



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES  
ENTIDADES DISTRITALES AGOSTO 2024

Página 1 de 48

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. SEPTIEMBRE 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 .....	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 .....	29
5.	CANALES DE INTERACCIÓN .....	29
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO .....	30
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	31
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 .....	39
13.	RECOMENDACIONES .....	44

## **INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES AGOSTO – 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 agosto de 2024, incluyendo la

---

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

cifra 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.

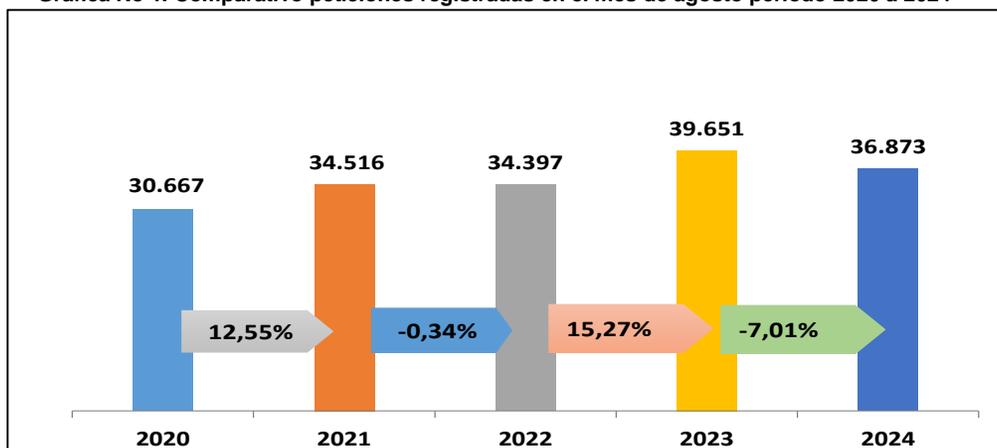
Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2020 a 2024

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	36.873	-2.778	-7,01%	-2.257	-5,77%
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>342.407</b>				

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de agosto 2024 se registraron 36.873 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose una disminución de 2.257 peticiones (-5,77%) frente a las registradas en el mes de julio; y una disminución de 2.778 peticiones (-7,01%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (agosto 2023).

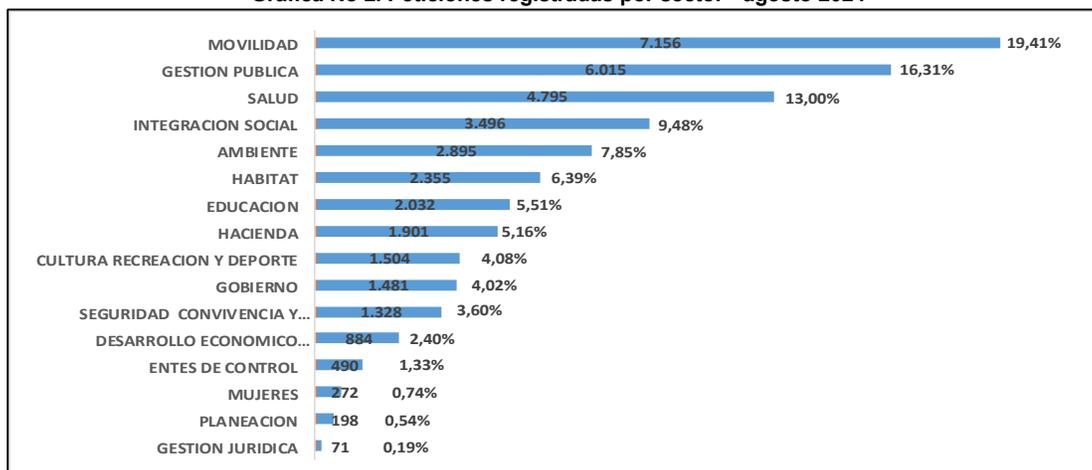
Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de agosto periodo 2020 a 2024



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

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

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - agosto 2024



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

En la Gráfica No 2, se presentan las cifras del registro de peticiones en agosto en Bogotá te escucha, por sectores del Distrito Capital, destacándose que los cinco (5) sectores con mayor registro son: Movilidad con el 19,41% del total registrado, Salud (13,00%), Integración Social (9,48%), Ambiente (7,85%) y Hábitat con el 6,39% del total registrado en el mes, los cuales acumulan el 56,13% del total

de las peticiones registradas en el mes. Se excluye de este ranking al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta 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.

Por otra parte, se observa estos mismos cinco (5) sectores (Movilidad, Salud, Integración Social, Ambiente, Hábitat) también se clasificaron en julio como los 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, clasificadas por entidad y porcentaje que representan frente a su sector y al total de peticiones registradas:

Tabla No 2. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	3.518	49,16%	9,54%
	TRANSMILENIO	1.163	16,25%	3,15%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	865	12,09%	2,35%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	820	11,46%	2,22%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	524	7,32%	1,42%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	221	3,09%	0,60%
	GRÚAS Y PATIOS	45	0,63%	0,12%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>7.156</b>	<b>100,00%</b>	<b>19,41%</b>
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	5.988	99,55%	16,24%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	27	0,45%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>6.015</b>	<b>100,00%</b>	<b>16,31%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2.703	56,37%	7,33%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	700	14,60%	1,90%
	SUBRED NORTE	560	11,68%	1,52%
	SUBRED SUR	461	9,61%	1,25%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	SUBRED CENTRO ORIENTE	290	6,05%	0,79%
	CAPITAL SALUD EPS	75	1,56%	0,20%
	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA – EGAT	3	0,06%	0,01%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBS	3	0,06%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>4.795</b>	<b>100,00%</b>	<b>13,00%</b>
INTEGRACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.454	98,80%	9,37%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	42	1,20%	0,11%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>3.496</b>	<b>100,00%</b>	<b>9,48%</b>
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2.017	69,67%	5,47%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	737	25,46%	2,00%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	109	3,77%	0,30%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	32	1,11%	0,09%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.895</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,85%</b>
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.209	51,34%	3,28%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	525	22,29%	1,42%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-U.A.E.S.P	1.209	51,34%	3,28%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	525	22,29%	1,42%
	ENEL CODENSA	342	14,52%	0,93%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB	139	5,90%	0,38%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	66	2,80%	0,18%
	VANTI	39	1,66%	0,11%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>2.355</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,39%</b>
<b>EDUCACIÓN</b>	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA – ATENEA	1.219	59,99%	3,31%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	769	37,84%	2,09%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	25	1,23%	0,07%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	19	0,94%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>2.032</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,51%</b>
<b>HACIENDA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.400	73,65%	3,80%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	347	18,25%	0,94%
	FONCEP -FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	123	6,47%	0,33%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	31	1,63%	0,08%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>1.901</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,16%</b>
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD	764	50,80%	2,07%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	327	21,74%	0,89%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	159	10,57%	0,43%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	115	7,65%	0,31%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	83	5,52%	0,23%
	CANAL CAPITAL	39	2,59%	0,11%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	17	1,13%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>1.504</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,08%</b>
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.081	72,99%	2,93%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	327	22,08%	0,89%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	73	4,93%	0,20%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>1.481</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,02%</b>
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	744	56,02%	2,02%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	584	43,98%	1,58%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>1.328</b>	<b>100%</b>	<b>3,60%</b>
<b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	648	73,30%	1,76%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	227	25,68%	0,62%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	9	1,02%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>884</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,40%</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>	VEEDURÍA DISTRITAL	258	52,65%	0,70%
	CONCEJO DE BOGOTA	147	30,00%	0,40%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	85	17,35%	0,23%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>490</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,33%</b>
<b>MUJERES</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	272	100,00%	0,74%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>272</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,74%</b>
<b>PLANEACION</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	198	100,00%	0,54%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>		<b>198</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,54%</b>
<b>GESTIÓN JURÍDICA</b>	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	71	100,00%	0,19%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>		<b>71</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,19%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>36.873</b>		<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

La Tabla No 2 muestra que, en agosto, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha<sup>2</sup>, son:

<sup>2</sup> Se excluyen de este ranking 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

- Secretaría Distrital de Movilidad: Las peticiones de esta entidad representan el 49,16% del total registrado en su Sector, y el 9,54% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 98,80% del total registrado en su Sector y el 9,37% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 56,37% del total registrado en su Sector y el 7,33% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Ambiente: Representa el 69,67% del total registrado en su Sector y el 5,47% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Hacienda: Representa el 73,65% del total registrado en su Sector y el 3,80% del total registrado.

Por otra parte, se destaca que la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor registro de peticiones; y se observa que cuatro de estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente) también se posicionaron en julio dentro del ranking de entidades con mayor registro en Bogotá te escucha. Nótese que en agosto ingresó a este ranking la Secretaría Distrital de Hacienda, con el 3,80% del total registrado, desplazando a la Agencia Distrital para la Educación superior, la ciencia y la tecnología-ATENEA, que con el 3,31% del total registrado en Bogotá te escucha, no se clasificó en agosto dentro de las cinco entidades de mayor registro.

A fin de complementar esta información, posteriormente, en el numeral 3.4. de este informe, se muestran los principales temas y subtemas de las peticiones ciudadanas.

### **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 agosto con las registradas en el mes de julio, la cual muestra una variación de -5,77% (-2.257 peticiones) frente al registro de peticiones en el mes de julio; se observa que trece (13) sectores y los Entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Gobierno el que presenta mayor aumento (48,40%). Por otra parte, sólo dos sectores (Hacienda y Ambiente) presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha.

---

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.

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

SECTOR	JULIO	AGOSTO	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	6.882	7.156	3,98%
SALUD	4.387	4.795	9,30%
INTEGRACION SOCIAL	3.070	3.496	13,88%
HABITAT	2.177	2.355	8,18%
EDUCACION	2.159	2.895	34,09%
HACIENDA	1.912	1.481	-22,54%
AMBIENTE	2.692	2.032	-24,52%
GOBIERNO	1.281	1.901	48,40%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.419	1.504	5,99%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.248	1.328	6,41%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	630	884	40,32%
ENTES DE CONTROL	412	490	18,93%
PLANEACION	159	198	24,53%
GESTION PUBLICA	5.185	6.015	16,01%
MUJERES	208	272	30,77%
GESTION JURIDICA	64	71	10,94%
<b>TOTAL</b>	<b>39.130</b>	<b>36.873</b>	<b>-5,77%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

En la Tabla No 3 se detalla la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de agosto con las registradas en el mes de julio, la cual muestra una variación de -5,77% (-2.257 peticiones) frente al registro de peticiones en el mes de julio; se observa que trece (13) sectores y los Entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Gobierno el que presenta mayor aumento (48,40%). 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 agosto en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 36.800 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Salud realizaron el mayor número de cierres (23,52% y 14,46% respectivamente).

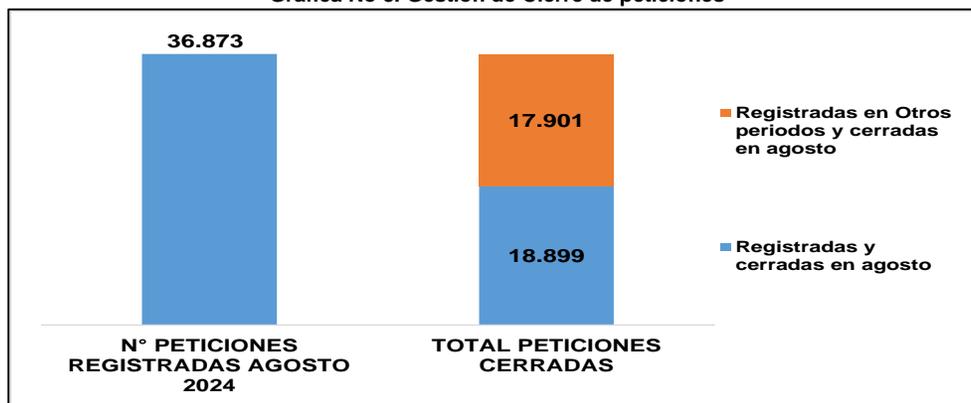
Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS AGOSTO 2024	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS AGOSTO 2024	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	7.156	19,41%	4.122	4.535	8.657	23,52%
SALUD	4.795	13,00%	2.302	3.019	5.321	14,46%
INTEGRACION SOCIAL	3.496	9,48%	2.513	1.874	4.387	11,92%
HABITAT	2.355	6,39%	1.061	1.787	2.848	7,74%
AMBIENTE	2.895	7,85%	1.103	1.650	2.753	7,48%
GOBIERNO	1.481	4,02%	1.869	803	2.672	7,26%
EDUCACION	2.032	5,51%	1.457	995	2.452	6,66%
HACIENDA	1.901	5,16%	1.273	871	2.144	5,83%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.504	4,08%	996	690	1.686	4,58%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.328	3,60%	907	624	1.531	4,16%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	884	2,40%	408	547	955	2,60%
ENTES DE CONTROL	490	1,33%	340	64	404	1,10%
PLANEACION	198	0,54%	194	207	401	1,09%
GESTION PUBLICA	6.015	16,31%	171	111	282	0,77%
MUJERES	272	0,74%	159	96	255	0,69%
GESTION JURIDICA	71	0,19%	24	28	52	0,14%
<b>TOTAL</b>	<b>36.873</b>	<b>100%</b>	<b>18.899</b>	<b>17.901</b>	<b>36.800</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

A fin de complementar esta información, en la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de agosto, observándose que, de las 36.873 peticiones que ingresaron en agosto, se dio cierre a 18.899 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 17.974 peticiones, que representan el 48,74% del total registrado en el mes de agosto 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 01/09/2024

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 agosto:

**Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública**

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	7.056	250
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	13	32
<b>TOTAL</b>	<b>7.069</b>	<b>282</b>

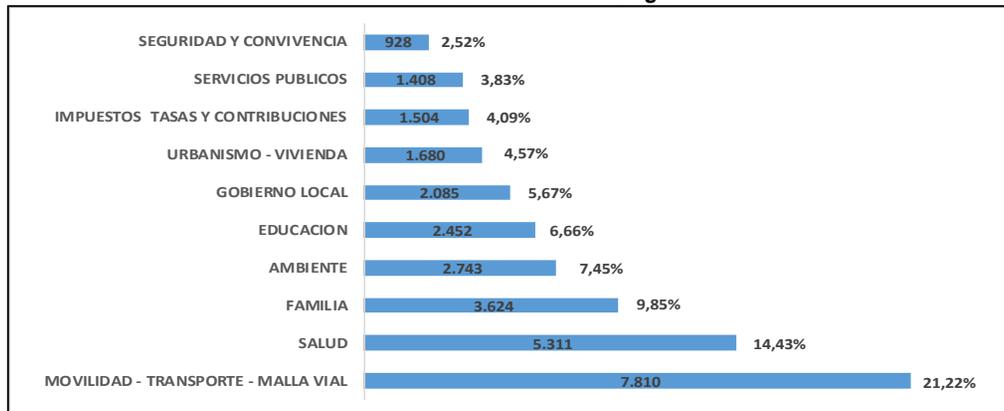
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

La Tabla No 5 muestra que, en el mes de agosto, el Sector Gestión Pública realizó 7.069 traslados, y emitió 282 respuestas.

### 3.4. Temas y subtemas más frecuentes

Tomando como base las 36.800 respuestas emitidas en el mes de agosto en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 29.545 respuestas (80,29% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 21,22% del total; hay que mencionar que este tema, en julio también se posicionó como el más frecuente en Bogotá te escucha.

**Gráfica No 4. Temas más frecuentes en Bogotá te escucha**



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

Se destaca que los diez temas de la Gráfica No 4, también se clasificaron en julio como los 10 más frecuentes en Bogotá te escucha. Por otra parte, estas temáticas se correlacionan con las entidades

con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha (Num. 3.1): Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Hacienda

A continuación, se detallan los 10 temas más frecuentes, discriminados por tipología:

Tabla No 6. Ranking 10 Temas más frecuentes 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	93	24	1.200	5.083	15	511	564	267	22	31	7.810	26,43%
SALUD	39	19	220	2.229	295	346	2.034	37	63	29	5.311	17,98%
FAMILIA	79	7	173	2.907	111	146	142	16	10	33	3.624	12,27%
AMBIENTE	17	7	284	1.934	4	33	70	383	1	10	2.743	9,28%
EDUCACION	47	6	131	1.508	4	485	188	70	11	2	2.452	8,30%
GOBIERNO LOCAL	40	37	937	647	2	305	79	21	7	10	2.085	7,06%
URBANISMO - VIVIENDA	104	3	94	1.148	7	70	98	90	63	3	1.680	5,69%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	77		160	812	4	67	167	76	141		1.504	5,09%
SERVICIOS PUBLICOS	22	18	583	460	3	200	94	13	4	11	1.408	4,77%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3	17	185	646	13	10	27	14	8	5	928	3,14%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>521</b>	<b>138</b>	<b>3.967</b>	<b>17.374</b>	<b>458</b>	<b>2.173</b>	<b>3.463</b>	<b>987</b>	<b>330</b>	<b>134</b>	<b>29.545</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

La Tabla No 6 muestra que las tipologías con mayor registro en los temas más frecuentes, son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con el 58,81%, el “Derecho de petición de interés General” (13,43%), el “Reclamo” (11,72%) y la “Queja” con 7,35%; observándose que estas cuatro (4) tipologías también se ubicaron en julio como las de mayor registro en los diez temas más frecuentes en Bogotá te escucha.

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 agosto (Movilidad, Salud, Integración Social, Hábitat y Ambiente):

### Sector Movilidad

El subtema más frecuente en este Sector, es “Atención al personal en puntos de contacto” que representa el 9,08% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; el segundo subtema es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” con 8,94% del total de respuestas emitidas en el Sector; se observa que, frente al mes de julio, no hay variación en la posición de los dos subtemas más reiterados en este Sector.

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	786	9,08%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	774	8,94%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	673	7,77%
FOTOCOMPARENDOS	493	5,69%
SERVICIO DE PARQUEADERO	480	5,54%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	5.451	62,97%
<b>TOTAL</b>	<b>8.657</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

### Sector Salud

Tabla No 8 Subtemas más frecuentes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	863	16,22%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	362	6,80%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	294	5,53%
B. POS	220	4,13%
ALIMENTOS SANOS Y SEGUROS - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL	193	3,63%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.389	63,69%
<b>TOTAL</b>	<b>5.321</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 16,22% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; el segundo subtema

es “Acceso y orientación sobre servicios de salud” con el 6,80% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes de julio, no se observa variación en la posición de los dos subtemas más reiterados en el Sector Salud.

### Sector Integración Social

En este Sector, el subtema más frecuente es “Ingreso mínimo garantizado” con el 43,93% del total de respuestas emitidas en el Sector, observándose un aumento importante (pasó del 31,22% en julio al 43,93% en agosto). A su vez, “Enlace Social” con el 9,03% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector, continúa siendo el segundo más reiterado en Integración Social.

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	1.927	43,93%
ENLACE SOCIAL	396	9,03%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	323	7,36%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	294	6,70%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	219	4,99%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.228	27,99%
<b>TOTAL</b>	<b>4.387</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

### Sector Hábitat

Tabla No 10. Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	343	12,04%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA	326	11,45%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	279	9,80%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	197	6,92%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ENAJENACIÓN DE INMUEBLES	177	6,21%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.526	53,58%
<b>TOTAL</b>	<b>2.848</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” que representa el 12,04% del total de respuestas emitidas en el Sector; frente al mes anterior (julio), y no se presenta

variación en la posición del subtema más reiterado en este Sector. Por otra parte, se observa variación en la posición del segundo subtema, teniendo en cuenta que “Subsidio Distrital de vivienda” con un aumento importante de peticiones, pasó de la cuarta posición en julio (con el 5,95%) a la segunda posición en agosto con el 11,45%.

### Sector Ambiente

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	1.251	45,44%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	405	14,71%
BRIGADAS DE SALUD	251	9,12%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	134	4,87%
CONTAMINACIÓN SECTOR PÚBLICO (ESCOMBROS, LLANTAS INFRAESTRUCTURA RESIDUOS HOSPITALARIOS)	114	4,14%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	598	21,72%
<b>TOTAL</b>	<b>2.753</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

En el Sector Ambiente, los subtemas más reiterados son “Contaminación ambiental” que representa el 45,44% del total de respuestas emitidas en mes y “Escuadrón anticrueldad” con el 14,71%; no se observa variación en la posición de los dos (2) subtemas más frecuentes en el Sector Ambiente.

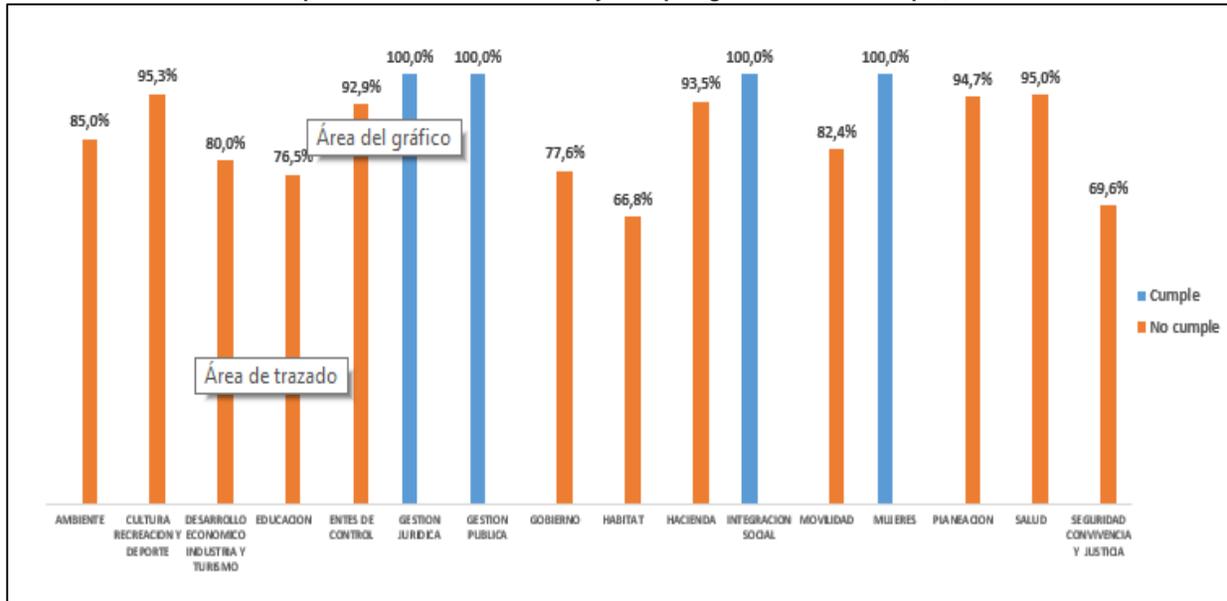
### 3.5. Tiempos de gestión

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.

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, cuatro (4) sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica, Gestión Pública, Integración Social, Mujeres) dieron respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas con estas tipologías.

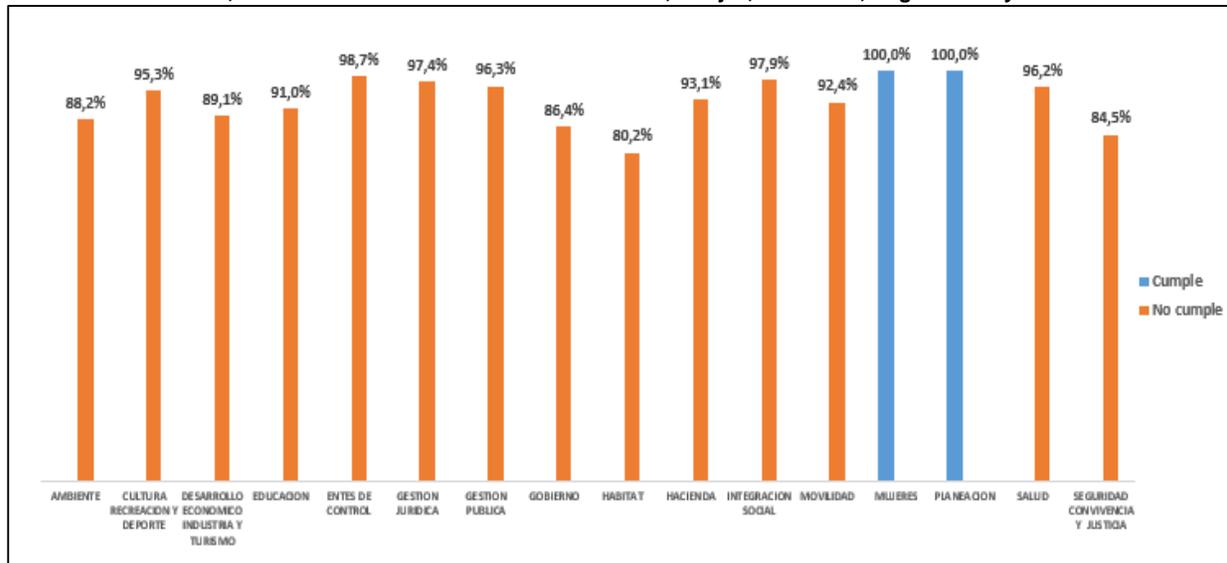
Por otra parte, en la Gráfica No 6 se presenta la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital para las tipologías “Denuncias por actos de corrupción”, “Derechos de Petición de Interés General”, “Derechos de Petición de Interés Particular”, “Quejas”, “Reclamos”, “Sugerencias”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

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



Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/09/2024

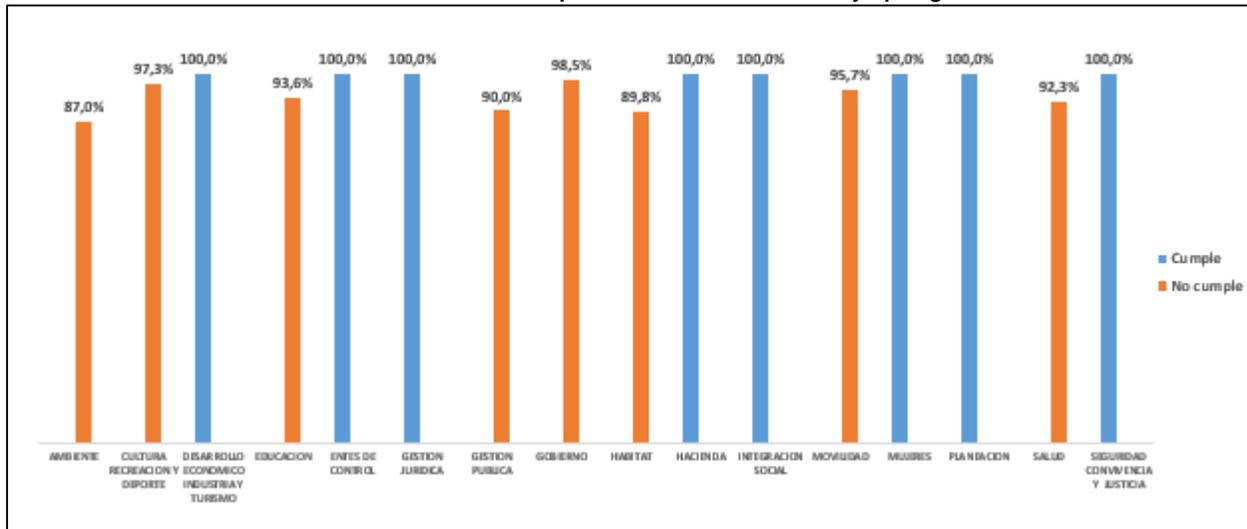
Gráfica No 6. Atención de peticiones en términos de Ley tipologías Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones



Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/09/2024

A continuación, en la Gráfica No 7 se presenta 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, siete (7) 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 01/09/2024

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:

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

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	50,0%	95,1%	100,0%	90,0%
IDPYBA- INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	N/A	98,6%	96,9%	98,4%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	100,0%	97,1%	97,0%	97,1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	100,0%	81,5%	80,7%	81,5%
<b>SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>				
CANAL CAPITAL	N/A	96,0%	100,0%	96,2%
FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	N/A	98,6%	100,0%	98,6%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	100,0%	95,3%	100,0%	97,1%
IDPC - INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	80,0%	84,3%	81,1%	83,2%
IDRD - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	100,0%	95,3%	88,1%	95,1%
OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	100,0%	98,7%	100,0%	98,8%
<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%	N/A	100,0%
IPES- INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL	100,0%	69,2%	57,1%	69,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	99,2%	100,0%	99,2%
<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	97,6%	86,0%	73,6%	85,6%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	0,0%	53,6%	100,0%	54,1%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	100,0%	99,3%	100,0%	99,3%
<b>ENTES DE CONTROL</b>				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	93,2%	88,9%	92,9%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	97,4%	100,0%	98,1%
<b>SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>				
SECRETARÍA GENERAL	100,0%	96,72%	100,0%	96,8%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	80,0%	92,3%	100,0%	90,6%
<b>SECTOR GOBIERNO</b>				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100,0%	97,1%	100,0%	97,7%
IDPAC- INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	100,0%	47,1%	0,0%	49,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	98,1%	87,9%	79,1%	88,0%
<b>SECTOR HÁBITAT</b>				
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	86,7%	53,7%	57,1%	55,0%
CODENSA	N/A	89,9%	33,3%	88,7%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	N/A	85,4%	90,9%	85,5%
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	N/A	93,8%	N/A	93,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	88,0%	81,9%	66,0%	78,1%
U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	100,0%	85,3%	75,0%	85,4%
VANTI	N/A	100,0%	N/A	100,0%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
<b>SECTOR HACIENDA</b>				
U.A.E CATASTRO DISTRITAL	100,0%	99,4%	100,0%	99,5%
FONCEP- FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES	100,0%	96,8%	98,0%	97,4%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	100,0%	91,3%	90,5%	91,6%
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>				
IDIPRON - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	N/A	85,0%	100,0%	85,7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100,0%	98,1%	100,0%	98,2%
<b>SECTOR MOVILIDAD</b>				
GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
IDU- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-	100,0%	90,5%	74,1%	88,1%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	100,0%	96,4%	86,8%	95,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	89,5%	91,4%	90,5%	91,4%
TRANSMILENIO	100,0%	92,1%	84,3%	91,0%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	N/A	98,5%	100,0%	98,8%
<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%	94,7%	99,8%
<b>SECTOR SALUD</b>				
CAPITAL SALUD EPS	N/A	91,8%	100,0%	91,9%

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
EGAT-ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDCBIS - INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	N/A	88,9%	N/A	88,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	90,6%	93,5%	95,1%	93,5%
SUBRED CENTRO ORIENTE	N/A	99,8%	93,8%	99,6%
SUBRED NORTE	N/A	99,8%	83,3%	99,7%
SUBRED SUR	100,0%	99,7%	100,0%	99,7%
SUBRED SUR OCCIDENTE	100,0%	94,6%	100,0%	94,7%
<b>SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	100,0%	79,3%	64,7%	79,1%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS	100,0%	91,5%	72,4%	90,7%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>96,9%</b>	<b>91,9%</b>	<b>84,6%</b>	<b>91,6%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de agosto, once (11) 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 cuarenta y siete (47) 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; con corte al 31 de agosto, 4.073 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta). Se presenta un aumento importante en el total de peticiones vencidas, pasando de 2.605 peticiones vencidas en julio, a 4.073 peticiones vencidas con corte 31 de agosto.

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

ENTIDAD	No	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	557	13,7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	453	11,1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	430	10,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT	307	7,5%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	227	5,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	209	5,1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	203	5,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	196	4,8%
TRANSMILENIO	190	4,7%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	186	4,6%
OTRAS ENTIDADES	1.115	27,4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4.073</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

Se observa que ocho (8) de las entidades relacionadas en la Tabla No 13, en julio también se clasificaron en el ranking de las 10 de entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas; se destaca que las entidades Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UAESP y el Instituto Distrital para la Recreación y el deporte - IDRD no se clasificaron en el mismo en agosto, presentando una disminución importante en sus peticiones vencidas. A su vez, la Secretaría Distrital de Ambiente y Secretaría Distrital de Hacienda ingresaron en agosto al ranking de las 10 de peticiones vencidas.

Nótese que la Secretaría Distrital de Ambiente, pasó a ubicarse en agosto como la entidad con mayor número de vencidas, con 557 peticiones (13,7% del total). Igualmente, se presenta un aumento de peticiones vencidas en la Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría de Educación del Distrito, Transmilenio, Instituto de Desarrollo Urbano-IDU.

Por otra parte, la Empresa de Acueducto alcantarillado y aseo de Bogotá, que en julio presentó el mayor número de peticiones vencidas (11,5% del total vencido), en agosto pasó a la quinta posición con el 5,6%.

### 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 agosto 2024) muestra los siguientes resultados:

Tabla No 14. Evaluación de la Calidad de las respuestas emitidas por las entidades distritales

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	
36.302	1.448	1.355	93	1.354	94	1.354	94	1.286	162	1.246	202	213
		93,58%	6,42%	93,51%	6,49%	93,51%	6,49%	88,81%	11,19%	86,05%	13,95%	15%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

La población corresponde a 36.302 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 61 Entidades del Distrito Capital en el mes de agosto; de estas, se tomó una muestra de 1.448 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 1.355 respuestas evaluadas (93,58%) cumplen con el criterio de “Coherencia”, 1.354 respuestas evaluadas (93,51%) cumplen con el criterio de “Claridad” y “Calidez”, 1.286 respuestas evaluadas (88,81%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.246 (86,05%) cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 15% (213 respuestas) presentan incumplimiento.

Con el fin de complementar la información presentada anteriormente, 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 agosto 2024), de cada una de las entidades distritales:

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

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

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

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

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

ID	ENTIDAD	# Petitionen Evaluadas	# Petitionen con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	28	16	57%	43%
2	CONCEJO DE BOGOTA	25	13	52%	48%
3	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	24	12	50%	50%
4	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	8	4	50%	50%
5	UNIVERSIDAD DISTRITAL	25	11	44%	56%
6	TRANSMILENIO	30	13	43%	57%
7	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	30	12	40%	60%
8	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	30	12	40%	60%
9	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	3	1	33%	67%
10	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	30	10	33%	67%
11	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	29	9	31%	69%
12	CODENSA	26	8	31%	69%
13	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	30	9	30%	70%
14	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	29	8	28%	72%
15	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD -IDCBIS	4	1	25%	75%
16	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	30	7	23%	77%
17	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	29	6	21%	79%
18	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	30	6	20%	80%
19	DEPARTAMENTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	17	3	18%	82%
20	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	18	3	17%	83%
21	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	18	3	17%	83%
22	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	31	5	16%	84%
23	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	30	4	13%	87%

ID	ENTIDAD	# Petitionen Evaluadas	# Petitionen con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
24	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	30	4	13%	87%
25	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	26	3	12%	88%
26	METRO DE BOGOTA S.A.	26	3	12%	88%
27	VEEDURIA DISTRITAL	19	2	11%	89%
28	INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE -IDRD	29	3	10%	90%
29	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	29	3	10%	90%
30	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	29	3	10%	90%
31	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO- IDIGER	20	2	10%	90%
32	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES -FONCEP	23	2	9%	91%
33	JBB - JARDIN BOTANICO	26	2	8%	92%
34	CANAL CAPITAL	14	1	7%	93%
35	SECRETARÍA GENERAL	28	2	7%	93%
36	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	31	2	6%	94%
37	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	23	1	4%	96%
38	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	23	1	4%	96%
39	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	26	1	4%	96%
40	U.A.E CATASTRO DISTRITAL	28	1	4%	96%
41	SUBRED SUR OCCIDENTE	30	1	3%	97%
42	CAPITAL SALUD EPS	29	0	0%	100%
43	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	22	0	0%	100%
44	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	16	0	0%	100%
45	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	21	0	0%	100%

ID	ENTIDAD	# Petitionen Evaluadas	# Petitionen con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
46	GRÚAS Y PATIOS	21	0	0%	100%
47	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	28	0	0%	100%
48	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	30	0	0%	100%
49	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	11	0	0%	100%
50	LOTERÍA DE BOGOTA	19	0	0%	100%
51	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA	10	0	0%	100%
52	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	26	0	0%	100%
53	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	27	0	0%	100%
54	SECRETARÍA JURÍDICA	16	0	0%	100%
55	SUBRED CENTRO ORIENTE	29	0	0%	100%
56	SUBRED NORTE	30	0	0%	100%
57	SUBRED SUR	29	0	0%	100%
58	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	23	0	0%	100%
59	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	1	0	0%	100%
60	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA – ATENEA	29	0	0%	100%
61	VANTI	17	0	0%	100%

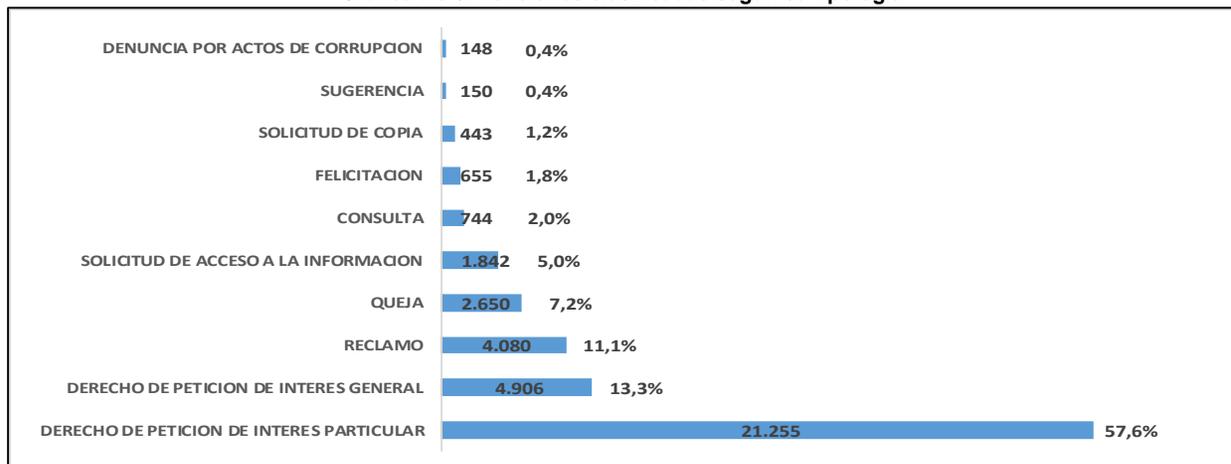
**Tabla No 15. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá te escucha – cerradas agosto 2024**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que veintidós (22) 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 agosto, 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 57,6% 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. Por otra parte, se observa que las tipologías “Derecho de Petición de Interés Particular”, “Derecho de Petición de Interés General”, “Reclamo”, “Queja”, “Solicitud de acceso a la información”, “Consulta” “Felicitación”, “Solicitud de copia”, continúan ubicándose en la misma posición del mes de julio, en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones.

Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

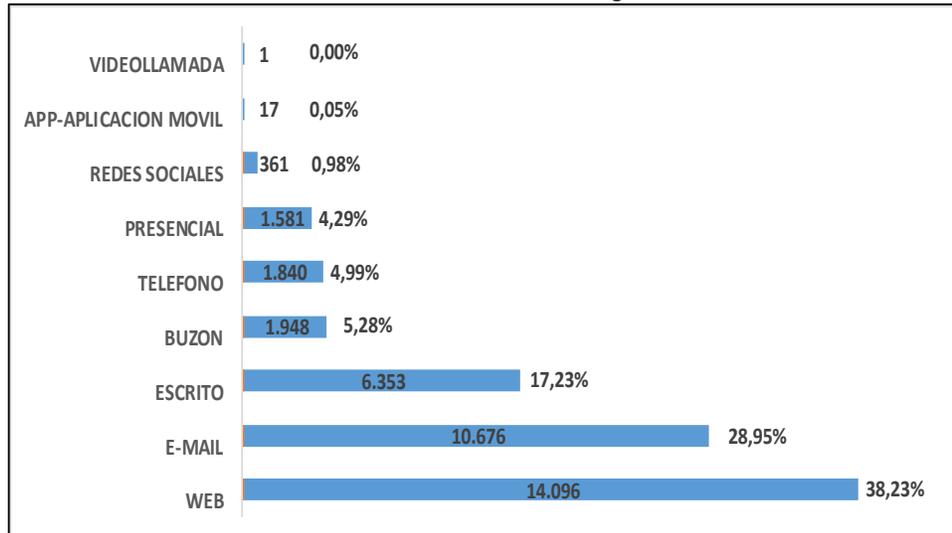


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

#### 5. CANALES DE INTERACCIÓN

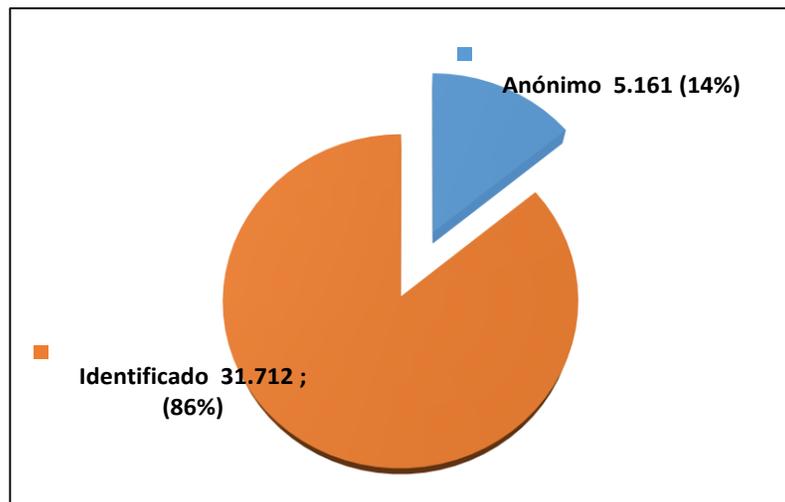
En la Gráfica No. 9 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en Bogotá te escucha, clasificadas por canales de interacción, observándose que el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Web” con el 38,2% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal “E-mail” con el 29,0% del total registrado. Se observa que todos los canales continúan ubicándose en la misma posición del mes de julio, en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones.

Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO



Gráfica No 10. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

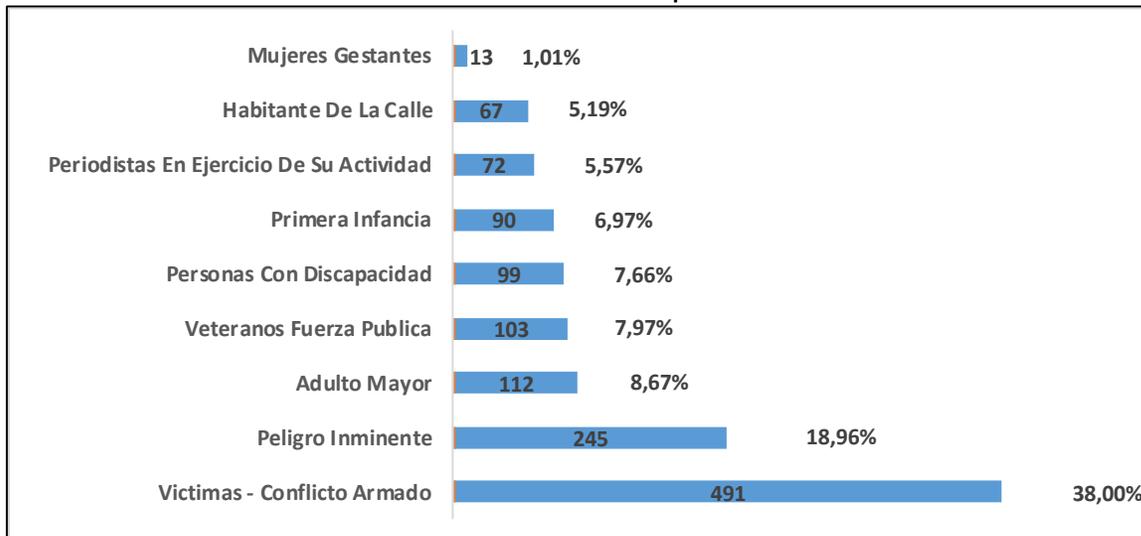
En la Gráfica No 10 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por la calidad del peticionario; se observa que, del total de peticiones registradas en el mes, el 86% fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y el 14% por ciudadanos(as)

anónimos, sin observarse variación frente al mes de julio, en cuanto a la proporción de la calidad del peticionario, destacándose que una alta proporción de peticionarios (86%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

## 7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

En la Gráfica No 11 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha, clasificadas según la condición del peticionario. Se observa que del total de peticiones registradas en agosto (36.873), el 3,50% refiere condición especial; de estas “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 19,0% se ubica como la segunda condición especial al registrarse en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de julio) en cuanto a la condición del peticionario con mayor número de registros; igualmente, la segunda condición (peligro inminente) tampoco presenta variación.

Gráfica No 11. Condición del peticionario



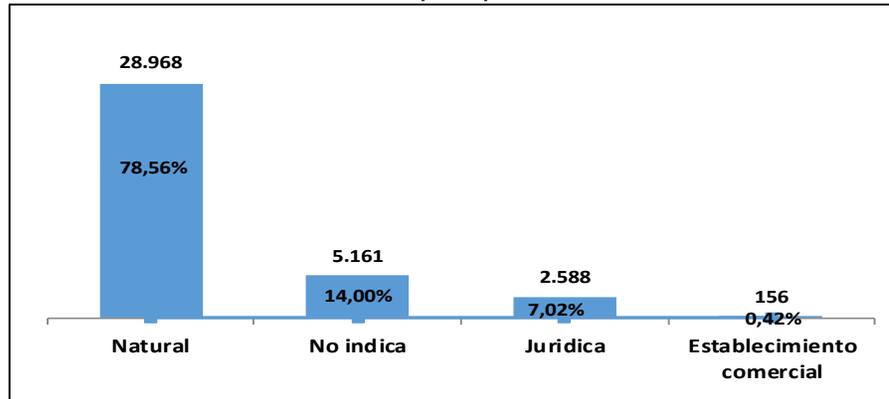
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

La Gráfica No 12 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario, observándose que el 78,56% se identifica como persona natural, el 7,02% como persona jurídica, el 0,42% como establecimiento comercial; y en el 14,00% no se reporta esta

información. No se observa variación (frente al mes de julio), en el tipo de peticionario con mayor registro, evidenciándose que “Personas naturales” continúa siendo la condición de peticionario con mayor registro en Bogotá te escucha.

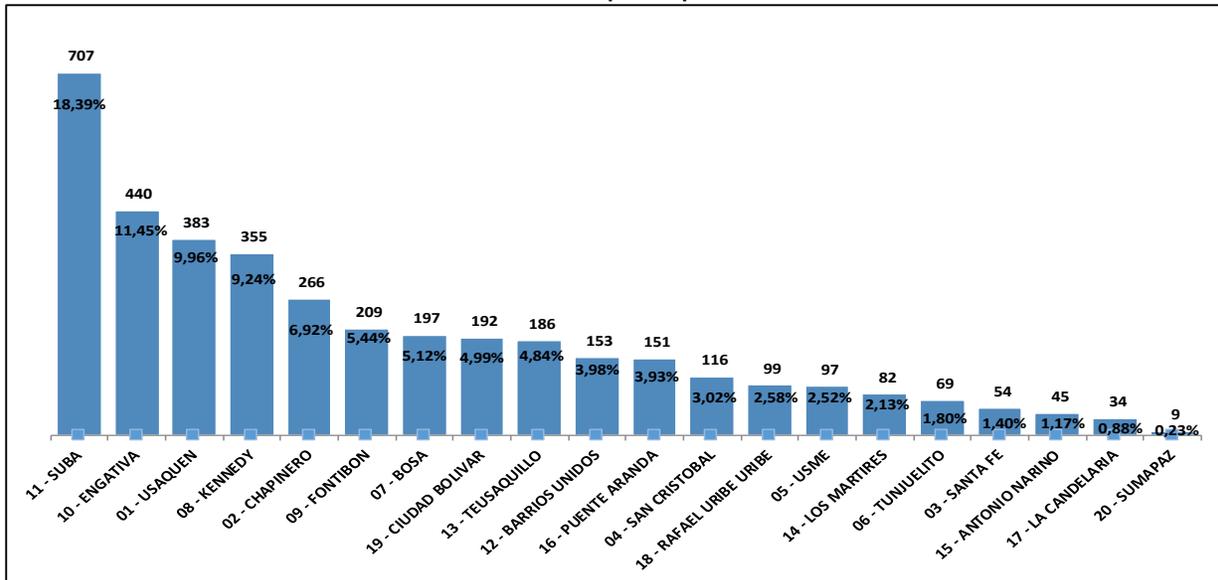
Gráfica No 12. Tipo de peticionario



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

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

Gráfica No 13. Participación por localidades



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

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), totalizándose 3.844 peticiones en las que se diligenció este campo, es decir, el 10,4% del total registrado en el mes. Estas cifras permiten concluir que las localidades de Suba, Engativá y Usaquén son las que tienen más peticiones con 707, 440 y 383 respectivamente, acumulando el 39,80% del total de peticiones en las que se reportó ubicación.

Por otra parte, frente al mes anterior (julio), se observa que las localidades Suba y Engativá continúan ubicándose en el ranking 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, se presentan los temas más relevantes para estas tres localidades:

Tabla No. 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
11-SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	134
	CONTRAVENCIONES	51
	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	43
10-ENGATIVA	CONTRAVENCIONES	63
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	53
	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	25
01 - USAQUÉN	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	72
	CONTRAVENCIONES	20
	COACTIVO	15

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

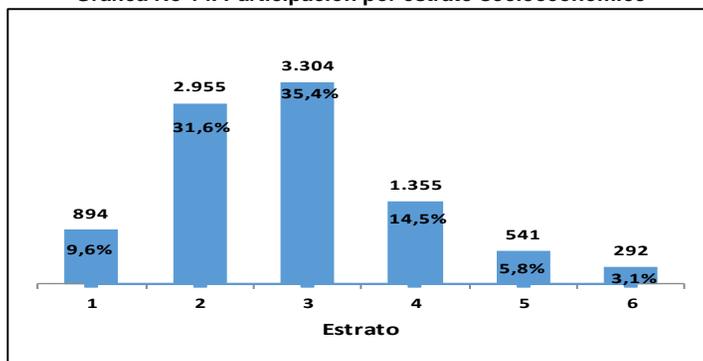
La Tabla No 16 muestra que los temas “Servicio a la ciudadanía” y “Contravenciones” son transversales en estas tres (3) localidades; hay que mencionar que en el mes anterior (julio), estas dos temáticas también se clasificaron como transversales en las tres Localidades.

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

En la Gráfica No 14 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en 9.341 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 25,3% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro, con el 35,4% del total que incluyó estrato socioeconómico; en segunda posición se ubica el “Estrato 2” con el 31,6% del total

que registro estrato. En referencia al mes anterior (julio), todos los estratos continúan ubicándose en la misma posición en cuanto a porcentaje de registro en Bogotá te escucha.

Gráfica No 14. Participación por estrato socioeconómico



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

## 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 se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 91 peticiones (se excluyen las que no son claras y/o no cuentan con la información completa):

Tabla No. 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Traslado Ofi 24-00129411 solicitud intervención
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	D.P solicita información por localidad, sobre colegios privados y distritales que han incorporado la enseñanza de seguridad vial como una opción en el proyecto pedagógico, entre otros
		D.P solicitud de acceso a la información, la petición se complementa en el adjunto
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	D.P Ref. reparación inmediata de vía afectada

SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	Solicitud información
		Se anexa documento con la petición
GESTIÓN PÚBLICA	DEPARTAMENTO ADEMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	Se anexa documento con la petición
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Se anexa documento con la petición
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Se anexa documento con la petición
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	Se anexa documento con la petición
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud intervención ante problemática ciudadana
		Solicitud de redes sociales trampa mortal en calle
HACIENDA	LOTERÍA DE BOGOTA	D.P solicita información sobre composición de plantas de personal de las distintas entidades del distrito en todos sus sectores.
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	Veedor ciudadano radica D.P para exigir reparación del PBX del concejo que se encuentra sin funcionamiento desde hace más de 30 días
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	Petición anónima queja por evento de la Filarmónica sobre el que se informó que era entraba libre lo cual no fue cierto.
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	Responder al email
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	D.P - por hueco en la localidad que tiene más de 2 años sin realizar los arreglos correspondientes
		Solicitud arreglo de vía, frente a edificio afectado por el deterioro de la vía
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	D.P suma pone en conocimiento hechos que vienen ocurriendo en la universidad generando riesgo para la comunidad universitaria
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Pide verificar si otorgamiento de permisos a los docentes de colegio se ajustan a la ley
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	D.P poda de árboles
		Traslado - solicitud de intervención construcción ilegal y trabajos en horarios no permitidos
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	Estatua adoptada por el instituto, fue trasladada, agradece saber que paso con la estatua
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	Respuesta a denuncia sobre corrupción

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición
		Solicitud de intervención en el barrio chapinero
		Parque vecinal se encuentra en abandono absoluto sin mantenimiento exigen que se realicen las reparaciones con prioridad
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Colusión subasta inversa electrónica SED
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud de intervención vía principal interna de doble vía
		Pide intervención urgente en dos calles, carros no pueden pasar por tanto hueco y los peatones no tienen andén para transitar.
		Solicitan se repare el pavimento que falló en vía, donde se han presentado muchos accidentes
		Pone en conocimiento para que investigue sobre persona que labora en dos entidades del distrito capital como empleado temporal
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Queja anónima hacia docente de colegio quien usa ser profesor para meterse con las estudiantes
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Demora en expedición de representación legal radicada en alcaldía local, situación que le perjudica, agradece información y mayor diligencia
		Remisión - derecho de petición
		Tramitar radicado No. FORES 2024er139810
		Mal estado malla vial
		Derecho de petición denuncia
		Deterioro ocasionado por vendedores ambulantes tienen deteriorada calle, han enviado más de 10 derechos de petición a la alcaldía local sin darles solución
D.P incumplimiento secretaría técnica local de discapacidad		
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Inconformidad contra colegio el cual le suspende los servicios a su hijo porque no ha pagado.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	D.P por arreglo de malla vial con deterioro, es imposible transitar por dicha vía, solicita a las entidades competentes tomar medidas al respecto.
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Queja contra coordinador de colegio IED quien es grosero, brinda mal la información, se solicita realizar inspección
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Deterioro de la malla vial apareciendo hueco en la vía
SALUD	SUBRED SUR	Declaración de impedimento sobre el proceso sancionatorio ambiental

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicita mejorar las calles del barrio
		Representante legal de edificio solicitó trámite de renovación de personería jurídica, sigue en trámite. agradece colaboración.
		Solicitan tener en cuenta para gasto público de localidad una batería de baños en el parque
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Ciudadano presenta queja contra entidad, por situación presentada con programa de educación de inglés adquirido
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	Solicita información sobre proyecto de gestión cultural de IDARTES 2024.
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Colegio le indicó a su hija desplazarse a otro colegio para actividad, sin acompañamiento del colegio y sufrieron hurto, solicita acompañamiento del colegio para próximas actividades
		Queja contra colegio por falta de responsabilidad enviando alumnos a otro colegio, solos, quienes sufrieron hurto por irresponsabilidad del colegio.
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	D.P - solicita información sobre costos de recursos suministrados por el distrito para la celebración del evento estéreo picnic 2024
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Reparación de vía con deterioro notable, la alcaldía local informa que es competencia de la UMV solicitan les den solución
		Solicitan arreglo de vía
		D.P información copropiedades
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Manifiesta que el mandatario realizó compra de material educativo para la escuela y no entregaron nada juega con la educación del pueblo
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	D.P solicitan información sobre actividades para contar con adecuada iluminación y mayor seguridad en sectores.
		Solicitud de documento - renovación representación legal
GESTIÓN PÚBLICA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	Queja
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Sustitución de poder. requiere le informen estado actual de proceso
		D.P - información y orientación con trámite
SALUD	SUBRED SUR	Asociación de paramédicos solicita información sobre ambulancias registradas en el reps como capacidad instalada para atención prehospitalaria.

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Deterioro en calle piden que se atienda el daño
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	Queja contra colegio que se encuentra sin agua desde hace 4 meses
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	Solicitud de solución frente a las novedades del cuerpo de bomberos de Bogotá
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	Persona que trabaja con extranjeros manifiesta que la promoción para turismo en la ciudad se queda corta, no se ve nada innovador.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitan recursos para renovación de parque
		Pide revisar el talento humano -nómina en alcaldía local
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	Sugerencia para mejorar el centro de la ciudad como uno de los puntos turísticos más importantes de Bogotá.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Manifiestan estar cansados con extorsión por parte de personas que portan chaquetas de la Alcaldía, piden dinero para no hacerlos sancionar.
		Derecho de petición sobre establecimiento
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL-IDPC	Derecho de petición -solicitud de información sobre el patrimonio inmaterial que existe en las cocinas, artesanías, prácticas ancestrales y tradicionales manejo distinto a lo que se tiene en los locales comerciales del común.
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	Pregunta cómo trabajan y coordinan las entidades cuya misionalidad es salvaguardar y proteger vidas, para lograr mejores resultados
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición solicitud reparación vial
SALUD	SUBRED SUR	Denuncia por prácticas corruptas en inspecciones sanitarias.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Hundimiento de pavimento de área periférica
		Solicita ordenen el des enraizamiento de individuo arbóreo cuyas raíces están obstaculizando la movilidad ciudadana
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	D.P solicita revisión exhaustiva de programa de análisis sobre el que ha observado irregularidades en la operación que requieren atención inmediata
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Derecho de petición y solicitud información

EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	D.P ciudadana manifiesta inconformidad, reclamo se complementa en archivo adjunto
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	Derecho petición interés particular
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud aprobación cuenta mes de julio
		Pide intervenir parque que permanece descuidado y abandonado, sin mantenimiento por parte de las autoridades encargadas
		Revisión racionamiento de agua en propiedad horizontal
		Funcionarios manifiestan maltrato y acoso laboral de directora, piden respeto y cambio por alguien que tenga conocimiento técnico más no político
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	D.P por negligencia de colegio en la inscripción a las pruebas Saber Pro 2024
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud de nueva visita y estudio para beneficio de proyecto paneles solares
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	D.P institución presta servicios educativos sin contar con licencia de funcionamiento ni aprobación por parte de la secretaría de educación
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud egreso tipo subsidio c
		Solicitud información evento adulto mayor

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2024

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 (para la clasificación de estas peticiones) 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 [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 las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.

## 12. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “*El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el*

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, viene consolidando la información sobre el reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: <http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017. A continuación, se presenta dicho consolidado para el mes de julio/2024<sup>4</sup>:

Tabla No. 18. Cumplimiento Decreto 371/2010 julio 2024

SECTOR	ENTIDAD	JULIO 2024				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA 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	5.661	5.661	N.A.	N.A.	100,00%
	Dpto. Adm. del Servicio Civil	22	22	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.144	1.144	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP	310	310	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	39	39	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.255	1.261	N.A.	6	99,52%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD	359	359	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	86	86	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	30	30	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	192	192	N.A.	N.A.	100,00%

<sup>4</sup> Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 23 de agosto de 2024.

SECTOR	ENTIDAD	JULIO 2024				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA 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)	
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	734	734	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	219	219	N.A.	N.A.	100,00%
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	0	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	7	7	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	646	646	N.A.	N.A.	100,00%
	Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología - Atenea	1.370	1.370	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	24	24	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 - IDCBIS	5	5	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	2.979	2.979	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	481	481	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	757	757	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Centro Oriente	315	315	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	599	599	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	0	0	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud	88	5.284	N.A.	5.196	1,67%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.629	3.629	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	33	33	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	221	221	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRDR	825	825	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	JULIO 2024				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA 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)	
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	12	24	N.A.	12	50,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC	121	NO REPORTA			
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA	92	92	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	345	345	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	47	47	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	2.138	2.138	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	31	31	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	173	173	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	873	NO REPORTA			
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	4.631	27.126	N.A.	22.495	17,07%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	981	981	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UMV	263	263	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	1.246	56.239	N.A.	54.993	2,22%
	Terminal de Transporte S.A.	786	786	N.A.	N.A.	100,00%
	Gruas y Patios	52	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	569	569	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.246	1.246	N.A.	N.A.	100,00%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	475	475	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	409	409	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	23	23	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAAB	155	88.163	N.A.	88.008	0,18%
	Enel – Codensa	59	NO REPORTA			

SECTOR	ENTIDAD	JULIO 2024				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA 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)	
	Vanti	8	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	55	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría de la Mujer	258	258	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	703	726	N.A.	23	96,83%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	717	717	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	103	103	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	137	137	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	268	268	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	69	NO REPORTA			
<b>TOTAL</b>		<b>39.130</b>	<b>208.626</b>	<b>0</b>	<b>170.733</b>	<b>18,76%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/09/2024  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 27/08/2024

De acuerdo con la información consolidada en la Tabla No 18, 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 39.130 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 208.626 peticiones encontrándose una diferencia de 170.733 peticiones<sup>5</sup>, para un cumplimiento del 18,76%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 18,76% de estas.

<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.

Por otra parte, la Tabla No 18 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAAB (0,18%), Capital Salud (1,67%), Transmilenio (2,22%), Secretaría Distrital de Movilidad (17,07%), 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, Familia, Ambiente, Educación, Gobierno Local, Urbanismo – vivienda, Impuestos tasas y contribuciones, Servicios públicos, Seguridad y convivencia) se les invita a realizar una identificación de las causas principales que originan estos requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A las cuarenta y siete (47) entidades y el Ente de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de agosto:
- Agencia Distrital Para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología-ATENEA
  - CVP - Caja de la Vivienda Popular
  - Canal Capital
  - Capital Salud
  - CODENSA
  - Concejo de Bogotá
  - Defensoría del Espacio Público
  - Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital

- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Empresa de Teléfonos de Bogotá
- Empresa Metro
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP-
- Fundación Gilberto Álzate-FUGA
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- Instituto de las Artes-IDARTES
- Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS -
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC
- 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
- Secretaría de Educación Del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Cultura
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital Movilidad
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Secretaría General
- Secretaría Jurídica Distrital
- Subred Centro Oriente
- Subred Norte
- Subred Sur
- Subred Suroccidente
- Transmilenio
- Universidad Distrital
- U.A.E Catastro Distrital
- U.A.E Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá
- U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP

- Unidad de Mantenimiento Vial-UMV

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 veintidós (22) 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
- Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Empresa de Teléfonos de Bogotá
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de Ciencia Biotecnología e Innovación en Salud -IDCBIS
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal-IDPAC
- Instituto Distrital de Turismo
- Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON
- Instituto para la Economía Social –IPES

<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.”

- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Movilidad
  
- 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 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”:
  - Defensoría del Espacio Público
  - Enel Colombia
  - Instituto Distrital de Turismo
  - Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
  - Secretaría de Educación del Distrito
  - Secretaría Distrital de Ambiente
  - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
  - Secretaría Distrital de Gobierno
  - Secretaría Distrital de Hábitat
  - Secretaría Distrital de Hacienda

- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad y convivencia
- Secretaría General
- Subred Centro Oriente
- Subred Norte
- Subred Sur Occidente
- Transmilenio
- Veeduría 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: Ana María Pérez - Directora Distrital de Calidad del Servicio