



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES  
ENTIDADES DISTRITALES JULIO 2024

Página 1 de 46

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. AGOSTO 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 .....	12
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN .....	17
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA .....	23
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES .....	24
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....	28
5.	CANALES DE INTERACCIÓN .....	29
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO .....	30
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	30
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO .....	31
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	32
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO .....	33
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. ....	34
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 .....	38
13.	RECOMENDACIONES .....	43

## **INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES JULIO – 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 julio de 2024, incluyendo la cifra

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

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

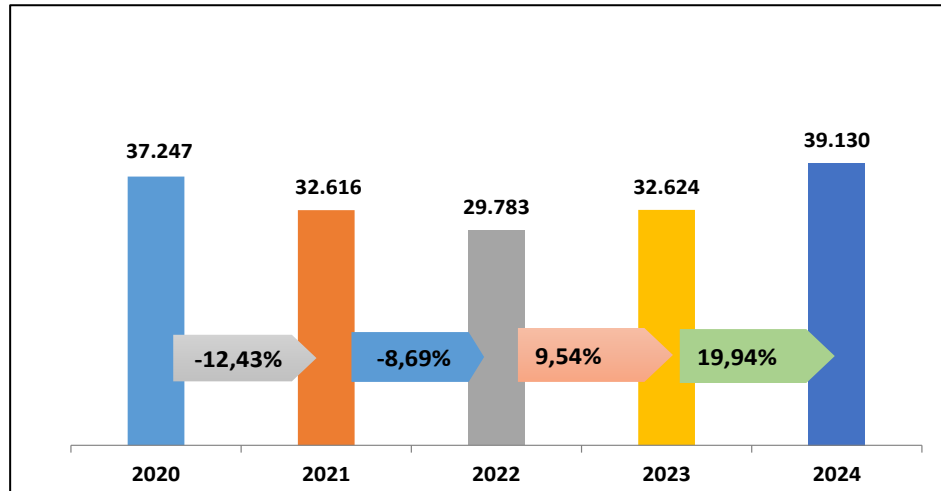
## 2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

PERIODO	2020	2021	2022	2023	2024	Diferencia 2024 - 2023		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.829	29.617	32.803	49.651	45.624	-4.027	-8,11%	3.124	7,35%
Febrero	22.659	30.108	39.485	55.405	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	39.130	6.506	19,94%	5.245	15,48%
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>305.534</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 01/08/2024

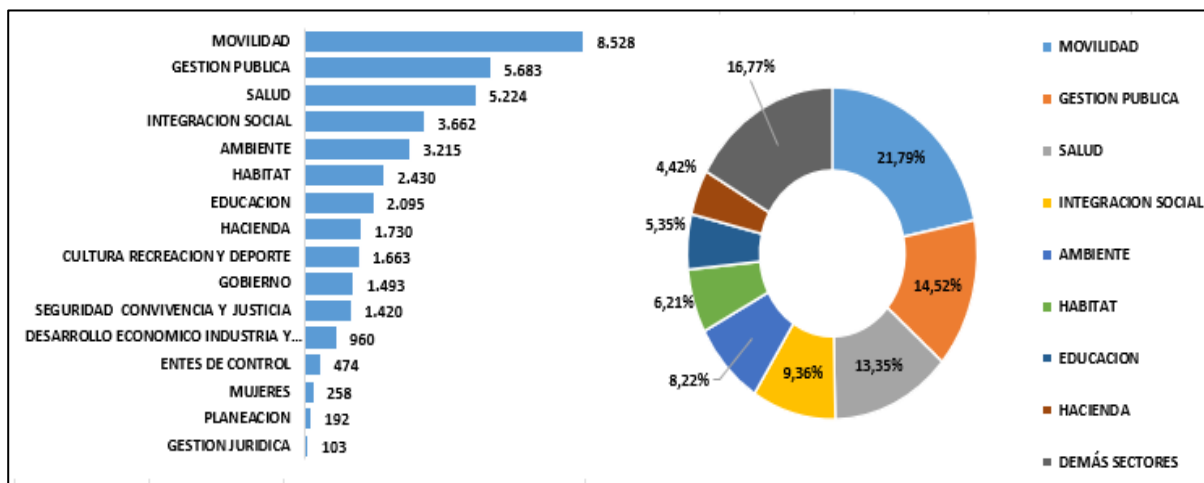
La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestra que en el mes de julio 2024 se registraron 39.130 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose un aumento de 5.245 peticiones (15,48%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (junio), y un aumento de 6.506 peticiones (19,94%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (julio de 2023).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2024

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



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - julio 2024

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2024

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 julio son: Movilidad con el 21,79% del total registrado, Salud (13,35%), Integración Social (9,36%), Ambiente (8,22%) y Hábitat con el 6,21% del

total registrado en el mes, destacándose que estos cinco sectores acumulan el 58,93% del total de las peticiones registradas en el mes de julio. 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 (junio), el Sector Movilidad continúa siendo el sector con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha; por otra parte, estos mismos cinco (5) sectores (Movilidad, Salud, Integración Social, Ambiente, Hábitat) también se clasificaron como los cinco sectores con mayor registro de peticiones ciudadanas 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 julio 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	4.631	54,30%	11,83%
	TRANSMILENIO	1.246	14,61%	3,18%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	981	11,50%	2,51%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	786	9,22%	2,01%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	569	6,67%	1,45%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	263	3,08%	0,67%
	GRÚAS Y PATIOS	52	0,61%	0,13%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>8.528</b>	<b>100,00%</b>	<b>21,79%</b>
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	5.661	99,61%	14,47%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	22	0,39%	0,06%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>5.683</b>	<b>100,00%</b>	<b>14,52%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2.979	57,03%	7,61%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	757	14,49%	1,93%
	SUBRED NORTE	599	11,47%	1,53%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	SUBRED SUR	481	9,21%	1,23%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	315	6,03%	0,81%
	CAPITAL SALUD EPS	88	1,68%	0,22%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBIS	5	0,10%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>5.224</b>	<b>100,00%</b>	<b>13,35%</b>
INTEGRACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.629	99,10%	9,27%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	33	0,90%	0,08%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>3.662</b>	<b>100,00%</b>	<b>9,36%</b>
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2.138	66,50%	5,46%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	873	27,15%	2,23%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	173	5,38%	0,44%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	31	0,96%	0,08%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>3.215</b>	<b>100,00%</b>	<b>8,22%</b>
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.246	51,28%	3,18%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	475	19,55%	1,21%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-U.A.E.S.P	409	16,83%	1,05%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	155	6,38%	0,40%
	ENEL CODENSA	59	2,43%	0,15%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB	55	2,26%	0,14%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	23	0,95%	0,06%
	VANTI	8	0,33%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>2.430</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,21%</b>

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA-ATENEA	1.370	65,39%	3,50%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	646	30,84%	1,65%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	55	2,63%	0,14%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	24	1,15%	0,06%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>2.095</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,35%</b>
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.255	72,54%	3,21%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	359	20,75%	0,92%
	FONCEP -FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	86	4,97%	0,22%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	30	1,73%	0,08%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>1.730</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,42%</b>
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD	825	49,61%	2,11%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	345	20,75%	0,88%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	221	13,29%	0,56%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	121	7,28%	0,31%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	92	5,53%	0,24%
	CANAL CAPITAL	47	2,83%	0,12%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	12	0,72%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>1.663</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,25%</b>
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.144	76,62%	2,92%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	310	20,76%	0,79%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	39	2,61%	0,10%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>1.493</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,82%</b>



SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	717	50,49%	1,83%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	703	49,51%	1,80%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>1.420</b>	<b>100%</b>	<b>3,63%</b>
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	734	76,46%	1,88%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	219	22,81%	0,56%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	7	0,73%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>960</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,45%</b>
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	268	56,54%	0,68%
	CONCEJO DE BOGOTA	137	28,90%	0,35%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	69	14,56%	0,18%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>474</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,21%</b>
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	258	100,00%	0,66%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>268</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,66%</b>
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	192	100,00%	0,49%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>		<b>192</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,49%</b>
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	103	100,00%	0,26%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>		<b>103</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,26%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>39.130</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 01/08/2024

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

<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.

- Secretaría Distrital de Movilidad: Representa el 54,30% del total registrado en su Sector y el 11,83% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 99,10% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,27% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 57,03% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,61% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Ambiente: Representa el 66,50% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,46% del total registrado.
- Agencia Distrital para la Educación superior, la ciencia y la tecnología-ATENEA: Representa el 65,39% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,50% del total registrado.

Frente al mes anterior (junio), se observa que la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor registro de peticiones; por otra parte, se observa que estas mismas cinco entidades también se posicionaron en junio como las de mayor registro 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 julio con las registradas en el mes anterior (junio):

SECTOR	JUNIO	JULIO	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	6.882	8.528	23,92%
SALUD	4.387	5.224	19,08%
INTEGRACION SOCIAL	3.070	3.662	19,28%
HABITAT	2.177	2.430	11,62%
EDUCACION	2.159	3.215	48,91%
HACIENDA	1.912	1.493	-21,91%
AMBIENTE	2.692	2.095	-22,18%
GOBIERNO	1.281	1.730	35,05%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.419	1.663	17,20%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.248	1.420	13,78%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	630	960	52,38%
ENTES DE CONTROL	412	474	15,05%
PLANEACION	159	192	20,75%
GESTION PUBLICA	5.185	5.683	9,60%
MUJERES	208	258	24,04%
GESTION JURIDICA	64	103	60,94%
<b>TOTAL</b>	<b>33.885</b>	<b>39.130</b>	<b>15,48%</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 01/08/2024

La Tabla No 3 muestra una variación de 15,48% (5.245 peticiones) frente al registro de peticiones en el mes de junio; se observa que trece (13) sectores y los Entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Gestión Jurídica el que presenta mayor aumento (60,94%). Por otra parte, sólo dos sectores (Hacienda y Ambiente) presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha.

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

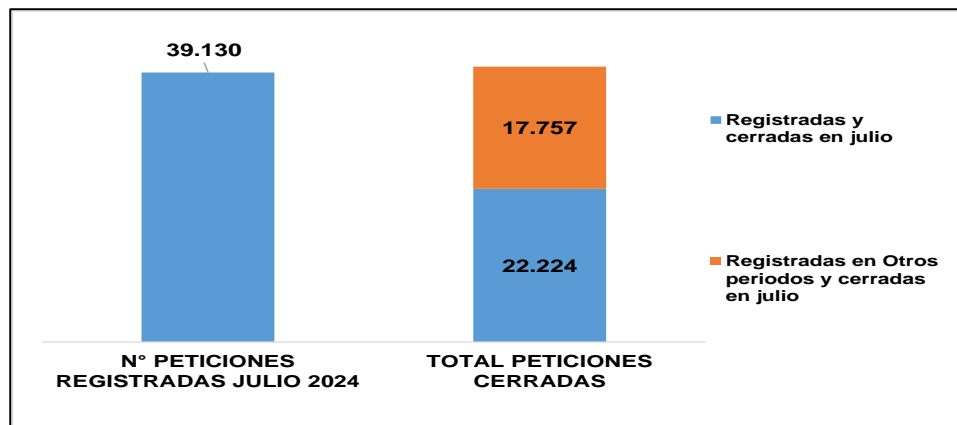
En la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de julio en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y el número de cierres realizado por los sectores, observándose que se realizaron 39.981 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Salud realizaron el mayor número de cierres (23,15% y 15,76% respectivamente).

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS JULIO 2024	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS JULIO 2024	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	8.528	21,79%	5.359	3.896	9.255	23,15%
SALUD	5.224	13,35%	2.914	3.387	6.301	15,76%
INTEGRACION SOCIAL	3.662	9,36%	2.340	1.542	3.882	9,71%
HABITAT	2.430	6,21%	1.450	2.079	3.529	8,83%
AMBIENTE	3.215	8,22%	1.570	1.764	3.334	8,34%
GOBIERNO	1.493	3,82%	1.946	771	2.717	6,80%
EDUCACION	2.095	5,35%	1.557	923	2.480	6,20%
HACIENDA	1.730	4,42%	1.377	953	2.330	5,83%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.663	4,25%	1.164	795	1.959	4,90%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.420	3,63%	1.086	776	1.862	4,66%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	960	2,45%	571	318	889	2,22%
ENTES DE CONTROL	474	1,21%	361	108	469	1,17%
PLANEACION	192	0,49%	191	190	381	0,95%
GESTION PUBLICA	5.683	14,52%	144	137	281	0,70%
MUJERES	258	0,66%	163	105	268	0,67%
GESTION JURIDICA	103	0,26%	31	13	44	0,11%
<b>TOTAL</b>	<b>39.130</b>	<b>100%</b>	<b>22.224</b>	<b>17.757</b>	<b>39.981</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 01/08/2024

A fin de complementar esta información, en la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de julio, observándose que, de las 39.130 peticiones que ingresaron en el mes de julio, se dio cierre a 17.757 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 21.373 peticiones, que representan el 54,62% del total registrado en el mes de julio 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 01/08/2024

Con respecto a la gestión de cierres del Sector Gestión Pública, hay que mencionar que 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; en la Tabla No 5 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de julio:

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	7.055	253
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	16	28
<b>TOTAL</b>	<b>7.071</b>	<b>281</b>

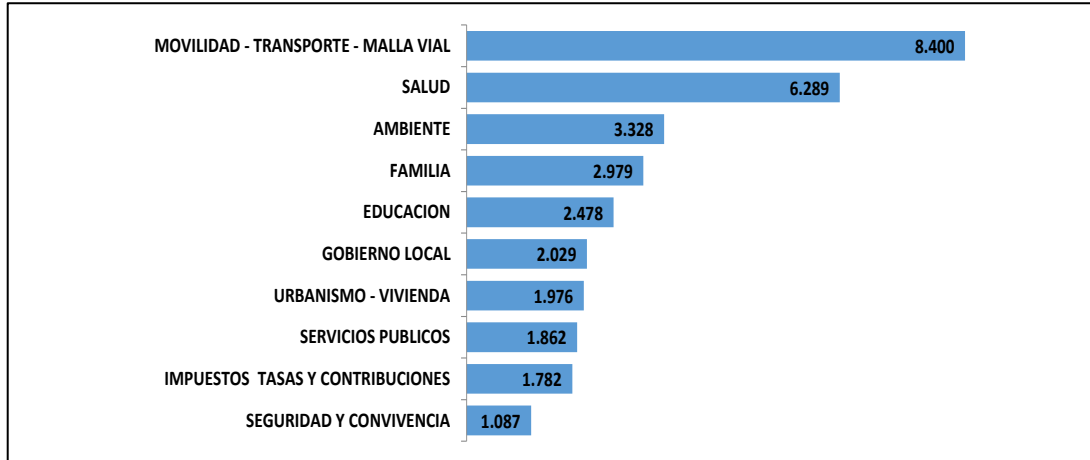
Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2024

La Tabla No 5 muestra que, en el mes de julio, el Sector Gestión Pública realizó 7.071 traslados, y emitió 281 respuestas.

### 3.4. Temas y subtemas más frecuentes

Tomando como base las 39.981 respuestas emitidas en el mes de julio en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes en el Distrito Capital, los cuales acumulan 32.210 respuestas (80,56% del total emitido). Se observa que, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 21,01% del total de respuestas emitidas; hay que mencionar que en junio este mismo tema también fue el más frecuente.



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 01/08/2024

Por otra parte, se destaca que nueve (9) de estos temas (Gráfica No 10), también se clasificaron en junio dentro de los 10 más frecuentes, teniendo en cuenta que ingresó el tema “Seguridad y convivencia” desplazando a “Deporte” que en julio no se ubicó en este TOP. A continuación, en la Tabla No 6 se detallan los 10 temas más frecuentes, 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	113	24	1.144	5.384	14	649	727	261	36	48	8.400	26,08%
SALUD	16	22	158	2.802	336	344	2.460	28	92	31	6.289	19,52%
AMBIENTE	22	18	348	2.366	3	36	73	455	3	4	3.328	10,33%
FAMILIA	128	26	145	2.375	100	110	64	19	2	10	2.979	9,25%
EDUCACIÓN	38	2	97	1.736	2	329	160	101	13		2.478	7,69%
GOBIERNO LOCAL	41	53	807	701	4	318	65	24	8	8	2.029	6,30%
URBANISMO – VIVIENDA	88	2	89	1.466	12	48	89	107	69	6	1.976	6,13%

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
SERVICIOS PUBLICOS	28	14	768	627	10	258	124	16	2	15	1.862	5,78%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	137		256	840	5	95	243	77	117	12	1.782	5,53%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	15	39	226	728	15	17	19	11	11	6	1.087	3,37%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>626</b>	<b>200</b>	<b>4.038</b>	<b>19.025</b>	<b>501</b>	<b>2.204</b>	<b>4.024</b>	<b>1.099</b>	<b>353</b>	<b>140</b>	<b>32.210</b>	<b>100%</b>

Tabla No 6. Top 10 Temas más frecuentes por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha | el 01/08/2024

La Tabla No 6 muestra que las tipologías con mayor registro son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 19.025 peticiones, que representan el 59,06% del total de respuestas emitidas en los diez temas más frecuentes; en segunda posición se ubica el “Derecho de petición de interés General” con 4.038 peticiones que representan el 12,53%. Frente al mes anterior (junio) se observa que estas mismas dos tipologías continúan siendo las de mayor registro en los diez temas más frecuentes en Bogotá te escucha.

En cuanto al tema más frecuente, (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 5.384 respuestas que representan el 64,09% del total de respuestas emitidas en el mes de julio 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 julio (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 11,93% 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 9,00% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (junio), no hay variación en los dos subtemas más reiterados en el Sector Movilidad.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	1.104	11,93%
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	833	9,00%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	692	7,48%
FOTOCOMPARENDOS	567	6,13%
SERVICIO DE PARQUEADERO	559	6,04%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	5.500	59,43%
<b>TOTAL</b>	<b>9.255</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 01/08/2024

## Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.146	18,19%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	361	5,73%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	339	5,38%
CONCEPTO SANITARIO Y REFRENDACIÓN PARA EMPRESAS APLICADORAS DE PLAGUICIDAS Y LAVADO DE TANQUES	275	4,36%
CALIDAD DEL AGUA Y SANEAMIENTO BASICO - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL	273	4,33%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.907	62,01%
<b>TOTAL</b>	<b>6.301</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 01/08/2024

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 18,19% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; frente al mes anterior (junio) no se observa variación en el subtema más reiterado. Por otra parte, se observa variación en el segundo subtema teniendo en cuenta que “Acceso y orientación sobre servicios de de salud pasó de la tercer apsooición en junio a ubicarse en julio como el segundo más reiterado en el Sector, con el 5,73%.

## Sector Integración Social

En este Sector, el subtema más frecuente es “Ingreso mínimo garantizado” que representa el 31,22% del total de respuestas emitidas en el Sector; frente al mes anterior (junio), no se presenta variación en

el subtema más reiterado. Por otra parte, “Enlace Social” con el 12,29% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector, continúa siendo el segundo más reiterado en Integración Social.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	1.212	31,22%
ENLACE SOCIAL	477	12,29%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	355	9,14%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	293	7,55%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	214	5,51%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.331	2,56%
<b>TOTAL</b>	<b>3.882</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 01/09/2024

### Sector Hábitat

El subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” que representa el 13,86% del total de respuestas emitidas en el Sector; frente al mes anterior (junio), no se presenta variación en el subtema más reiterado. Por otra parte, se observa variación en el segundo subtema, teniendo en cuenta que “Recolección, residuos, escombros, animal muerto, ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios” pasó de la cuarta posición en junio a ubicarse en julio como el segundo más reiterado.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	489	13,86%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	405	11,48%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	321	9,10%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS	228	6,46%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA	210	5,95%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.876	53,16%
<b>TOTAL</b>	<b>3.529</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 01/08/2024

### Sector Ambiente



SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	1.542	46,25%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	553	16,59%
BRIGADAS DE SALUD	317	9,51%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	124	3,72%
CONTAMINACIÓN SECTOR PUBLICO (ESCOMBROS LLANTAS INFRAESTRUCTURA RESIDUOS HOSPITALARIOS)	110	3,30%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	688	20,64%
<b>TOTAL</b>	<b>3.334</b>	<b>100%</b>

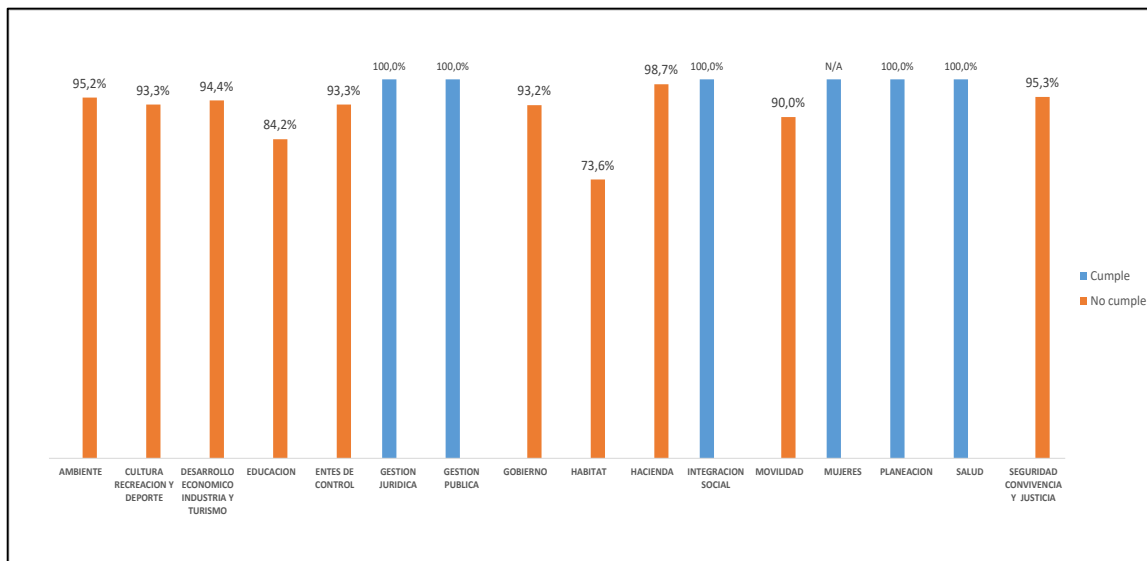
Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2024

En el Sector Ambiente, el subtema más reiterado es “Contaminación ambiental” que representa el 46,25% del total de respuestas emitidas en mes; en segunda posición se ubica el subtema “Escuadrón anticrueldad” con el 16,59% del total de respuestas emitidas en el Sector.

### 3.5. Tiempos de gestión

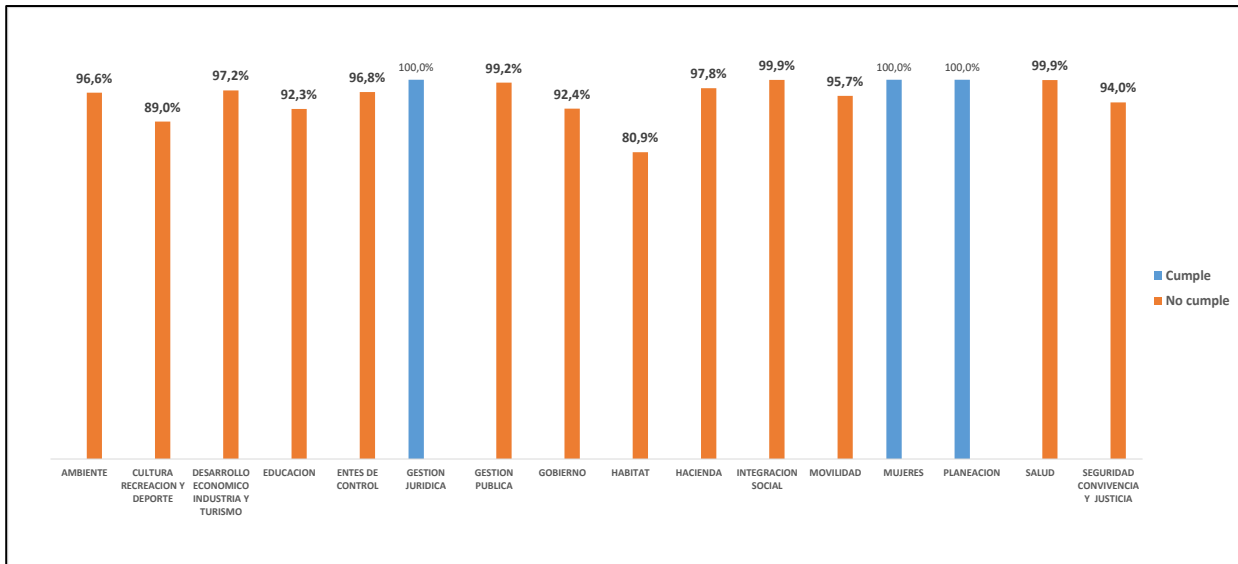
En las Gráficas No. 5, 6, y 7 se presenta el análisis de gestión por sector, entidades y tipologías, de acuerdo con la normatividad vigente.



Gráfica No 5. Atención de peticiones en términos de Ley las tipologías Solicitud de Copia, Solicitud de Información  
Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/08/2024

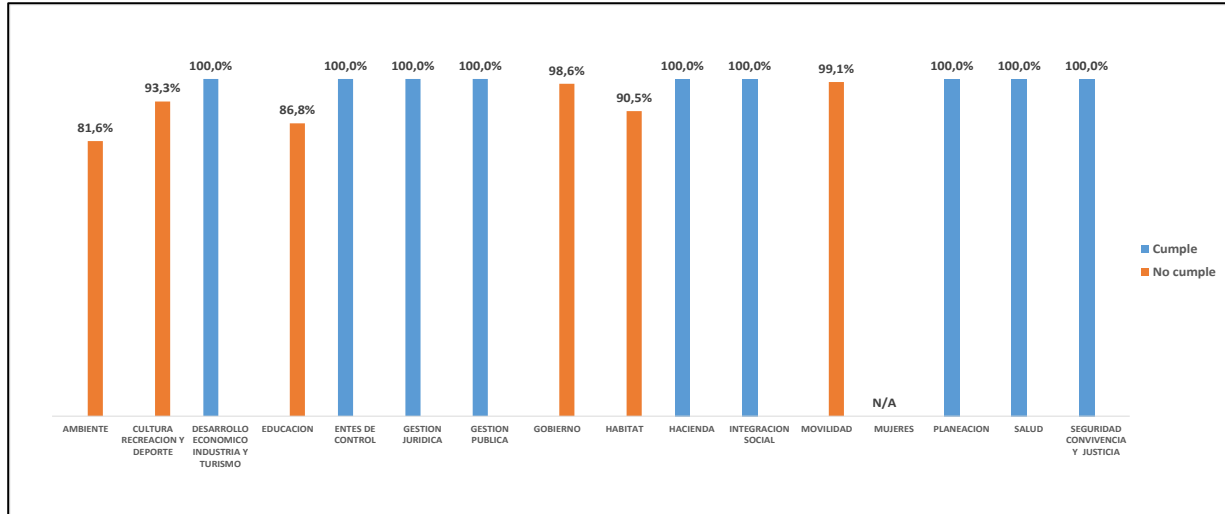
En la Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, para las tipologías “Solicitud de Copia” y “Solicitud de Información” detallando el cumplimiento en la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha; observándose que, seis (6) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica, Gestión Pública, Integración Social, Mujeres, Planeación, Salud) dieron respuesta oportuna 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 términos; se observa que, 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 01/08/2024

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, ocho (8) sectores del Distrito Capital y los Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías.



Gráfica No 7. Atención de peticiones en términos de Ley tipología Consulta  
Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/08/2024

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	58,8%	96,3%	N/A	87,3%
IDPYBA- INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	100,0%	99,2%	96,9%	99,0%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	100,0%	100,0%	98,9%	99,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	100,0%	94,9%	93,7%	94,7%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
<b>SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>				
CANAL CAPITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IDPC - INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IDRD - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	<b>88,9%</b>	<b>81,4%</b>	<b>73,1%</b>	<b>81,0%</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%	100,0%	100,0%
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
IPES- INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL	100,0%	<b>92,4%</b>	100,0%	<b>92,7%</b>
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	<b>98,9%</b>	<b>91,7%</b>	<b>98,7%</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>87,5%</b>	<b>82,1%</b>	<b>84,3%</b>	<b>82,5%</b>
UNIVERSIDAD DISTRITAL	<b>50,0%</b>	<b>69,1%</b>	<b>33,3%</b>	<b>68,0%</b>
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	100,0%	<b>99,8%</b>	100,0%	<b>99,8%</b>

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>ENTES DE CONTROL</b>				
CONCEJO DE BOGOTÁ	N/A	85,7%	90,0%	86,4%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRIAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRIAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>				
SECRETARÍA GENERAL	100,0%	99,18%	100,0%	99,2%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRIAL	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 DISTRIAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	100,0%	61,4%	50,0%	63,2%
SECRETARÍA DISTRIAL DE GOBIERNO	98,4%	93,1%	95,2%	93,3%
<b>SECTOR HÁBITAT</b>				
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	100,0%	46,8%	28,6%	47,3%
CODENSA	100,0%	94,0%	N/A	94,1%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	N/A	98,6%	100,0%	98,6%
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
SECRETARÍA DISTRIAL DEL HÁBITAT	81,8%	89,1%	70,9%	85,5%
U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	88,2%	76,9%	81,8%	77,1%
VANTI	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
<b>SECTOR HACIENDA</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
U.A.E CATASTRO DISTRIAL	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	91,7%	100,0%	96,9%
SECRETARÍA DISTRIAL DE HACIENDA	100,0%	97,4%	98,0%	97,6%
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>				
IDIPRON - INSTITUTO DISTRIAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	N/A	97,9%	100,0%	98,0%
SECRETARÍA DISTRIAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR MOVILIDAD</b>				
GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDU- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-	95,8%	93,9%	75,0%	92,1%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRIAL DE MOVILIDAD	100,0%	94,2%	94,8%	94,3%
TRANSMILENIO	100,0%	98,7%	91,1%	97,9%
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%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR SALUD</b>				
CAPITAL SALUD EPS	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
EGAT-ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA	N/A	100,0%	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
IDCBIS - INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	N/A	100,0%	N/A	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	99,8%	100,0%	99,8%
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	99,8%	100,0%	99,8%
SUBRED SUR OCCIDENTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	100,0%	88,6%	85,7%	88,6%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>97,4%</b>	<b>95,0%</b>	<b>91,7%</b>	<b>94,9%</b>

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2024

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de julio, treinta (30) 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 veintiocho (28) 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

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 julio se encuentran 2.605 peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta), siendo la Empresa de Acueducto alcantarillado y aseo de Bogotá la entidad con mayor número de peticiones vencidas, con 299 (11,5% del total vencido). Frente al mes anterior, se presenta una disminución importante en el total de peticiones vencidas, que pasó de 4.368 peticiones vencidas con corte al 30 de junio, a 2.605 peticiones vencidas a corte 31 de julio; siendo la Secretaría Distrital

de Movilidad la entidad con mayor disminución en sus peticiones vencidas, pasando de 983 peticiones en junio, a 282 peticiones en julio.

ENTIDAD	TOTAL	%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	299	11,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	282	10,8%
U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	248	9,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	206	7,9%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE -IDRD	195	7,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT	192	7,4%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	160	6,1%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	136	5,2%
TRANSMILENIO	120	4,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	374	14,4%
OTRAS ENTIDADES	393	15,1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.605</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 01/08/2024

Por otra parte, se observa que ocho (8) de las entidades relacionadas en la Tabla No 13, también se clasificaron en junio 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 Ambiente, y el Instituto para la Economía Social IPES no se clasificaron en julio 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, la Secretaría Distrital del Hábitat y Transmilenio.

### 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 julio 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	
39.493	1.635	1.536	99	1.533	102	1.536	99	1.480	155	1.455	180	185
		93,94%	6,06%	93,76%	6,24%	93,94%	6,06%	90,52%	9,48%	88,99%	11,01%	11%

**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 01/08/2024

La población corresponde a 39.483 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 61 Entidades del Distrito Capital en el mes de julio; 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 1.536 respuestas evaluadas (93,94%) cumplen con el criterio de “Coherencia” y “Calidez”, 1.533 respuestas evaluadas (93,76%) cumplen con el criterio de “Claridad”, 1.480 respuestas evaluadas (90,52%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.455 (88,99%) respuestas cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 11% (185 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 julio 2024), de cada una de las entidades distritales:

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	CONCEJO DE BOGOTA	28	17	61%	39%
2	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	32	16	50%	50%
3	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	27	11	41%	59%

<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
4	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	33	12	36%	64%
5	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	34	11	32%	68%
6	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	34	10	29%	71%
7	UNIVERSIDAD DISTRITAL	28	8	29%	71%
8	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	33	9	27%	73%
9	CODENSA	29	7	24%	76%
10	DEPARTAMENTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	19	4	21%	79%
11	TRANSMILENIO	34	7	21%	79%
12	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	34	6	18%	82%
13	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	34	6	18%	82%
14	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	34	6	18%	82%
15	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO – IDEP	13	2	15%	85%
16	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	33	5	15%	85%
17	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	34	5	15%	85%
18	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	29	4	14%	86%
19	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	8	1	13%	88%
20	EMPRESA DE TELEFONOS -ETB	21	2	10%	90%
21	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	21	2	10%	90%
22	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	32	3	9%	91%
23	INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE -IDRD	33	3	9%	91%
24	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	33	3	9%	91%
25	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO- IDIGER	23	2	9%	91%
26	GRUAS Y PATIOS	24	2	8%	92%
27	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES -FONCEP	26	2	8%	92%

ID	ENTIDAD	# Petitionen Evaluadas	# Petitionen con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
28	CAPITAL SALUD EPS	32	2	6%	94%
29	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	32	2	6%	94%
30	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	33	2	6%	94%
31	SECRETARÍA DISTRITAL DECMOVILIDAD	35	2	6%	94%
32	LOTERÍA DE BOGOTÁ	21	1	5%	95%
33	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE - FUGA	23	1	4%	96%
34	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	24	1	4%	96%
35	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	29	1	3%	97%
36	METRO DE BOGOTÁ S.A.	29	1	3%	97%
37	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	31	1	3%	97%
38	SECRETARÍA GENERAL	31	1	3%	97%
39	U.A.E CATASTRO DISTRITAL	32	1	3%	97%
40	SUBRED NORTE	33	1	3%	97%
41	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	34	1	3%	97%
42	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	34	1	3%	97%
43	CANAL CAPITAL	16	0	0%	100%
44	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT	3	0	0%	100%
45	EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO-ERU	23	0	0%	100%
46	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD -IDCBIS	4	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	ORQUESTA FILARMONICA-OFB	11	0	0%	100%
50	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	30	0	0%	100%
51	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	29	0	0%	100%
52	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	19	0	0%	100%
53	SUBRED CENTRO ORIENTE	32	0	0%	100%

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
54	SUBRED SUR	33	0	0%	100%
55	SUBRED SUR OCCIDENTE	34	0	0%	100%
56	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL -UMV	26	0	0%	100%
57	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	26	0	0%	100%
58	VEEDURÍA DISTRICTAL	21	0	0%	100%
59	AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	1	0	0%	100%
60	AGENCIA DISTRICTAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA – ATENEA	33	0	0%	100%
61	VANTI	19	0	0%	100%

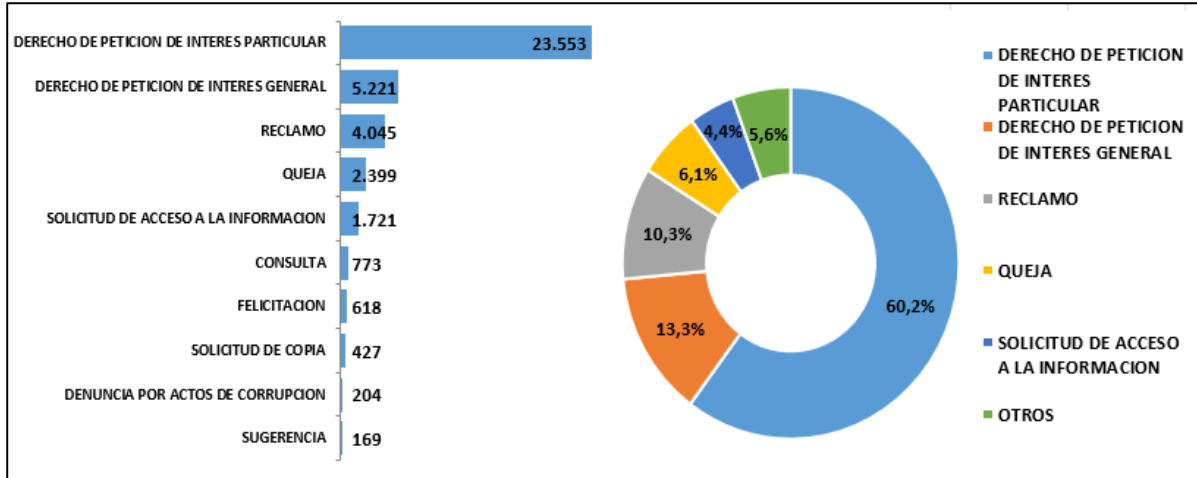
**Tabla No 15. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá te escucha – cerradas julio 2024**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2024

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que diecisiete (17) 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 julio, clasificadas por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, y representa el 60,2% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 13,3% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha.

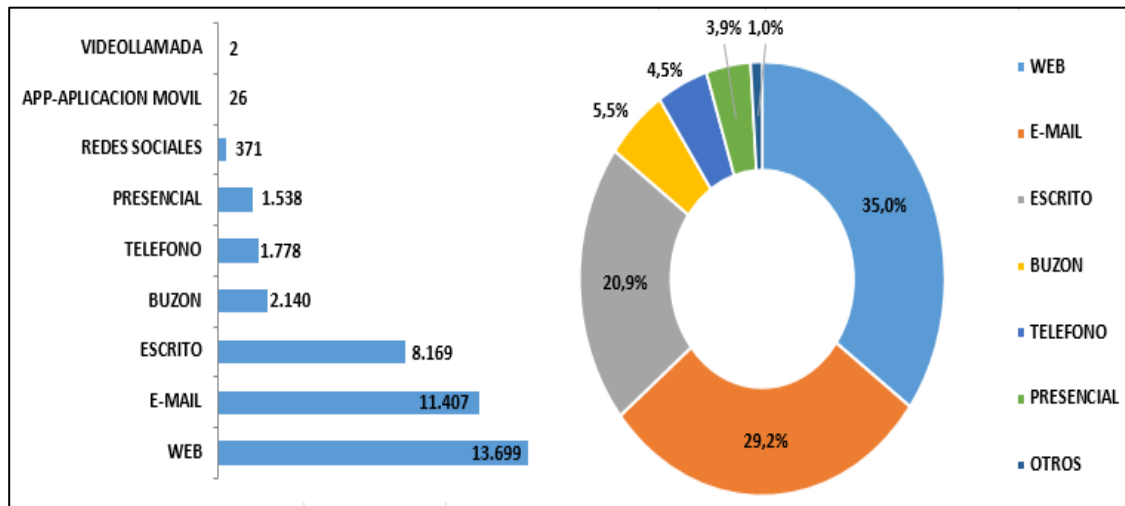
Frente al mes de junio, el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; a su vez, el “Derecho de petición de interés general” continúa posicionándose como la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para 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 01/08/2024

## 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 01/08/2024

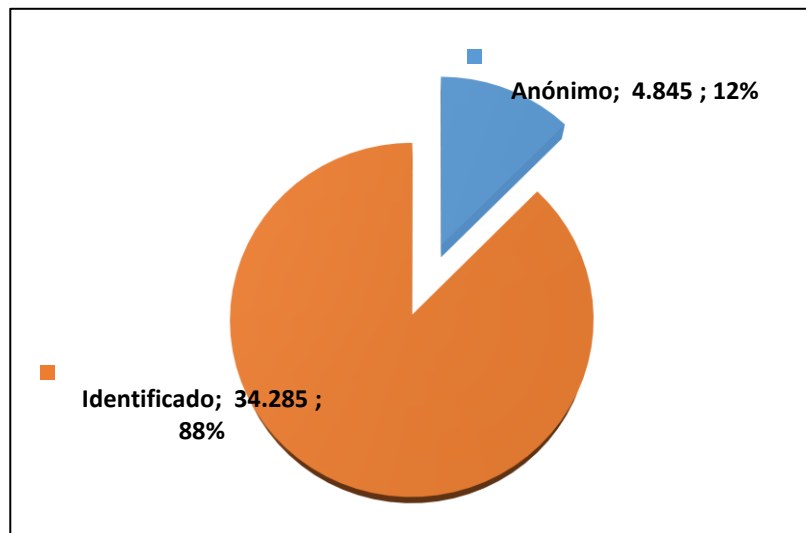
En la Gráfica No. 9 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en julio en Bogotá te escucha, clasificadas por canales de interacción, observándose que el canal más utilizado por la ciudadanía para

interponer peticiones es el canal “Web” con el 35,0% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal “E-mail” con el 29,2% del total registrado.

Frente al mes de junio, no se observa variación en el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones; igualmente el canal “E-mail” continúa ubicándose como el segundo más utilizado para interponer peticiones.

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

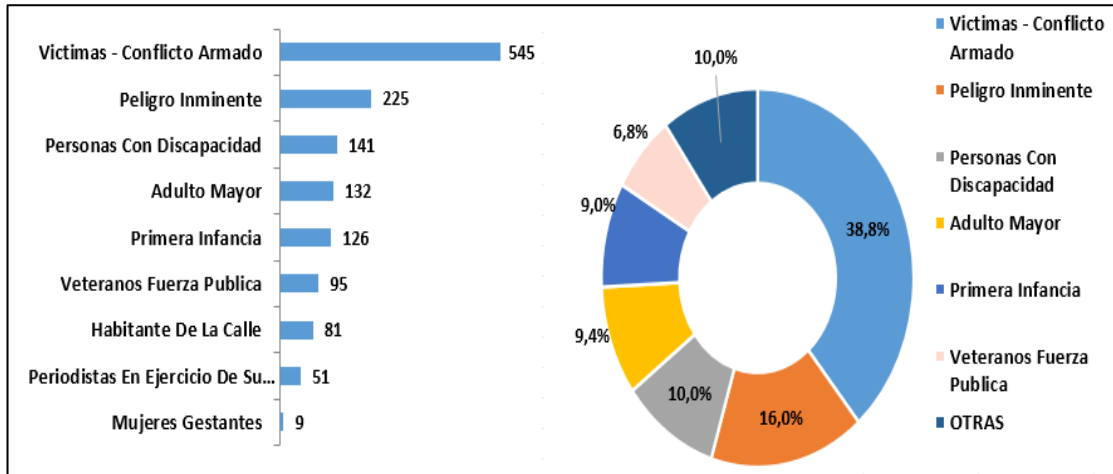
En la Gráfica No 10 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por la calidad del peticionario; se observa que, del total de peticiones registradas en el mes, el 88% fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y el 12% por ciudadanos(as)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



Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2024

## 7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

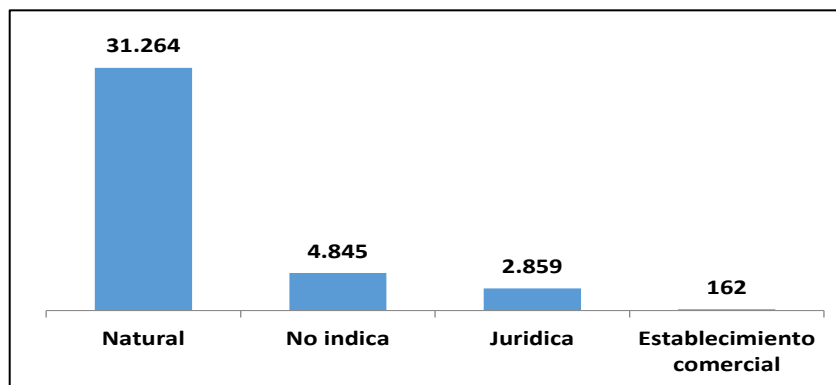


Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2024

En la Gráfica No 11 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha, clasificadas según la condición del peticionario; se observa que el 38,8% de las peticiones registradas refiere condición especial, de las cuales, la condición de peticionario "Víctimas del conflicto armado", presenta el mayor número de registros y representa el 38,8% del total de peticiones que refieren condición especial; a su vez la condición "Peligro inminente" con el 16,0% se ubica como la segunda condición especial al registrarse en Bogotá te escucha. Frente a junio, no se presenta variación en la condición del peticionario con mayor número de registros; así mismo la segunda condición tampoco presenta variación.

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

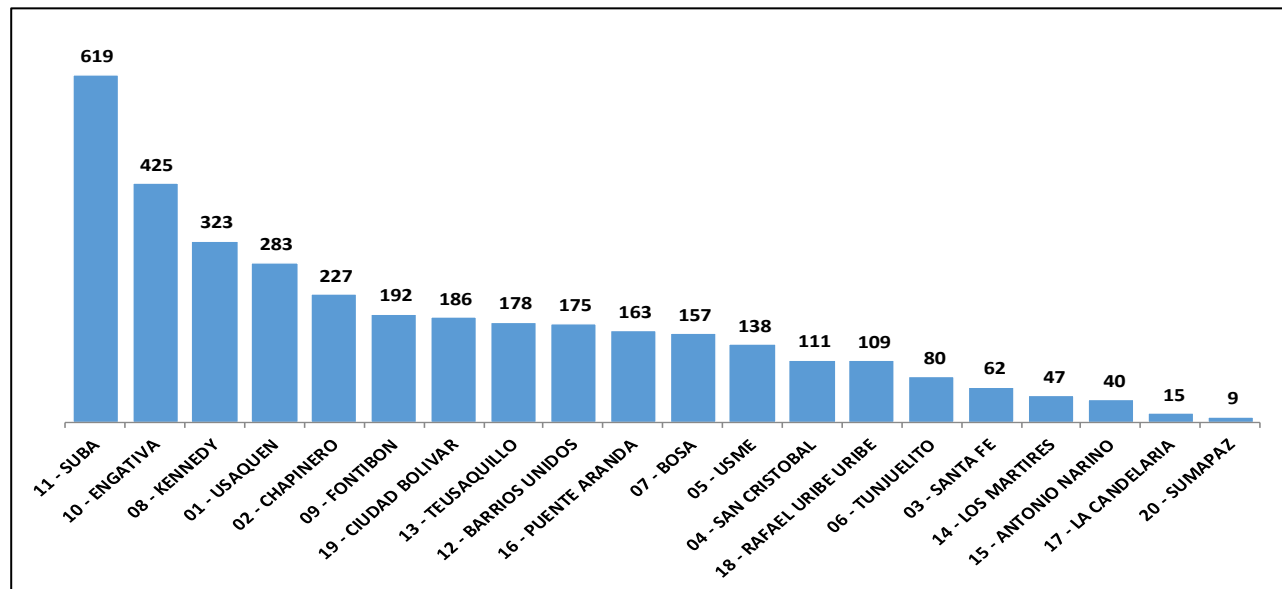


Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2024

La Gráfica No 12 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario, observándose que el 79,90% se identifica como persona natural, el 7,31% como persona jurídica, el 0,41% como establecimiento comercial; y en el 12,38% no se reporta esta información. Frente al mes anterior (junio), 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 01/08/2024

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). Se observa que en 3.539 peticiones (3,09% del total registrado en el mes), se diligenció este campo, concluyéndose que las localidades de Suba, Engativá y Kennedy son las que tienen más peticiones con 619, 425 y 323 respectivamente, las cuales acumulan el 38,63% del total de peticiones en las que se reportó ubicación. Frente al mes anterior (junio), 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.



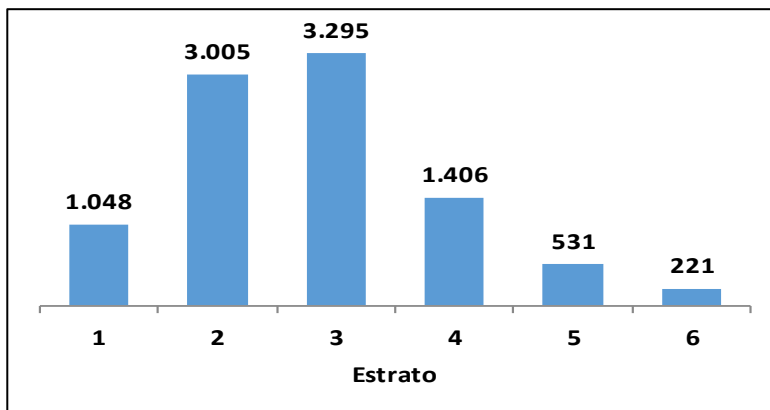
A continuación, en la Tabla No 16 se presentan los temas más relevantes para estas tres localidades:

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
11-SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	90
	CONTRAVENCIONES	90
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCIÓN	32
10-ENGATIVA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	53
	CONTRAVENCIONES	48
	IMPUESTOS DISTRITALES	22
08 – KENNEDY	SERVICIO A LA CIUDADANIA	35
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCION	30
	CONTRAVENCIONES	20

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 01/08/2024

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 (junio), estos dos temas también se clasificaron como transversales en las tres Localidades.

## 10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato socioeconómico  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2024

En la Gráfica No 14 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en 9.506 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 24,3% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro y representa el 34,7% del total de peticiones que incluyeron estrato socioeconómico; en segunda posición se ubica el “Estrato 2” con el 31,6% del total que registro estrato. Frente al mes de junio, se observa que todos los estratos continúan ubicándose en la misma posición en cuanto a porcentaje de registro en Bogotá te escucha.

## 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 se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 75 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
HÁBITAT	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	Solicitud información irregularidades Administración anterior
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Solicitud información irregularidades Administración anterior
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Radicado DADEP No 20244000124462 – físico - solicitud de visita técnica
		Solicitud de intervención
		Solicitud apoyo gestión ante problemática ciudadana
		Solicitud de apoyo para el arreglo de los daños estructurales y perjuicios ocasionados a vivienda por entidad del distrito
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Derecho de petición solicitud servicios de educación.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Petición - SDA
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Denuncia Re victimización violencia sexual y de género a infancias

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición manifiesta inconformidad funcionaria de Alcaldía local
		Vicepresidente de JAC solicita el levantamiento de llantas en esquina norte de parque
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicita vigilancia y trámite correspondiente, manifestando robo y estafa por parte de institución educativa en la cual se matriculó y la sede fue cerrada
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Servicio a la comunidad
		Solicitud de arreglo de andén por filtraciones en el parqueadero
		Piezas arqueológicas Usaquén
		Denuncia contra funcionaria pública de Fondo de Desarrollo Local
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicita respuesta a inquietudes ciudadanas
HÁBITAT	EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO-ERU	Solicita información sobre estado de construcción de edificio
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud arreglo huecos
		Solicitan intervención por hueco el cual ha ocasionado accidentes
		Solicitud de información conformación Consejo Local de Bienestar y Protección Animal
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Presenta queja contra academia de pilotaje de aviones, porque realizó pago por inscripción y matrícula y siempre aplazan la fecha de inicio de clase
MOVILIDAD	METRO DE BOGOTA S.A.	Informa la conformación de comité de veeduría
GOBIERNO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicitud apoyo de gestión ante problemáticas ciudadanas
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Coordinadora de universidad pregunta cómo conseguir con la Cinemateca, serie de películas de temática afro
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición
SALUD	SUBRED SUR	Pronunciamento ante Plan de sostenibilidad
		Pronunciamento ante Plan de sostenibilidad
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud de pavimentar vía pública
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Derecho de petición relacionado con la planeación, creación y ejecución de infraestructura de mega colegios

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Informa que lleva varios días esperando visita de la Oficina de Integración Social para el bono subsidio
		Derecho de petición informan horarios de atención al público en lo dispuesto en el Código Nacional de Policía y Convivencia Ley 1801 de 2016 Art 87 y demás concordantes
		Solicitan autorización para evento evangelístico
		Solicitan informe pormenorizado sobre presuntos hechos con vehículo adscrito a actividades de movilización y transporte de funcionarios y/o contratistas de Fondo de Desarrollo Local
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Padres ponen en conocimiento situación presentada en gimnasio a la cual no ven ninguna solución
		Veeduría ciudadana para colegio recibió escrito en el cual, al parecer funcionarios públicos expresan situación de presunta extralimitación de funciones por parte de un funcionario público, la cual debe ser revisada y corregida si se requiriera
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Dar respuesta a una petición que se trasladó a Alcaldía Local
		Solicitud de intervención
		Traslado por competencia ofi 24-00131294 / gfpu - .
		Informan que obra se está deteniendopaulatinamente, piden verificar que el contratista esté cumpliendo con los tiempos y la calidad de la obra.
		Opina que deben reactivar Vive digital de la manzana del cuidado en Localidad, hace falta para personas que no tienen posibilidad económica para pagar internet
		Solicita correo electrónico Inspección de Policía en Localidad para radicar una solicitud personal.
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	Control preventivo y requerimiento de información pública relacionada con la gestión del Concejo de Bogotá
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicita a Alcaldía Local considere arreglar vía que se encuentra en pésimas condiciones.
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicitud de acceso a información de programas de educación formal en educación para el trabajo y desarrollo humano
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	Derecho de petición

EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicitud de cupo y matrícula de menor, por inconvenientes y quebrantos de salud producidos por bullying
		DP Solicitud de información sobre colegios que han incorporado la enseñanza de seguridad vial como una opción en el proyecto pedagógico, entre otros
		Solicitud de acceso a la información
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	Solicita copia de nombramientos que le hayan realizado a abogada
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición losas zonas peatonales
		Pone en conocimiento hueco - hundimiento total por debajo de la malla asfáltica lo cual puede producir accidente
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicitud de información sobre diferentes temáticas de educación
		Solicitud de certificación
		Informan situación presentada en colegio que negó ingreso a estudiantes que debían pensión
		Solicitud
		Solicita información sobre academia de arte, si cuenta con licencia de funcionamiento aprobada o en trámite
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud de acceso a la información
		Solicita considerar arreglo y mejora de parque para brindar condiciones de mayor bienestar a la comunidad.
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	Solicitud arreglo calle
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	Solicitud de información
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Derecho de petición
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	Visita escolar colegio
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Solicita información sobre instituto y/o centro de formación que dicte curso en lavado y manejo de ropa quirúrgica y hospitalaria
		Solicitud de cupo para traslado de hermanos por cambio de domicilio
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitan los escuchan, necesitan andenes urgentemente
		Derecho de petición arreglo vía
		Red social

MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	Ciudadano solicita reunión con director de obra y área económica de contrato, para revisión de control presupuestal.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Peatón manifiesta situaciones presentadas que casi ocasionan accidente frente a edificio por motos y vehículos que salen a a gran velocidad
		Derecho de petición asunto concurso
		Solicitud relacionada con pavimentación de vía
		Arreglos de noche en parque que superan los decibeles de ruido permitidos
		Derecho de petición- solicitud de información sobre contrato ganado en presupuestos participativos
		Derecho de petición con el fin de informar los horarios de atención al público en lo dispuesto por el Código Nacional de Policía y Convivencia Ley 1801 de 2016 Art. 87 y demás concordantes

Tabla No. 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2024

La Tabla No 17 muestra que el asunto de algunas peticiones no corresponden al subtema “Veedurías ciudadanas”, evidenciándose dificultad 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 junio/2024<sup>4</sup>:

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO 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	5.168	5.168	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil	17	17	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.005	1.005	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP	259	259	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC	17	17	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.591	1.593	N.A.	2	99,87%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD	210	210	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	98	98	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	13	13	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	159	159	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	416	416	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social – IPES	208	208	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 22 de julio de 2024.

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO 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)	
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	0	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	6	6	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	474	474	N.A.	N.A.	100,00%
	Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología – Atenea	1.609	1.609	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	21	21	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	55	55	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDC BIS	0	0	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	2.596	2.596	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	511	511	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	561	561	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Centro Oriente	201	201	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	418	418	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	0	0	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	100	4.658	N.A.	4.558	2,15%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.047	3.047	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	23	23	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	172	172	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR D	847	847	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB	12	24	N.A.	12	50,00%



SECTOR	ENTIDAD	JUNIO 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	91	91	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA	71	71	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	193	193	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	33	33	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.612	1.612	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER	22	22	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	157	157	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	901	901	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	3.143	20.381	N.A.	17.238	15,42%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	818	818	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UMV	236	236	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	1.333	46.461	N.A.	45.128	2,87%
	Terminal de Transporte S.A.	679	679	N.A.	N.A.	100,00%
	Gruas y Patios	44	<b>NO REPORTA</b>			
	Metro de Bogotá S.A.	629	629	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.128	1.131	N.A.	3	99,73%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	421	421	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos – UAESP	328	328	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana – ERU	24	24	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO 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)	
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAAB	161	74.577	N.A.	74.416	0,22%
	Enel – Codensa	60	NO REPORTA			
	Vanti	8	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	47	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría de la Mujer	208	208	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	626	650	N.A.	24	96,31%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	622	622	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	64	64	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	152	152	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	194	194	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	66	NO REPORTA			
<b>TOTAL</b>		<b>33.885</b>	<b>175.041</b>	<b>0</b>	<b>141.381</b>	<b>19,36%</b>

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/08/2024  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 27/08/2024

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 33.885 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 175.041

peticiones encontrándose una diferencia de 141.381 peticiones<sup>5</sup>, para un cumplimiento del 19,36%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 19,36% 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 (2,15%), Transmilenio (2,87%), Secretaría Distrital de Movilidad (15,42%), Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB (50%).

### **13. RECOMENDACIONES**

- A las entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes 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 “Bogotá te escucha”, podrá ser enviada a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio correo ventanilla electronica@alcaldiabogota.gov.co; y frente a las dudas relacionadas con el funcionamiento del Sistema, estas podrán ser enviadas a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía correo soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co.

- A las entidades que gestionan y reciben por competencia, las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Ambiente, Familia, Educación, Gobierno Local, Urbanismo – vivienda, Servicios públicos, Impuestos tasas y contribuciones, Seguridad y convivencia) se les invita a realizar una identificación de las causas principales que originan estos requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.

---

<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 el Ente de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de julio:

- 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
- 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 de la Niñez y la juventud-IDIPRON
- Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal – IDPYBA
- Instituto Distrital Para la Recreación y Deporte - IDR D
- Instituto para la economía social – IPES
- Jardín Botánico-JBB
- Lotería de Bogotá
- Secretaría de Educación Del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital Movilidad
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Secretaría General
- Transmilenio
- Universidad Distrital
- Secretaría Distrital de Salud
- Subred Sur
- 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 diecisiete (17) 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 la Participación y Acción Comunal-IDPAC
- Instituto para la Economía Social –IPES
- Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico-IDEP
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Transmilenio
- 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

---

<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.”

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”:
  - CODENSA
  - Concejo de Bogotá
  - Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
  - Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
  - Empresa Metro de Bogotá S.A
  - Instituto Distrital de Turismo
  - Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
  - Secretaría Distrital de Ambiente
  - Secretaría Distrital de Gobierno
  - Secretaría Distrital de Hábitat
  - Secretaría Distrital de Movilidad
  - Secretaría Distrital de la Mujer
  - Secretaría Distrital de Salud
  - Subred Centro Oriente
  - Subred Sur Occidente
  - Transmilenio

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

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