



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES  
ENTIDADES DISTRITALES JUNIO 2024

Página 1 de 50

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. JULIO 2024**

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C. ....	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C. ....	5
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C. ....	6
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR .....	10
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES .....	11
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS FRECUENTES .....	13
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN .....	18
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA .....	24
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES .....	25
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....	29
5.	CANALES DE INTERACCIÓN .....	30
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO .....	30
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	31
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO .....	32
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	33
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO .....	34
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. ....	35
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 .....	41
13.	RECOMENDACIONES .....	46

## **INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES JUNIO – 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 junio 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.

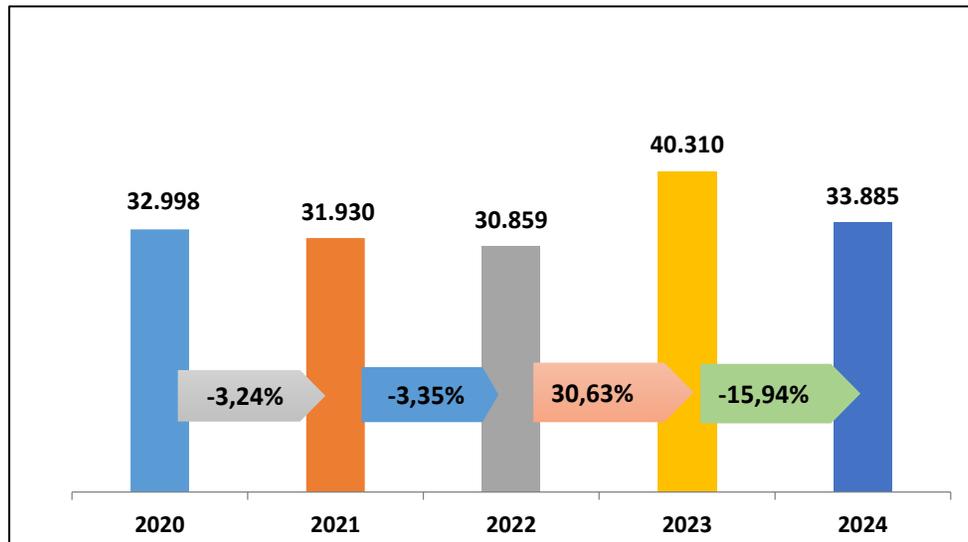
## 2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

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	33.885	-6.425	-15,94%	-8.585	-20,21%
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>266.404</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 01/07/2024

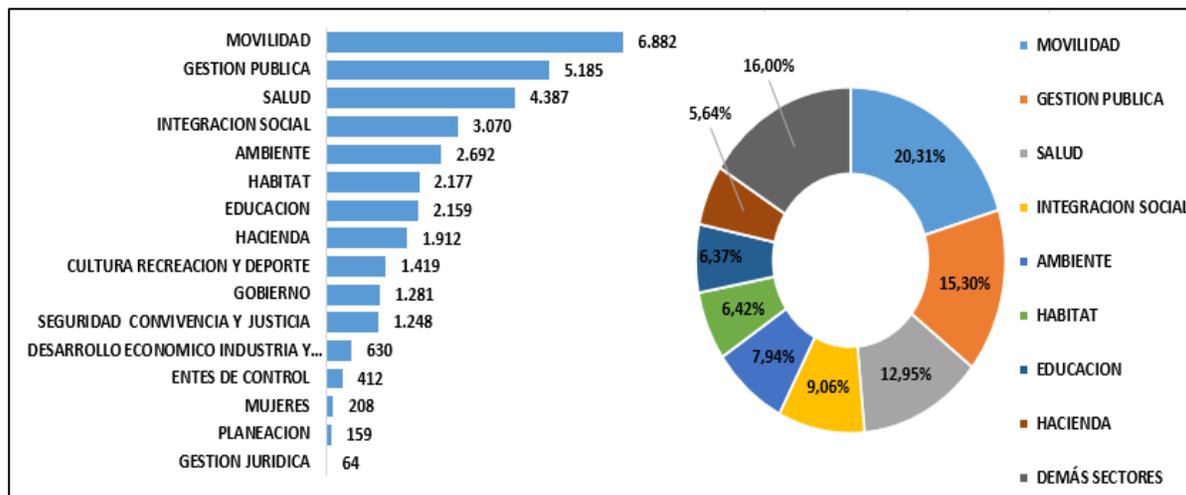
En la Tabla No 1 y Gráfica No 1 se presentan las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, año 2020 a 2024 (corte 30 de junio), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores; estas muestran que en el mes de junio 2024 se registraron 33.885 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose una disminución de 8.585 peticiones (-20,21%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (mayo), y una disminución de 6.425 peticiones (-15,94%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (junio de 2023).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2024

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



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - junio 2024

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2024

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 junio son: Movilidad con 6.882 peticiones que representan el 20,31% del total registrado, Salud con 4.387 peticiones (12,95%), Integración Social con 3.070 peticiones (9,06%), Ambiente con 2.692 peticiones (7,94%) y Hábitat con 2.177 peticiones (6,42%); las cuales acumulan 19.208 peticiones y representan el 56,68% del total de las peticiones registradas en el mes de junio. 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 (mayo), el Sector Movilidad continúa siendo el sector con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha, observándose una disminución en el porcentaje que representa este Sector, que pasó de representar el 26,92% en mayo, al 20,31% en junio.

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

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

A continuación, en la Tabla No 2 se presenta el número de peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de junio 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	3.143	45,67%	9,28%
	TRANSMILENIO	1.333	19,37%	3,93%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	818	11,89%	2,41%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	679	9,87%	2,00%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	629	9,14%	1,86%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	236	3,43%	0,70%
	GRÚAS Y PATIOS	44	0,64%	0,13%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>6.882</b>	<b>100,00%</b>	<b>20,31%</b>
	SECRETARÍA GENERAL	5.168	99,67%	15,25%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
GESTIÓN PÚBLICA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	17	0,33%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>5.185</b>	<b>100,00%</b>	<b>15,30%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2.596	59,17%	7,66%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	561	12,79%	1,66%
	SUBRED SUR	511	11,65%	1,51%
	SUBRED NORTE	418	9,53%	1,23%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	201	4,58%	0,59%
	CAPITAL SALUD EPS	100	2,28%	0,30%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>4.387</b>	<b>100,00%</b>	<b>12,95%</b>
INTEGRACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.047	99,25%	8,99%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	23	0,75%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>3.070</b>	<b>100,00%</b>	<b>9,06%</b>
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.612	59,88%	4,76%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	901	33,47%	2,66%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	157	5,83%	0,46%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	22	0,82%	0,06%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.692</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,94%</b>
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.128	51,81%	3,33%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	421	19,34%	1,24%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-U.A.E.S.P	328	15,07%	0,97%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	161	7,40%	0,48%
	ENEL CODENSA	60	2,76%	0,18%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB	47	2,16%	0,14%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	24	1,10%	0,07%
	VANTI	8	0,37%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>2.177</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,42%</b>
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA-ATENEA	1.609	74,53%	4,75%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	474	21,95%	1,40%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	55	2,55%	0,16%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	21	0,97%	0,06%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>2.159</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,37%</b>
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.591	83,21%	4,70%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	210	10,98%	0,62%
	FONCEP -FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	98	5,13%	0,29%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	13	0,68%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>1.912</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,64%</b>
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDR D	847	59,69%	2,50%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	193	13,60%	0,57%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	172	12,12%	0,51%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	91	6,41%	0,27%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	71	5,00%	0,21%
	CANAL CAPITAL	33	2,33%	0,10%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	12	0,85%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>1.419</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,19%</b>

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.005	78,45%	2,97%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	259	20,22%	0,76%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	17	1,33%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>1.281</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,78%</b>
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	626	50,16%	1,85%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	622	49,84%	1,84%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>1.248</b>	<b>100%</b>	<b>3,68%</b>
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	416	66,03%	1,23%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	208	33,02%	0,61%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	6	0,95%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>630</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,86%</b>
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	194	47,09%	0,57%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	152	36,89%	0,45%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	66	16,02%	0,19%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>412</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,22%</b>
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	208	100,00%	0,61%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>208</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,61%</b>
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	159	100,00%	0,47%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>		<b>159</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,47%</b>
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	64	100,00%	0,19%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>		<b>64</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,196%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>33.885</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 01/07/2024

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 3.143 peticiones, que representan el 45,67% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,28% del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.047 peticiones que representan el 99,25% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,99% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Salud con 2.596 peticiones, que representan el 59,17% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,66% del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.612 peticiones, que representan el 59,88% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,76% del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha.
- Agencia Distrital para la Educación superior, la ciencia y la tecnología-ATENEA con 1.609 peticiones que representan el 74,53% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,75% del total registrado en Bogotá te escucha.

Frente al mes anterior (mayo), se observa que la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha, observándose una disminución importante en el porcentaje que representa, que pasó del 18,24% en mayo al 9,28% en junio. Por otra parte, se observa que estas mismas cinco entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Agencia Distrital para la Educación superior, la ciencia y la tecnología-ATENEA) también se clasificaron en mayo en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha.

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

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 junio con las registradas en el mes anterior (mayo):

---

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

SECTOR	MAYO	JUNIO	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	11.433	6.882	-39,81%
SALUD	5.203	4.387	-15,68%
INTEGRACION SOCIAL	3.145	3.070	-2,38%
HABITAT	2.560	2.177	-14,96%
EDUCACION	2.410	2.159	-10,41%
HACIENDA	2.060	1.912	-7,18%
AMBIENTE	2.951	2.692	-8,78%
GOBIERNO	1.552	1.281	-17,46%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.656	1.419	-14,31%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.554	1.248	-19,69%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	668	630	-5,69%
ENTES DE CONTROL	614	412	-32,90%
PLANEACION	225	159	-29,33%
GESTION PUBLICA	6.155	5.185	-15,76%
MUJERES	214	208	-2,80%
GESTION JURIDICA	70	64	-8,57%
<b>TOTAL</b>	<b>42.470</b>	<b>33.885</b>	<b>-20,21%</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 01/07/2024

Las cifras presentadas en la Tabla No 3 muestran una variación de -20,21% (-8.585 peticiones) frente al registro de peticiones del mes anterior (mayo), observándose que los quince (15) sectores y los Entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Movilidad el que presenta mayor disminución (-39,81%). Hay que mencionar que en junio, ningún sector presenta aumento en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha.

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

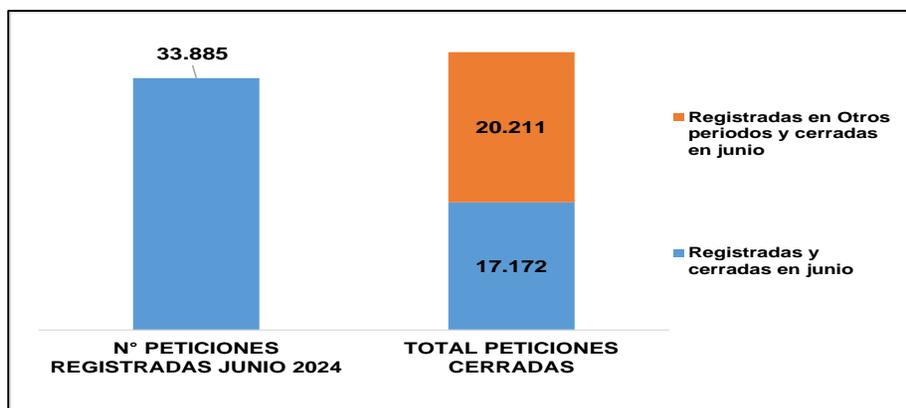
A continuación, en la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de junio en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 37.383 cierres, siendo Movilidad el Sector con mayor número de cierres, con 9.920 que representan el 26,54% del total de cierres efectuados en este mes en Bogotá te escucha; en segunda posición se encuentra el Sector Salud con 4.984 cierres que representan el 13,33% del total de cierres efectuados en Bogotá te escucha en junio.

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS JUNIO 2024	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS JUNIO 2024	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	6.882	20,31%	3.728	6.192	9.920	26,54%
SALUD	4.387	12,95%	1.925	3.059	4.984	13,33%
INTEGRACION SOCIAL	3.070	9,06%	1.956	1.410	3.366	9,00%
HABITAT	2.177	6,42%	1.041	2.049	3.090	8,27%
EDUCACION	2.159	6,37%	1.693	1.160	2.853	7,63%
HACIENDA	1.912	5,64%	1.440	1.260	2.700	7,22%
AMBIENTE	2.692	7,94%	1.017	1.591	2.608	6,98%
GOBIERNO	1.281	3,78%	1.694	866	2.560	6,85%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.419	4,19%	804	875	1.679	4,49%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.248	3,68%	711	644	1.355	3,62%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	630	1,86%	400	439	839	2,24%
ENTES DE CONTROL	412	1,22%	311	150	461	1,23%
PLANEACION	159	0,47%	202	239	441	1,18%
GESTION PUBLICA	5.185	15,30%	103	156	259	0,69%
MUJERES	208	0,61%	121	95	216	0,58%
GESTION JURIDICA	64	0,19%	26	26	52	0,14%
<b>TOTAL</b>	<b>33.885</b>	<b>100%</b>	<b>17.172</b>	<b>20.211</b>	<b>37.383</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 01/07/2024

Seguidamente, en la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de junio, observándose que, de las 33.885 peticiones que ingresaron en el mes de junio, se dio cierre a 17.172 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 16.713 peticiones, que representan el 49,32% del total registrado en el mes de junio 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 01/07/2024

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 junio:

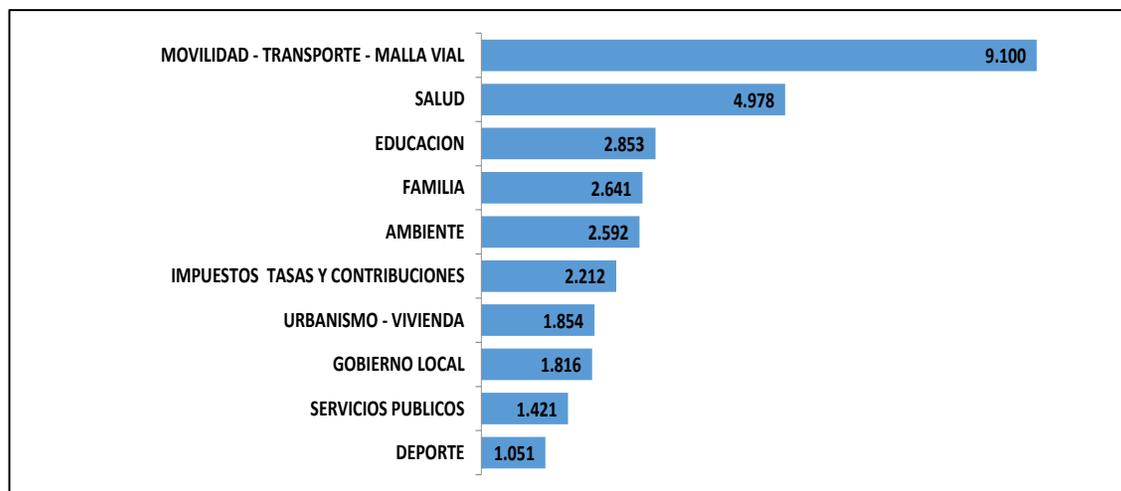
ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	6.065	227
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	13	32
<b>TOTAL</b>	<b>6.078</b>	<b>259</b>

Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2024

La Tabla No 5 muestra que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 6.078, adelantados en un alto porcentaje (99,78%) por la Secretaría General. En cuanto a la gestión de respuesta, se emitieron 259, de las cuales, la Secretaría General emitió el 87,64% y el 12,36% 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 01/07/2024

Tomando como base las 37.383 respuestas emitidas en el mes de junio 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 30.518 peticiones (81,64% del total de respuestas emitidas en el mes de junio en Bogotá te escucha). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia con 9.100 peticiones que representan el 29,82% del total de respuestas emitidas en el mes de junio en Bogotá te escucha; en segunda posición se ubica el tema "Salud" con 4.978 peticiones que representan el 16,31% del total de respuestas emitidas en el mes de junio en el Distrito Capital en Bogotá te escucha.

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

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	105	11	894	6.701	10	499	600	217	34	29	9.100	29,82%
SALUD	15	8	127	2.272	324	280	1.783	34	118	17	4.978	16,31%
EDUCACIÓN	56	1	108	1.929	9	440	223	64	11	12	2.853	9,35%
FAMILIA	59	10	113	2.176	89	90	76	14	6	8	2.641	8,65%
AMBIENTE	23	4	271	1.862	4	25	36	361	2	4	2.592	8,49%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	121	-	645	775	5	67	248	196	150	5	2.212	7,25%
URBANISMO - VIVIENDA	64	-	90	1.454	14	43	54	72	62	1	1.854	6,08%
GOBIERNO LOCAL	42	28	832	562	2	261	57	13	15	4	1.816	5,95%
SERVICIOS PUBLICOS	44	13	489	502	4	221	114	19	1	14	1.421	4,66%
DEPORTE	11	4	665	245		36	33	53	1	3	1.051	3,44%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>540</b>	<b>79</b>	<b>4.234</b>	<b>18.478</b>	<b>461</b>	<b>1.962</b>	<b>3.224</b>	<b>1.043</b>	<b>400</b>	<b>97</b>	<b>30.518</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 01/07/2024

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 18.478 peticiones que representan el 60,55% de respuestas en de los diez temas más registrados; en segunda posición se ubica el “Derecho de petición de interés General” con 4.234 peticiones que representan el 13,87% de respuestas en los diez temas más frecuentes. Frente al mes anterior (mayo) 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.

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 6.701 peticiones que representan el 73,64% del total de respuestas emitidas en el mes de junio 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 junio (Movilidad, Salud, Integración Social, Hábitat y Educación):

### Sector Movilidad

El subtema más frecuente en este Sector, es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 18,64% 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 11,44% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (mayo), 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 mayo como el más reiterado en el Sector Movilidad. Por otra parte, el subtema “Atención al personal en puntos de contacto” continúa siendo el segundo más frecuente en el Sector Movilidad.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	1.849	18,64%
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	1.135	11,44%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	743	7,49%
FOTOCOMPARENDOS	739	7,45%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	444	4,48%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	5.010	50,50%
<b>TOTAL</b>	<b>9.920</b>	<b>100%</b>

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2024

## Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	756	15,17%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	319	6,40%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	319	6,40%
LICENCIA PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	246	4,94%
CALIDAD DEL AGUA Y SANEAMIENTO BASICO - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	201	4,03%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.143	63,06%
<b>TOTAL</b>	<b>4.984</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 01/07/2024

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 15,17% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; frente al mes anterior (mayo) no se observa variación en el subtema más reiterado, dado que este mismo subtema “Ambulatorio medicina especializada” también se posicionó en mayo como el más frecuente en el Sector. Por otra parte, el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” con el 6,49% continúa siendo el segundo más reiterado en el Sector.

## Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	1.105	32,83%
ENLACE SOCIAL	404	12,00%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	275	8,17%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	270	8,02%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	227	6,74%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.085	2,56%
<b>TOTAL</b>	<b>3.366</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 01/07/2024

En el Sector Integración Social, el subtema más frecuente es “Ingreso mínimo garantizado” que representa el 32,83% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector; frente al mes anterior (mayo), no se presenta variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “Enlace Social”

también se ubicó en esta misma posición. Por otra parte, “Enlace Social” con el 12,00%, del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector, continúa siendo el segundo más reiterado en Integración Social.

### Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	384	12,43%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA	290	9,39%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	286	9,26%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	221	7,15%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS	181	5,86%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.728	55,92%
<b>TOTAL</b>	<b>3.090</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10. Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2024

En este Sector, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” que representa el 12,43% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segunda posición se ubica “Subsidio distrital de vivienda” con el 9,39% del total de respuestas emitidas en el Sector.

### Sector Educación

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
DISPERSIÓN	348	12,20%
FALTA DE INFORMACIÓN O INFORMACIÓN GENERAL	329	11,53%
TIPO Y NUMERO DOCUMENTO	268	9,39%
INFORMACION CONVOCATORIA JU	202	7,08%
INFORMACION GENERAL JU	182	6,38%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.524	53,42%
<b>TOTAL</b>	<b>2.853</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Educación

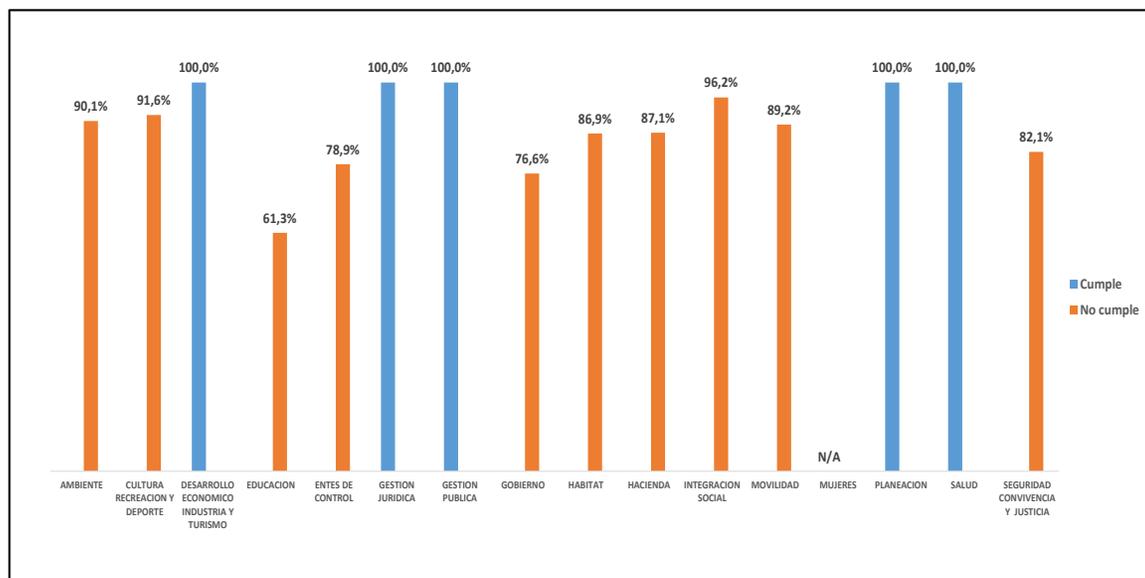
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2024

En el Sector Educación, el subtema más reiterado es “Dispersión” que representa el 12,20% del total de respuestas emitidas en mes; en segunda posición se ubica el subtema “Falta de información o

información general” con el 11,53% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (mayo) se presenta variación en el subtema más reiterado, teniendo en cuenta que “Dispersión” pasó de la segunda posición en mayo, a ubicarse en junio como el más reiterado en el Sector; a su vez el subtema “Falta de información o información general” pasó a ubicarse como el segundo más reiterado en el Sector.

### 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.

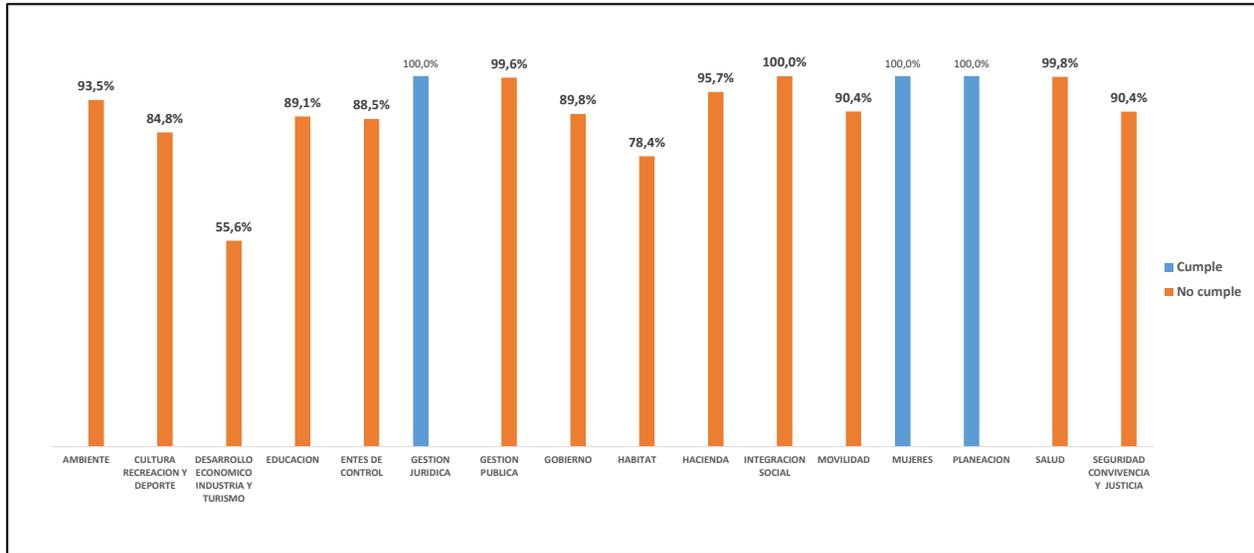


Gráfica No 5. Atención de peticiones en términos de Ley las tipologías Solicitud de Copia, Solicitud de Información  
Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/07/2024

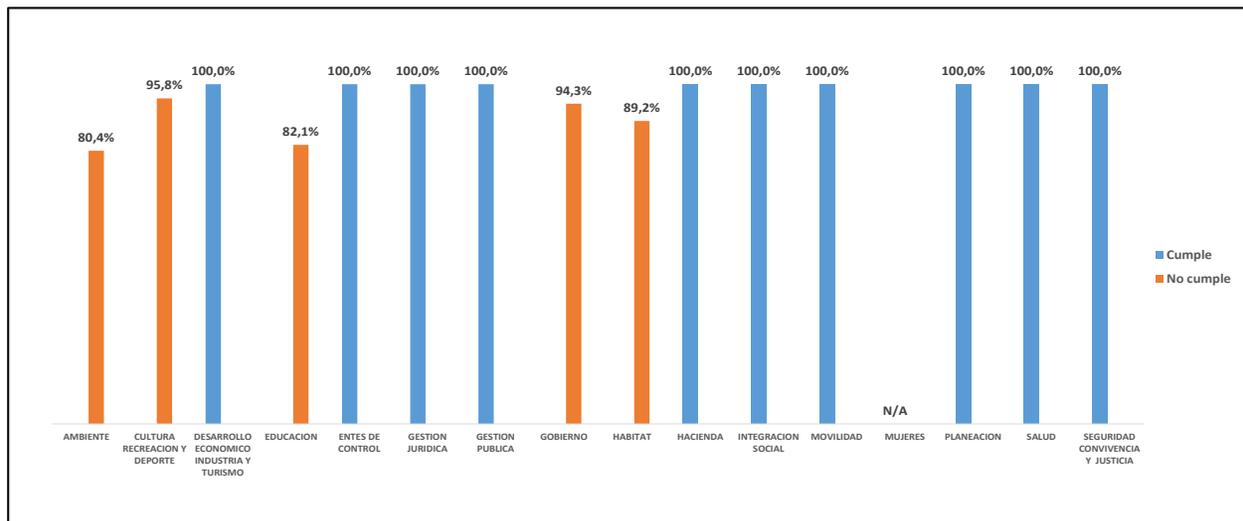
En la Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, para las tipologías “Solicitud de Copia” y “Solicitud de Información” detallando el cumplimiento en la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de acuerdo a los términos de ley;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

A continuación, 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 junio, tres (3) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica, Mujeres, Planeación) dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías.



Gráfica No 6. Atención de peticiones en términos de Ley tipologías Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones  
Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/07/2024



Gráfica No 7. Atención de peticiones en términos de Ley tipología Consulta  
Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/07/2024

En la Gráfica No 7 se muestra la atención de peticiones en términos de ley por sectores del Distrito Capital, para la tipología “Consulta”, detallando el tiempo promedio de respuestas emitidas en Bogotá te escucha dentro de los términos de ley, la cual muestra que, durante el mes de junio, nueve (9) sectores del Distrito Capital y los Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías.

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	64,0%	91,2%	N/A	79,7%
IDPYBA- INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	100,0%	99,5%	98,6%	99,4%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	100,0%	89,6%	85,8%	89,1%
<b>SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>				
CANAL CAPITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IDPC - INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	100,0%	98,4%	96,3%	97,8%
IDRD - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	90,9%	77,2%	75,9%	77,3%
OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
SECRETARÍA DISTRITAL DE 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%	29,3%	N/A	30,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	99,7%	100,0%	99,7%
<b>SECTOR EDUCACIÓN</b>				
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO- IDEP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	78,3%	80,0%	62,7%	78,9%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	100,0%	53,1%	0,0%	52,4%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%
<b>ENTES DE CONTROL</b>				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	68,9%	69,2%	69,7%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>				
SECRETARÍA GENERAL	100,0%	99,54%	100,0%	99,6%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
<b>SECTOR GOBIERNO</b>				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IDPAC- INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	66,7%	38,0%	100,0%	41,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	96,4%	91,6%	73,8%	91,4%
<b>SECTOR HÁBITAT</b>				
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	83,3%	53,6%	42,9%	54,8%
CODENSA	100,0%	94,1%	100,0%	94,4%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	100,0%	97,7%	100,0%	97,7%
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	100,0%	97,9%	100,0%	98,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	92,0%	88,8%	88,8%	88,9%
U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	83,3%	61,0%	28,6%	61,0%
VANTI	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR HACIENDA</b>				
U.A.E CATASTRO DISTRITAL	100,0%	100,0%	98,4%	99,7%
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%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	100,0%	95,0%	83,5%	93,5%
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>				
IDIPRON - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100,0%	100,0%	95,2%	99,9%
<b>SECTOR MOVILIDAD</b>				
GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDU- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-	100,0%	89,0%	74,7%	87,7%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100,0%	97,5%	100,0%	97,6%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100,0%	88,1%	93,9%	88,3%
TRANSMILENIO	100,0%	97,3%	89,7%	96,6%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR MUJERES</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR PLANEACIÓN</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR SALUD</b>				
CAPITAL SALUD EPS	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
EGAT-ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
IDCBIS - INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	N/A	100,0%	N/A	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	99,7%	100,0%	99,7%
SUBRED CENTRO ORIENTE	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
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%	99,3%	100,0%	99,4%
<b>SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>				

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	100,0%	81,8%	54,5%	81,5%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>95,4%</b>	<b>91,2%</b>	<b>88,4%</b>	<b>91,1%</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 01/07/2024

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de junio, ventiocho (28) entidades del Distrito Capital y dos (2) Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías. Y treinta (30) entidades y un (1) Ente 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

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	983	22,5%
U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	437	10,0%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	424	9,7%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	362	8,3%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	335	7,7%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE -IDRD	332	7,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	258	5,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	197	4,5%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	172	3,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	161	3,7%
OTRAS ENTIDADES	707	16,2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4.368</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 01/07/2024

En la Tabla No 13 se presenta el seguimiento a las peticiones vencidas en Bogotá te escucha, la cual muestra que con corte al 30 de junio se encuentran 4.368 peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta), siendo la Secretaría Distrital de Movilidad la entidad con mayor número de peticiones vencidas, con 983 (22,5% del total vencido en Bogotá te escucha). Frente al mes anterior, se presenta una disminución en el total de peticiones vencidas, teniendo que en mayo se encontraron 7.394 peticiones vencidas, pasando a 4.368 peticiones vencidas a corte 30 de junio; observándose que la Secretaría Distrital de Movilidad presenta una disminución importante en sus peticiones vencidas, que pasó de 2.430 peticiones vencidas en mayo, a 983 vencidas en junio.

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 31 mayo) en el TOP de las 10 entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta); se destaca que las entidades Secretaría Distrital de Hacienda, Transmilenio y Secretaría Distrital del Hábitat no se clasificaron en junio en este TOP, presentando una disminución importante en sus peticiones vencidas. A su vez ingresaron al TOP de las 10 entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas en Bogotá te escucha, las entidades: Instituto Distrital para la Recreación y el Deporte –IDRD, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y el Instituto de Desarrollo Urbano-IDU.

### 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 junio 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	
36.869	1.635	1.551	84	1.548	87	1.547	88	1.435	200	1.391	244	252
		94,86%	5,14%	94,68%	5,32%	94,62%	5,38%	87,77%	12,23%	85,08%	14,92%	15%

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 01/07/2024

La población corresponde a 36.869 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 61 Entidades del Distrito Capital en el mes de junio; de estas, se tomó una muestra de 1.635 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 1.551 respuestas evaluadas (94,86%) cumplen con el criterio de “Coherencia”, 1.548 respuestas evaluadas (94,68%) cumplen con el criterio de “Claridad”, 1.547 respuestas evaluadas (94,62%) cumplen con el criterio de “Calidez”, 1.435 respuestas evaluadas (87,77%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.391 (85,08%) de respuestas cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 15% (252 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 junio 2024), de cada una de las entidades distritales:

ID	ENTIDAD	# Petitionen Evaluadas	# Petitionen con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	27	19	70%	30%
2	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	33	23	70%	30%
3	UNIVERSIDAD DISTRITAL	28	19	68%	32%
4	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	33	22	67%	33%
5	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	34	14	41%	59%
6	INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE -IDRD	33	13	39%	61%
7	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	34	11	32%	68%
8	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	32	10	31%	69%
9	CODENSA	29	9	31%	69%
10	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO- IDIGER	23	7	30%	70%
11	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	33	10	30%	70%

<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	# Petitionen Evaluadas	# Petitionen con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
12	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	34	10	29%	71%
13	TRANSMILENIO	34	10	29%	71%
14	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	33	9	27%	73%
15	CONCEJO DE BOGOTÁ	28	7	25%	75%
16	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	34	8	24%	76%
17	DEPARTAMENTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	19	4	21%	79%
18	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	34	7	21%	79%
19	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	35	7	20%	80%
20	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	34	5	15%	85%
21	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	8	1	13%	88%
22	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	34	4	12%	88%
23	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	26	3	12%	88%
24	VEEDURÍA DISTRITAL	21	2	10%	90%
25	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	31	2	6%	94%
26	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	32	2	6%	94%
27	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	33	2	6%	94%
28	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	19	1	5%	95%
29	VANTI	19	1	5%	95%
30	EMPRESA DE TELEFONOS- ETB	21	1	5%	95%
31	LOTERÍA DE BOGOTÁ	21	1	5%	95%
32	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU	23	1	4%	96%
33	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	24	1	4%	96%
34	JARDÍN BOTANICO-JBB	29	1	3%	97%
35	CAPITAL SALUD EPS	32	1	3%	97%
36	U.A.E CATASTRO DISTRITAL	32	1	3%	97%
37	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	32	1	3%	97%
38	SUBRED NORTE	33	1	3%	97%
39	SECRETARIA DE SALUD	34	1	3%	97%
40	CANAL CAPITAL	16	0	0%	100%

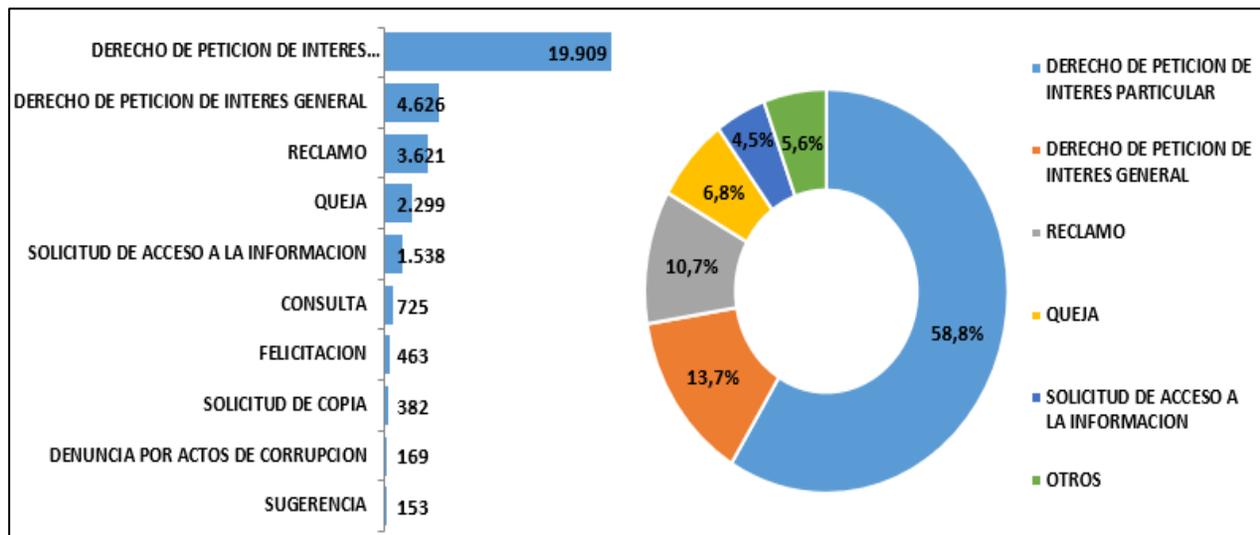
ID	ENTIDAD	# Petitionen Evaluadas	# Petitionen con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
41	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	3	0	0%	100%
42	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES -FONCEP	26	0	0%	100%
43	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE - FUGA	23	0	0%	100%
44	GRÚAS Y PATIOS	24	0	0%	100%
45	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD -IDCBIS	4	0	0%	100%
46	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	21	0	0%	100%
47	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	26	0	0%	100%
48	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	33	0	0%	100%
49	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	13	0	0%	100%
50	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	29	0	0%	100%
51	METRO DE BOGOTÁ S.A.	29	0	0%	100%
52	ORQUESTA FILARMONICA -OFB	11	0	0%	100%
53	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	30	0	0%	100%
54	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	29	0	0%	100%
55	SECRETARÍA GENERAL	31	0	0%	100%
56	SUBRED CENTRO ORIENTE	32	0	0%	100%
57	SUBRED SUR	33	0	0%	100%
58	SUBRED SUR OCCIDENTE	34	0	0%	100%
59	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	26	0	0%	100%
60	AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	1	0	0%	100%
61	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA – ATENEA	33	0	0%	100%

**Tabla No 15. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá te escucha – cerradas junio 2024**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2024

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que veinte (20) 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 junio, clasificadas por tipología, la cual permite concluir que, del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de junio, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con 19.909 peticiones, que representan el 58,8% 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 4.626 peticiones que representan el 13,7% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha.



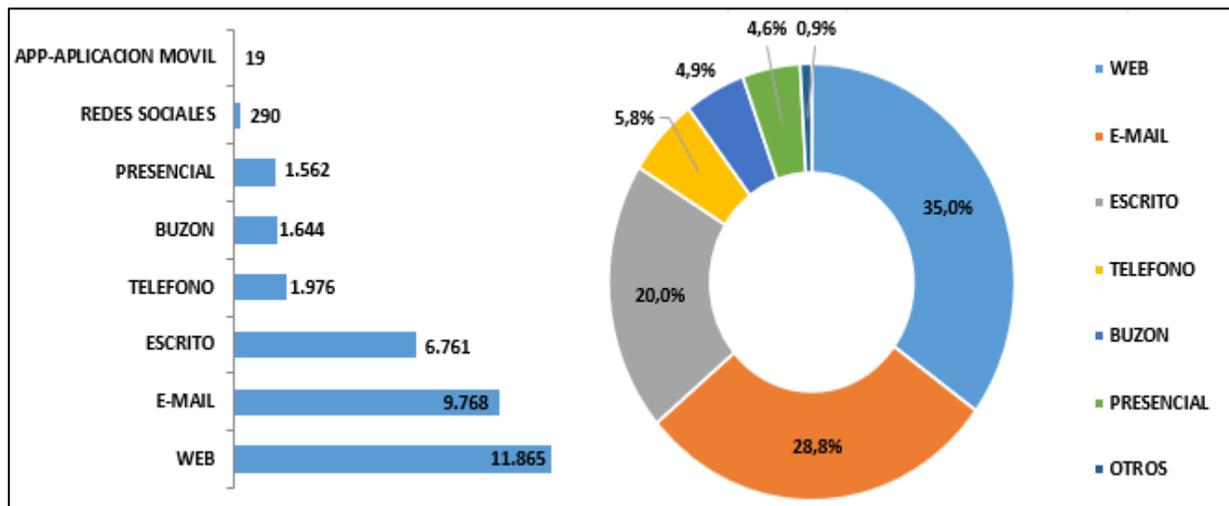
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2024

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

interés general” continúa posicionándose como la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

## 5. CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2024

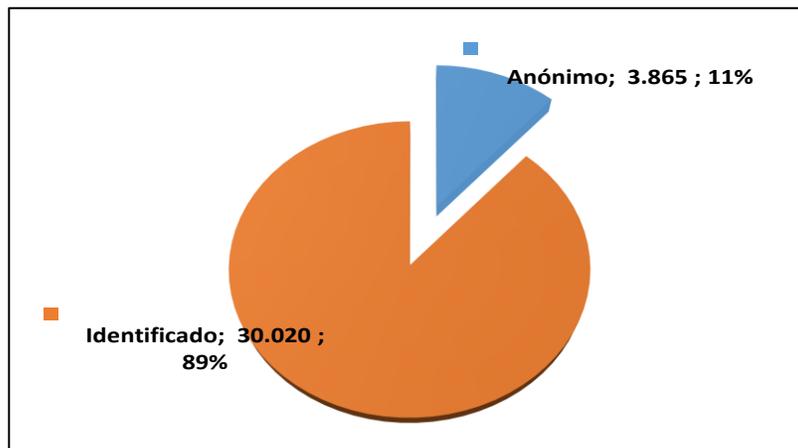
En la Gráfica No. 9 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en mayo en Bogotá te escucha, clasificadas por canales de interacción, observándose que en el mes de junio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Web” con 11.865 peticiones, que representan el 35,0% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “E-mail” con 9.768 peticiones (28,8% del total registrado).

Frente al mes anterior (mayo) 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 mayo como el más utilizado. Por otra parte, el canal “E-mail” pasó de la tercera posición en mayo, a ubicarse en junio como el segundo más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

En la Gráfica No 10 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en el mes de junio en Bogotá te escucha, clasificadas por la calidad del peticionario, observándose que, del total de

peticiones registradas en el mes, 30.020 fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, que representan el 89% del total de peticiones registradas, y 3.865 peticiones (11% del total) fueron registradas por ciudadanos(as) anónimos. Frente al mes anterior (mayo) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (89%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.



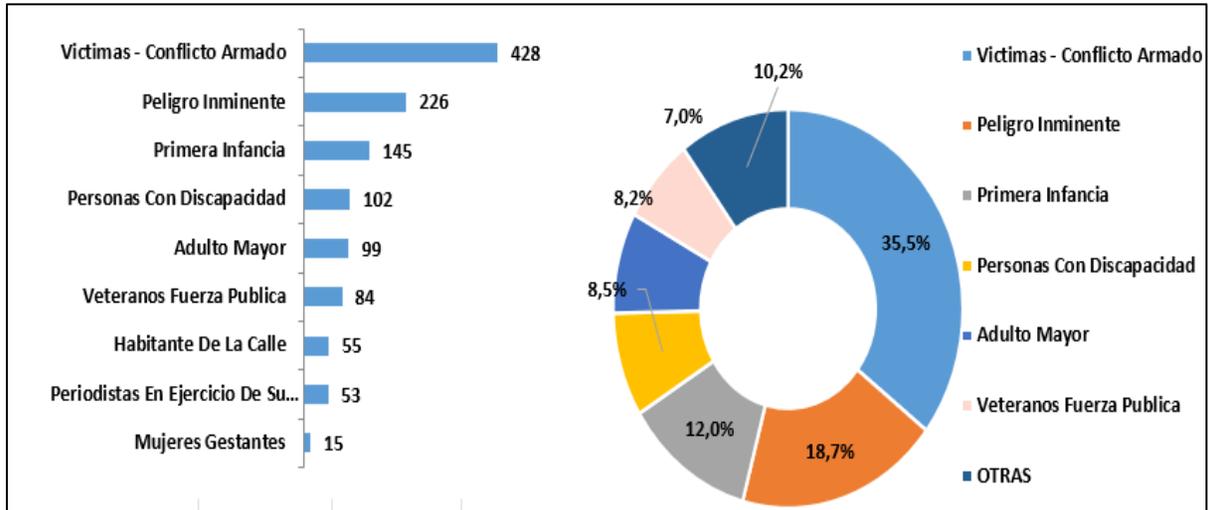
Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2024

## 7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

En la Gráfica No 11 se muestran las peticiones registradas en junio en Bogotá te escucha, clasificadas según la condición del peticionario, observándose que en 1.207 peticiones (3,56% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (víctimas de conflicto armado, peligro inminente, primera infancia, personas con discapacidad, adulto mayor, veteranos(as) fuerza pública, 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 (35,5% del total de peticiones que refieren condición especial); en segundo lugar, se ubica la condición "Peligro inminente" con el 18,7% del total de peticiones que refieren condición especial al registrarse en Bogotá te escucha.

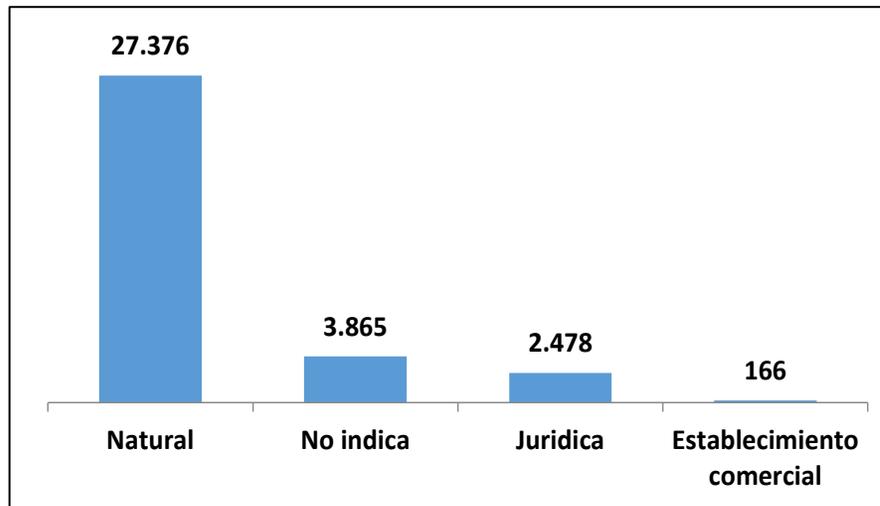
Estas cifras, comparadas con las del mes anterior (mayo), permiten concluir que no se presenta variación en la condición del peticionario con mayor número de registros en Bogotá te escucha, teniendo en cuenta que "Víctimas del conflicto armado" también se posicionó como la de mayor registro en el mes. Igualmente, "peligro inminente" continúa siendo la segunda condición con mayor registro en Bogotá te escucha.



Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2024

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

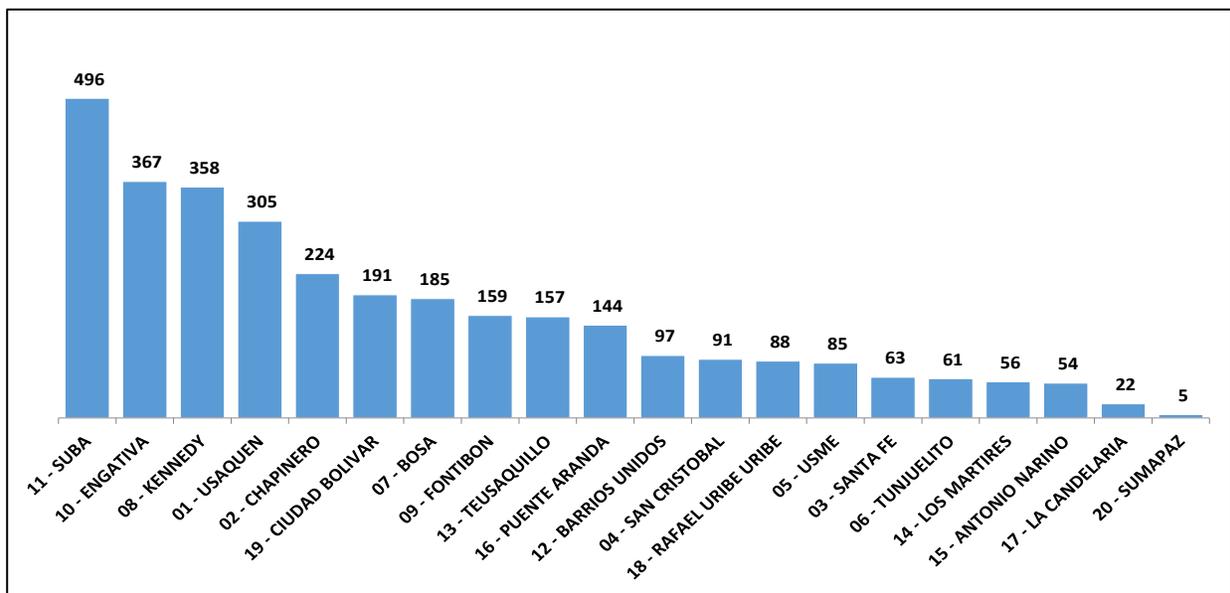


Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2024

La Gráfica No 12 presenta el total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario (persona natural, jurídica, establecimiento comercial), observándose que en el mes de junio 27.376 peticiones fueron registradas por personas naturales, que representan el 80,79% del total registrado; 2.478 peticiones (7,31%) se registraron como personas jurídicas, 166 peticiones (0,49%) como establecimiento comercial; y en 3.865 peticiones (11,41%) no se reporta esta información. Frente al mes anterior (mayo), no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, concluyéndose que “Personas naturales” continúa siendo la condición de peticionario con mayor registro en Bogotá te escucha.

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



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2024

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 junio, en 3.208 peticiones (9,5% del total registrado en el mes) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición, observándose que las localidades de Suba, Engativá y Kennedy

son las que tienen más peticiones con 496, 367 y 358 respectivamente, las cuales representan el 38,06% del total de peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de junio.

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

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
11-SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	71
	CONTRAVENCIONES	58
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCION	35
10-ENGATIVA	CONTRAVENCIONES	137
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	65
	COACTIVO	34
08 – KENNEDY	CONTRAVENCIONES	39
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	37
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCION	29

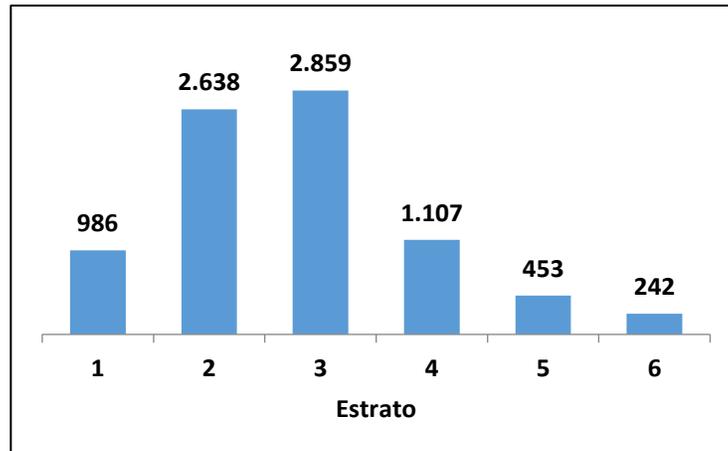
Tabla No. 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2024

La Tabla No 16 permite concluir que los temas “Servicio a la ciudadanía” y “Contravenciones” son transversales en las tres (3) localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía; hay que mencionar que en el mes anterior (mayo), el tema “Servicio a la ciudadanía” también se clasificó como tema transversal en las tres Localidades.

## **10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO**

En la Gráfica No 14 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que 8.285 peticiones incluyeron esta variable, que representan el 24,5% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro, con 2.859 peticiones que representan el 34,5% del total de peticiones que incluyeron estrato socioeconómico en el mes de junio; en segundo lugar, se encuentra el “Estrato 2” con 2.638 peticiones (31,8% del total de peticiones que registraron

estrato socioeconómico en este mes). Frente al mes anterior (mayo) 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.



Gráfica No 14. Participación por estrato socioeconómico

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2024

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

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

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Control preventivo y requerimiento de información sobre la gestión pública y contractual Distrito Capital de Bogotá.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud requerimiento alcantarillado vía pública
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	Requerimiento en el marco del seguimiento y acompañamiento correspondiente al área arqueológica protegida
MOVILIDAD	TRANSMILENIO	Solicitud apoyo de gestión ante problemática ciudadana
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	Solicitud de información sobre obras contratos públicos y proyectos inmobiliarios
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Queja relacionada con entrega de actas de mesa de trabajo con Alcaldía Local y otras entidades.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Vicepresidente de JAC adjunta solicitud visita técnica y restauración de malla vial
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Adjunta incapacidades medicas producto del presunto acoso laboral ejercido por rectora
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Peticiones relacionadas con solicitud de poda de árbol, y solución de raíz sobre la situación del árbol.
		Solicitud intervención ante problemática ciudadana
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Derecho de petición
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	Solicita información sobre personas próximas a llegar a su retiro forzoso, entre otras
		Petición SDQS - SDA
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Para tramitar con radicado Forest No. 2024ER81705
		Solicita información sobre obligatoriedad para conjuntos de cierre de tanques de agua en día de racionamiento, entre otros
		Radicado Orfeo Veeduría No 20242200053652 - asunto solicitud intervención
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Solicitud información sobre irregularidades Administración anterior

<b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	Solicitud información irregularidades Administración anterior
<b>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Busca trabajar de la mano de comunidad rural y ver impacto generado por actividades propuestas por la Secretaría de Cultura y entidades adscritas.
		Solicitud de información Hip Hop al Parque
		Solicitud de información sobre los protocolos de ingreso para menores a eventos
<b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	Traslado por competencial instituto distrital de recreación y deporte ha recibido el oficio de la referencia
		Solicita información sobre términos de referencia para alquiler de vehículos para servicio de transporte de personal de la entidad
		Solicita información sobre mapa de recorrido y lugares donde hospedarse
		Agencia de turismo consulta sobre base de guías turísticos de la ciudad con la cual puedan contar para sus tours.
		Solicita información turística sobre Bogotá.
		Solicita información sobre recorrido guiado por el centro histórico
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Asociación solicitan apoyo para celebración de la virgen del Carmen, entre otros
<b>EDUCACIÓN</b>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Remite propuesta ambiental
		Da a conocer anomalías presentadas en colegio y pide que tomen parte y verifiquen la información a presentar.
		Colegio
		Pone en conocimiento situaciones presentadas en colegio las cuales reflejan un manejo deficiente de la institución.
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición para tener acceso a información de localidad
<b>EDUCACIÓN</b>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicita aclaración sobre que funcionario es el encargado de realizar el trámite del servicio social estudiantil obligatorio
		Solicitud de información de organizaciones sindicales permisos sindicales otorgados y negados
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud de información sobre el diagnóstico y análisis de problemática proliferación de basuras y plan de acción para mitigar situación.

<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud información sobre estado actual de predio
		Solicitud de acta de reunión
		Solicitud sobre información de estudios y diseños
		Comunidad solicita intervención de las diferentes autoridades ante problemática del sector.
		Derecho de petición obra e intervenciones en localidad
		Remisión Derecho de petición
		Petición SDQS - SDA
		Derecho de petición requerimiento de cobro pre jurídico de pago de primas pólizas
		Solicita le faciliten en archivo digital copia de contratos vigentes relacionados con el desarrollo de eventos públicos celebrados con Fondo de Desarrollo Local
		Solicita información sobre contratos de obras que se están ejecutando en la localidad
		Derecho de petición solicitud de información
		Solicitan información sobre funeraria de mascotas
		Denuncian a coordinador de obras de JAC que lideró aspersión de cal poniéndolos en riesgo, respectiva investigación y consecuente sanción
		Derecho de petición empresa de reciclaje informa sus horarios de atención al público, entre otros
		Solicitud relacionada con acera en mal estado que ocasiona accidentes de peatones en área residencial
		Solicitud relacionada con demoras en Alcaldía Local para expedir representación legal de una propiedad horizontal.
		Solicita arreglo de vías que se encuentran fracturadas y no han sido reparadas ocasionando deterioro de las viviendas aledañas
		Derecho de petición solicitud redes arreglo vía
		Piden solución cráter en vía
		Asociación de residentes
Solicitud relacionada con hundimientos en vía pública que han causado varios accidentes		
Solicitud sobre intervención vial		
Solicitud de intervención		

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Reparación andenes peatonales
		Reporta hueco peligroso para la estabilidad de conjunto residencial y casas aledañas
		Reporta vía en mal estado y solicita realizar el arreglo y mantenimiento correspondiente
		Solicitud gestión para intervención y reparación de vía
		Solicitud gestión para intervención y reparación de vía
		Solicitud de reparación vial
		Solicitud gestión para intervención y reparación de vía
		Derecho de petición arreglo vías
		Solicitud gestión para intervención
		Solicitud de reparación vial
		Solicitud de reparación vial
		Solicitan intervención y reparación de vía
		Solicitud intervención arreglo vía
		Solicitud intervención arreglo vía
		Solicitud intervención arreglo vía
		Solicitud intervención arreglo vía
		Solicitud intervención arreglo vía
		Solicitud gestión para intervención y reparación de vía
		Solicitud de reparación vial
		Solicitud de reparación vial
		Empleada pone en conocimiento que la empresa no cumple con los requerimientos de la aseguradora ni con requerimientos de bomberos, entre otros
		Pide colaboración para gestionar certificado de residencia
		Uso indebido del espacio público (anden peatonal) al utilizarlo como parqueadero motocicletas limitando la movilidad.
Recurso de reposición y en subsidio de apelación contra decisión, referencia respuesta oficio 20245330267381		
Traslado - solicitud no demolición de predios		

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición relacionada con parqueadero público que no respeta el espacio público no respetan los andenes entre otros
		Derecho de petición red ciudadana
		Solicitan permiso oficial para el uso de la cadena en agrupación de vivienda para uso privado comunal
		Derecho de petición solicitando verificar el ruido
		Requieren presencia de funcionarios de Secretaría de Salud jornada para comunidad incluyendo jornada de vacunación y esterilización, deporte, y otros
		Manifiesta que administración de edificio no lleva la contabilidad de manera correcta, pide intervenir las cuentas de la copropiedad.
		Derecho de petición ciudadano manifiesta inconformidad por invasión de basuras alrededor de edificio, entre otros
		Manifiesta que ha enviado muchas quejas solicitando tapar huecos que han ocasionado accidentes, sin que hayan dado solución
		Solicita se le informe cual es la fecha asignada para la diligencia de secuestro
		Expresa preocupación e indignación por aumento de actividades de prostitución y explotación sexual que se desarrollan en la zona, entre otros
		Conjunto residencial
		Radicado DADEP 20244000132482 derecho de petición hecho notorio de la invasión al espacio público
Derecho de petición		
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Derecho de petición - información sobre el sistema de foto multas en Bogotá
SALUD	SUBRED SUR	Indagación fiscal y disciplinaria subredes Distrito Capital
		Veedurías ciudadanas solicita que se haga un corte de cuentas publicas que deja la administración anterior

Tabla No. 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2024

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.veeduriadistrital.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 mayo/2024<sup>4</sup>:

SECTOR	ENTIDAD	MAYO 2024				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON INFORME MENSUAL DE PQRS		
		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 entidad a Bogotá te escucha (ingresadas por otros canales)	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	6.130	6.130	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	25	25	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 25 de junio de 2024.

SECTOR	ENTIDAD	MAYO 2024				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON INFORME MENSUAL DE PQRS		
		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 entidad a Bogotá te escucha (ingresadas por otros canales)	
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.199	1.199	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. Defensoría del Espacio Público - DADEP	295	295	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	58	58	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.611	2.096	N.A.	485	76,86%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD	310	310	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	104	104	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	35	35	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	225	225	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	245	245	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	412	412	N.A.	N.A.	100,00%
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	0	NO REPORTA			
	Instituto distrital de turismo - IDT	11	11	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	687	687	N.A.	N.A.	100,00%
	Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología - ATENEA	1.615	1.615	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	MAYO 2024				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON INFORME MENSUAL DE PQRS		
		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 entidad a Bogotá te escucha (ingresadas por otros canales)	
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	21	21	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	87	87	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	1	1	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	2.951	2.951	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	617	617	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	739	739	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Centro Oriente	305	305	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	478	478	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	0	0	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	112	3.620	N.A.	3.508	3,09%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.108	3.108	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	37	37	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	158	158	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR D	1.034	1.034	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	18	36	N.A.	18	50,00%

SECTOR	ENTIDAD	MAYO 2024				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON INFORME MENSUAL DE PQRS		
		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 entidad a Bogotá te escucha (ingresadas por otros canales)	
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	104	104	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	57	57	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	236	236	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	49	49	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.957	1.957	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	32	32	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	126	126	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	836	836	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	7.746	25.450	N.A.	17.704	30,44%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	821	821	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	217	217	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	1.725	52.496	N.A.	50.771	3,29%
	Terminal de Transporte S.A.	443	443	N.A.	N.A.	100,00%
	Grúas y Patios	62	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	419	419	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.301	1.322	N.A.	21	98,41%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	529	529	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	MAYO 2024				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON INFORME MENSUAL DE PQRS		
		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 entidad a Bogotá te escucha (ingresadas por otros canales)	
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	408	408	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	29	29	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAAB	194	89.548	N.A.	89.354	0,22%
	Enel - Codensa	64	NO REPORTA			
	Vanti	5	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	30	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	214	214	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	692	736	N.A.	44	94,02%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	862	862	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	70	70	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	244	244	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	275	275	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	95	NO REPORTA			
<b>TOTAL</b>		<b>42.470</b>	<b>204.119</b>	<b>0</b>	<b>161.905</b>	<b>20,81%</b>

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/07/2024  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 19/07/2024

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 42.470 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 204.119

peticiones lo cual muestra una diferencia de 161.905 peticiones<sup>5</sup>, llegando a un cumplimiento del 20,81%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha sólo el 20,81% 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 (0,22%), Capital Salud (3,09%), Transmilenio (3,29%), Secretaría Distrital de Movilidad (30,44%), Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB (50%).

### **13. RECOMENDACIONES**

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

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

- A las entidades que gestionan y reciben por competencia, las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Educación, Familia, Ambiente, Impuestos tasas y contribuciones, Urbanismo – vivienda, Gobierno Local, Servicios públicos, Deporte) 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.

---

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

➤ A las veintiocho (28) entidades y los Entes de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de junio:

- Agencia Distrital Para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología-ATENEA
- CVP - Caja de la Vivienda Popular
- CODENSA
- Concejo de Bogotá
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Empresa de Teléfonos -ETB
- 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 de Patrimonio Cultural
- Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal – IDPYBA
- 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 Seguridad, Convivencia y Justicia
- Secretaría General
- Transmilenio
- Universidad Distrital
- Secretaría Distrital de Salud
- Subred Suroccidente
- U.A.E Catastro Distrital
- U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP

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

- A las entidades que presentan peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) se les invita a dar respuesta de fondo atendiendo los términos legales establecidos y se les recuerda la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del Art. 39 de la Ley 1952 de 2019<sup>6</sup>.
- A las entidades que presentan incumplimiento/observaciones a sus respuestas evaluadas, se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá te escucha, enviado mensualmente a cada entidad.

Y a las veinte (20) entidades se encuentran por debajo del porcentaje de cumplimiento (86%) establecido en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (CONPES 03 del 2019) Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema), es decir:

- CODENSA
- Concejo de Bogotá
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
- 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 para la Economía Social –IPES
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- 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

<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.”

- 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).

- En cuanto a la clasificación equivocada de peticiones con el subtema “Veedurías ciudadanas” por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio [ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co](mailto:ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co), con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de estas.
- Se recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de realizar de manera oportuna el Reporte de seguimiento en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010.
- A las entidades que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades distritales”:
  - Caja de la Vivienda Popular- CVP
  - CODENSA
  - Agencia de Promoción de Inversión Extranjera Bogotá Región
  - Instituto Distrital de Turismo
  - Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA
  - Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
  - Secretaría de Educación del Distrito
  - Secretaría Distrital de Ambiente
  - Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
  - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
  - Secretaría Distrital de Gobierno
  - Secretaría Distrital de Hacienda
  - Secretaría Distrital de la Mujer
  - Secretaría Distrital de Planeación
  - Secretaría Distrital de Salud
  - Secretaría Distrital de Seguridad
  - Subred Centro Oriente
  - Subred Sur Occidente

- Transmilenio
- Universidad 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)