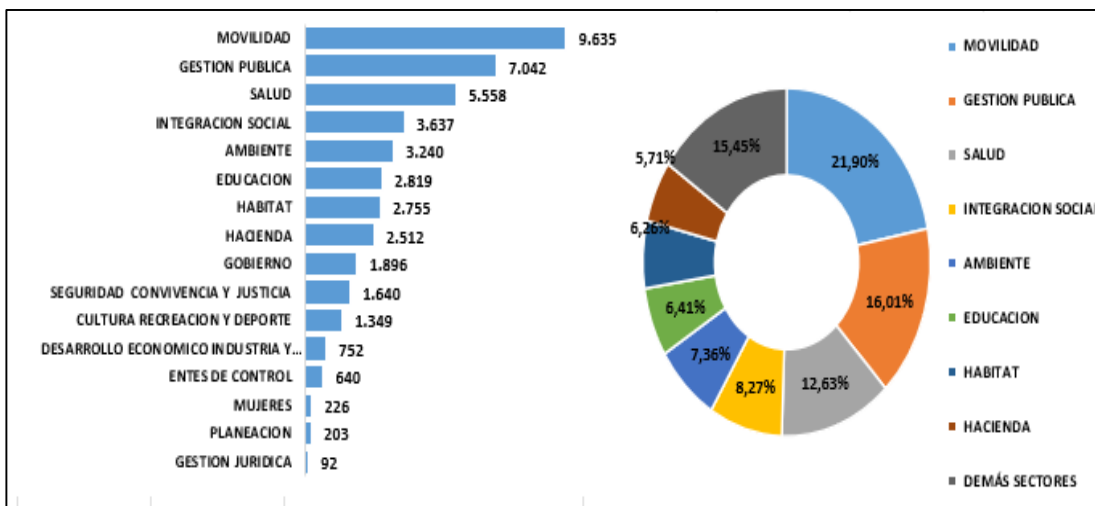
En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se presentan las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, año 2020 a 2024 (corte 30 de abril), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; estas muestran que en el mes de abril se registraron 43.996 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose una disminución de 6.329 peticiones (-12,58%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (marzo), y un aumento de 3.113 peticiones (7,61%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (abril de 2023).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

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



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - abril 2024

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

En la Gráfica No 2, se presentan las cifras del registro de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, por sectores del Distrito Capital, observándose que los cinco (5) sectores con mayor registro en el mes de abril son: Movilidad con 9.635 peticiones que representan el 21,90% del total registrado, Salud con 5.558 peticiones (12,63%), Integración Social

con 3.637 peticiones (8,27%), Ambiente con 3.240 peticiones (7,36%) y Educación con 2.819 peticiones (6,41%); las cuales acumulan 24.889 peticiones y representan el 56,57% del total de las peticiones registradas en el mes de abril. 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.

Frente al mes anterior (marzo), se observa que el Sector Movilidad continúa siendo el sector con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha, no obstante, se observa disminución en el porcentaje que representa este Sector, que pasó de representar el 40,69% en marzo al 21,90% en abril. A su vez se observa aumento en el porcentaje que representan otros sectores, como: Salud que pasó de representar el 9,85% en marzo al 12,63% en abril, Integración Social que pasó del 6,09% al 8,27% y Ambiente que pasó del 5,46% al 7,36%, entre otros.

Por otra parte, se observa que estos mismos cinco (5) sectores (Movilidad, Salud, Integración Social, Ambiente, Educación,) también se clasificaron en el mes anterior (marzo) 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 abril 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       | 6.027                 | 62,55%                     | 13,70%                       |
|                               | TRANSMILENIO                         | 1.692                 | 17,56%                     | 3,85%                        |
|                               | IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO | 985                   | 10,22%                     | 2,24%                        |
|                               | UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL   | 295                   | 3,06%                      | 0,67%                        |
|                               | METRO DE BOGOTÁ S.A.                 | 290                   | 3,01%                      | 0,66%                        |
|                               | LA TERMINAL DE TRANSPORTE            | 289                   | 3,00%                      | 0,66%                        |
|                               | GRÚAS Y PATIOS                       | 57                    | 0,59%                      | 0,13%                        |
| <b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b> |                                      | <b>9.635</b>          | <b>100,00%</b>             | <b>21,90%</b>                |
|                               | SECRETARÍA GENERAL                   | 7.013                 | 99,59%                     | 15,94%                       |

| SECTOR                                 | ENTIDAD   | # TOTAL DE PETICIONES | % PARTICIPAC. EN EL SECTOR | % PARTICIPAC. EN EL DISTRITO |
|--|---|-----------------------|----------------------------|------------------------------|
| GESTIÓN PÚBLICA                        | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL                        | 29                    | 0,41%                      | 0,07%                        |
| <b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>    |   | <b>7.042</b>          | <b>100,00%</b>             | <b>16,01%</b>                |
| SALUD                                  | SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD   | 3.148                 | 56,64%                     | 7,16%                        |
|  | SUBRED SUR OCCIDENTE  | 896                   | 16,12%                     | 2,04%                        |
|  | SUBRED SUR  | 558                   | 10,04%                     | 1,27%                        |
|  | SUBRED NORTE  | 483                   | 8,69%                      | 1,10%                        |
|  | SUBRED CENTRO ORIENTE   | 355                   | 6,39%                      | 0,81%                        |
|  | CAPITAL SALUD EPS   | 115                   | 2,07%                      | 0,26%                        |
|  | ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TECNICA – EGAT                              | 3                     | 0,05%                      | 0,01%                        |
| <b>TOTAL SECTOR SALUD</b>              |   | <b>5.558</b>          | <b>100,00%</b>             | <b>12,63%</b>                |
| INTEGRACIÓN                            | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL                                      | 3.618                 | 99,48%                     | 8,22%                        |
|  | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON        | 19                    | 0,52%                      | 0,04%                        |
| <b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b> |   | <b>3.637</b>          | <b>100,00%</b>             | <b>8,27%</b>                 |
| AMBIENTE                               | SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE  | 2.178                 | 67,22%                     | 4,95%                        |
|  | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL                    | 871                   | 26,88%                     | 1,98%                        |
|  | JBB - JARDÍN BOTÁNICO   | 146                   | 4,51%                      | 0,33%                        |
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER           | 45                    | 1,39%                      | 0,10%                        |
| <b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>           |   | <b>3.240</b>          | <b>100,00%</b>             | <b>7,36%</b>                 |
| EDUCACIÓN                              | AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA-ATENEA | 1.864                 | 66,12%                     | 4,24%                        |
|  | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO  | 853                   | 30,26%                     | 1,94%                        |
|  | UNIVERSIDAD DISTRITAL   | 77                    | 2,73%                      | 0,18%                        |

| SECTOR   | ENTIDAD   | # TOTAL DE PETICIONES | % PARTICIPAC. EN EL SECTOR | % PARTICIPAC. EN EL DISTRITO |
|--|---|-----------------------|----------------------------|------------------------------|
|  | AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA-ATENEA | 25                    | 0,89%                      | 0,06%                        |
| <b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>                        |   | <b>2.819</b>          | <b>100,00%</b>             | <b>6,41%</b>                 |
| <b>HÁBITAT</b>                                       | SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT  | 1.505                 | 54,63%                     | 3,42%                        |
|  | CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR   | 545                   | 19,78%                     | 1,24%                        |
|  | EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ                           | 282                   | 10,24%                     | 0,64%                        |
|  | U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- U.A.E.S.P   | 258                   | 9,36%                      | 0,59%                        |
|  | CODENSA   | 60                    | 2,18%                      | 0,14%                        |
|  | EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB  | 45                    | 1,63%                      | 0,10%                        |
|  | EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU                                   | 34                    | 1,23%                      | 0,08%                        |
|  | VANTI   | 26                    | 0,94%                      | 0,06%                        |
| <b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>                          |   | <b>2.755</b>          | <b>100,00%</b>             | <b>6,26%</b>                 |
| <b>HACIENDA</b>                                      | SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA  | 1.950                 | 77,63%                     | 4,43%                        |
|  | U.A.E. CATASTRO DISTRITAL   | 418                   | 16,64%                     | 0,95%                        |
|  | FONCEP -FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES                 | 122                   | 4,86%                      | 0,28%                        |
|  | LOTERÍA DE BOGOTÁ   | 22                    | 0,88%                      | 0,05%                        |
| <b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>                         |   | <b>2.512</b>          | <b>100,00%</b>             | <b>5,71%</b>                 |
| <b>GOBIERNO</b>                                      | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO  | 1.510                 | 79,64%                     | 3,43%                        |
|  | DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO  | 312                   | 16,46%                     | 0,71%                        |
|  | IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL                | 74                    | 3,90%                      | 0,17%                        |
| <b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>                         |   | <b>1.896</b>          | <b>100,00%</b>             | <b>4,31%</b>                 |
| <b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>              | U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA   | 841                   | 51,28%                     | 1,91%                        |
|  | SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD   | 799                   | 48,72%                     | 1,82%                        |
| <b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b> |   | <b>1.640</b>          | <b>100,00%</b>             | <b>3,73%</b>                 |



| SECTOR   | ENTIDAD   | # TOTAL DE PETICIONES | % PARTICIPAC. EN EL SECTOR | % PARTICIPAC. EN EL DISTRITO |
|--|---|-----------------------|----------------------------|------------------------------|
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE                                 | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD | 601                   | 44,55%                     | 1,37%                        |
|  | SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE    | 243                   | 18,01%                     | 0,55%                        |
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES              | 209                   | 15,49%                     | 0,48%                        |
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC       | 142                   | 10,53%                     | 0,32%                        |
|  | FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA                          | 89                    | 6,60%                      | 0,20%                        |
|  | CANAL CAPITAL   | 57                    | 4,23%                      | 0,13%                        |
|  | OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ                    | 8                     | 0,59%                      | 0,02%                        |
| <b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>             |   | <b>1.349</b>          | <b>100%</b>                | <b>3,07%</b>                 |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO                     | INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES                  | 528                   | 70,21%                     | 1,20%                        |
|  | SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO            | 220                   | 29,26%                     | 0,50%                        |
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT                      | 4                     | 0,53%                      | 0,01%                        |
| <b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b> |   | <b>752</b>            | <b>100,00%</b>             | <b>1,71%</b>                 |
| ENTES DE CONTROL   | VEEDURÍA DISTRITAL                                      | 321                   | 50,16%                     | 0,73%                        |
|  | CONCEJO DE BOGOTA                                       | 239                   | 37,34%                     | 0,54%                        |
|  | PERSONERÍA DE BOGOTA                                    | 80                    | 12,50%                     | 0,18%                        |
| <b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>                                |   | <b>640</b>            | <b>100,00%</b>             | <b>1,45%</b>                 |
| MUJERES  | SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER                        | 226                   | 100,00%                    | 0,51%                        |
| <b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>                                  |   | <b>226</b>            | <b>100,00%</b>             | <b>0,51%</b>                 |
| PLANEACIÓN   | SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN                      | 203                   | 100,00%                    | 0,46%                        |
| <b>TOTAL SECTOR PLANEACIÓN</b>                               |   | <b>203</b>            | <b>100,00%</b>             | <b>0,46%</b>                 |
| GESTIÓN JURÍDICA   | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL                           | 92                    | 100,00%                    | 0,21%                        |
| <b>TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>                         |   | <b>92</b>             | <b>100,00%</b>             | <b>0,21%</b>                 |
| <b>TOTAL GENERAL</b>   |   | <b>43.996</b>         |                            | <b>100,00%</b>               |

Tabla No 2. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 6.027 peticiones, que representan el 62,55% del total de peticiones registradas en su Sector y el 13,70% del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.618 peticiones que representan el 99,48% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,22% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Salud con 3.148 peticiones, que representan el 56,64% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,16% del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 2.178 peticiones, que representan el 67,22% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,95% del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Hacienda con 1.950 peticiones que representan el 77,63% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,43% del total registrado en Bogotá te escucha.

Frente al mes anterior (marzo), se observa que la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha, observándose una disminución importante en el porcentaje que representa, que pasó del 34,68% en marzo al 13,70% en abril. Por otra parte, se observa que cuatro de estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Hacienda) también se clasificaron en marzo en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha, teniendo en cuenta que en abril ingresó al TOP la Secretaría Distrital de Ambiente, desplazando a la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA 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**

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

---

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

| SECTOR                                   | MARZO         | ABRIL         | % VARIACION (MES ANTERIOR) |
|--|---------------|---------------|----------------------------|
| MOVILIDAD                                | 20.479        | 9.635         | -52,95%                    |
| SALUD                                    | 4.957         | 5.558         | 12,12%                     |
| INTEGRACION SOCIAL                       | 3.065         | 3.637         | 18,66%                     |
| HABITAT                                  | 2.154         | 2.755         | 27,90%                     |
| EDUCACION                                | 3.055         | 2.819         | -7,73%                     |
| HACIENDA                                 | 2.038         | 2.512         | 23,26%                     |
| AMBIENTE                                 | 2.750         | 3.240         | 17,82%                     |
| GOBIERNO                                 | 1.424         | 1.896         | 33,15%                     |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA         | 1.347         | 1.640         | 21,75%                     |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE             | 1.408         | 1.349         | -4,19%                     |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 772           | 752           | -2,59%                     |
| ENTES DE CONTROL                         | 460           | 640           | 39,13%                     |
| PLANEACION                               | 199           | 203           | 2,01%                      |
| GESTION PUBLICA                          | 5.955         | 7.042         | 18,25%                     |
| MUJERES                                  | 193           | 226           | 17,10%                     |
| GESTION JURIDICA                         | 69            | 92            | 33,33%                     |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>50.325</b> | <b>43.996</b> | <b>-12,58%</b>             |

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

Las cifras presentadas en la Tabla No 3 muestran una variación de -12,58% (6.329 peticiones) frente al registro de peticiones del mes anterior (marzo), observándose que cuatro (4) sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Movilidad el que presenta mayor disminución (-52,95%). Por otra parte, se observa que once (11) sectores y los Entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, destacándose que los Entes de Control presentan el mayor aumento en el registro de peticiones (39,13%).

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

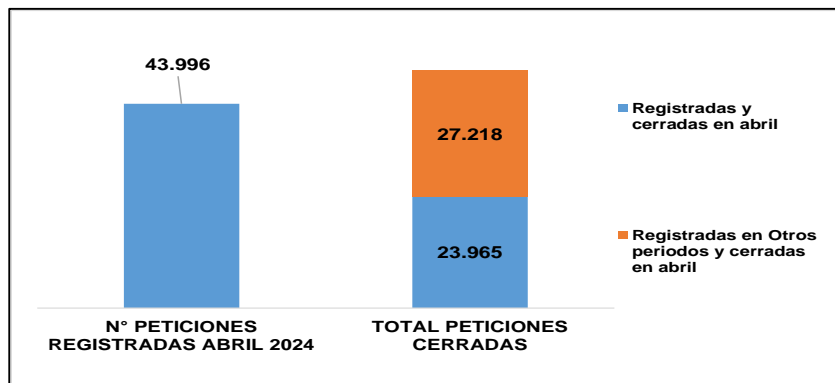
Seguidamente, en la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de abril en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y el número de cierres realizado por los sectores, observándose que se realizaron 51.183 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 14.704 que representan el 28,73% del total de cierres efectuados en este mes en Bogotá te escucha; en segunda posición se encuentra el Sector Salud con 6.994 cierres que representan el 13,65% del total de cierres efectuados en Bogotá te escucha en abril.

| SECTOR                                   | N° PETICIONES REGISTRADAS ABRIL 2024 | %           | N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS ABRIL 2024 | N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES | TOTAL PETICIONES CERRADAS | % EN CIERRES TOTALES |
|--|--------------------------------------|-------------|---|---|---------------------------|----------------------|
| MOVILIDAD                                | 9.635                                | 21,90%      | 5.590   | 9.114   | 14.704                    | 28,73%               |
| SALUD                                    | 5.558                                | 12,63%      | 2.942   | 4.052   | 6.994                     | 13,66%               |
| INTEGRACION SOCIAL                       | 3.637                                | 8,27%       | 2.385   | 2.669   | 5.054                     | 9,87%                |
| HABITAT                                  | 2.755                                | 6,26%       | 1.583   | 2.292   | 3.875                     | 7,57%                |
| EDUCACION                                | 2.819                                | 6,41%       | 2.263   | 1.405   | 3.668                     | 7,17%                |
| HACIENDA                                 | 2.512                                | 5,71%       | 1.745   | 1.787   | 3.532                     | 6,90%                |
| AMBIENTE                                 | 3.240                                | 7,36%       | 1.572   | 1.709   | 3.281                     | 6,41%                |
| GOBIERNO                                 | 1.896                                | 4,31%       | 2.106   | 1.077   | 3.183                     | 6,22%                |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA         | 1.640                                | 3,73%       | 1.190   | 896   | 2.086                     | 4,08%                |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE             | 1.349                                | 3,07%       | 922   | 737   | 1.659                     | 3,24%                |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 752                                  | 1,71%       | 541   | 709   | 1.250                     | 2,44%                |
| ENTES DE CONTROL                         | 640                                  | 1,45%       | 521   | 118   | 639                       | 1,25%                |
| PLANEACION                               | 203                                  | 0,46%       | 218   | 379   | 597                       | 1,17%                |
| GESTION PUBLICA                          | 7.042                                | 16,01%      | 235   | 151   | 386                       | 0,75%                |
| MUJERES                                  | 226                                  | 0,51%       | 106   | 96  | 202                       | 0,39%                |
| GESTION JURIDICA                         | 92                                   | 0,21%       | 46  | 27  | 73                        | 0,14%                |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>43.996</b>                        | <b>100%</b> | <b>23.965</b>                                   | <b>27.218</b>                                 | <b>51.183</b>             | <b>100%</b>          |

Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

Por otra parte, en la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de abril, observándose que, de las 43.996 peticiones que ingresaron en el mes de abril, se dio cierre a 23.965 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 20.031 peticiones, que representan el 45,52% del total registrado en el mes de abril en Bogotá te escucha.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

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. Seguidamente, en la Tabla No 5 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de abril:

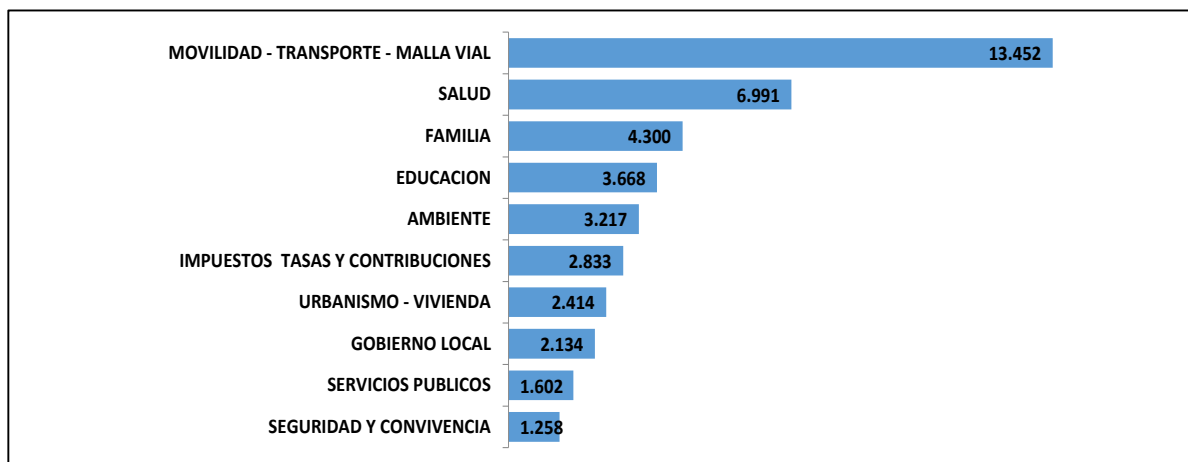
| ENTIDAD  | TRASLADOS    | RESPUESTAS |
|--|--------------|------------|
| Secretaría General                                       | 8.084        | 363        |
| Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital | 25           | 23         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>8.109</b> | <b>386</b> |

Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

La Tabla No 5 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 8.109, adelantados en un alto porcentaje (99,69%) por la Secretaría General. Sobre la gestión de respuesta, se emitieron 386, de las cuales, la Secretaría General emitió el 94,04% y el 5,96% por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

### 3.4. Temas y subtemas más frecuentes



Gráfica No 4. Temas más frecuentes en el Distrito Capital

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

Tomando como base las 51.183 respuestas emitidas en el mes de abril en el Distrito Capital en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes en el Distrito Capital, los cuales acumulan 41.869 peticiones (81,80% del total de respuestas emitidas en el mes de abril en Bogotá te escucha). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia

con 13.452 peticiones que representan el 26,28% del total de respuestas emitidas en el mes de abril en Bogotá te escucha; en segunda posición se ubica el tema "Salud" con 6.991 peticiones que representan el 13,66% del total de respuestas emitidas en el mes de abril en el Distrito Capital en Bogotá te escucha.

Frente al mes anterior (marzo) 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 marzo en esta misma posición, observándose una disminución en el porcentaje que representa que pasó del 37,66% en marzo, al 26,28% en abril. Por otra parte, hay que mencionar que estos mismos diez (10) temas, también se clasificaron en el mes anterior (marzo) en el TOP 10 de los 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 abril, discriminados por tipología:

| TEMAS PRINCIPALES (10)              | CONSULTA   | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | FELICITACIÓN | QUEJA        | RECLAMO      | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SOLICITUD DE COPIA | SUGERENCIA | TOTAL GENERAL | % DEL TOTAL |
|-------------------------------------|------------|----------------------------------|--|---|--------------|--------------|--------------|--------------------------------------|--------------------|------------|---------------|-------------|
| MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL | 64         | 20                               | 1.121                                  | 10.515                                    | 14           | 707          | 658          | 223                                  | 91                 | 39         | 13.452        | 32,13%      |
| SALUD                               | 151        | 30                               | 179                                    | 3.106                                     | 407          | 358          | 2.618        | 13                                   | 86                 | 43         | 6.991         | 16,70%      |
| FAMILIA                             | 173        | 12                               | 255                                    | 3.382                                     | 77           | 159          | 174          | 47                                   | 6                  | 15         | 4.300         | 10,27%      |
| EDUCACION                           | 73         | 3                                | 129                                    | 2.492                                     | 48           | 535          | 267          | 77                                   | 37                 | 7          | 3.668         | 8,76%       |
| AMBIENTE                            | 17         | 1                                | 298                                    | 2.263                                     |              | 25           | 70           | 534                                  | 2                  | 7          | 3.217         | 7,68%       |
| IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES    | 241        | 1                                | 159                                    | 1.365                                     | 7            | 230          | 534          | 182                                  | 105                | 9          | 2.833         | 6,77%       |
| URBANISMO - VIVIENDA                | 63         | 2                                | 143                                    | 1.825                                     | 12           | 97           | 105          | 88                                   | 70                 | 9          | 2.414         | 5,77%       |
| GOBIERNO LOCAL                      | 37         | 62                               | 1.001                                  | 684                                       | 1            | 248          | 58           | 23                                   | 10                 | 10         | 2.134         | 5,10%       |
| SERVICIOS PUBLICOS                  | 26         | 28                               | 569                                    | 592                                       | 6            | 222          | 115          | 23                                   | 4                  | 17         | 1.602         | 3,83%       |
| SEGURIDAD Y CONVIVENCIA             | 10         | 60                               | 278                                    | 774                                       | 20           | 59           | 26           | 18                                   | 11                 | 2          | 1.258         | 3,00%       |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                | <b>855</b> | <b>219</b>                       | <b>4.132</b>                           | <b>26.998</b>                             | <b>592</b>   | <b>2.640</b> | <b>4.625</b> | <b>1.228</b>                         | <b>422</b>         | <b>158</b> | <b>41.869</b> | <b>100%</b> |

Tabla No 6. Temas más frecuentes por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

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 26.998 peticiones que representan el 64,48% de respuestas dentro de los diez temas más registrados; en segunda posición se ubica el “Reclamo” con 4.625 peticiones que representan el 11,05% de respuestas dentro de los diez temas más frecuentes. Frente al mes anterior (marzo) 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, se observa variación en la segunda tipología, teniendo en cuenta que el “Reclamo” pasó a ubicarse en esta posición en abril, desplazando al “Derecho de Petición de Interés general” a la tercera posición.

Con respecto al tema más frecuente en abril 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 10.515 peticiones que representan el 78,16% del total de respuestas emitidas en el mes de abril 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 abril (Movilidad, Salud, Integración Social, Hábitat, Educación):

### Sector Movilidad

| SUBTEMAS PRINCIPALES  | TOTAL PETICIONES | %           |
|---|------------------|-------------|
| CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS | 3.502            | 23,82%      |
| ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO                    | 1.886            | 12,83%      |
| PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS                                   | 1.401            | 9,53%       |
| NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS                                   | 1.064            | 7,24%       |
| EMBARGOS Y DESEMBARGOS  | 944              | 6,42%       |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR                                     | 5.907            | 40,17%      |
| <b>TOTAL</b>  | <b>14.704</b>    | <b>100%</b> |

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

El subtema más frecuente en este Sector, es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 23,82% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubicó el subtema “Atención al personal en puntos de contacto” con el 12,83% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (marzo), no hay variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” también se ubicó en marzo como el más reiterado en el Sector Movilidad, observándose una disminución en el porcentaje que representa, que pasó del 31,88% % en marzo al 23,82% del total de respuestas emitidas en el Sector en abril. Por otra parte, se observa variación en

el segundo subtema más frecuente en el Sector, teniendo en cuenta que “Atención al personal en puntos de contacto” pasó de la tercera posición en marzo, a ubicarse en abril como el segundo subtema más reiterado en el Sector Movilidad.

### Sector Salud

| SUBTEMAS PRINCIPALES                                      | TOTAL PETICIONES | %           |
|---|------------------|-------------|
| AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA                        | 1.257            | 17,97%      |
| ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD             | 435              | 6,22%       |
| RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS         | 393              | 5,62%       |
| REGISTRO Y AUTORIZACIÓN DE TÍTULOS EN EL ÁREA DE LA SALUD | 374              | 5,35%       |
| B. POS  | 269              | 3,85%       |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR                                 | 4.266            | 61,00%      |
| <b>TOTAL</b>  | <b>6.994</b>     | <b>100%</b> |

Tabla No 8 Subtemas más frecuentes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía en abril es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 17,97% 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 6,22% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de abril. Frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “Ambulatorio medicina especializada” también se ubicó como el más frecuente del Sector; igualmente, el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” continúa ubicándose como el segundo más reiterado en este Sector.

### Sector Integración Social

En el Sector Integración Social, el subtema más frecuente es “Ingreso mínimo garantizado” que representa el 42,54% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector. En la segunda posición se encuentra el subtema “Enlace Social” con el 8,69%. Frente al mes anterior (marzo), no se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, “Ingreso mínimo garantizado” también se posicionó como el subtema más reiterado, observándose un aumento importante en el porcentaje que representa, que pasó del 28,22% % en marzo al 42,54% del total de respuestas emitidas en el Sector en abril. A su vez, “Enlace Social” continúa siendo el segundo subtema más reiterado en el Sector Integración Social y se observa una disminución, pasando de representar el 15,17% % en marzo al 8,69% del total de respuestas emitidas en el Sector en abril.



| SUBTEMAS PRINCIPALES  | TOTAL PETICIONES | %           |
|---|------------------|-------------|
| INGRESO MINIMO GARANTIZADO  | 2.150            | 42,54%      |
| ENLACE SOCIAL   | 439              | 8,69%       |
| CRECIENDO EN FAMILIA  | 397              | 7,86%       |
| CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE | 264              | 5,22%       |
| APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR                                    | 251              | 4,97%       |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR   | 1.553            | 2,56%       |
| <b>TOTAL</b>  | <b>5.054</b>     | <b>100%</b> |

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

## Sector Hábitat

En este Sector, el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” que representa el 13,70% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 9,91% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (marzo), se observa variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, “Acceso a vivienda” que en marzo no se ubicó dentro de los cinco subtemas mas frecuentes, se posicionó en abril como el más frecuente en el Sector Hábitat, desplazando a “Recolección residuos escombros animal muerto ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios” a la tercera posición. Igualmente se observa variación en la segunda posición, teniendo en cuenta que el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” pasó de la tercera posición en marzo a ubicarse en abril como el segundo subtema más reiterado.

| SUBTEMAS PRINCIPALES  | TOTAL PETICIONES | %           |
|---|------------------|-------------|
| ACCESO A VIVIENDA   | 531              | 13,70%      |
| ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA   | 384              | 9,91%       |
| RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS | 323              | 8,34%       |
| ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES                                    | 318              | 8,21%       |
| PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS   | 180              | 4,65%       |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR   | 2.139            | 55,20%      |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3.875</b>     | <b>100%</b> |

Tabla No 10. Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

## Sector Educación

En el Sector Educación, el subtema más reiterado es “Falta de información o información general” que representa el 33,34% del total de respuestas emitidas en mes; en segunda posición se ubica el subtema “Tipo y número de documento” con el 13,85% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (marzo) no se presenta variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “Falta de información o información general” también se ubicó como el más reiterado en el Sector, con una disminución en el porcentaje que representa, que pasó del 38,45% en marzo, al 33,34% en abril. Por otra parte, se presenta variación en el segundo subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, “Tipo y número de documento” que en marzo no se ubicó dentro de los cinco subtemas mas frecuentes, se posicionó en abril como el segundo más frecuente en el Sector Educación, desplazando a “Dispersión” a la tercera posición.

| SUBTEMAS PRINCIPALES                       | TOTAL PETICIONES | %           |
|--|------------------|-------------|
| FALTA DE INFORMACIÓN O INFORMACIÓN GENERAL | 1.223            | 33,34%      |
| TIPO Y NUMERO DOCUMENTO                    | 508              | 13,85%      |
| DISPERSIÓN                                 | 506              | 13,79%      |
| CAMBIO DE PROGRAMA DE FORMACIÓN            | 186              | 5,07%       |
| INFORMACIÓN GENERAL JU                     | 129              | 3,52%       |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR                  | 1.116            | 30,43%      |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>3.668</b>     | <b>100%</b> |

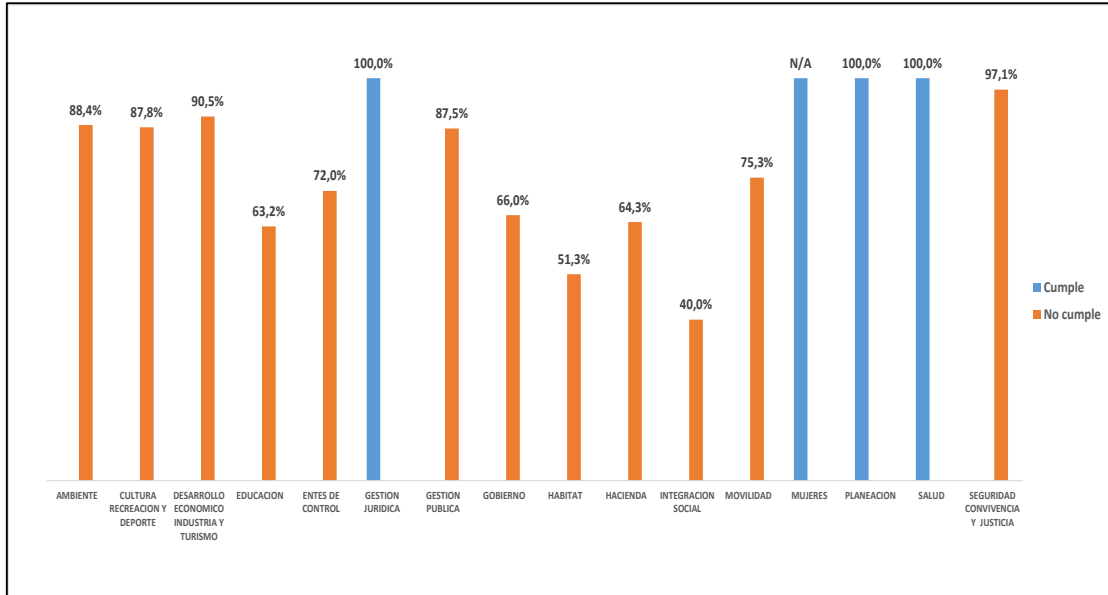
Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Educación

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

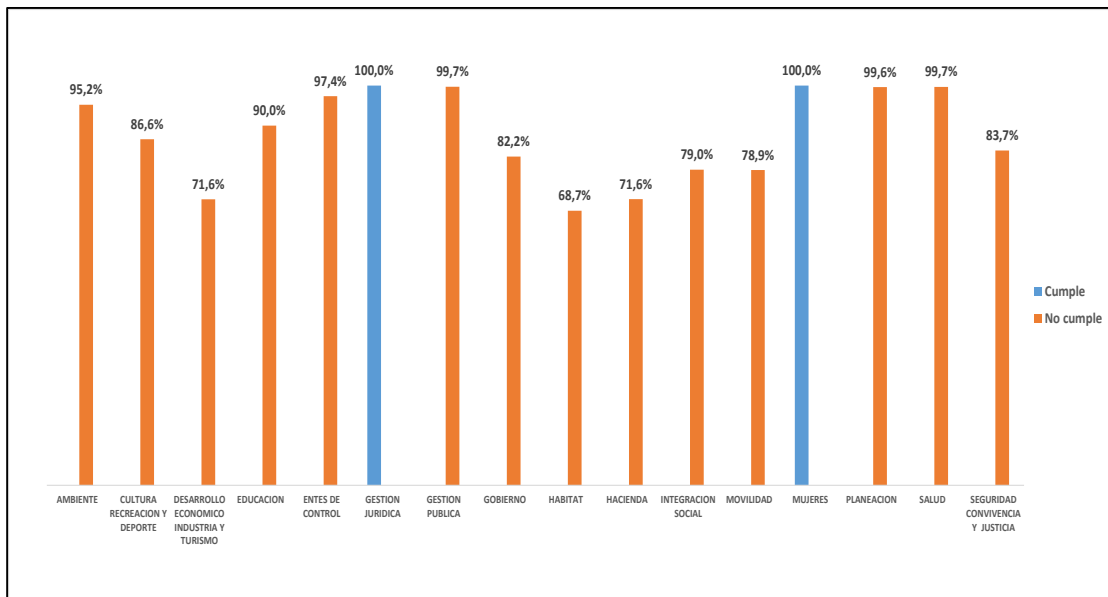
### 3.5. Tiempos de gestión

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

A continuación en la Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, para las tipologías “Solicitud de Copia” y “Solicitud de Información” detallando el cumplimiento en la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de acuerdo a los términos de ley; observándose que, durante el mes de abril, cuatro (4) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica, Mujeres, Planeación, Salud) dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías.

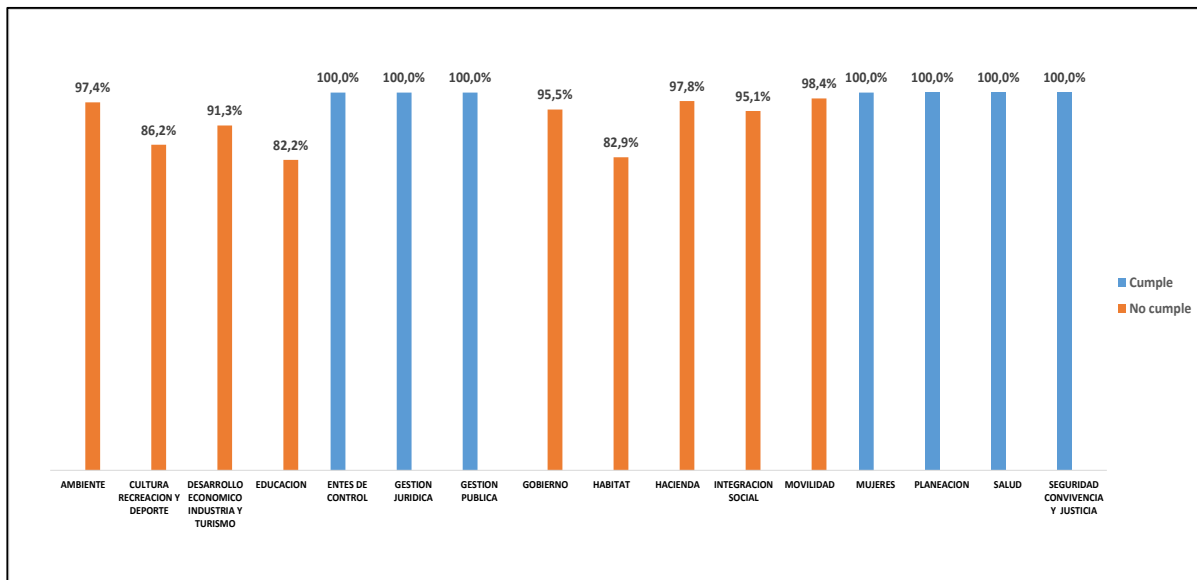


Gráfica No 5. Atención de peticiones en términos de Ley las tipologías Solicitud de Copia, Solicitud de Información  
Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/05/2024



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 01/05/2024

En la Gráfica No 6 se presenta la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital para las tipologías “Denuncias por actos de corrupción”, “Derechos de Petición de Interés General”, “Derechos de Petición de Interés Particular”, “Quejas”, “Reclamos”, “Sugerencias” y “Felicitaciones”, detallando el tiempo promedio de respuestas emitidas en Bogotá te escucha dentro de los términos de ley; observándose que, durante el mes de abril, dos (2) Sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica y Mujeres) dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías.



Gráfica No 7. Atención de peticiones en términos de Ley tipología Consulta  
Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/05/2024

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 abril, seis (6) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica, Gestión Pública, Mujeres, Planeación, Salud) y los Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías.

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

| SECTOR/ENTIDAD  | CONSULTA | DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN | SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN | TOTAL  |
|---|----------|--|---|--------|
| <b>SECTOR AMBIENTE</b>  |          |  |   |        |
| IDIGER - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO | 100,0%   | 100,0%   | 71,4%   | 97,7%  |
| IDPYBA- INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL  | N/A      | 99,9%  | 100,0%  | 99,9%  |
| JBB - JARDÍN BOTÁNICO   | 100,0%   | 100,0%   | 98,2%   | 99,4%  |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE                                      | 92,3%    | 91,9%  | 83,5%   | 90,3%  |
| <b>SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>                            |          |  |   |        |
| CANAL CAPITAL   | N/A      | 100,0%   | N/A   | 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            | 50,0%    | 75,2%  | 69,8%   | 74,6%  |
| OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA  | 100,0%   | 100,0%   | 100,0%  | 100,0% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA                                       | 100,0%   | 100,0%   | 100,0%  | 100,0% |
| <b>SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>                |          |  |   |        |
| AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN         | N/A      | N/A  | N/A   | N/A    |
| IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO                                  | N/A      | 100,0%   | 100,0%  | 100,0% |
| IPES- INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL                               | 80,0%    | 62,8%  | 0,0%  | 62,8%  |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO                          | 100,0%   | 98,6%  | 100,0%  | 98,7%  |

| SECTOR/ENTIDAD  | CONSULTA     | DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN | SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN | TOTAL        |
|---|--------------|--|---|--------------|
| <b>SECTOR EDUCACIÓN</b>   |              |  |   |              |
| INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO- IDEP        | 100,0%       | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%       |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO  | <b>80,9%</b> | <b>77,6%</b>   | <b>63,5%</b>                                  | <b>76,8%</b> |
| UNIVERSIDAD DISTRITAL   | 100,0%       | <b>64,1%</b>   | <b>46,2%</b>                                  | <b>63,4%</b> |
| AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA | 100,0%       | <b>99,8%</b>   | 100,0%  | <b>99,8%</b> |
| <b>ENTES DE CONTROL</b>   |              |  |   |              |
| CONCEJO DE BOGOTÁ   | N/A          | <b>93,4%</b>   | <b>41,7%</b>                                  | <b>90,9%</b> |
| PERSONERÍA DE BOGOTÁ  | 100,0%       | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%       |
| VEEDURÍA DISTRITAL  | 100,0%       | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%       |
| <b>SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>  |              |  |   |              |
| SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL   | 100,0%       | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%       |
| <b>SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>   |              |  |   |              |
| SECRETARÍA GENERAL  | 100,0%       | <b>99,71%</b>  | <b>85,7%</b>                                  | <b>99,4%</b> |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL                          | 100,0%       | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%       |
| <b>SECTOR GOBIERNO</b>  |              |  |   |              |
| DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO  | 100,0%       | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%       |
| IDPAC- INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL                   | 100,0%       | <b>69,6%</b>   | <b>50,0%</b>                                  | <b>71,3%</b> |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO  | <b>94,1%</b> | <b>82,4%</b>   | <b>65,1%</b>                                  | <b>82,3%</b> |
| <b>SECTOR HÁBITAT</b>   |              |  |   |              |
| EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ                             | <b>84,2%</b> | <b>49,4%</b>   | <b>38,5%</b>                                  | <b>50,2%</b> |
| CODENSA   | 100,0%       | <b>76,5%</b>   | <b>80,0%</b>                                  | <b>76,8%</b> |

| SECTOR/ENTIDAD   | CONSULTA | DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN | SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN | TOTAL  |
|--|----------|--|---|--------|
| CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR  | 50,0%    | 76,5%  | 96,6%   | 77,4%  |
| ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO                            | N/A      | 100,0%   | 100,0%  | 100,0% |
| ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS   | 100,0%   | 100,0%   | 100,0%  | 100,0% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT   | 81,0%    | 62,2%  | 43,9%   | 59,0%  |
| UAESP-U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS  | 100,0%   | 81,8%  | 75,0%   | 81,8%  |
| VANTI  | 100,0%   | 100,0%   | 100,0%  | 100,0% |
| <b>SECTOR HACIENDA</b>   |          |  |   |        |
| U.A.E CATASTRO DISTRITAL   | 100,0%   | 99,7%  | 100,0%  | 99,8%  |
| FONCEP- FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES            | 100,0%   | 98,4%  | 98,5%   | 98,5%  |
| LOTERÍA DE BOGOTÁ  | N/A      | 92,9%  | 100,0%  | 95,0%  |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA   | 97,5%    | 66,5%  | 50,7%   | 67,5%  |
| <b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>  |          |  |   |        |
| IDIPRON - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD | N/A      | 98,0%  | 100,0%  | 98,1%  |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL                                 | 95,1%    | 78,8%  | 35,7%   | 78,9%  |
| <b>SECTOR MOVILIDAD</b>  |          |  |   |        |
| GRÚAS Y PATIOS   | N/A      | 100,0%   | 0,0%  | 97,9%  |
| IDU- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-                                       | 100,0%   | 93,7%  | 88,9%   | 93,4%  |
| LA TERMINAL DE TRANSPORTE  | 100,0%   | 100,0%   | 83,3%   | 99,4%  |
| METRO DE BOGOTÁ S.A.   | N/A      | 100,0%   | 100,0%  | 100,0% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD  | 93,8%    | 76,2%  | 53,2%   | 76,0%  |
| TRANSMILENIO   | 100,0%   | 81,4%  | 74,3%   | 80,5%  |
| UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL   | N/A      | 100,0%   | 100,0%  | 100,0% |

| SECTOR/ENTIDAD   | CONSULTA     | DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN | SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN | TOTAL        |
|--|--------------|--|---|--------------|
| <b>SECTOR MUJERES</b>  |              |  |   |              |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER   | 100,0%       | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%       |
| <b>SECTOR PLANEACIÓN</b>   |              |  |   |              |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN   | 100,0%       | 99,6%  | 100,0%  | 99,7%        |
| <b>SECTOR SALUD</b>  |              |  |   |              |
| CAPITAL SALUD EPS  | 100,0%       | 100,0%   | N/A   | 100,0%       |
| EGAT-ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA                             | N/A          | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%       |
| IDCBIS - INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD | N/A          | 100,0%   | N/A   | 100,0%       |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD  | 100,0%       | 99,3%  | 100,0%  | 99,4%        |
| SUBRED CENTRO ORIENTE  | 100,0%       | 99,7%  | 100,0%  | 99,7%        |
| SUBRED NORTE   | 100,0%       | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%       |
| SUBRED SUR   | 100,0%       | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%       |
| SUBRED SUR OCCIDENTE   | 100,0%       | 99,6%  | 100,0%  | 99,6%        |
| <b>SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>                               |              |  |   |              |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA                    | 100,0%       | 73,6%  | 69,2%   | 73,8%        |
| U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS   | 100,0%       | 100,0%   | 100,0%  | 100,0%       |
| <b>TOTAL GENERAL</b>   | <b>95,1%</b> | <b>83,6%</b>   | <b>75,4%</b>                                  | <b>83,4%</b> |

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

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



ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna y asegurar el registro en el aplicativo.

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

| ENTIDAD   | TOTAL         | %           |
|---|---------------|-------------|
| SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD                         | 4.082         | 33,7%       |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA                          | 1.465         | 12,1%       |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL                | 1.090         | 9,0%        |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO                          | 767           | 6,3%        |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT                           | 746           | 6,2%        |
| TRANSMILENIO  | 718           | 5,9%        |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO                      | 662           | 5,5%        |
| INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES                    | 432           | 3,6%        |
| EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ     | 419           | 3,5%        |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 321           | 2,7%        |
| OTRAS ENTIDADES   | 1.411         | 11,6%       |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                      | <b>12.113</b> | <b>100%</b> |

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

En la Tabla No 13 se presenta el seguimiento a las peticiones vencidas en Bogotá te escucha, la cual muestra que con corte al 30 de abril se encuentran 12.113 peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta), siendo la Secretaría Distrital de Movilidad es la entidad con mayor número de peticiones vencidas, con 4.082 (33,7% del total vencido en Bogotá te escucha). Frente al mes anterior, se presenta una disminución del 11,55% en el total de peticiones vencidas, teniendo en cuenta que marzo se encontraron 13.695 peticiones vencidas, pasando a 12.113 peticiones vencidas a corte 30 de abril; observándose que la Secretaría Distrital de Movilidad es la entidad con mayor disminución en sus peticiones vencidas, que pasó de 6.008 (43,9%) peticiones vencidas en marzo, a 4.082 (33,7%) vencidas en abril.

Por otra parte, se observa que nueve (9) de las entidades relacionadas en la Tabla No 13, también se clasificaron en el mes anterior (corte 31 marzo) 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 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, que en abril se clasificó dentro del TOP de las 10 entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas en Bogotá te escucha.

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

La evaluación de la calidad de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas, en cuanto al cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha (cerradas en abril 2024) muestra los siguientes resultados:

| POBLACION | MUESTRA<br>EVALUADA | COHERENCIA |          | CLARIDAD |          | CALIDEZ |          | OPORTUNIDAD |          | MANEJO DEL SISTEMA |          | TOTAL PETIC.<br>CON<br>INCUMPLIMIENTO |
|-----------|---------------------|------------|----------|----------|----------|---------|----------|-------------|----------|--------------------|----------|---------------------------------------|
|           |                     | CUMPLE     | INCUMPLE | CUMPLE   | INCUMPLE | CUMPLE  | INCUMPLE | CUMPLE      | INCUMPLE | CUMPLE             | INCUMPLE |                                       |
| 50.869    | 1.631               | 1.493      | 138      | 1.493    | 138      | 1.494   | 137      | 1.365       | 266      | 1.259              | 372      | 376                                   |
|           |                     | 91,54%     | 8,46%    | 91,54%   | 8,46%    | 91,60%  | 8,40%    | 83,69%      | 16,31%   | 77,19%             | 22,81%   | 23,00%                                |

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 01/05/2024

La población corresponde a 50.869 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital en el mes de abril; de estas, se tomó una muestra de 1.631 respuestas para la respectiva evaluación; seguidamente, se muestran los resultados obtenidos:

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

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.493 respuestas evaluadas (91,54%) cumplen con los criterios de "Coherencia" y "Claridad", 1.494 respuestas evaluadas (91,60%) cumplen con el criterio de "Calidez", 1.365 respuestas evaluadas (83,69%) cumplen con el criterio de "Oportunidad"; y 1.259 (77,19%) de respuestas cumplen con el "Manejo del Sistema", concluyéndose que el 23% (376 respuestas) presentan incumplimiento.

Con el fin de complementar la información presentada en la Tabla No 14, a continuación, en la Tabla No 15 se relaciona el porcentaje de cumplimiento de la calidad y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (cerradas abril 2024), de cada una de las entidades distritales:

<sup>3</sup> **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en lenguaje comprensible para la ciudadanía.

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

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

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

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

| ID | ENTIDAD  | #<br>Peticiones<br>Evaluadas | # Peticiones<br>con<br>Observaciones | Porcentaje de<br>Incumplimiento | Porcentaje de<br>Cumplimiento |
|----|--|------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| 1  | SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA            | 33                           | 32                                   | 97%                             | 3%                            |
| 2  | EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ                | 32                           | 31                                   | 97%                             | 3%                            |
| 3  | U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP                                  | 33                           | 31                                   | 94%                             | 6%                            |
| 4  | CODENSA  | 29                           | 26                                   | 90%                             | 10%                           |
| 5  | SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT                                     | 34                           | 29                                   | 85%                             | 15%                           |
| 6  | ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT                     | 3                            | 2                                    | 67%                             | 33%                           |
| 7  | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO                                 | 34                           | 22                                   | 65%                             | 35%                           |
| 8  | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO                                     | 34                           | 21                                   | 62%                             | 38%                           |
| 9  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC                    | 26                           | 16                                   | 62%                             | 38%                           |
| 10 | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL                           | 34                           | 19                                   | 56%                             | 44%                           |
| 11 | INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES                               | 33                           | 14                                   | 42%                             | 58%                           |
| 12 | SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD                                    | 35                           | 14                                   | 40%                             | 60%                           |
| 13 | INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU                                  | 34                           | 13                                   | 38%                             | 62%                           |
| 14 | INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT                                   | 8                            | 3                                    | 38%                             | 63%                           |
| 15 | SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE                                     | 34                           | 12                                   | 35%                             | 65%                           |
| 16 | INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC     | 27                           | 9                                    | 33%                             | 67%                           |
| 17 | SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN                                   | 33                           | 10                                   | 30%                             | 70%                           |
| 18 | UNIVERSIDAD DISTRITAL  | 28                           | 8                                    | 29%                             | 71%                           |
| 19 | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL -IDPYBA | 33                           | 8                                    | 24%                             | 76%                           |
| 20 | INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE -IDRD            | 33                           | 8                                    | 24%                             | 76%                           |
| 21 | SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO                         | 33                           | 8                                    | 24%                             | 76%                           |

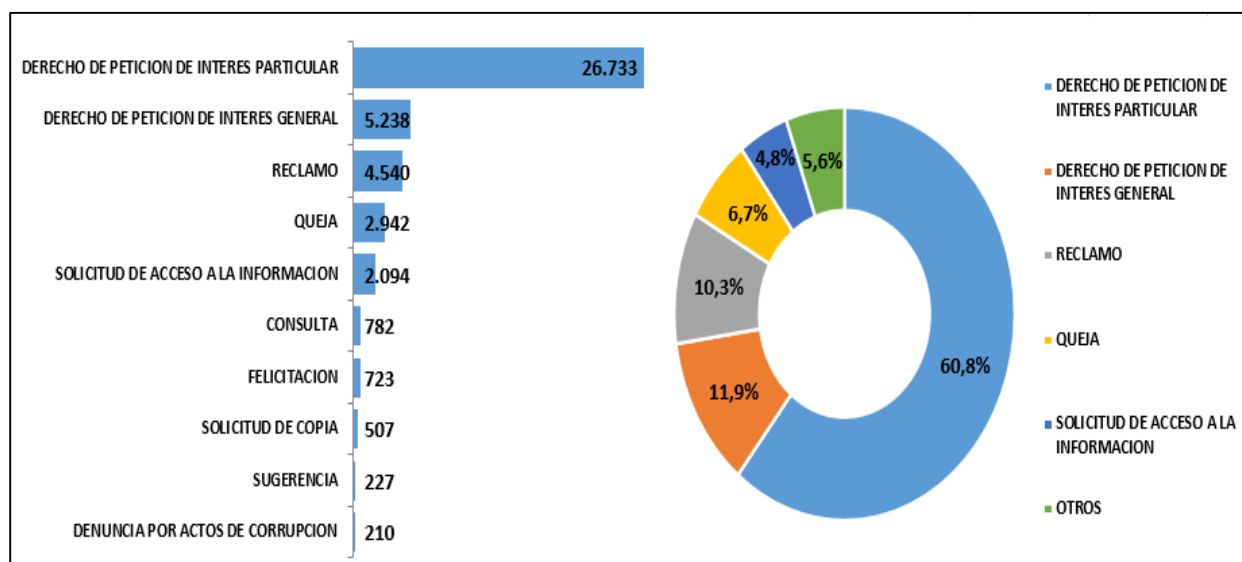
| ID | ENTIDAD  | #<br>Peticiones<br>Evaluadas | # Peticiones<br>con<br>Observaciones | Porcentaje de<br>Incumplimiento | Porcentaje de<br>Cumplimiento |
|----|--|------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| 22 | SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA   | 34                           | 7                                    | 21%                             | 79%                           |
| 23 | PERSONERÍA DE BOGOTÁ   | 30                           | 6                                    | 20%                             | 80%                           |
| 24 | FONDO DE PRESTACIONES<br>ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y<br>PENSIONES -FONCEP                  | 26                           | 4                                    | 15%                             | 85%                           |
| 25 | EMPRESA DE RENOVACION Y<br>DESARROLLO URBANO - ERU                                     | 23                           | 3                                    | 13%                             | 87%                           |
| 26 | INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE<br>RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO-<br>IDIGER             | 23                           | 3                                    | 13%                             | 87%                           |
| 27 | LA TERMINAL DE TRANSPORTE  | 29                           | 3                                    | 10%                             | 90%                           |
| 28 | DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO   | 24                           | 2                                    | 8%                              | 92%                           |
| 29 | AGENCIA DISTRITAL PARA LA<br>EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y<br>LA TECNOLOGÍA- ATENEA | 33                           | 2                                    | 6%                              | 94%                           |
| 30 | TRANSMILENIO   | 34                           | 2                                    | 6%                              | 94%                           |
| 31 | ETB - EMPRESA DE TELEFONOS   | 21                           | 1                                    | 5%                              | 95%                           |
| 32 | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA<br>PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA<br>JUVENTUD- IDIPRON        | 21                           | 1                                    | 5%                              | 95%                           |
| 33 | U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS<br>BOGOTÁ  | 26                           | 1                                    | 4%                              | 96%                           |
| 34 | CONCEJO DE BOGOTA  | 28                           | 1                                    | 4%                              | 96%                           |
| 35 | JARDIN BOTANICO - JBB  | 29                           | 1                                    | 3%                              | 97%                           |
| 36 | SECRETARÍA GENERAL   | 31                           | 1                                    | 3%                              | 97%                           |
| 37 | SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD  | 34                           | 1                                    | 3%                              | 97%                           |
| 38 | SUBRED SUR OCCIDENTE   | 34                           | 1                                    | 3%                              | 97%                           |
| 39 | CANAL CAPITAL  | 16                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 40 | CAPITAL SALUD EPS  | 32                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 41 | U.A.E. CATASTRO DISTRITAL  | 32                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 42 | CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP   | 32                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |

| ID | ENTIDAD  | #<br>Peticiones<br>Evaluadas | # Peticiones<br>con<br>Observaciones | Porcentaje de<br>Incumplimiento | Porcentaje de<br>Cumplimiento |
|----|--|------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| 43 | FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE   | 23                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 44 | GRUAS Y PATIOS   | 24                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 45 | INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES   | 32                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 46 | INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD -IDCBIS | 2                            | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 47 | INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP  | 13                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 48 | LOTERÍA DE BOGOTA  | 20                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 49 | METRO DE BOGOTA S.A.   | 29                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 50 | ORQUESTA FILARMONICA -OFB  | 11                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 51 | SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA  | 29                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 52 | SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER   | 31                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 53 | SECRETARÍA JURIDICA DISTRITAL  | 19                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 54 | DEPTO ADTIVO DISTRITAL DEL SERVICIO CIVIL                                  | 19                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 55 | SUBRED CENTRO ORIENTE  | 32                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 56 | SUBRED NORTE   | 33                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 57 | SUBRED SUR   | 33                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 58 | UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL – UM.V  | 26                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 59 | VEEDURIA DISTRITAL   | 21                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |
| 60 | VANTI  | 19                           | 0                                    | 0%                              | 100%                          |

Tabla No 15. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá te escucha – cerradas abril 2024  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que veinticuatro (24) 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

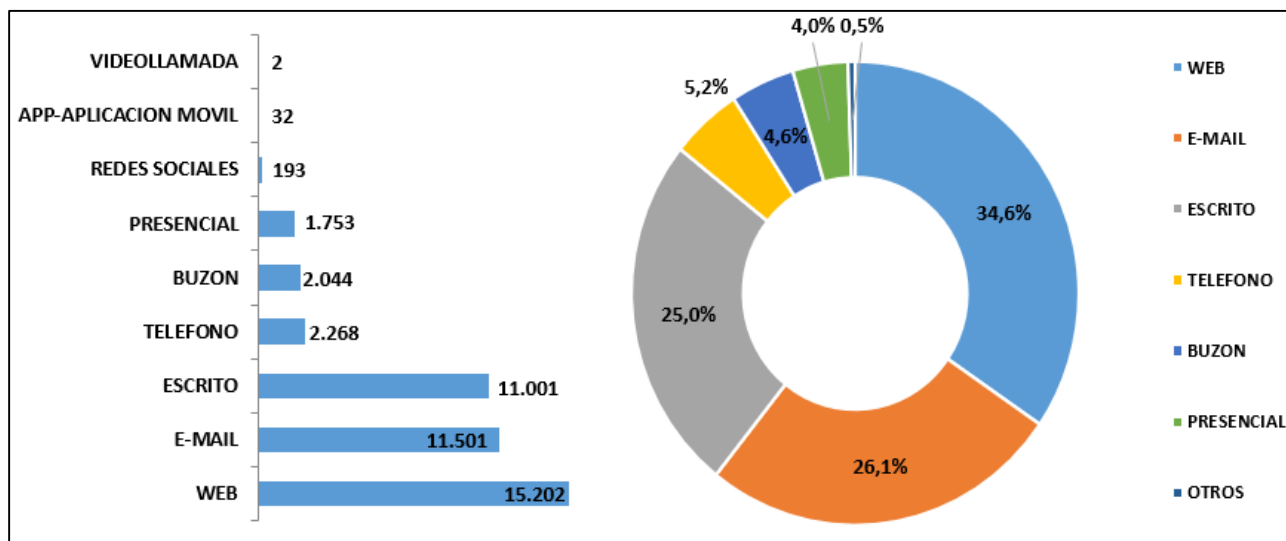
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

En la Gráfica No 8 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de abril, clasificadas por tipología, la cual permite concluir que, del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de abril, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 26.733 peticiones, que representan el 60,8% 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 5.238 peticiones que representan el 11,9% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha.

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

#### 5. CANALES DE INTERACCIÓN

A continuación, en la Gráfica No. 9 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en marzo en Bogotá te escucha, clasificadas por canales de interacción, la cual muestra que en el mes de abril el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Web” con 15.202 peticiones, que representan el 34,6% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “E-mail” con 11.501 peticiones (26,1% del total registrado).

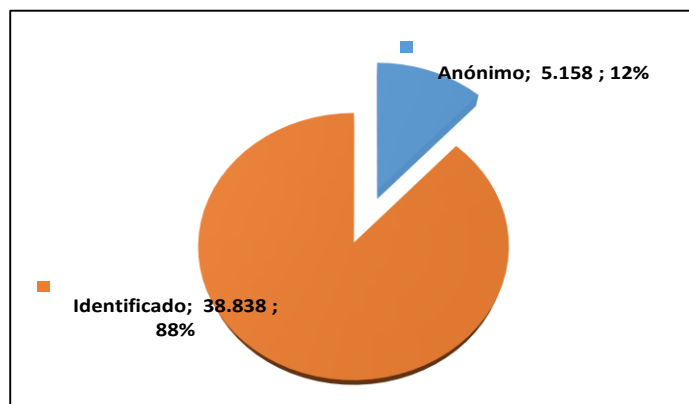


Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

Frente al mes anterior (marzo) se observa variación en el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que el canal “Escrito” que en marzo se posicionó como el más utilizado, pasó en abril a la tercera posición; a su vez el canal “WEB” pasó de la segunda posición, a posicionarse en abril como el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO



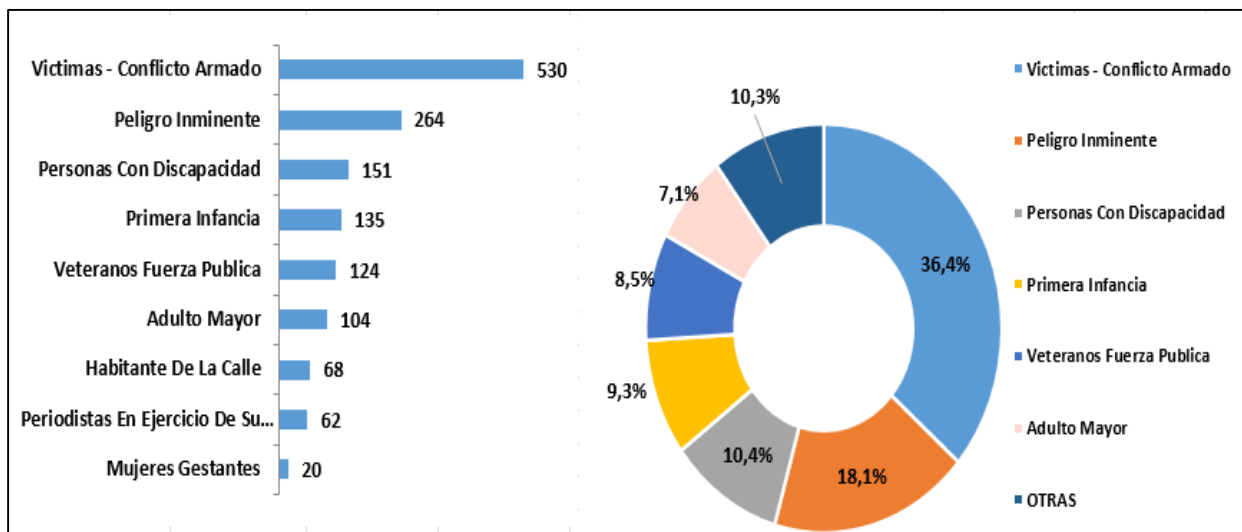
Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

En la Gráfica No 10 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en el mes de abril en Bogotá te escucha, clasificadas por la calidad del peticionario, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en el mes, 38.838 fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, que representan el 88% del total de peticiones registradas, y 5.158 peticiones (12% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (88%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha; se observa una leve disminución en el porcentaje que representa, que pasó del 91% en marzo al 88% en abril.

## 7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

En la Gráfica No 11 se muestran las peticiones registradas en abril en Bogotá te escucha, observándose que en 1.458 peticiones (3,31% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (víctimas de conflicto armado, peligro inminente, personas con discapacidad, primera infancia, veteranos fuerza pública, adulto mayor, habitante de calle, periodistas en ejercicio de su actividad, mujeres gestantes); de las cuales, la condición de peticionario "Víctimas del conflicto armado", presenta el mayor número de registros (36,4% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Peligro inminente" con el 18,1% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en Bogotá te escucha.



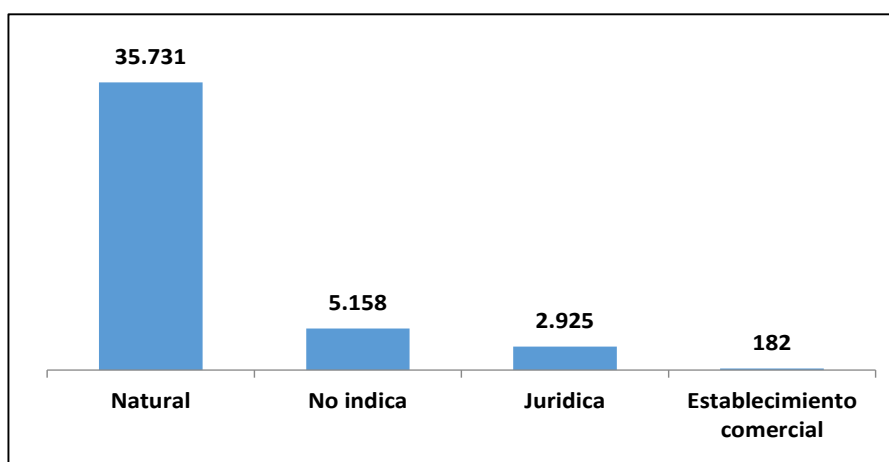
Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024



Frente al mes anterior (marzo), no se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que “Víctimas del conflicto armado” también se posicionó como la de mayor registro en el mes. Por otra parte se observa variación en la segunda condición teniendo en cuenta que “Peligro inminente” pasó de la tercera posición en marzo a ubicarse en abril como la segunda condición con mayor registro en Bogotá te escucha.

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

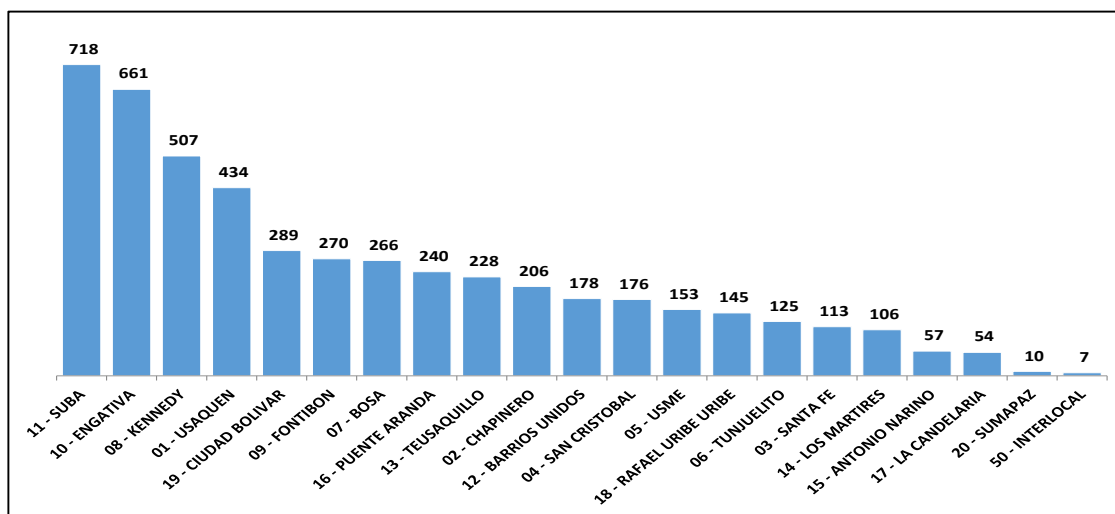
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

La Gráfica No 12 presenta el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial), observándose que en el mes de abril 35.731 peticiones fueron registradas por personas naturales, representando el 81,21% del total registrado; 2.925 peticiones (6,65%) se registraron como personas jurídicas, 182 peticiones (0,41) como establecimiento comercial; y en 5.158 peticiones (11,72%) no se reporta esta información. Frente al mes anterior (marzo), no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que “Personas naturales” continúa siendo la condición de peticionario con mayor registro en Bogotá te escucha.

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

En la Gráfica No 13 se presentan las cifras de peticiones registradas por localidad (origen de la petición – zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), información que corresponde a las peticiones en las cuales diligenció este campo al momento de registrar la misma; la cual muestra que en el mes de abril, en 4.943 peticiones (11,2% del total registrado en el mes) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición, observándose que las localidades de Suba, Engativá y Kennedy

son las que tienen más peticiones con 718, 661 y 507 respectivamente, que representan el 38,15% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de abril.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

Frente al mes anterior (marzo), se observa que, estas mismas localidades (Suba, Engativá, Kennedy) continúan ubicándose en el TOP de las tres (3) localidades más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá te escucha; a continuación, en la Tabla No 16 se presentan los temas más relevantes para estas tres localidades:

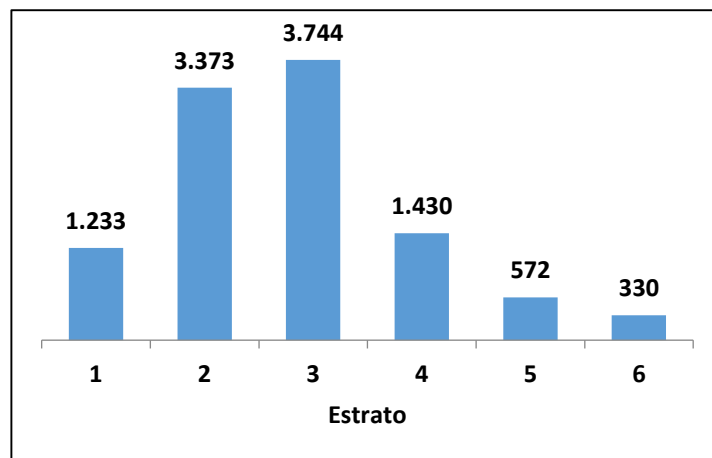
| LOCALIDAD DE LOS HECHOS | TEMA                      | No TOTAL PETICIONES |
|-------------------------|---------------------------|---------------------|
| 11-SUBA                 | IMPUESTOS DISTRITALES     | 174                 |
|                         | SERVICIO A LA CIUDADANIA  | 115                 |
|                         | CONTRAVENCIONES           | 76                  |
| 10-ENGATIVA             | CONTRAVENCIONES           | 279                 |
|                         | SERVICIO A LA CIUDADANIA  | 161                 |
|                         | IMPUESTOS DISTRITALES     | 111                 |
| 08 – KENNEDY            | TRANSFERENCIAS MONETARIAS | 102                 |
|                         | SERVICIO A LA CIUDADANIA  | 92                  |
|                         | IMPUESTOS DISTRITALES     | 88                  |

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 01/05/2024

La Tabla No 16 permite concluir que los temas “Impuestos distritales” y “Servicio a la ciudadanía” son transversales en las tres (3) localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía; destacándose que en el mes anterior (marzo), el tema “Servicio a la ciudadanía” también se clasificó como uno de los temas transversales en las tres Localidades.

## 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 01/05/2024

La Gráfica No 14 presenta las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, observándose que 10.682 peticiones incluyeron esta variable, correspondientes al 24,3% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro, con 3.744 peticiones que representan el 35% del total de peticiones que incluyeron estrato socioeconómico en el mes de abril; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 2” con 3.373 peticiones (31,6% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes). Frente al mes anterior (marzo) se observa variación en el estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que, en ese mes el “Estrato 3”, se ubicó en esta primera posición, pasando en abril a la segunda posición; a su vez el “Estrato 2” pasó a la primera posición como estrato con mayor 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 abril en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" las cuales totalizan 87 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

|   |                                      |  |
|---|--------------------------------------|--|
| <b>SALUD</b>                                    | SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD        | Control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual Distrito Capital de Bogotá.   |
| <b>GOBIERNO</b>                                 | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO     | Solicitud respuesta a trámite del 2022 y 2023 del IDIGER (talud de gran altura) polígonos de monitoreo 69 69a y 280. (cerros orientales) recomendación del IDIGER a la Alcaldía Local  |
|   |                                      | Solicitud redes sociales intervención espacio público  |
|   |                                      | Sugerencias relacionadas con el Tren de cercanías, el Metro, el pico y placa, entre otros.   |
| <b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>         | U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ | Presenta inquietudes relacionadas con el Defensor del ciudadano en las diferentes entidades del Distrito, papel que realmente cumple, entre otros.   |
|   |                                      | Presenta inquietudes relacionadas con el Defensor del ciudadano en las diferentes entidades del Distrito, papel que realmente cumple, entre otros.   |
|   |                                      | Presenta inquietudes relacionadas con el Defensor del ciudadano en las diferentes entidades del Distrito, papel que realmente cumple, entre otros.   |
| <b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b> | INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT   | Solicitan ejecutar la estrategia el Centro Vive, con un enfoque diferencial beneficiando más allá del turismo a los habitantes y pobladores residentes, que puedan disfrutar gozar y ofrecer un territorio limpio saludable seguro y de bienestar. |
| <b>EDUCACIÓN</b>                                | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | Petición de ampliación para educación media hasta grado 11 colegio de universidad  |
| <b>GOBIERNO</b>                                 | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO     | Propietaria de negocio de comidas, presenta situación en parque, vecinos llevan perros a hacer sus necesidades, duermen habitantes de calle y los olores son terribles afectando su negocio. solicita ayuda urgente                                |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>GOBIERNO</b>   | SECRETARÍA<br>DISTRITAL DE<br>GOBIERNO        | Informa que trabajos terminaron hace 1 mes y que ya se están presentando problemas de alto y pesado flujo vehicular a alta velocidad en donde ya se pasan por encima de los andenes sin respeto por los peatones |
|   |   | Derecho de petición Arreglo varias vías  |
|   |   | Derecho de petición Huecos   |
|   |   | Solicitud intervención ante vulneración de derechos humanos  |
| <b>SEGURIDAD<br/>CONVIVENCIA Y<br/>JUSTICIA</b>             | U.A.E CUERPO<br>OFICIAL<br>BOMBEROS<br>BOGOTÁ | Presenta inquietudes relacionadas con el defensor del ciudadano en las diferentes entidades del Distrito, papel que realmente cumple, entre otros  |
| <b>HACIENDA</b>   | SECRETARÍA<br>DISTRITAL DE<br>HACIENDA        | Presenta inquietudes relacionadas con el defensor del ciudadano en las diferentes entidades del distrito, papel que realmente cumple, entre otros  |
| <b>CULTURA<br/>RECREACIÓN Y<br/>DEPORTE</b>                 | IDARTES -<br>INSTITUTO DE LAS<br>ARTES        | Remite copia petición ante pobreza extrema y por la economía popular   |
| <b>DESARROLLO<br/>ECONÓMICO<br/>INDUSTRIA Y<br/>TURISMO</b> | INSTITUTO<br>DISTRITAL DE<br>TURISMO-IDT      | Queja por usar un espacio no adecuado para festival.   |
| <b>CULTURA<br/>RECREACIÓN Y<br/>DEPORTE</b>                 | IDARTES -<br>INSTITUTO DE LAS<br>ARTES        | Denuncia por persecución discriminación precarización y tortura  |
|   |   | Pregunta sobre información del programa es cultura local, el organigrama dentro del programa y los perfiles profesionales que se contratan.  |
|   |   | Investigación sobre las políticas de diversidad e inclusión  |
|   |   | Denuncia actos de corrupción   |
|   |   | Solicitud entrevista con la directora con fin de tratar la situación del arte en la ciudad de Bogotá   |
| <b>DESARROLLO<br/>ECONÓMICO<br/>INDUSTRIA Y<br/>TURISMO</b> | INSTITUTO<br>DISTRITAL DE<br>TURISMO-IDT      | Solicitud de información para el estudio de análisis de viabilidad ambiental   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>GOBIERNO</b>                                 | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO       | Derecho de petición PDD y Local  |
| <b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b> | INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT     | Solicita información relacionada con delitos que más se cometen en Bogotá, entre otros   |
|   |  | Manifiesta su posición frente a las decisiones que se vienen tomando, no se ha avanzado en estudios y proyectos que se vienen desarrollando por años en la institución afectando la contratación entre otros.  |
|   |  | Solicitud de Inclusión de la Antigua Estación del Tren de Engativá en Recorridos Turísticos de Bogotá  |
| <b>GOBIERNO</b>                                 | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO       | Reporte de hueco en zona peligrosa para la estabilidad de las torres y el paso de vehículos pesados  |
|   |  | D.P anónimo manifiesta inconformidad por mal estado de vía, la cual ya lleva tiempo en deterioro   |
|   |  | D.P Solicitud arreglo vías   |
| <b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b> | INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES | D.P - Solicitud de reubicación de vendedores ambulantes que se ubican frente a su apartamento y presenta los fundamentos de su petición.   |
| <b>MOVILIDAD</b>                                | METRO DE BOGOTÁ S.A.                   | Miembros de corporación y veeduría metro se manifiestan frente a correo el día 12 de marzo en el cual les informan sobre las talas de los árboles que se harán sector de la ciudad   |
|   |  | D.P- PQRSD cartografía movilidad y ambiental - veeduría vecinos del metro, ciudadanos propietarios y residentes solicitan cartografía de Plan de manejo de movilidad y manejo ambiental en corredor del proyecto primera línea metro sector que se detalla |
|   |  | Acuerdos de reunión con gestora social sobre adelantar reunión con equipo de patrimonio para conocer los estudios sobre Metrolínea 1 afectaciones durante la etapa de construcción de la obra y posterior funcionamiento                                   |
| <b>EDUCACIÓN</b>                                | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO   | Solicita resolución de cada colegio Distrital rural y de uso de suelo extensión en Bogotá por sede, así como listado de los mismos en su totalidad.  |
|   |  | Aportar al Plan de Desarrollo Distrital  |
|   |  | Solicitud de acceso a la información pública sobre la gestión pública y contractual Distrito Capital de Bogotá   |

|  |                                      |   |
|--|--------------------------------------|---|
| EDUCACIÓN  | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | Queja a colegio, por situación presentada con su hija que padece síndrome triple x, indicando que no tenían personal para atender su necesidad, y rechazando su ingreso   |
|  |                                      | Solicitud anónima manifiesta inconformidad con colegio, cuyo rector ejerce el tráfico de influencias dado que trajo a su nuevo equipo de trabajo en 2024, entre otros   |
|  |                                      | Solicitud de intervención ante respuesta a radicado de correspondencia - de febrero de 2024.  |
|  |                                      | Solicitudes ilegales en colegio distrital relacionadas con circulares donde solicitan a los padres adquirir más útiles escolares ropa de colores y mercado., entre otros  |
|  |                                      | Radicado Orfeo Veeduría Distrital No. 20232200055672 Asunto observación evaluación definitiva proceso invitación publica  |
| GOBIERNO   | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO     | Reporta novedad de paciente con el fin de activar ruta de atención para el banco de ayudas técnicas   |
|  |                                      | Solicitud de información documentación.   |
|  |                                      | Radicado Orfeo Veeduría No 20242200027422 Asunto inconformidad con proceso de desembolso 63 organizaciones  |
|  |                                      | Radicado Orfeo Veeduría No 20242200031602 asunto ilegalidad en proceso de aprobación de hoja de vida de aspirante a Alcaldía Local  |
|  |                                      | Plataforma local de juventud manifiestan interés en participar en el observatorio local   |
|  |                                      | Requieren acompañamiento para generar acciones de acompañamiento, campañas y apertura de mesas de trabajo - garantías al buen uso de espacio y aprovechamiento del mismo por los habitantes del sector.   |
|  |                                      | Denuncia D.P anónimo por obra al interior de predio cuyos propietarios no exhibieron la respectiva licencia de construcción, afectación a la integridad urbanística, y es comportamiento contrario al Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. |
|  |                                      | Solicitud de convocatoria y gestión con el fin de realizar la instalación de mesa u observatorio de garantías laborales prestacionales y salariales y demás derechos conexos de trabajadores(as) campesinos(as) de localidad                                |
| Queja y consulta uso del suelo y proyectos habilitación vial |                                      |   |

**GOBIERNO**SECRETARÍA  
DISTRITAL DE  
GOBIERNO

Radicado Orfeo Veeduría No 20242200014242 Solicitud respuesta a compromisos adquiridos con la comunidad

Radicado Orfeo Veeduría No 20242200019062 Asunto derecho de petición

Solicitan a Alcaldía Local considerar posibilidad de incluir propuesta de mobiliario urbano dentro del proyecto y que busca en embellecer el barrio

Manifiesta situación con señora que no saca la mascota, la mantiene encerrada todo el día

Directora de Corporación cultural -solicita reunión Festival internacional de música sacra

Solicitud respuesta tramite del 2022 y del 2023 del IDIGER (talud de gran altura) polígonos de monitoreo (cerros orientales)

Radicado Orfeo Veeduría No 20242200026772 Inconformidad por bloqueo de correos enviados a un correo de gobierno

Radicado Orfeo Veeduría No 20242200027812 Solicitud de seguimiento a radicados de la Secretaría de Gobierno

Solicitud sobre horario de Alcaldía local que no se cumple para ventanilla radicación de documentos, solicita expedirle la resolución de cambio de horario de ventanilla de radicación y si no existe, tomar medidas para la eficaz atención y cumplimiento de horarios establecidos

Solicitud impulso procesal expedientes polígonos de monitoreo construcción en cerros orientales

Residente de barrio manifiesta situaciones de crecimiento poblacional, deterioro vial, incremento de locales comerciales, invasión del espacio público e inseguridad, agresiones, solicita en nombre de residentes la reparación/reconstrucción de andenes y malla vial

Solicitud de resolución 004 del 10 septiembre de 1992

Remisión traslado solicitud certificado histórico

Ciudadana manifiesta inconformidad en el servicio de registro de ejemplares caninos de manejo especial - carnet de manejo especial, la Alcaldía local no brinda suficiente información y colaboración, manifiesta inconvenientes con vecinos por tenencia de estos ejemplares caninos

Se manifiesta sobre Inspecciones de Policía que no tienen acceso virtual para que ciudadanos tengan un acceso para consultar los tramites radicados ante esas autoridades.



|  |   |   |
|--|---|---|
| GOBIERNO   | SECRETARÍA<br>DISTRITAL DE<br>GOBIERNO              | Mantenimiento de zonas verdes en el espacio publico   |
|  |   | D.P Solución a la mala calidad y deficiencias de obra adelantada dentro de contrato intervención a la malla local vial en Localidad   |
|  |   | Trampa mortal hueco sigue creciendo, piden acción inmediata   |
|  |   | Hueco que está hace más de un año   |
|  |   | Solicita mantenimiento vial - hueco adjunta imágenes y ubicación  |
|  |   | Hundimiento, está cediendo el asfalto   |
|  |   | Parque con acumulación de basura y excremento, ha vivido un indigente, es muy incómodo transitar y es obligatorio el paso para todos los vecinos  |
|  |   | Radicado Orfeo Veeduría No 20242200022722 Queja ciudadano   |
|  |   | Queja contra empleada de Alcaldía local quien es grosera con la mayoría de las personas que trabajan, trato despectivo  |
|  |   | Botadero de basura  |
|  |   | Solicitud certificada de residencia   |
|  |   | Certificado de residencia   |
|  |   | Presidente (a) JAC solicita intervención de la Alcaldía Mayor respecto de sentencia de la referencia  |
| Pone en conocimiento la conducta inapropiada de agente de Policía Nacional, ubicado en localidad, quien pide dinero a los motociclistas que transitamos por corredor de reserva. |   |   |
| INTEGRACIÓN<br>SOCIAL  | SECRETARÍA<br>DISTRITAL DE<br>INTEGRACIÓN<br>SOCIAL | Felicitación a funcionaria  |
| SALUD  | SECRETARÍA<br>DISTRITAL DE<br>SALUD                 | Manifiesta situación presentada con trámite de resolución y Rethus en enfermería, que le fue expedida y luego anulada y no sabe por qué, pide la envíen lo antes posible, ya que le está afectando laboralmente                     |
|  |   | Solicita respuesta a su solicitud para obtener el registro y autorización de títulos en el área de la salud para su título como técnico por competencias en auxiliar de enfermería. a la fecha ya se cumplió el tiempo establecido. |

|   |                                      |  |
|---|--------------------------------------|--|
|   | SUBRED SUR                           | Formas de participación de localidad solicita información sobre prestación de servicios medicamentos humanización, asignación de citas equipos territoriales, entre otros  |
|   |                                      | Observatorio ciudadano de localidad solicita información sobre cómo se realiza atención habitante de calle, manifiesta que rotación de profesionales contratistas genera demoras en atención, asignación de citas es demorado, entre otros                       |
| <b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b> | U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ | Manifiesta que ha indagado en diferentes entidades sobre papel de defensores ciudadanos, no ha sido gratas las respuestas encontradas, evidenciando que ni los mismos funcionarios dan razón precisa de la persona encargada de este rol importante, entre otros |

Tabla No. 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2024

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 marzo/2024<sup>4</sup>:

| SECTOR                                     | ENTIDAD   | MARZO 2024                                   |   |   |  |  |
|--|---|--|---|---|--|--|
|  |   | CIFRAS                                       |   | DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS                  |  | Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010 |
|  |   | 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                                 | 5.923  | 5.923   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|  | Departamento Administrativo. del Servicio Civil                                   | 32   | 32  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| GOBIERNO                                   | Secretaría Distrital de Gobierno  | 1.075  | 1.075   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|  | Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público - DADEP                                 | 264  | 264   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|  | Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC                  | 85   | 85  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| HACIENDA                                   | Secretaría Distrital de Hacienda  | 1.671  | 3.903   | N.A.  | 2.232  | 42,81%                                   |
|  | U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD  | 250  | 250   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|  | Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP                  | 90   | 90  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|  | Lotería de Bogotá   | 27   | 27  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| PLANEACIÓN                                 | Secretaría Distrital de Planeación  | 199  | 199   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO | Secretaría Distrital de Desarrollo Económico                                      | 252  | 252   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|  | Instituto para la Economía Social - IPES  | 513  | 513   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|  | Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región                     | 0  |   | N.A   |  | N.A.                                     |
|  | Instituto distrital de turismo - IDT  | 7  | 7   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| EDUCACIÓN                                  | Secretaría de Educación del Distrito  | 836  | 836   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|  | Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología - Atenea | 2.128  | 2.128   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |

<sup>4</sup> Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 19 de abril de 2024.

| SECTOR                       | ENTIDAD  | MARZO 2024                                   |   |   |  |  |
|------------------------------|--|--|---|---|--|--|
|                              |  | CIFRAS                                       |   | DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS                  |  | Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010 |
|                              |  | Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones | Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS | Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe Mensual de PQRS | Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales) |  |
|                              | Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP  | 13   | 13  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                              | Universidad Distrital  | 78   | 78  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| SALUD                        | Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS | 2  | 2   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                              | Secretaría Distrital de Salud  | 2.989  | 2.989   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                              | Sub Red Sur  | 475  | 475   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                              | Sub Red Sur Occidente  | 576  | 576   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                              | Sub Red Centro Oriente   | 321  | 321   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                              | Sub Red Norte  | 493  | 493   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                              | Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT                           | 1  | 1   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                              | Capital Salud  | 100  | 4.450   | N.A.  | 4.350  | 2,25%                                    |
| INTEGRACIÓN SOCIAL           | Secretaría Distrital de Integración Social                                   | 3.029  | 3.029   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                              | Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON   | 36   | 36  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte                        | 150  | 150   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                              | Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD                           | 828  | 828   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                              | Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB   | 21   | 42  | N.A.  | 21   | 50,00%                                   |
|                              | Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC                            | 76   | 76  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                              | Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA                                    | 49   | 49  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                              | Instituto Distrital de las Artes - IDARTES                                   | 242  | 242   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                              | Canal Capital  | 42   | 42  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| AMBIENTE                     | Secretaría Distrital de Ambiente   | 1.657  | 1.657   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                              | Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER        | 157  | 157   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |

| SECTOR                            | ENTIDAD   | MARZO 2024                                   |   |   |  |  |
|-----------------------------------|---|--|---|---|--|--|
|                                   |   | CIFRAS                                       |   | DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS                  |  | Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010 |
|                                   |   | Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones | Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS | Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe Mensual de PQRS | Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales) |  |
|                                   | Jardín Botánico "José Celestino Mutis"                                      | 124  | 124   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                   | Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA               | 812  | 812   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| MOVILIDAD                         | Secretaría Distrital de Movilidad   | 17.453                                       | 20.269  | N.A.  | 2.816  | <b>86,11%</b>                            |
|                                   | Instituto de Desarrollo Urbano - IDU  | 739  | 739   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                   | Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV | 216  | 216   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                   | Transmilenio S.A.   | 1.590  | 59.817  | N.A.  | 58.227   | <b>2,66%</b>                             |
|                                   | Terminal de Transporte S.A.   | 253  | 253   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                   | Gruas y Patios  | 50   | <b>NO REPORTA</b>                                   |   | <b>N.A.</b>  |  |
|                                   | Metro de Bogotá S.A.  | 178  | 178   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| HÁBITAT                           | Secretaría Distrital del Hábitat  | 1.247  | 1.262   | N.A.  | 15   | <b>98,81%</b>                            |
|                                   | Caja de Vivienda Popular - CVP  | 396  | 396   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                   | U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP  | 225  | 225   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                   | Empresa de Renovación Urbana - ERU  | 24   | 24  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                   | Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAAB                | 153  | 74.139  | N.A.  | 73.986   | <b>0,21%</b>                             |
|                                   | Enel - Codensa  | 44   | <b>NO REPORTA</b>                                   |   | <b>N.A.</b>  |  |
|                                   | Vanti   | 26   | <b>NO REPORTA.</b>                                  |   | <b>N.A.</b>  |  |
|                                   | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP                    | 39   | <b>NO REPORTA</b>                                   |   | <b>N.A.</b>  |  |
| MUJER                             | Secretaría Distrital de la Mujer  | 193  | 193   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia                   | 627  | 634   | N.A.  | 7  | <b>98,90%</b>                            |
|                                   | U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá                                 | 720  | 720   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| GESTIÓN JURÍDICA                  | Secretaría Jurídica Distrital   | 69   | 69  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| ENTES DE CONTROL                  | Concejo de Bogotá   | 131  | 131   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                   | Veeduría Distrital  | 251  | 251   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |

| SECTOR       | ENTIDAD              | MARZO 2024                                   |   |   |  | 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) |  |
|              | Personería de Bogotá | 78   | <b>NO REPORTA</b>                                   |   | <b>N.A.</b>  |  |
| <b>TOTAL</b> |                      | <b>50.325</b>                                | <b>191.742</b>                                      | <b>0</b>  | <b>141.654</b>   | <b>26,25%</b>                            |

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/04/2024  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 14/05/2024

De acuerdo con la información consolidada en la Tabla No 19, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, estas muestran que en el Sistema se registraron en total 50.325 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 191.742 peticiones lo cual muestra una diferencia de 141.654 peticiones<sup>5</sup>, llegando a un cumplimiento del 26,25%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha sólo el 26,25% de estas.

La Tabla No 19 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Capital Salud (2,25%), Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAAB (0,21%), Transmilenio (2,66%), Secretaría Distrital de Hacienda (42,81%), Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB (50%).

Por otra parte, la Tabla No 19 muestra que cinco (5) entidades no presentaron el informe para el periodo en revisión (marzo 2024): Grúas y Patios, Enel -CODENSA, VANTI, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB – ESP, Personería de Bogotá; hay que mencionar que estas seis (6) entidades tampoco presentaron el informe de cumplimiento del Decreto 371/2010 en el mes anterior (febrero 2024).

### 13. RECOMENDACIONES

<sup>5</sup> Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el “Informe mensual de PQR” frente al reporte generado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha se excluyen las cifras de las entidades que no presentaron el informe, así como las peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQR.

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

- A las entidades que gestionan y reciben por competencia, las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Familia, Educación, Ambiente, Impuestos tasas y contribuciones, Urbanismo – vivienda, Gobierno Local, Servicios públicos, Seguridad y convivencia) se les invita a realizar una identificación de las causas principales que originan estos requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A las treinta (34) entidades y el Ente de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de abril:
- Agencia Distrital Para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología-ATENEA
  - CVP - Caja de la Vivienda Popular
  - Concejo de Bogotá
  - Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones – FONCEP
  - Grúas y patios
  - Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
  - Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER
  - Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal-IDPAC
  - Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal – IDPYBA
  - Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON
  - Instituto Distrital Para la Recreación y Deporte - IDRD

- Instituto para la economía social – IPES
- Jardín Botánico – JBB
- La Terminal de Transporte
- Lotería de Bogotá
- Secretaría de Educación Del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría General
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital Movilidad
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Transmilenio
- Universidad Distrital
- Secretaría Distrital de Salud
- Subred Centro Oriente
- Subred Suroccidente
- U.A.E. Catastro Distrital
- U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP

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

- A las entidades que presentan peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) se les invita a dar respuesta de fondo atendiendo los términos legales establecidos y se les recuerda la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del Art. 39 de la Ley 1952 de 2019<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Art. 39 Ley 1952 de 2019, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”



- 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 veinticuatro (24) 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:

- CODENSA
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto para la Economía Social –IPES
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Instituto Distrital de Turismo –IDT
- Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal – IDPYBA
- Personería de Bogotá
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Seguridad
- U.A.E. de Servicios Públicos- UAESP
- Universidad Distrital

Se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema, dando cumplimiento al Plan de Acción de

la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema).

- Con respecto a la clasificación equivocada de peticiones con el subtema “Veedurías ciudadanas” por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio [ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co](mailto:ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co), con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de estas.
- Se recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de realizar de manera oportuna el Reporte de seguimiento en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010.

En ese sentido, se hace un llamado a 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 ocho (8) 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 Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Transmilenio S.A.

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

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

- Instituto Distrital de las Artes –IDARTES
- Instituto Distrital de patrimonio Cultural-IDPC
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Planeación
- Subred Centro Oriente
- Subred Sur
- Subred Sur Occidente
- Transmilenio

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: Claudia Ruiz Marín - Directora Distrital de Calidad del Servicio (E)