



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES  
ENTIDADES DISTRITALES MAYO 2024

Página 1 de 50

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. JUNIO 2024**

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C. ....	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C. ....	5
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C. ....	6
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR .....	11
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES .....	12
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS FRECUENTES .....	13
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN .....	19
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA .....	25
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES .....	26
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....	30
5.	CANALES DE INTERACCIÓN .....	31
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO .....	32
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	33
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO .....	34
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	34
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO .....	36
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. ....	37
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 .....	42
13.	RECOMENDACIONES .....	47

## **INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES MAYO – 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 mayo de 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.

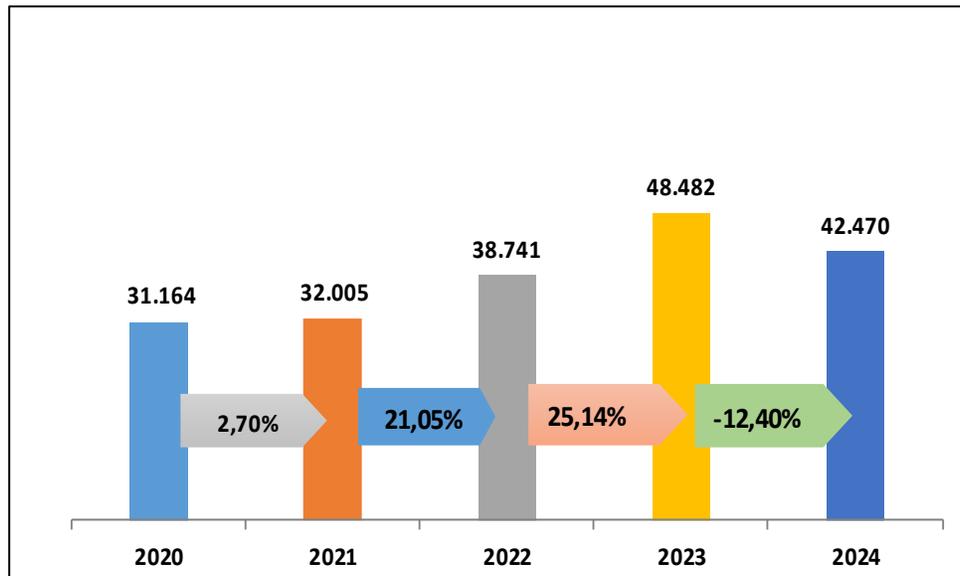
## 2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

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	42.470	-6.012	-12,40%	-1.526	-3,47%
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>232.519</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 01/06/2024

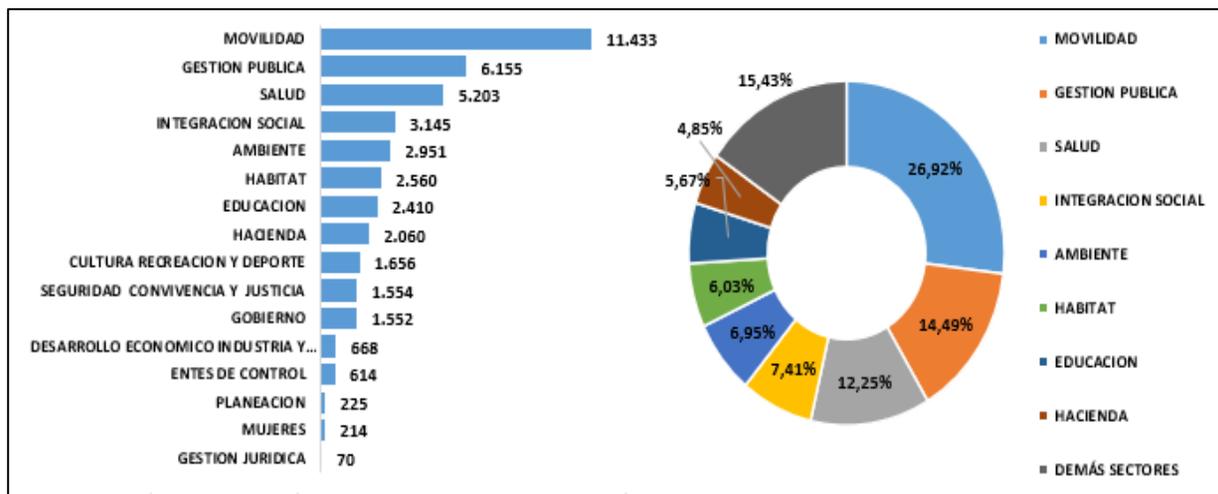
En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se presentan las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, año 2020 a 2024 (corte 31 de mayo), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; estas muestran que en el mes de mayo se registraron 42.470 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose una disminución de 1.526 peticiones (-3,47%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (abril), y una disminución de 6.012 peticiones (-12,40%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (mayo de 2023).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2024

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



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - mayo 2024

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2024

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 mayo son: Movilidad con 11.433 peticiones que representan el 26,92% del total registrado, Salud con 5.203 peticiones (12,25%), Integración Social con 3.145 peticiones (7,41%), Ambiente con 2.951 peticiones (6,95%) y Hábitat con 2.560 peticiones (6,03%); las cuales acumulan 25.292 peticiones y representan el 59,56% del total de las peticiones registradas en el mes de mayo. 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 (abril), el Sector Movilidad continúa siendo el sector con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha, observándose un aumento en el porcentaje que representa este Sector, que pasó de representar el 21,90% en abril al 26,92% en mayo.

Por otra parte, se observa que cuatro (4) de estos sectores (Movilidad, Salud, Integración Social, Ambiente, Hábitat) también se clasificaron en el mes anterior (abril) en el TOP de los cinco sectores con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha.

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

Seguidamente, en la Tabla No 2 se presenta el número de peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de mayo 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	7.746	67,75%	18,24%
	TRANSMILENIO	1.725	15,09%	4,06%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	821	7,18%	1,93%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	443	3,87%	1,04%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	419	3,66%	0,99%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	217	1,90%	0,51%
	GRÚAS Y PATIOS	62	0,54%	0,15%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>11.433</b>	<b>100,00%</b>	<b>26,92%</b>
<b>GESTIÓN PÚBLICA</b>	SECRETARÍA GENERAL	6.130	99,59%	14,43%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	25	0,41%	0,06%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>6.155</b>	<b>100,00%</b>	<b>14,49%</b>
<b>SALUD</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2.951	56,72%	6,95%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	739	14,20%	1,74%
	SUBRED SUR	617	11,86%	1,45%
	SUBRED NORTE	478	9,19%	1,13%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	305	5,86%	0,72%
	CAPITAL SALUD EPS	112	2,15%	0,26%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	1	0,02%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>5.203</b>	<b>100,00%</b>	<b>12,25%</b>
<b>INTEGRACIÓN</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.108	98,82%	7,32%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	37	1,18%	0,09%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>3.145</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,41%</b>
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.957	66,32%	4,61%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	836	28,33%	1,97%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	126	4,27%	0,30%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	32	1,08%	0,08%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.951</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,95%</b>
<b>HÁBITAT</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.301	50,82%	3,06%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	529	20,66%	1,25%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- U.A.E.S.P	408	15,94%	0,96%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	194	7,58%	0,46%
	CODENSA	64	2,50%	0,15%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB	30	1,17%	0,07%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	29	1,13%	0,07%
	VANTI	5	0,20%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>2.560</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,03%</b>
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA-ATENEA	1.615	67,01%	3,80%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	687	28,51%	1,62%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	87	3,61%	0,20%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	21	0,87%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>2.410</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,67%</b>
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.611	78,20%	3,79%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	310	15,05%	0,73%
	FONCEP -FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	104	5,05%	0,24%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	35	1,70%	0,08%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>2.060</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,85%</b>
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDR D	1.034	62,44%	2,43%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	236	14,25%	0,56%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	158	9,54%	0,37%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	104	6,28%	0,24%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	57	3,44%	0,13%
	CANAL CAPITAL	49	2,96%	0,12%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	18	1,09%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>1.656</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,90%</b>
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	862	55,47%	2,03%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	692	44,53%	1,63%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>1.554</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,66%</b>
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.199	77,26%	2,82%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	295	19,01%	0,69%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	58	3,74%	0,14%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>1.552</b>	<b>100%</b>	<b>3,65%</b>
<b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	412	61,68%	0,97%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	245	36,68%	0,58%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	11	1,65%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>668</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,57%</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>	VEEDURÍA DISTRITAL	275	44,79%	0,65%
	CONCEJO DE BOGOTA	244	39,74%	0,57%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	95	15,47%	0,22%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>614</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,45%</b>
<b>PLANEACIÓN</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	225	100,00%	0,53%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACIÓN</b>		<b>225</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,53%</b>
<b>MUJERES</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	214	100,00%	0,50%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>214</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,50%</b>
<b>GESTIÓN JURÍDICA</b>	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	70	100,00%	0,16%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>		<b>70</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,16%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>42.470</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 01/06/2024

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 7.746 peticiones, que representan el 67,75% del total de peticiones registradas en su Sector y el 18,24% del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.108 peticiones que representan el 98,82% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,32% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Salud con 2.951 peticiones, que representan el 56,72% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,95% del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.957 peticiones, que representan el 66,32% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,61% del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha.
- Agencia Distrital para la Educación superior, la ciencia y la tecnología-ATENEA con 1.615 peticiones que representan el 67,01% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,80% del total registrado en Bogotá te escucha.

Frente al mes anterior (abril), se observa que la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha, observándose un aumento importante en el porcentaje que representa, que pasó del 13,70% en abril al 18,24% en mayo. 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 Ambiente) también se

<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.

clasificaron en abril en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha, teniendo en cuenta que en mayo ingresó al TOP la Agencia Distrital para la Educación superior, la ciencia y la tecnología-ATENEA desplazando Secretaría Distrital de Hacienda 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 mayo con las registradas en el mes anterior (abril):

SECTOR	ABRIL	MAYO	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	9.635	11.433	18,66%
SALUD	5.558	5.203	-6,39%
INTEGRACION SOCIAL	3.637	3.145	-13,53%
HACIENDA	2.512	2.060	-17,99%
EDUCACION	2.819	2.410	-14,51%
HABITAT	2.755	2.560	-7,08%
AMBIENTE	3.240	2.951	-8,92%
GOBIERNO	1.896	1.552	-18,14%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.640	1.554	-5,24%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.349	1.656	22,76%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	752	668	-11,17%
GESTION PUBLICA	7.042	6.155	-12,60%
ENTES DE CONTROL	640	614	-4,06%
PLANEACION	203	225	10,84%
MUJERES	226	214	-5,31%
GESTION JURIDICA	92	70	-23,91%
<b>TOTAL</b>	<b>43.996</b>	<b>42.470</b>	<b>-3,47%</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 01/06/2024

Las cifras presentadas en la Tabla No 3 muestran una variación de -3,47% (1.526 peticiones) frente al registro de peticiones del mes anterior (abril), observándose que doce (12) sectores y los Entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Gestión Jurídica el que presenta mayor disminución (-23,91%). Por otra parte, se observa que tres (3) sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, destacándose que Movilidad es el Sector que presenta el mayor aumento en el registro de peticiones (18,66%) frente al mes anterior.

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

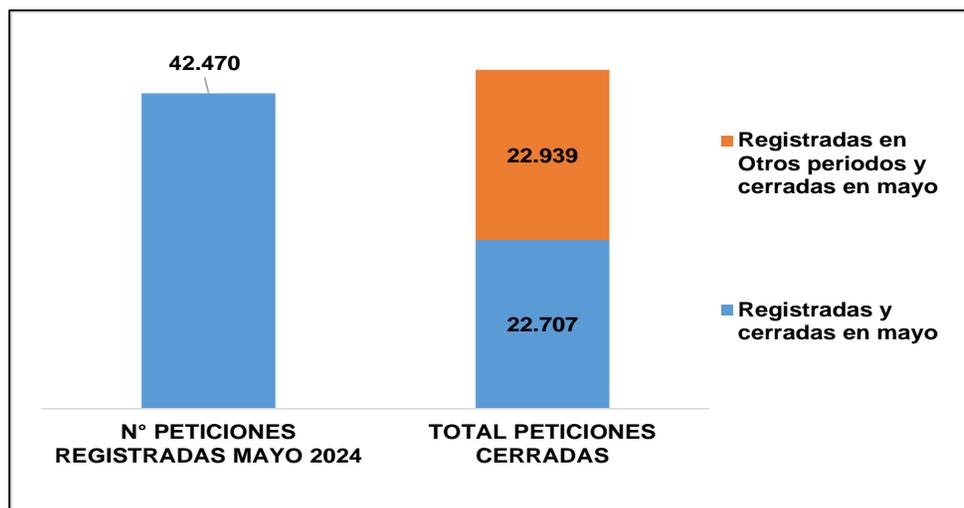
A continuación, en la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de mayo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 45.646 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 12.928 que representan el 28,32% del total de cierres efectuados en este mes en Bogotá te escucha; en segunda posición se encuentra el Sector Salud con 6.331 cierres que representan el 13,87% del total de cierres efectuados en Bogotá te escucha en mayo.

SECTOR	Nº PETICIONES REGISTRADAS MAYO 2024	%	Nº PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS MAYO 2024	Nº PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	11.433	26,92%	6.284	6.644	12.928	28,32%
SALUD	5.203	12,25%	2.758	3.573	6.331	13,87%
INTEGRACION SOCIAL	3.145	7,41%	2.176	1.802	3.978	8,71%
HACIENDA	2.060	4,85%	1.449	2.219	3.668	8,04%
EDUCACION	2.410	5,67%	1.869	1.429	3.298	7,23%
HABITAT	2.560	6,03%	1.341	1.911	3.252	7,12%
AMBIENTE	2.951	6,95%	1.435	1.721	3.156	6,91%
GOBIERNO	1.552	3,65%	1.952	1.024	2.976	6,52%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.554	3,66%	1.002	732	1.734	3,80%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.656	3,90%	922	572	1.494	3,27%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	668	1,57%	425	425	850	1,86%
GESTION PUBLICA	6.155	14,49%	203	393	596	1,31%
ENTES DE CONTROL	614	1,45%	488	72	560	1,23%
PLANEACION	225	0,53%	266	286	552	1,21%
MUJERES	214	0,50%	104	112	216	0,47%
GESTION JURIDICA	70	0,16%	33	24	57	0,12%
<b>TOTAL</b>	<b>42.470</b>	<b>100%</b>	<b>22.707</b>	<b>22.939</b>	<b>45.646</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 01/06/2024

Seguidamente, en la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de mayo, observándose que, de las 42.470 peticiones que ingresaron en el mes de mayo, se dio cierre a 22.707 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 19.763 peticiones, que representan el 46,53% del total registrado en el mes de mayo 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 01/06/2024

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 mayo:

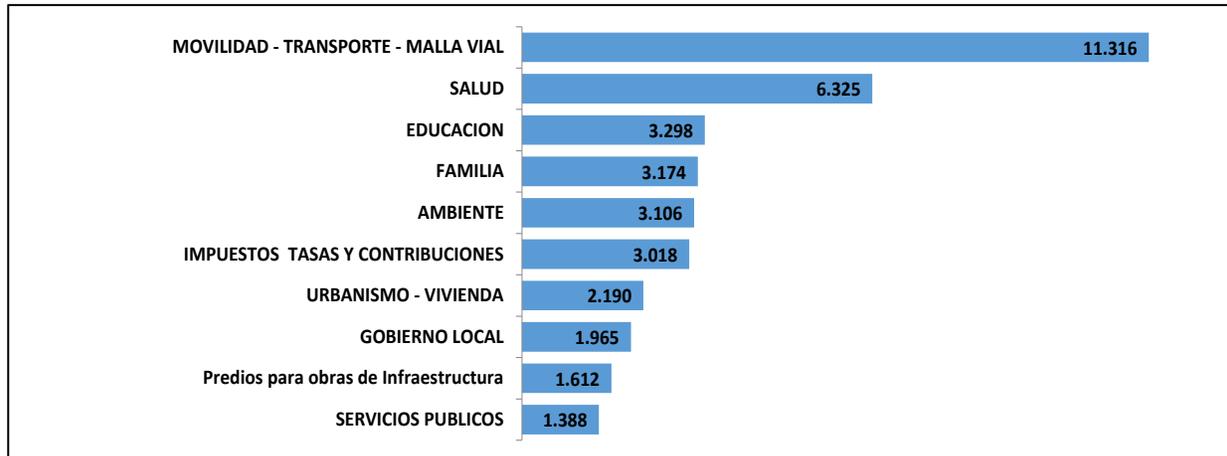
ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	7.276	568
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	79	28
<b>TOTAL</b>	<b>7.355</b>	<b>596</b>

Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2024

La Tabla No 5 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 7.355, adelantados en un alto porcentaje (98,92%) por la Secretaría General. Sobre la gestión de respuesta, se emitieron 596, de las cuales, la Secretaría General emitió el 95,30% y el 4,69% 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 01/06/2024

Tomando como base las 45.646 respuestas emitidas en el mes de mayo 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 37.392 peticiones (81,92% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo en Bogotá te escucha). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia con 11.316 peticiones que representan el 24,79% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo en Bogotá te escucha; en segunda posición se ubica el tema "Salud" con 6.325 peticiones que representan el 13,86% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo en el Distrito Capital en Bogotá te escucha.

Frente al mes anterior (abril) 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 abril en esta misma posición. Por otra parte, hay que mencionar que nueve (9) de estos temas, también se clasificaron en el mes anterior (abril) en el TOP 10 de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que ingresó el tema "Predios para obras de infraestructura" A continuación, en la Tabla No 6 se detallan los 10 temas más frecuentes en Bogotá te escucha en el mes de mayo, discriminados por tipología:

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	93	6	1.058	8.592	11	562	640	226	67	61	11.316	30,26%
SALUD	25	24	164	2.851	397	355	2.284	51	132	42	6.325	16,92%
EDUCACION	65		126	2.097	55	590	295	51	17	2	3.298	8,82%
FAMILIA	88	11	187	2.541	62	136	108	13	11	17	3.174	8,49%
AMBIENTE	15	3	312	2.222	3	20	74	450	1	6	3.106	8,31%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	241		181	1.386	9	207	641	186	161	6	3.018	8,07%
URBANISMO - VIVIENDA	79	3	117	1.676	10	71	96	64	69	5	2.190	5,86%
GOBIERNO LOCAL	37	51	884	614		279	73	12	13	2	1.965	5,26%
PREDIOS PARA OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	1		48	361	2	412	398	362	14	14	1.612	4,31%
SERVICIOS PUBLICOS	39	14	435	491	6	257	114	16	1	15	1.388	3,71%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>683</b>	<b>112</b>	<b>3.512</b>	<b>22.831</b>	<b>555</b>	<b>2.889</b>	<b>4.723</b>	<b>1.431</b>	<b>486</b>	<b>170</b>	<b>37.392</b>	<b>100,00%</b>

Tabla No 6. Temas más frecuentes por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2024

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 22.831 peticiones que representan el 61,06% de respuestas en de los diez temas más registrados; en segunda posición se ubica el “Reclamo” con 4.723 peticiones que representan el 12,63% de respuestas en los diez temas más frecuentes. Frente al mes anterior (abril) se observa que la tipología “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la de mayor registro en los diez temas más frecuentes en Bogotá te escucha. Por otra parte, se observa que el “Reclamo” continúa siendo la segunda tipología de mayor registro en los diez temas más frecuentes en Bogotá te escucha.

En cuanto al tema más frecuente en Bogotá te escucha (Movilidad, transporte y malla vial), la Tabla No 6 muestra que la tipología con mayor registro en este tema es el “Derecho de Petición de Interés

Particular”, con 8.592 peticiones que representan el 75,93% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo 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 mayo (Movilidad, Salud, Integración Social, Hacienda y Educación):

### Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	2.661	20,58%
ATENCION AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	1.493	11,55%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	1.052	8,14%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	924	7,15%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	700	5,41%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	6.098	47,17%
<b>TOTAL</b>	<b>12.928</b>	<b>100%</b>

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te eescucha generado el 01/06/2024

El subtema más frecuente en este Sector, es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 20,58% 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 11,55% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (abril), 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 abril como el más reiterado en el Sector Movilidad, observándose una leve disminución en el porcentaje que representa, que pasó del 23,82% en abril al 20,58% del total de respuestas emitidas en el Sector en mayo. Por otra parte, el subtema “Atención al personal en puntos de contacto” continúa siendo el segundo subtema más frecuente en el Sector Movilidad.

### Sector Salud

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 15,89% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; frente al mes anterior (abril) no se observa variación en el subtema más reiterado, dado que este mismo subtema “Ambulatorio medicina especializada” también se posicionó en abril como el más frecuente en el Sector.

Por otra parte, se presenta variación en el segundo subtema, teniendo en cuenta que “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” pasó de la tercera posición en abril, a ubicarse en mayo como el segundo más reiterado, representando el 6,18% del total de respuestas emitidas en el Sector en este mes, desplazando a la tercera posición al subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud”.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.006	15,89%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	391	6,18%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	348	5,50%
REGISTRO Y AUTORIZACION DE TITULOS EN EL AREA DE LA SALUD	293	4,63%
CALIDAD DEL AGUA Y SANEAMIENTO BASICO - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL	269	4,25%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	4.024	63,56%
<b>TOTAL</b>	<b>6.331</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 01/06/2024

## Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	1.401	35,22%
ENLACE SOCIAL	463	11,64%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	290	7,29%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	284	7,14%
COMISARIAS DE FAMILIA	216	5,43%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.324	2,56%
<b>TOTAL</b>	<b>3.978</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 01/06/2024

En el Sector Integración Social, el subtema más frecuente es “Ingreso mínimo garantizado” que representa el 35,22% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector; frente al mes anterior (abril), no se presenta variación en el subtema más reiterado en el Sector, observándose una

disminución en el porcentaje que representa este subtema, que pasó del 42,54% en abril al 35,22% del total de respuestas emitidas en el Sector en mayo.

En la segunda posición se encuentra el subtema “Enlace Social” con el 11,64%, del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector; frente al mes anterior este subtema continúa posicionándose como el segundo más reiterado en Integración Social y se observa un aumento, pasando de representar el 8,69% en abril al 11,64% del total de respuestas emitidas en este Sector en mayo.

### Sector Hacienda

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ESTADO DE CUENTA DE IMPUESTOS	931	25,38%
CARTERA TRIBUTARIA	734	20,01%
LIQUIDACIÓN VIGENCIA Y AÑOS ANTERIORES IMPUESTOS DISTRITALES	378	10,31%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	334	9,11%
DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES IMPUESTOS DISTRITALES	234	6,38%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.057	28,82%
<b>TOTAL</b>	<b>3.668</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10. Subtemas más frecuentes Sector Hacienda

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2024

En este Sector, el subtema más reiterado es “Estado de cuentas de impuestos” que representa el 25,38% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica “Cartera tributaria” con el 20,01% del total de respuestas emitidas en el Sector.

### Sector Educación

En el Sector Educación, el subtema más reiterado es “Falta de información o información general” que representa el 31,96% del total de respuestas emitidas en mes; en segunda posición se ubica el subtema “Dispersión” con el 14,22% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (abril) 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. Por otra parte, se presenta variación en el segundo subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, “Dispersión” pasó de la tercera posición en abril, a ubicarse en mayo como el segundo más frecuente en el Sector Educación, desplazando a “Tipo y número de documento” que pasó a ubicarse en la tercera posición.

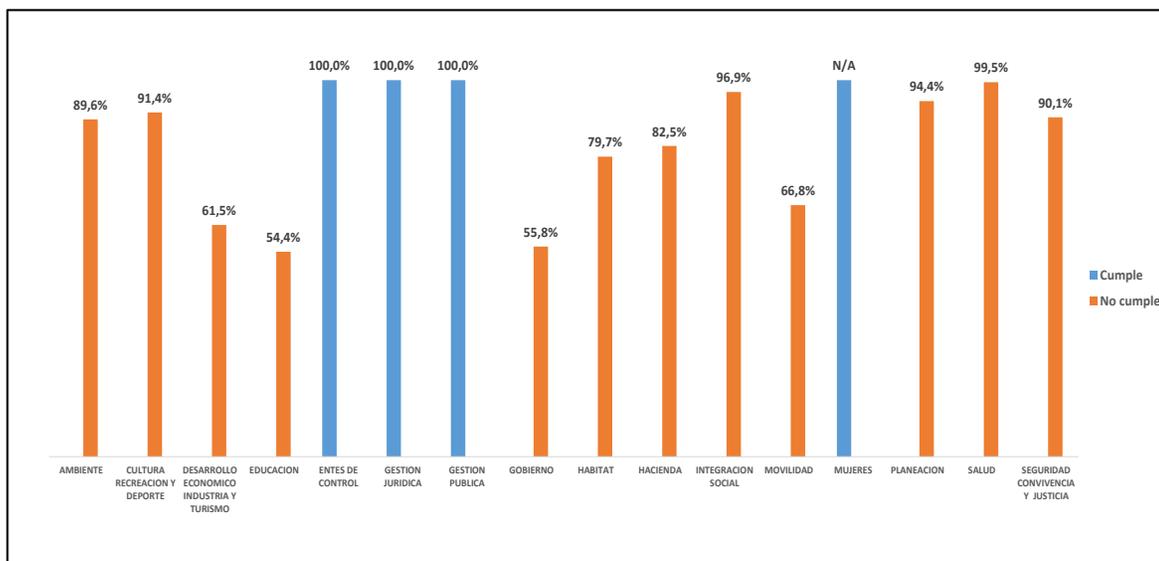
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
FALTA DE INFORMACION O INFORMACIÓN GENERAL	1.054	31,96%
DISPERSIÓN	469	14,22%
TIPO Y NUMERO DOCUMENTO	312	9,46%
INFORMACIÓN GENERAL JU	121	3,67%
INFORMACIÓN GENERAL PASANTIAS	89	2,70%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.253	37,99%
<b>TOTAL</b>	<b>3.298</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Educación

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2024

### 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.

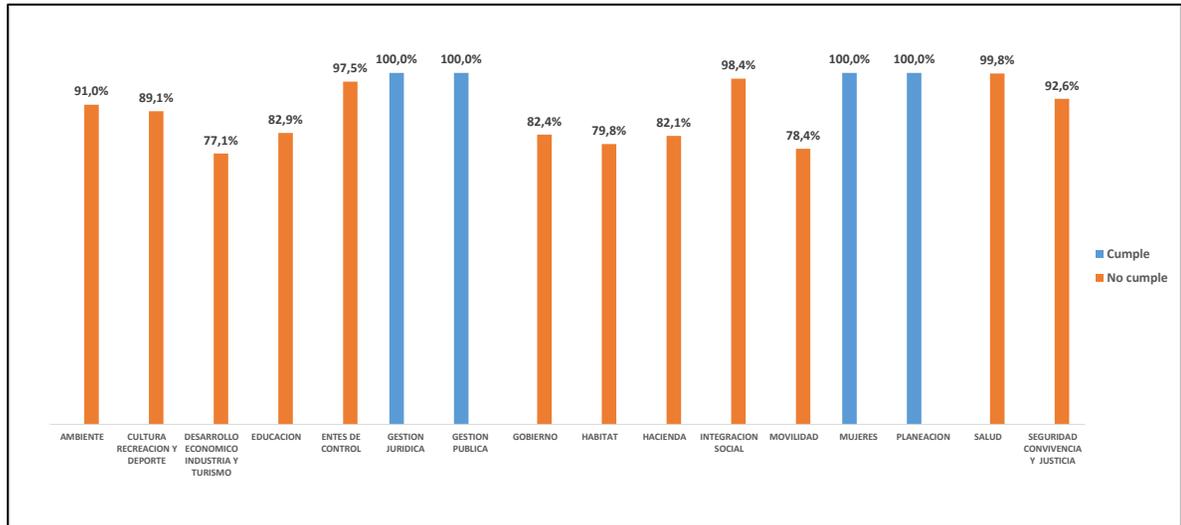


Gráfica No 5. Atención de peticiones en términos de Ley las tipologías Solicitud de Copia, Solicitud de Información

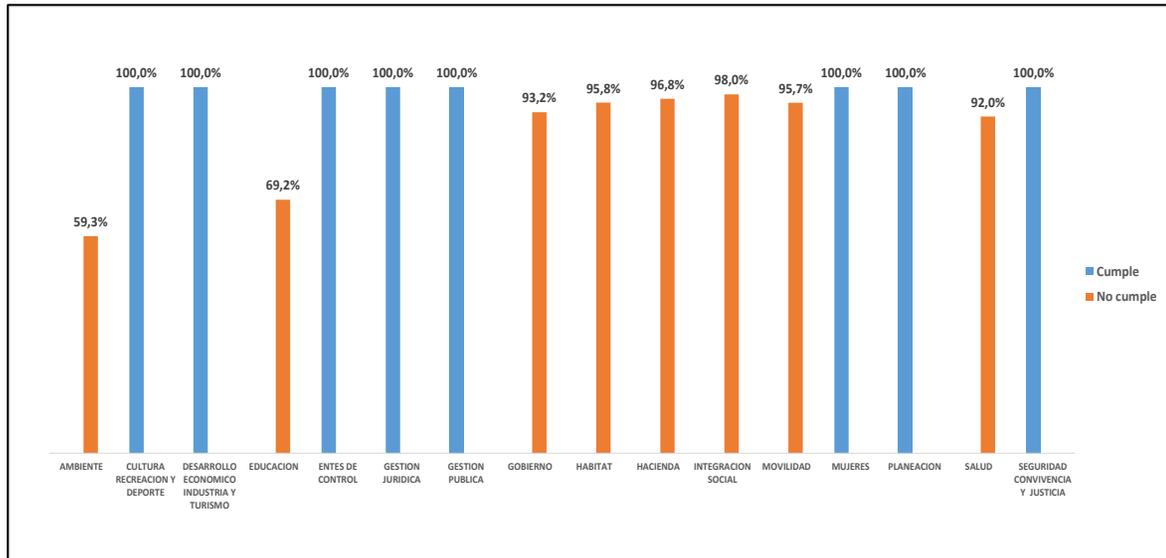
Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/06/2024

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; la cual muestra que, durante el mes de mayo, tres (3) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica, Gestión Pública, Mujeres) y los Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías.



Gráfica No 6. Atención de peticiones en términos de Ley tipologías Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones  
Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/06/2024



Gráfica No 7. Atención de peticiones en términos de Ley tipología Consulta  
Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/06/2024

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 mayo, cuatro (4) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica, Gestión Pública, Mujeres, Planeación) dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías.

Y en la Gráfica No 7 se muestra la atención de peticiones en términos de ley por sectores del Distrito Capital, para la tipología “Consulta”, detallando el tiempo promedio de respuestas emitidas en Bogotá te escucha dentro de los términos de ley, la cual muestra que, durante el mes de mayo, siete (7) sectores del Distrito Capital (Cultura, Desarrollo Económico, Gestión Jurídica, Gestión Pública, Mujeres, Planeación, Seguridad y convivencia) 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	25,0%	81,4%	0,0%	67,9%
IDPYBA- INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	81,8%	86,4%	85,6%	86,3%
<b>SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>				
CANAL CAPITAL	N/A	97,5%	N/A	97,5%
FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	N/A	100,0%	N/A	100,0%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IDPC - INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IDRD - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	100,0%	<b>80,8%</b>	<b>60,0%</b>	<b>80,3%</b>
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	100,0%	N/A	100,0%
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IPES- INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL	100,0%	<b>68,1%</b>	<b>0,0%</b>	<b>67,9%</b>
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	<b>98,3%</b>	<b>71,4%</b>	<b>97,6%</b>
<b>SECTOR EDUCACIÓN</b>				
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO- IDEP	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	<b>74,1%</b>	<b>74,9%</b>	<b>58,9%</b>	<b>74,2%</b>
UNIVERSIDAD DISTRITAL	<b>28,6%</b>	<b>31,7%</b>	<b>0,0%</b>	<b>30,9%</b>
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	N/A	<b>99,8%</b>	100,0%	<b>99,8%</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	<b>93,7%</b>	100,0%	<b>94,0%</b>
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	100,0%	<b>98,9%</b>	100,0%	<b>99,0%</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
<b>SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>				
SECRETARÍA GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
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%	N/A	100,0%
IDPAC- INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	100,0%	78,5%	N/A	80,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	91,5%	82,3%	55,8%	82,1%
<b>SECTOR HÁBITAT</b>				
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	100,0%	66,4%	66,7%	67,4%
CODENSA	100,0%	83,5%	0,0%	83,7%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	100,0%	98,0%	100,0%	98,1%
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	90,0%	76,1%	78,3%	76,8%
U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	100,0%	74,7%	50,0%	75,0%
VANTI	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
<b>SECTOR HACIENDA</b>				
U.A.E CATASTRO DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
FONCEP- FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	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
SECRETARÍA DISTRIAL DE HACIENDA	96,3%	79,2%	77,5%	80,4%
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>				
IDIPRON - INSTITUTO DISTRIAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	0,0%	97,8%	100,0%	96,0%
SECRETARÍA DISTRIAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	99,0%	98,4%	96,4%	98,4%
<b>SECTOR MOVILIDAD</b>				
GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDU- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-	96,8%	87,9%	70,5%	86,5%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100,0%	100,0%	87,5%	99,3%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRIAL DE MOVILIDAD	95,6%	74,7%	69,3%	74,8%
TRANSMILENIO	93,3%	83,1%	58,7%	79,3%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR MUJERES</b>				
SECRETARÍA DISTRIAL DE LA MUJER	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR PLANEACIÓN</b>				
SECRETARÍA DISTRIAL DE PLANEACIÓN	100,0%	100,0%	94,4%	99,8%
<b>SECTOR SALUD</b>				
CAPITAL SALUD EPS	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
EGAT-ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDCBIS - INSTITUTO DISTRIAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	N/A	100,0%	N/A	100,0%
SECRETARÍA DISTRIAL DE SALUD	91,3%	99,7%	100,0%	99,6%
SUBRED CENTRO ORIENTE	N/A	99,6%	100,0%	99,6%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
SUBRED NORTE	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED SUR	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED SUR OCCIDENTE	100,0%	99,7%	90,0%	99,7%
<b>SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	100,0%	83,6%	53,3%	83,1%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>93,4%</b>	<b>86,8%</b>	<b>80,4%</b>	<b>86,6%</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 01/06/2024

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de mayo, treinta y una (31) entidades del Distrito Capital y un (1) Ente de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías. Y veintisiete (27) entidades y dos (2) Entes de Control presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones; a estos(as), 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

En la Tabla No 13 se presenta el seguimiento a las peticiones vencidas en Bogotá te escucha, la cual muestra que con corte al 31 de mayo se encuentran 7.394 peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta), siendo la Secretaría Distrital de Movilidad la entidad con mayor número de peticiones vencidas, con 2.430 (32,9% del total vencido en Bogotá te escucha). Frente al mes anterior, se presenta una disminución en el total de peticiones vencidas, teniendo en cuenta que abril se encontraron 12.113 peticiones vencidas, pasando a 7.394 peticiones vencidas a corte 31 de mayo; observándose que la Secretaría Distrital de Movilidad es la entidad con mayor disminución en sus peticiones vencidas, que pasó de 4.082 peticiones vencidas en abril, a 2.430 vencidas en mayo.

Por otra parte, se observa que siete (7) de las entidades relacionadas en la Tabla No 13, también se clasificaron en el mes anterior (corte 30 abril) en el TOP de las 10 entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta), teniendo en cuenta el ingreso de la Secretaría Distrital de Ambiente, Instituto para la Economía Social-IPES, y la U.A.E Servicios Públicos-

UAESP al TOP de las 10 entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas en Bogotá te escucha.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2.430	32,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	632	8,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	598	8,1%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	523	7,1%
TRANSMILENIO	518	7,0%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	422	5,7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT	337	4,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	296	4,0%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	285	3,9%
U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	253	3,4%
OTRAS ENTIDADES	1.100	14,9%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>7.394</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 01/06/2024

### 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 mayo 2024) muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	
44.969	1.632	1.520	112	1.515	117	1.518	114	1.423	199	1.375	257	269
		93,14%	6,86%	92,83%	7,10%	93,01%	6,99%	87,81%	12,19%	84,25%	15,75%	16%

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 01/06/2024

La población corresponde a 44.959 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 61 Entidades del Distrito Capital en el mes de mayo; de estas, se tomó una muestra de 1.632 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 1.520 respuestas evaluadas (93,14%) cumplen con el criterio de “Coherencia”, 1.515 respuestas evaluadas (92,83%) cumplen con el criterio de “Claridad”, 1.518 respuestas evaluadas (93,01%) cumplen con el criterio de “Calidez”, 1.423 respuestas evaluadas (87,81%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.375 (84,25%) de respuestas cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 16% (269 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 mayo 2024), de cada una de las entidades distritales:

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE -IDRD	33	26	79%	21%
2	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	3	2	67%	33%
3	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	34	19	56%	44%
4	TRANSMILENIO	34	19	56%	44%
5	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	32	17	53%	47%
6	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO- IDIGER	23	11	48%	52%
7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	34	16	47%	53%
8	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	34	14	41%	59%
9	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	35	14	40%	60%
10	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	34	13	38%	62%

<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	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
11	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	33	12	36%	64%
12	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	33	11	33%	67%
13	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	26	8	31%	69%
14	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	33	10	30%	70%
15	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	34	10	29%	71%
16	CODENSA	29	8	28%	72%
17	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	32	8	25%	75%
18	PERSONERÍA DE BOGOTA	30	7	23%	77%
19	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	33	6	18%	82%
20	UNIVERSIDAD DISTRITAL	28	5	18%	82%
21	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES -FONCEP	26	4	15%	85%
22	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	34	4	12%	88%
23	CONCEJO DE BOGOTA	28	3	11%	89%
24	LOTERÍA DE BOGOTA	21	2	10%	90%
25	VEEDURÍA DISTRITAL	21	2	10%	90%
26	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	32	3	9%	91%
27	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	33	3	9%	91%
28	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	34	3	9%	91%
29	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	23	2	9%	91%
30	SUBRED NORTE	33	2	6%	94%
31	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	19	1	5%	95%
32	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	21	1	5%	95%

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
33	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	21	1	5%	95%
34	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	27	1	4%	96%
35	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	34	1	3%	97%
36	CANAL CAPITAL	16	0	0%	100%
37	CAPITAL SALUD EPS	32	0	0%	100%
38	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	24	0	0%	100%
39	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	23	0	0%	100%
40	GRÚAS Y PATIOS	24	0	0%	100%
41	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	32	0	0%	100%
42	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD -IDCBIS	1	0	0%	100%
43	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	26	0	0%	100%
44	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL -IDPYBA	33	0	0%	100%
45	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	8	0	0%	100%
46	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	13	0	0%	100%
47	JBB - JARDÍN BOTANICO	29	0	0%	100%
48	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	29	0	0%	100%
49	METRO DE BOGOTA S.A.	29	0	0%	100%
50	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	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 GENERAL	31	0	0%	100%
54	DEPTO ADTIVO DISTRITAL DEL SERVICIO CIVIL	19	0	0%	100%

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
55	SUBRED CENTRO ORIENTE	32	0	0%	100%
56	SUBRED SUR	33	0	0%	100%
57	SUBRED SUR OCCIDENTE	34	0	0%	100%
58	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	26	0	0%	100%
59	AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGION	1	0	0%	100%
60	ATENEA	33	0	0%	100%
61	VANTI	19	0	0%	100%

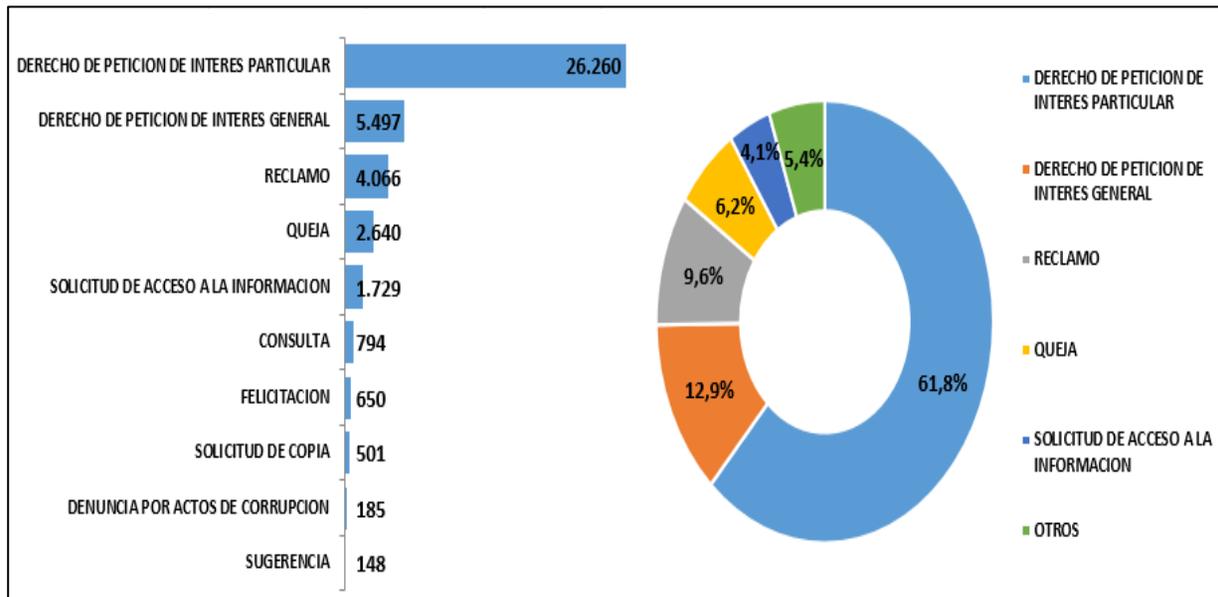
Tabla No 15. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá te escucha – cerradas mayo 2024  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2024

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que veintiun (21) 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

En la Gráfica No 8 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de mayo, clasificadas por tipología, la cual permite concluir que, del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de mayo, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 26.260 peticiones, que representan el 61,8% 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 5.497 peticiones que representan el 12,9% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha.

Frente al mes anterior (abril), 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.



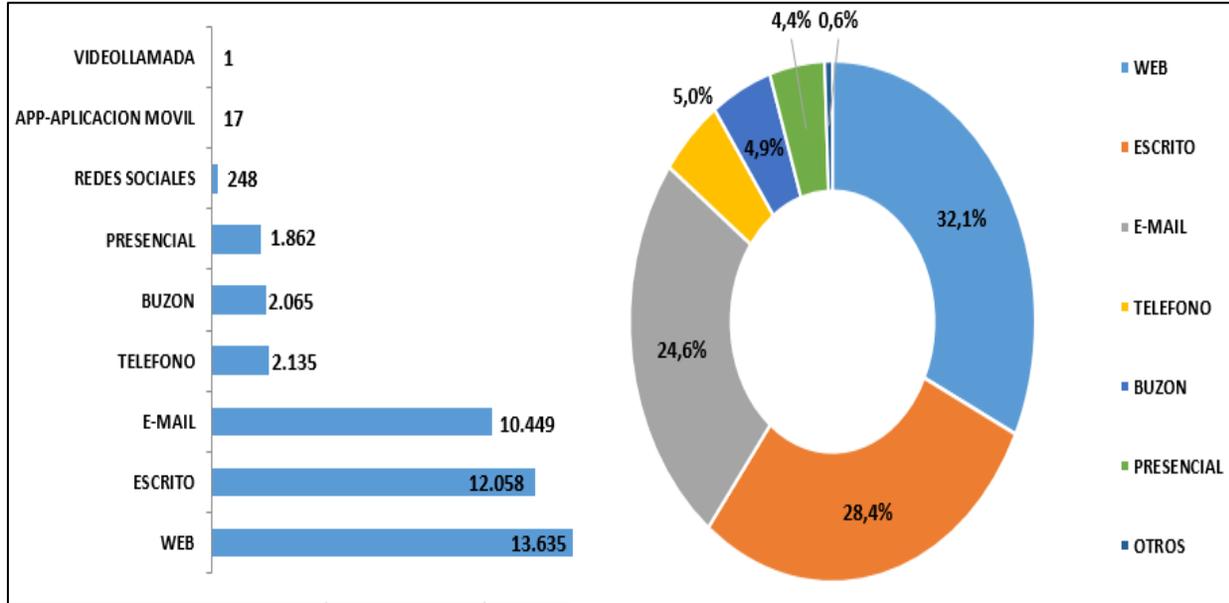
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2024

## 5. CANALES DE INTERACCIÓN

En la Gráfica No. 9 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en abril en Bogotá te escucha, clasificadas por canales de interacción, observándose que en el mes de mayo el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Web” con 13.635 peticiones, que representan el 32,1% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 12.058 peticiones (28,4% del total registrado).

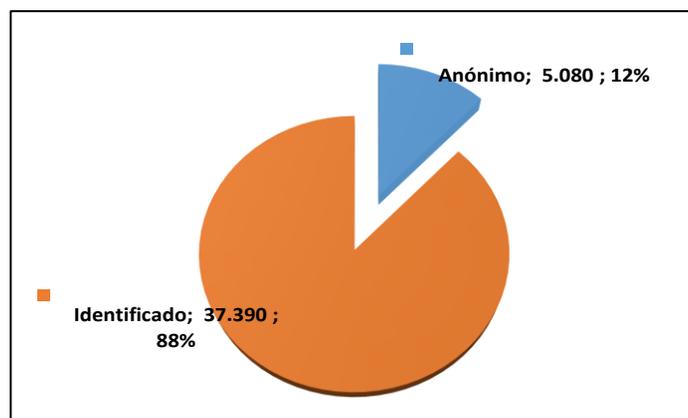
Frente al mes anterior (abril) no se observa variación en el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, dado que el canal Web también se posicionó en abril como el más utilizado. Por otra parte, el canal “Escrito” pasó de la tercera posición en abril, a ubicarse en mayo como el segundo más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones.



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2024

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

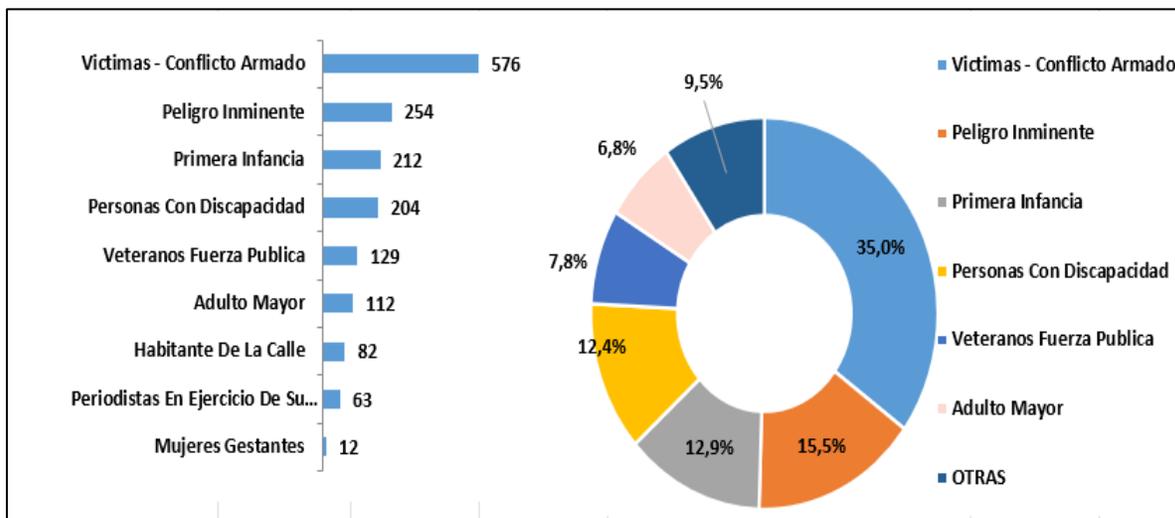


Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2024

En la Gráfica No 10 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en el mes de mayo en Bogotá te escucha, clasificadas por la calidad del peticionario, observándose que, del total de peticiones registradas en el mes, 37.390 fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, que representan el 88% del total de peticiones registradas, y 5.080 peticiones (12% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (abril) 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.

## 7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 11. Condición del peticionario

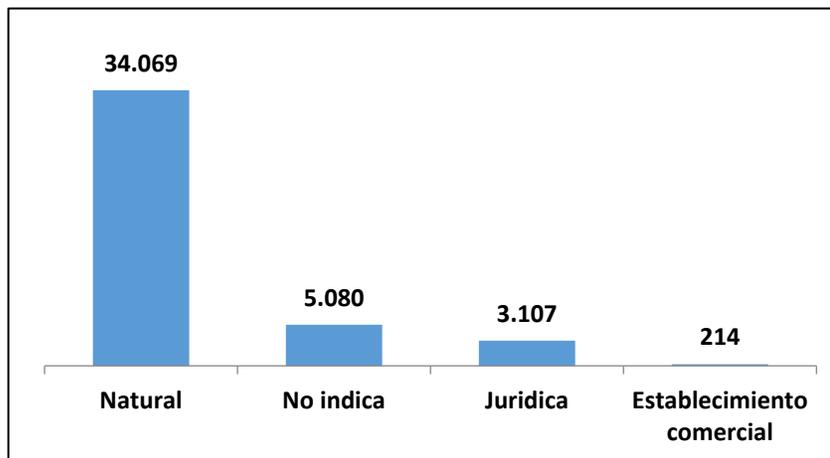
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2024

En la Gráfica No 11 se muestran las peticiones registradas en mayo en Bogotá te escucha, clasificadas según la condición del peticionario, observándose que en 1.644 peticiones (3,87% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (víctimas de conflicto armado, peligro inminente, primera infancia, personas con discapacidad, veteranos(as) 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 (35,04% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Peligro inminente" con el 15,5% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en Bogotá te escucha.

Estas cifras, comparadas con las del mes anterior (abril), permiten concluir que no se presenta 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. Igualmente, “peligro inminente” continúa siendo la segunda condición con mayor registro en Bogotá te escucha.

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

La Gráfica No 12 presenta el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial), observándose que en el mes de mayo 34.069 peticiones fueron registradas por personas naturales, que representan el 80,22% del total registrado; 3.107 peticiones (7,33%) se registraron como personas jurídicas, 214 peticiones (0,50) como establecimiento comercial; y en 5.080 peticiones (11,96%) no se reporta esta información. Frente al mes anterior (abril), no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que “Personas naturales” continúa siendo la condición de peticionario con mayor registro en Bogotá te escucha.



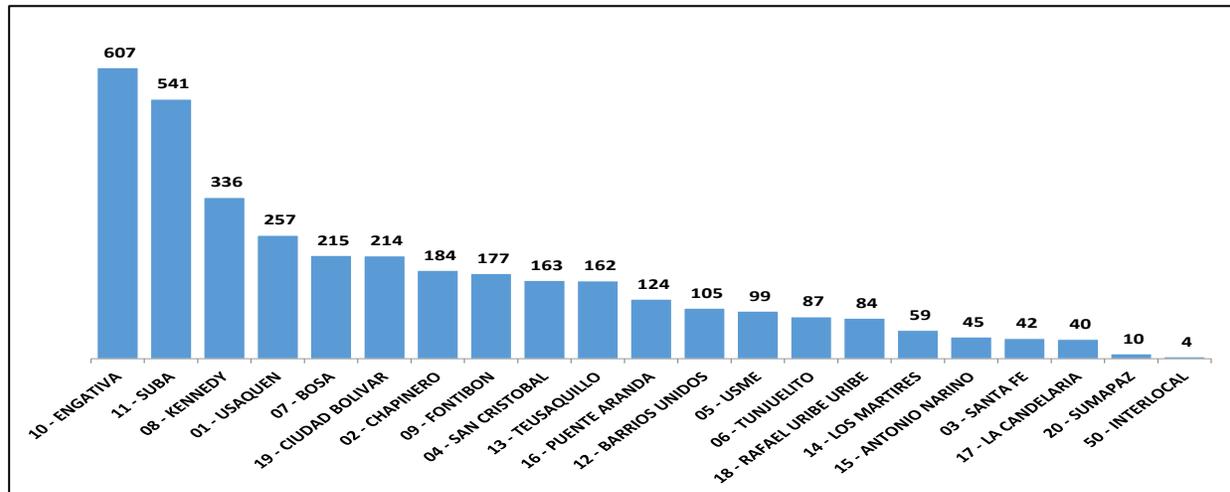
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2024

## 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 mayo, en 3.555 peticiones (8,4% del total registrado en el mes) se diligenció el campo

de localidad al registrar la petición, observándose que las localidades de Engativá, Suba, y Kennedy son las que tienen más peticiones con 607, 541 y 336 respectivamente, las cuales representan el 41,74% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de mayo.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2024

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10-ENGATIVA	CONTRAVENCIONES	153
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	80
	IMPUESTOS DISTRITALES	69
11-SUBA	IMPUESTOS DISTRITALES	105
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	76
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCIÓN	52
08 – KENNEDY	SERVICIO A LA CIUDADANIA	55
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCIÓN	52

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
	IMPUESTOS DISTRITALES	52

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 01/06/2024

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; hay que mencionar que en el mes anterior (abril), estos mismos temas también se clasificaron como temas transversales en las tres Localidades.

## 10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

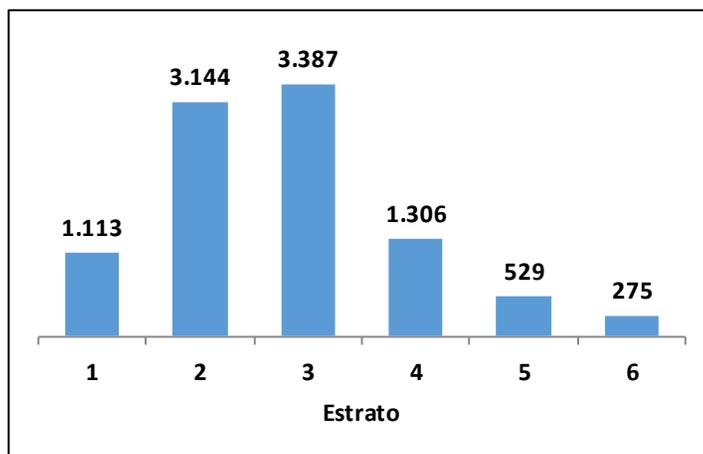


Gráfico No 14. Participación por estrato socioeconómico  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2024

En la Gráfica No 14 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que 9.754 peticiones incluyeron esta variable, que representan el 23% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro, con 3.387 peticiones que representan el 34,7% del total de peticiones que incluyeron estrato socioeconómico en el mes de mayo; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 2” con 3.144 peticiones (32,2% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en este mes). Frente al mes anterior (abril) no se observa variación en el estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que, el “Estrato 3”, también se ubicó en esta primera posición en cuanto a registros 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 mayo en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" las cuales totalizan 91 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
MOVILIDAD	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Solicitud apoyo gestión secretarías con competencia para atender problemática del sector
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	D.P. Art. 14 Ley 1755/2015 - Art. 60 y 69 ley 1757/2015 - Decreto 124/2016 - Decreto 338/2019 - Ley 1952/2019 - Ley 2195/2022 - Art. 8 Ley 2213/2022. Solicita oficiar a la Personería - Procuraduría - Veeduría Distrital la verificación de la información y la sanción.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Representante de Comisión de Derechos Humanos de JAC invita a la Feria de Servicios con motivo de celebración del día de la familia y solicitan a las entidades acompañamiento con su oferta institucional.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Radicado ORFEO Veeduría No 20242200037542 Asunto reiteran Derecho de Petición de información Solicitud apoyo gestión
MOVILIDAD	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Solicitan reunión con todas las entidades de Bogotá para exponer problemática del sector
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	Solicitan reunión con todas las entidades de Bogotá para exponer problemática del sector
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	D.P caso de Bull ying y/o matoneo, madre de estudiante presenta inquietudes y peticiones y solicita respuesta según hechos y argumentos de derecho que expone en el escrito. Solicitud anónima, presenta inconformidad con instituto de idiomas, por profesores mal instruidos para cubrir la capacidad de atención en los puntos, entre otros. Madre de 4 niños estudiantes en colegio rural, pone en conocimiento que desde finales de febrero a la fecha los alumnos no han tenido comedor escolar, entre otros.

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Anónimo pone en conocimiento que beneficiaria del programa de canasta familiar bota el mercado que le dan en la canasta (grano) en costales al monte. considera que debe hacerse un seguimiento a la entrega de mercado a esta señora.
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicita se inspeccione colegio Ciudad Bolívar a fin de revisar si cumplen con la normatividad sanitaria
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud apoyo de gestión
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	Solicitud de autorización de ingreso periódico a instalaciones del Concejo de Bogotá, a personal de veeduría ciudadana electoral de Colombia, para asistir a las sesiones de diferentes comisiones del Concejo
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Pone en conocimiento situaciones relacionadas con compra de camionetas robadas, que les colocaron placas falsas en compra venta falsa
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	D.P solicitud información de naturaleza pública - datos sobre personas que actualmente ostenten calidad de personas expuestas políticamente y de servidores públicos que se encuentran laborando para instituto distrital de las artes
		Solicitud de información
		Acuerdo marco de precios para la contratación de servicios de software por catalogo
		Inconformidad para integrar junto con el consejo distrital el equipo que se requiere para velar por los intereses del sector música
		Designación del nuevo director del planetario de Bogotá
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	Solicita información sobre sendero, costos horarios acompañamiento, seguridad etc. para realizar visita al lugar.
		Solicitan realizar una charla a fin mostrar a los asistentes internacionales los diferentes atractivos turísticos que ofrece la ciudad de Bogotá
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Traslado Ofi 24-00089235 / gcpu - email
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	Ciudadano solicita se le informe posibilidad de que a los árboles que serán plantados se les instale cerramiento de protección, del cual los miembros de la comunidad se harían responsables de su cuidado.
		Ciudadano presidente de Veeduría ciudadana radica petición, pide reprogramar reunión, con el fin de que se haga una reunión con todas las entidades nombradas frente a la comunidad del sector.
	METRO DE BOGOTA S.A.	Solicitan ser tenidas en cuenta como veedoras de los tramos 4 5 y 6 a la reunión citada para el 15 de mayo para la debida información del cierre de estación Transmilenio entre otros.

<p><b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b></p>	<p>SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Radicado No 20244300002471</p>
<p><b>EDUCACION</b></p>	<p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO</p>	<p>Presenta la situación relatada en archivo adjunto</p> <p>Denuncia por operar sin licencia y publicidad engañosa</p> <p>Denuncia a señor de empresa que en repetidas ocasiones maneja con imprudencia sobre la calle 13 en la ruta que va hacia Fontibón con niñas pequeñas y excediendo los límites de velocidad</p> <p>Ciudadana manifiesta inconformidad por manejo que se dio al accidente que tuvo estudiante en las instalaciones de colegio</p> <p>Madre expone situación con su hijo quien está en un proceso para ingresar a estudiar un técnico, pero en institución no le dan diploma ni papeles por deuda en mora que tiene con ellos, ocasionada por situaciones de salud presentadas, pide colaboración</p> <p>Remisión petición de ampliación para educación media hasta grado 11 en colegio de la universidad Antonio Nariño</p> <p>Solicitud de ciudadana madre de alumno de primaria en institución educativa distrital presenta queja formal en relación con traslado de estudiante el cual no ha sido posible</p> <p>Solicitud de ciudadano - abuso sexual dentro de un colegio distrital</p> <p>Expone situación presentada con dos vigilantes de colegio que le miraron muy mal porque es un joven con autismo atípico que hace parte de la discapacidad cognitiva mental y psicosocial</p>
<p><b>GOBIERNO</b></p>	<p>SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO</p>	<p>D.P solicitud de reactivación de la mesa interinstitucional upz alcázares 98 localidad de barrios unidos</p> <p>Solicitud para hacer veeduría en convenios con la localidad</p> <p>D.P ciudadana en representación del edificio y en mandato de la asamblea solicita les informen si los parques de bolsillo aledaños al edificio serán intervenidos con la ejecución de las obras que se adelantan en el sector.</p> <p>Solicitud información - dependencia de alcaldía emite solicitud enunciada en el asunto</p> <p>Petición anónima D.P. en Alcaldía Local se está necesitando un cambio del personal en general urgentemente por atención muy mala y displicente demostrando que ya no tienen entusiasmo por estar allí</p> <p>Radicado Orfeo Veeduría No 20242200031792 asunto denuncia urgente JAL</p> <p>Radicado Orfeo Veeduría No 20242200033762 asunto denuncia anónima - irregularidades candidatos proceso alcaldes locales</p>

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Pregunta sobre cómo inscribirse en el programa de impulso local 3.0 pero en la página aparece que no hay inscripciones
		Estudiante de universidad que se encuentra desarrollando trabajo de grado sobre estado actual y balance de los archivos de Alcaldía Local solicita realizar una entrevista en la alcaldía general
		Radicado Orfeo Veeduría no 20242200043982 asunto solicitud vulneración derechos fundamentales
		Denuncia - queja por desprendimiento en masa que por el invierno está afectando su casa y la de los vecinos 4 viviendas,
		Felicitaciones y agradecimiento
		Radicado Orfeo Veeduría No 20242200037472 asunto remite observaciones a convocatoria reunión - antecedente radicado 20242200035872
		Radicado Orfeo veeduría no 20242200037622 asunto alcance a radicado 20242200037472
		Respuesta a petición 1735692024
		Solicita ayuda e interpone queja por situación presentada con alcaldía local - controversia por cerca
		Derecho de Petición
		Derecho de petición de interés particular
		Pregunta sobre minería ilegal parque metropolitano simón bolívar
		Estudiante solicita información sobre consejos locales - localidad de Teusaquillo funciones servicios y medios de contacto para dar sesiones educativas a la comunidad de esa localidad
		Manifiesta que está citada a una audiencia pública en inspección y no pudo conectar y no puede asistir, pregunta que debe hacer
		Informa que el piso de las casas de la zona está presentando grietas que han venido anchándose io que nos muestra que el piso está cediendo y hay una alta posibilidad de derrumbe, el idiger realizó visita técnica y les informan que la alcaldía local es la competente
		Radicado Orfeo veeduría no 20242200039852 asunto solicitud de control político para respuesta a derecho de petición
		Manifiesta que información no era dirigida para el adjunto respuesta de lo escrito.
		Traslado por competencia petición
Derecho de petición		
Manifiesta que obra de intervención de malla vial ejecutada por consorcio fue realizada pesimamente y se requiere visita de inspección y control a la obra		

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Visita de inspección verificación y control a las obras de intervención de la malla vial, la vía fue intervenida con una pavimentación irregular quedó con falla de encharcamientos y aposamiento de aguas deficiencia de toda la vía
		Solicita a Alcaldía Local mejoramiento del espacio público, presentan propuesta y agradecen su estudio.
		Solicitud arreglo vía vehicular conjunto
		Cero garantías de seguridad y comodidad al movilizarse por acera, atravesando basurero ilegal en ronda de rio torca.
		D.P de representante legal del edificio propiedad horizontal presentan petición describen hechos y antecedentes
		Vicepresidente de jac solicita retirar tronco para ubicar correctamente tapa caja de energía para evitar caídas
		D.P. a fondo de desarrollo local
		Informa hundimiento frente a edificio ocasionando charco cuando llueve, fracturando el pavimento e inclinación de arboles
		Mama cuidadora de niño con discapacidad múltiple lleva pidiendo ayuda de vivienda a la alcaldía local y no pasa nada necesita respuesta con riesgo de vida
		Radicado Orfeo veeduría no 20242200023372 asunto petición ciudadana
Manifiesta situaciones relacionadas con solicitud a curaduría urbana de trámite de una licencia de construcción		
MOVILIDAD	SECRETARIA MOVILIDAD	Invitación reunión comité idu 21°.
		D.P. convocatoria encuentro con comunidad
		Invitación reunión avance de obra
SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	Veedor de humanización de infraestructura solicita aprobación formal para realizar visita en instalaciones de hospital para evaluar y analizar diversas prácticas y programas relacionados con la infraestructura y servicios de salud.
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Traslado Ofi 24-00069489 / gfpu -.
		Derecho de petición
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	Representante legal de compañía solicita expedir certificación de cumplimiento y acta de liquidación de contrato
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición rendición de cuentas /es posible se aumente la cuota bono subsidio c
		Solicita con carácter urgente certificado de residencia, ya que no ha sido posible obtenerlo por fallas en la plataforma Orfeo y no permite cargar los documentos.

		D.P de interés particular solicitando arreglo de 5 materas instauradas por la alcaldía mayor y la uasesp para salvar el espacio público y evitar arrojar basura s pero actualmente se encuentran rotas y sus alrededores ya está con residuos
		Solicitud certificado residencia urgente
		Petición relacionada con perros y paseadores de perros que se toman el parque, es imposible que los niños hagan uso del mismo ya que los perros están sueltos y han ocurrido bastantes incidentes
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	Gestión y articulación movilización marcha Igbtiq+ de Bogotá
		Bogotá y sus entradas vehiculares
		Entradas vehiculares que tiene Bogotá
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicita tramitar petición adjunta - información DGP histórica
		Manifiesta que la plataforma JACD no estas en funcionamiento y se encuentra abandonada no se pudo registrar a un concurso

Tabla No. 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2024

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 abril/2024<sup>4</sup>:

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL 2024				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte de Bogotá te escucha	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 en Bogotá te escucha (ingresadas por otros canales)	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	7.013	7.013	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	29	29	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.510	1.510	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP	312	312	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	74	74	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.950	2.955	N.A.	1.005	65,99%
	U.A.E. de Catastro Distrital – UAECD	418	418	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	122	122	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	22	22	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	203	203	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	220	220	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social – IPES	528	528	N.A.	N.A.	100,00%
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	0	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de Turismo – IDT	4	4	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 23 de mayo de 2024.

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL 2024				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte de Bogotá te escucha	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 en Bogotá te escucha (ingresadas por otros canales)	
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	853	853	N.A.	N.A.	100,00%
	Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología – Atenea	1.864	1.864	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	25	25	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	77	77	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS	0	0	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	3.148	3.148	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	558	558	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	896	896	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Centro Oriente	355	355	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	483	482	1	N.A.	99,79%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	3	3	N.A.	N.A.	100,00%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Capital Salud	115	5.404	N.A.	5.289	2,13%
	Secretaría Distrital de Integración Social	3.618	3.618	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	19	19	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	243	243	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR D	601	601	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB	8	16	N.A.	8	50,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC	142	142	N.A.	N.A.	100,00%
Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA	89	89	N.A.	N.A.	100,00%	

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL 2024				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte de Bogotá te escucha	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 en Bogotá te escucha (ingresadas por otros canales)	
	Instituto Distrital de las Artes – IDARTES	209	209	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	57	57	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	2.178	2.178	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	45	45	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	146	146	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	871	871	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	6.027	25.882	N.A.	19.855	23,29%
	Instituto de Desarrollo Urbano – IDU	985	985	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UMV	295	295	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	1.692	56.764	N.A.	55.072	2,98%
	Terminal de Transporte S.A.	289	289	N.A.	N.A.	100,00%
	Gruas y Patios	57	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	290	290	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.505	1.546	N.A.	41	97,35%
	Caja de Vivienda Popular – CVP	545	545	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos – UAESP	258	258	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana – ERU	34	34	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAAB	282	88.646	N.A.	88.364	0,32%
	Enel – Codensa	60	NO REPORTA			
	Vanti	26	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	45	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	226	226	N.A.	NA.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL 2024				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte de Bogotá te escucha	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 en Bogotá te escucha (ingresadas por otros canales)	
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	799	841	N.A.	42	95,01%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	841	838	3	N.A.	99,64%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	92	92	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	239	239	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	321	321	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	80	NO REPORTA			
<b>TOTAL</b>		<b>43.996</b>	<b>213.400</b>	<b>4</b>	<b>169.676</b>	<b>20,62%</b>

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/06/2024  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 14/06/2024

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 43.996 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 213.400 peticiones lo cual muestra una diferencia de 169.676 peticiones<sup>5</sup>, llegando a un cumplimiento del 20,62%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha sólo el 20,62% de estas.

La Tabla No 19 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAAB (0,32%), Capital Salud (2,13%), Transmilenio (2,98%), Secretaría Distrital de Movilidad (23,29%), Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB (50%).

<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.

### **13. RECOMENDACIONES**

- A las entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de mayo 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:alcaldiabogota.gov.co).

- A las entidades que gestionan y reciben por competencia, las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Educación, Familia, Ambiente, Impuestos tasas y contribuciones, Urbanismo – vivienda, Gobierno Local, Predios para obras de infraestructura, Servicios públicos) se les invita a realizar una identificación de las causas principales que originan estos requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A las veintisiete (27) entidades y los Entes de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de mayo:
- Agencia Distrital Para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología-ATENEA
  - Canal Capital
  - CVP - Caja de la Vivienda Popular
  - CODENSA
  - Concejo de Bogotá
  - Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
  - 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
- La Terminal de Transporte
- 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 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. de Servicios Públicos - UAESP
- Veeduría Distrital

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

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

<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.”

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 veintiún (21) entidades se encuentran por debajo del porcentaje de cumplimiento (86%) establecido en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (CONPES 03 del 2019) Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema), es decir:

- Caja de la Vivienda Popular
- 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 Distrital de gestión de riesgos y cambio climático- IDIGER
- Instituto para la Economía Social –IPES
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Personería de Bogotá
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Transmilenio
- U.A.E Bomberos de Bogotá
- 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.
- A las entidades que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades distritales”:
  - CODENSA
  - Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
  - Instituto Distrital de Turismo
  - Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
  - Metro de Bogotá
  - Secretaría de Educación del Distrito
  - Secretaría Distrital de Ambiente
  - Secretaría Distrital de Gobierno
  - Secretaría Distrital de la Mujer
  - Secretaría Distrital de Planeación
  - Secretaría Distrital de Seguridad
  - Secretaría General
  - Subred Centro Oriente
  - Subred Sur
  - Subred Sur Occidente
  - Transmilenio
  - U.A.E. Catastro Distrital

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)