



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES  
ENTIDADES DISTRITALES SEPTIEMBRE  
2024

Página 1 de 44

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. OCTUBRE 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 .....	21
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES .....	22
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....	26
5.	CANALES DE INTERACCIÓN .....	27
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO .....	27
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	28
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO .....	28
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	29
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO .....	31
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. ....	31
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 .....	36
13.	RECOMENDACIONES .....	40

## **INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES SEPTIEMBRE – 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 septiembre de 2024, incluyendo

---

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

la 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.

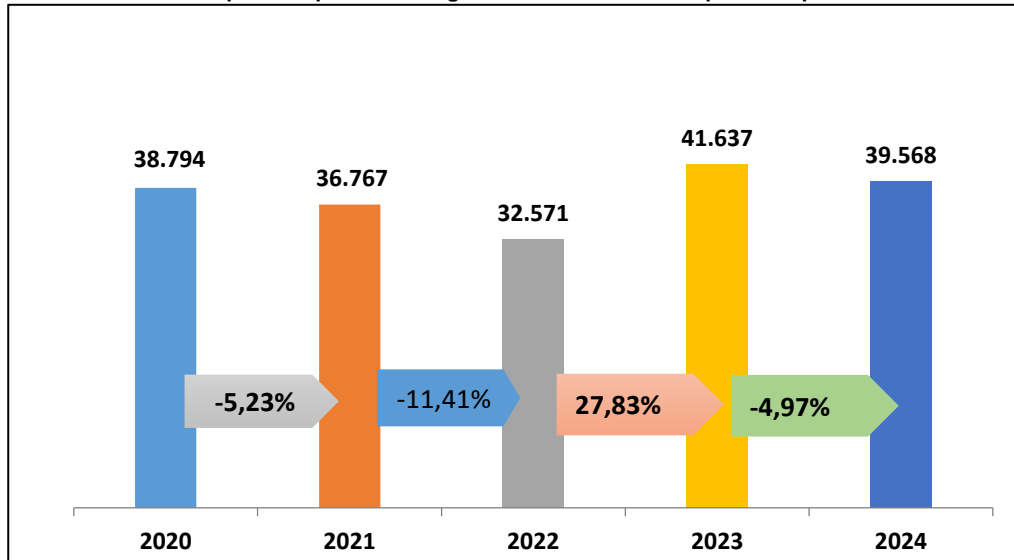
Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2020 a 2024

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	39.568	-2.069	-4,97%	2.695	7,31%
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>381.975</b>				

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de septiembre 2024 se registraron 39.568 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose un aumento de 2.695 peticiones (7,31%) frente a las registradas en el mes de agosto; y una disminución de 2.069 peticiones (-4,97%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (septiembre 2023).

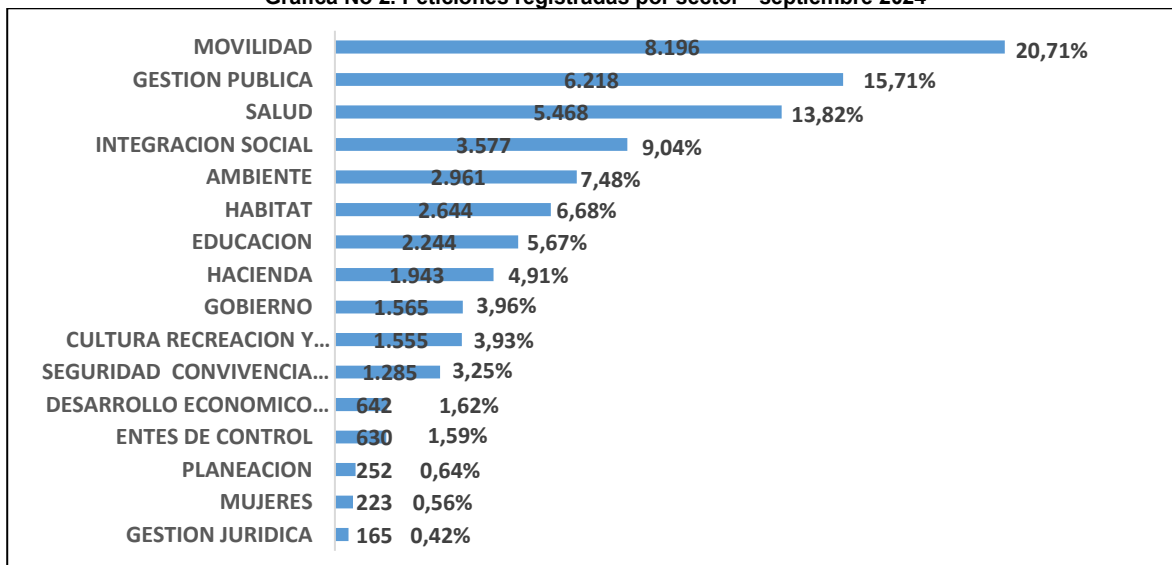
Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de septiembre periodo 2020 a 2024



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

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

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - septiembre 2024



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

En la Gráfica No 2, se presentan las cifras del registro de peticiones en septiembre en Bogotá te escucha, por sectores del Distrito Capital, destacándose que los cinco (5) sectores con mayor registro son: Movilidad (20,71%), Salud (13,82%), Integración Social (9,04%), Ambiente (7,48%) y Hábitat (6,68%), los cuales acumulan el 57,74% 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 que estos mismos cinco (5) sectores (Movilidad, Salud, Integración Social, Ambiente, Hábitat) también se clasificaron en agosto 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	4.383	53,48%	11,08%
	TRANSMILENIO S.A.	1.351	16,48%	3,41%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	934	11,40%	2,36%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	795	9,70%	2,01%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	493	6,02%	1,25%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	204	2,49%	0,52%
	GRÚAS Y PATIOS	36	0,44%	0,09%
<b>TOTAL MOVILIDAD</b>		<b>8.196</b>	<b>100%</b>	<b>20,71%</b>
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	6.193	99,60%	15,65%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	25	0,40%	0,06%
<b>TOTAL GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>6.218</b>	<b>100,00%</b>	<b>15,71%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	3.249	59,42%	8,21%
	SUBRED SUR OCCIDENTE E.S.E.	706	12,91%	1,78%
	SUBRED NORTE E.S.E.	611	11,17%	1,54%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	SUBRED SUR E.S.E.	549	10,04%	1,39%
	SUBRED CENTRO ORIENTE E.S.E.	265	4,85%	0,67%
	CAPITAL SALUD EPS	83	1,52%	0,21%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBS	4	0,07%	0,01%
	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	1	0,02%	0,00%
<b>TOTAL SALUD</b>		<b>5.468</b>	<b>100%</b>	<b>13,82%</b>
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.538	98,91%	8,94%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	39	1,09%	0,10%
<b>TOTAL INTEGRACIÓN SOCIAL</b>		<b>3.577</b>	<b>100%</b>	<b>9,04%</b>
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2.050	69,23%	5,18%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	792	26,75%	2,00%
	JARDÍN BOTÁNICO - JBB	84	2,84%	0,21%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	35	1,18%	0,09%
<b>TOTAL AMBIENTE</b>		<b>2.961</b>	<b>100%</b>	<b>7,48%</b>
<b>HÁBITAT</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.522	57,56%	3,85%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	462	17,47%	1,17%
	U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	330	12,48%	0,83%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	197	7,45%	0,50%
	ENEL COLOMBIA	52	1,97%	0,13%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ - ETB	36	1,36%	0,09%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO - ERU	27	1,02%	0,07%
	VANTI	18	0,68%	0,05%
<b>TOTAL HÁBITAT</b>		<b>2.644</b>	<b>100%</b>	<b>6,68%</b>
<b>EDUCACIÓN</b>	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA-ATENEA	1.351	60,20%	3,41%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	814	36,27%	2,06%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	56	2,50%	0,14%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP	23	1,02%	0,06%
<b>TOTAL EDUCACIÓN</b>		<b>2.244</b>	<b>100%</b>	<b>5,67%</b>
<b>HACIENDA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.471	75,71%	3,72%
	U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAEDC	339	17,45%	0,86%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	108	5,56%	0,27%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	25	1,29%	0,06%
<b>TOTAL HACIENDA</b>		<b>1.943</b>	<b>100%</b>	<b>4,91%</b>
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.186	75,78%	3,00%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	292	18,66%	0,74%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	87	5,56%	0,22%
<b>TOTAL GOBIERNO</b>		<b>1.565</b>	<b>100%</b>	<b>3,96%</b>
<b>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD	761	48,94%	1,92%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	323	20,77%	0,82%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	217	13,95%	0,55%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	155	9,97%	0,39%
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE - FUGA	59	3,79%	0,15%
	CANAL CAPITAL	34	2,19%	0,09%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	6	0,39%	0,02%
<b>TOTAL CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>		<b>1.555</b>	<b>100%</b>	<b>3,93%</b>
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	742	57,74%	1,88%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA – UAECOB	543	42,26%	1,37%
<b>TOTAL SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>1.285</b>	<b>100%</b>	<b>3,25%</b>
<b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	538	83,80%	1,36%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	94	14,64%	0,24%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	8	1,25%	0,02%
	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTA REGIÓN	2	0,31%	0,01%
<b>TOTAL DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>642</b>	<b>100%</b>	<b>1,62%</b>



SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	284	45,08%	0,72%
	CONCEJO DE BOGOTA	262	41,59%	0,66%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	84	13,33%	0,21%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>630</b>	<b>100%</b>	<b>1,59%</b>
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	252	100%	0,64%
<b>TOTAL PLANEACIÓN</b>		<b>252</b>	<b>100%</b>	<b>0,64%</b>
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	223	100%	0,56%
<b>TOTAL MUJERES</b>		<b>223</b>	<b>100%</b>	<b>0,56%</b>
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	165	100%	0,42%
<b>TOTAL GESTION JURÍDICA</b>		<b>165</b>	<b>100%</b>	<b>0,42%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>39.568</b>		<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

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

- Secretaría Distrital de Movilidad: Las peticiones de esta entidad representan el 53,48% del total registrado en su Sector, y el 11,08% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 98,91% del total registrado en su Sector y el 8,94% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 59,42% del total registrado en su Sector y el 8,21% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Ambiente: Representa el 69,23% del total registrado en su Sector y el 5,18% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Hábitat: Representa el 57,56% del total registrado en su Sector y el 3,85% 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)

<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 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.

también se posicionaron en agosto dentro del ranking de entidades con mayor registro en Bogotá te escucha.

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 septiembre con las registradas en el mes de agosto; 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.

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

SECTOR	AGOSTO	SEPTIEMBRE	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	6.882	8.196	19,09%
SALUD	4.387	5.468	24,64%
INTEGRACION SOCIAL	3.070	3.577	16,51%
HABITAT	2.177	2.961	36,01%
EDUCACION	2.159	2.644	22,46%
HACIENDA	1.912	1.565	-18,15%
AMBIENTE	2.692	2.244	-16,64%
GOBIERNO	1.281	1.943	51,68%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.419	1.285	-9,44%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.248	1.555	24,60%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	630	642	1,90%
ENTES DE CONTROL	412	630	52,91%
PLANEACION	159	252	58,49%
GESTION PUBLICA	5.185	6.218	19,92%
MUJERES	208	223	7,21%
GESTION JURIDICA	64	165	157,81%
<b>TOTAL</b>	<b>36.873</b>	<b>39.568</b>	<b>7,31%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

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 septiembre con las registradas en el mes de agosto; se observa que doce (12) sectores y los Entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Gestión Jurídica el que presenta mayor aumento (157,81%). Por otra parte, sólo tres sectores (Hacienda, Ambiente, Cultura) 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 septiembre en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 37.791 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Salud realizaron el mayor número de cierres (22,58% y 14,91% respectivamente).

Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

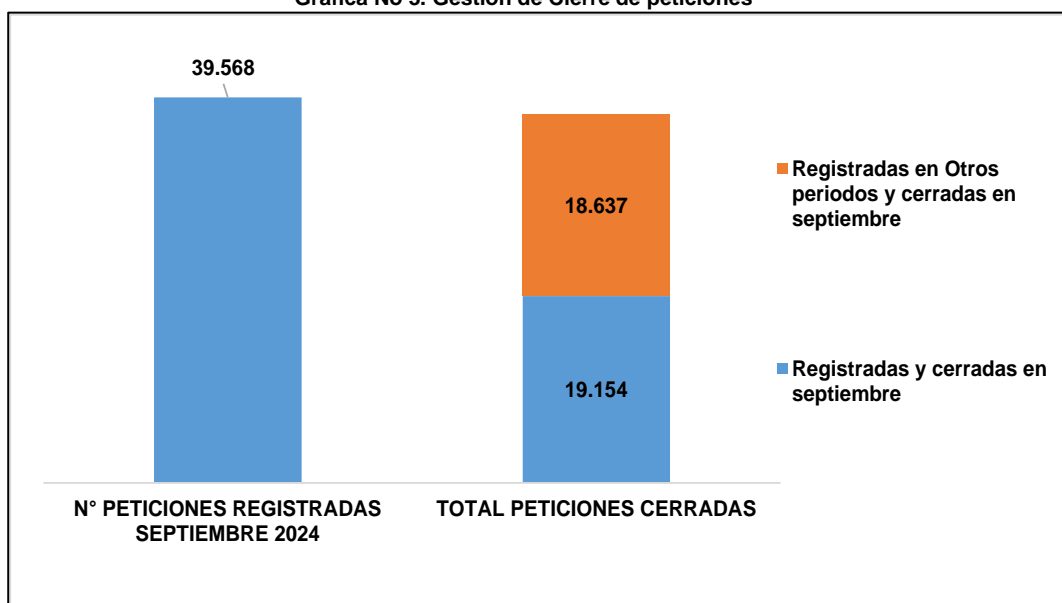
SECTOR	Nº PETICIONES REGISTRADAS SEPTIEMBRE 2024	%	Nº PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS SEPTIEMBRE 2024	Nº PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	8.196	20,71%	3.888	4.647	8.535	22,58%
SALUD	5.468	13,82%	2.717	2.918	5.635	14,91%
INTEGRACION SOCIAL	3.577	9,04%	1.725	1.465	3.190	8,44%
AMBIENTE	2.961	7,48%	1.195	1.898	3.093	8,18%
HABITAT	2.644	6,68%	1.240	1.799	3.039	8,04%
GOBIERNO	1.565	3,96%	1.905	921	2.826	7,48%
EDUCACION	2.244	5,67%	1.562	1.009	2.571	6,80%
HACIENDA	1.943	4,91%	1.398	1.167	2.565	6,79%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.285	3,25%	1.028	786	1.814	4,80%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.555	3,93%	1.096	713	1.809	4,79%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	642	1,62%	411	718	1.129	2,99%
ENTES DE CONTROL	630	1,59%	419	75	494	1,31%
PLANEACION	252	0,64%	259	206	465	1,23%
GESTION PUBLICA	6.218	15,71%	142	166	308	0,82%
MUJERES	223	0,56%	136	122	258	0,68%
GESTION JURIDICA	165	0,42%	33	27	60	0,16%
<b>TOTAL</b>	<b>39.568</b>	<b>100%</b>	<b>19.154</b>	<b>18.637</b>	<b>37.791</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

A fin de complementar esta información, en la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de septiembre, observándose que, de las 39.568 peticiones que ingresaron en septiembre,

se dio cierre a 19.154 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 20.414 peticiones, que representan el 51,59% del total registrado en el mes de septiembre 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 01/10/2024

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 septiembre:

Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	7.234	263
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL	13	45
<b>TOTAL</b>	<b>7.247</b>	<b>308</b>

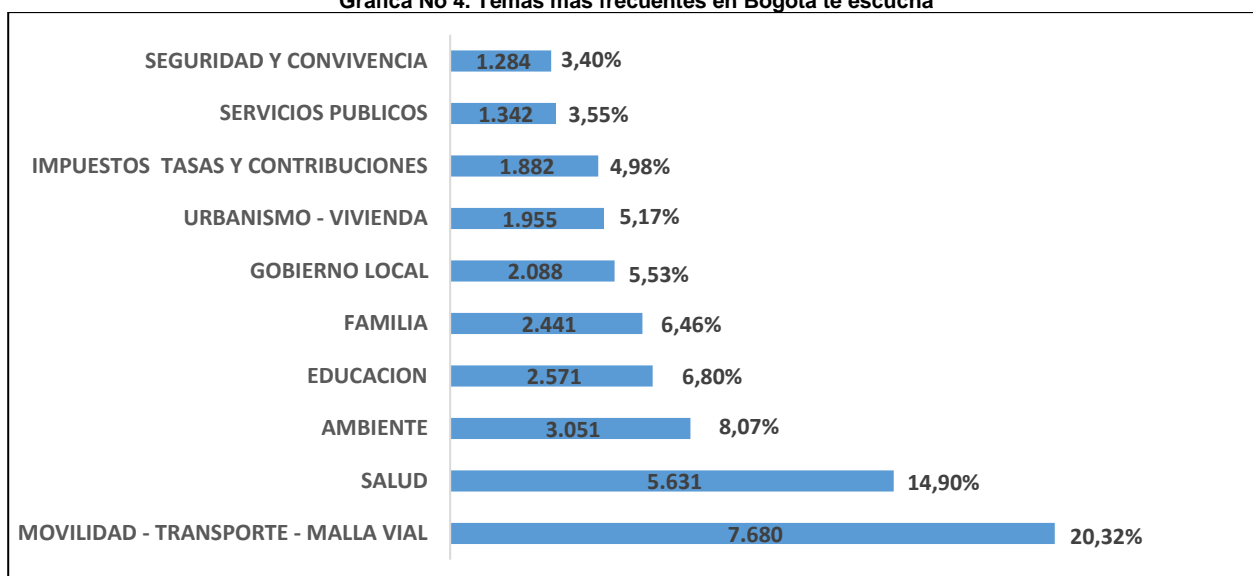
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

La Tabla No 5 muestra que, en el mes de septiembre, el Sector Gestión Pública realizó 7.247 traslados, y emitió 308 respuestas.

### 3.4. Temas y subtemas más frecuentes

Tomando como base las 37.791 respuestas emitidas en el mes de septiembre en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 29.925 respuestas (79,19% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 20,32% del total; hay que mencionar que este tema, en agosto 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 01/10/2024

Se destaca que los diez temas de la Gráfica No 4, también se clasificaron en agosto como los 10 más frecuentes en Bogotá te escucha. Por otra parte, estas temáticas se correlacionan con cuatro (4) de las entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha (Tabla No 2): Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente.

En la Tabla No 6 se detallan los 10 temas más frecuentes, clasificados por tipología, resaltando en cada columna los tres temas más frecuentes por tipología:

Tabla No 6. Ranking 10 Temas más frecuentes por tipología

TEMA	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	108	40	1.274	4.636	16	518	791	227	27	43	7.680	25,66%
SALUD	60	13	174	2.647	377	341	1.843	43	118	15	5.631	18,82%
AMBIENTE	21	2	359	2.102	5	45	97	413		7	3.051	10,20%
EDUCACIÓN	45		105	1.665	7	442	212	80	14	1	2.571	8,59%
FAMILIA	17	9	200	1.885	103	124	72	19	2	10	2.441	8,16%
GOBIERNO LOCAL	34	40	965	670	1	277	56	25	12	8	2.088	6,98%
URBANISMO - VIVIENDA	107	2	85	1.327	18	80	104	140	89	3	1.955	6,53%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	104		367	870	8	74	215	86	156	2	1.882	6,29%
SERVICIOS PÚBLICOS	19	17	399	508	2	267	100	23		7	1.342	4,48%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	6	11	349	829	23	18	17	18	11	2	1.284	4,29%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>521</b>	<b>134</b>	<b>4.277</b>	<b>17.139</b>	<b>560</b>	<b>2.186</b>	<b>3.507</b>	<b>1.074</b>	<b>429</b>	<b>98</b>	<b>29.925</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

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

### Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, el subtema más frecuente es “Servicio de parqueadero” que representa el 8,74% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, notándose que pasó de la quinta posición en agosto (5,54%) a la ubicarse como el más reiterado en septiembre. Por otra parte, el subtema “Foto comparendos” pasó de la cuarta posición en agosto, a ubicarse en septiembre como el segundo más reiterado, con el 7,92% del total de respuestas emitidas en el Sector.

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SERVICIO DE PARQUEADERO	746	8,74%
FOTOCOMPARENDOS	676	7,92%
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	532	6,23%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	467	5,47%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRANSPORTE PÚBLICO RECUPERACIÓN ESPACIO PÚBLICO)	448	5,25%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	5.666	66,39%
<b>TOTAL</b>	<b>8.535</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

## Sector Salud

Tabla No 8 Subtemas más frecuentes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	786	13,95%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	435	7,72%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	372	6,60%
REGISTRO Y AUTORIZACIÓN DE TÍTULOS EN EL ÁREA DE LA SALUD	245	4,35%
ALIMENTOS SANOS Y SEGUROS - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	199	3,53%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.598	63,85%
<b>TOTAL</b>	<b>5.635</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 13,95% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; el segundo subtema es “Acceso y orientación sobre servicios de salud” con el 7,22% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes de agosto, no se observa variación en la posición de los dos subtemas más reiterados en el Sector Salud.

## Sector Integración Social

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	772	24,20%
ENLACE SOCIAL	423	13,26%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	347	10,88%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	298	9,34%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	217	6,80%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.133	35,52%
<b>TOTAL</b>	<b>3.190</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

En este Sector, el subtema más frecuente es “Ingreso mínimo garantizado” con el 24,20% del total de respuestas emitidas en el Sector, observándose disminución frente al mes anterior (pasó del 43,93% en agosto al 24,20% en septiembre). A su vez, “Enlace Social” con el 13,26% del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector, continúa siendo el segundo más reiterado en Integración Social.

## Sector Hábitat

Tabla No 10. Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
FERIAS DE VIVIENDA	305	10,04%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	298	9,81%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	295	9,71%
ACCESO A VIVIENDA	250	8,23%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ENAJENACIÓN DE INMUEBLES	185	6,09%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.706	56,14%
<b>TOTAL</b>	<b>3.039</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Ferias de vivienda” que representa el 10,04% del total de respuestas emitidas en el Sector; hay que mencionar que este subtema en agosto no se clasificó en el ranking de los más reiterados en el Sector. Por otra parte, el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” pasó de la primera posición en agosto, a ubicarse en la segunda posición en septiembre, representando el 9,81% del total de respuestas emitidas en el Sector.

## Sector Ambiente

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	1.232	39,83%
ESCUADRÓN ANTI CRUELDAD	419	13,55%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	326	10,54%
BRIGADAS DE SALUD	228	7,37%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA (AIRE AUDITIVA VISUAL)	145	4,69%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	743	24,02%
<b>TOTAL</b>	<b>3.093</b>	<b>100%</b>

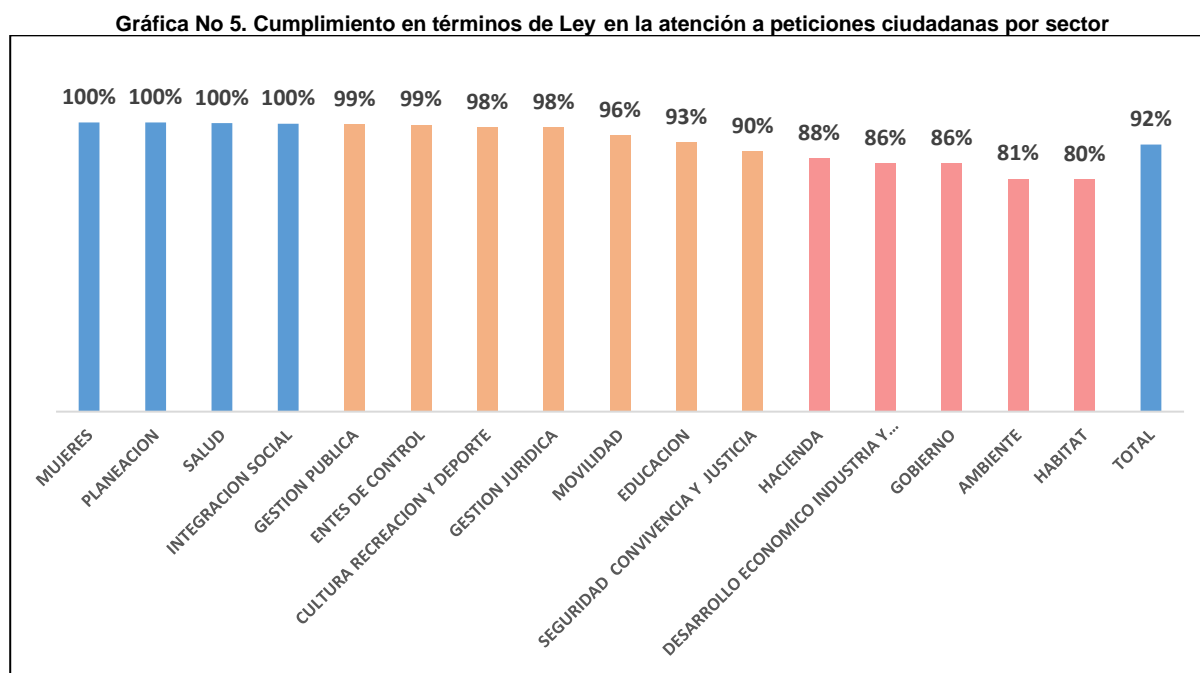
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

En el Sector Ambiente, los subtemas más reiterados son “Contaminación ambiental” que representa el 39,83% del total de respuestas emitidas en mes en el sector y “Escuadrón anti crueldad” con el 13,55%; no se observa variación en la posición de los dos (2) subtemas más frecuentes en el Sector Ambiente.



### 3.5. Tiempos de gestión

En la Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, detallando 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. A su vez, el cumplimiento de la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de todas las entidades del Distrito es del 92%.



Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/10/2024

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; la cual muestra que durante el mes de septiembre, 25 entidades del Distrito Capital y 1 Ente de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías. Y 33 entidades y 2 Entes de Control presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones; a estos(as), se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna y asegurar el registro en el aplicativo.

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>AMBIENTE</b>				
IDIGER - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	35,5%	97,4%	100,0%	71,6%
IDPYBA- INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	100,0%	99,7%	100,0%	99,8%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	100,0%	98,6%	100,0%	98,7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	69,2%	70,5%	77,0%	71,6%
<b>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>				
CANAL CAPITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE -IDRD	100,0%	97,3%	93,5%	97,2%
ORQUESTA FILARMÓNICA -OFB	100,0%	88,9%	100,0%	93,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>				
AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	100,0%	100,0%	33,3%	90,5%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL -IPES	100,0%	45,7%	25,0%	45,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>EDUCACIÓN</b>				
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO-IDEPE	N/A	100,0%	100,0%	100,0%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	97,7%	87,1%	82,5%	87,2%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	0,0%	72,1%	100,0%	72,6%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	N/A	99,6%	66,7%	99,5%
<b>ENTES DE CONTROL</b>				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	97,8%	100,0%	98,0%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	N/A	98,4%	100,0%	98,5%
<b>GESTION JURÍDICA</b>				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	97,8%	100,0%	98,3%
<b>GESTION PUBLICA</b>				
SECRETARÍA GENERAL	100,0%	99,20%	100,0%	99,2%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>GOBIERNO</b>				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100,0%	98,3%	0,0%	96,8%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	92,3%	52,2%	33,3%	56,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	95,6%	87,0%	70,0%	86,7%
<b>HÁBITAT</b>				
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	100,0%	61,7%	72,7%	63,0%
CODENSA	100,0%	86,7%	N/A	86,8%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	100,0%	88,7%	100,0%	89,0%
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	95,2%	80,6%	62,0%	74,6%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
U.A.E. SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	100,0%	88,5%	36,4%	87,8%
VANTI	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>HACIENDA</b>				
U.A.E CATASTRO DISTRIAL	100,0%	99,7%	100,0%	99,8%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES -FONCEP	100,0%	100,0%	95,1%	98,2%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRIAL DE HACIENDA	99,1%	84,2%	77,3%	84,2%
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>				
IDIPRON - INSTITUTO DISTRIAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	N/A	97,9%	100,0%	98,1%
SECRETARÍA DISTRIAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100,0%	99,6%	95,5%	99,6%
<b>MOVILIDAD</b>				
GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	90,9%	92,5%	77,0%	90,7%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	99,8%	100,0%	99,8%
SECRETARÍA DISTRIAL DE MOVILIDAD	96,2%	96,0%	96,1%	96,0%
TRANSMILENIO	100,0%	94,7%	86,6%	93,8%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
<b>MUJERES</b>				
SECRETARÍA DISTRIAL DE LA MUJER	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
<b>PLANEACIÓN</b>				
SECRETARÍA DISTRIAL DE PLANEACIÓN	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SALUD</b>				
CAPITAL SALUD EPS	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
ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA -EGAT	N/A	100,0%	N/A	100,0%
IDCBIS - INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	99,2%	99,2%	99,2%
SUBRED CENTRO ORIENTE	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED NORTE	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED SUR	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED SUR OCCIDENTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	100,0%	84,3%	81,0%	84,2%
U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	100,0%	99,8%	100,0%	99,9%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>94,8%</b>	<b>93,0%</b>	<b>82,8%</b>	<b>92,4%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

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

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

ENTIDAD	No	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	832	19,89%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	479	11,45%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	448	10,71%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	423	10,11%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL -IPES	256	6,12%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	234	5,60%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	207	4,95%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	193	4,62%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	191	4,57%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	173	4,14%
OTRAS ENTIDADES	746	17,8%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4.182</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

En la Tabla No 13 se presenta el seguimiento a las peticiones vencidas en Bogotá te escucha; con corte al 30 de septiembre, 4.182 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta). Se presenta un aumento en el total de peticiones vencidas, pasando de 4.073 peticiones vencidas en agosto, a 4.182 peticiones vencidas con corte 30 de septiembre.

Se observa que nueve (9) de las entidades relacionadas en la Tabla No 13, en agosto también se clasificaron en el ranking de las 10 de entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas. Se destaca que Transmilenio no se clasificó en el mismo en septiembre; a su vez, el Instituto para la Economía Social -IPES ingresó en este mes al ranking de las 10 entidades con más peticiones vencidas.

Nótese que la Secretaría Distrital de Ambiente, se mantuvo como la entidad con mayor número de peticiones vencidas, con 832 peticiones (19,89% del total). Por otra parte, se presenta un aumento de peticiones vencidas en las Secretarías de Hacienda, Gobierno, Hábitat, Instituto para la Economía Social-IPES, y la Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá.

### 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 septiembre 2024) muestra los siguientes resultados:

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

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		Total Peticiones con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
37.362	1451	1.395	56	1.394	57	1.395	56	1.121	330	1.021	430	436
		96%	4%	96%	4%	96%	4%	77%	23%	70%	30%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

La población corresponde a 37.362 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 61 Entidades del Distrito Capital en el mes de septiembre; de estas, se tomó una muestra de 1.451 respuestas para la respectiva evaluación; seguidamente, se muestran los resultados obtenidos:

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

<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.

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.395 respuestas evaluadas (96%) cumplen con el criterio de “Coherencia” y “Calidez”, 1.394 respuestas evaluadas (96%) cumplen con el criterio de “Claridad”, 1.121 respuestas evaluadas (77%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.021 (70%) cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 30% (436 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 septiembre 2024), de cada una de las entidades distritales:

Tabla No 15. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá te escucha – cerradas septiembre 2024

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	29	29	100%	0%
2	TRANSMILENIO	30	29	97%	3%
3	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	30	28	93%	7%
4	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	30	28	93%	7%
5	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	30	27	90%	10%
6	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	30	26	87%	13%
7	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	30	26	87%	13%
8	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	28	24	86%	14%
9	CODENSA	26	21	81%	19%
10	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO- IDIGER	20	14	70%	30%
11	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	30	21	70%	30%
12	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL –IDPAC	24	15	63%	38%
13	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	30	18	60%	40%

**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.

14	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	29	17	59%	41%
15	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	31	17	55%	45%
16	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	29	15	52%	48%
17	UNIVERSIDAD DISTRITAL	25	10	40%	60%
18	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	23	8	35%	65%
19	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	31	10	32%	68%
20	INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE -IDRD	29	9	31%	69%
21	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	30	8	27%	73%
22	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES -FONCEP	23	5	22%	78%
23	VANTI	17	3	18%	82%
24	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA – ATENEA	29	5	17%	83%
25	VEEDURÍA DISTRITAL	19	3	16%	84%
26	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	8	1	13%	88%
27	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	23	2	9%	91%
28	CONCEJO DE BOGOTA	25	2	8%	92%
29	PERSONERÍA DE BOGOTA	26	2	8%	92%
30	CAPITAL SALUD EPS	29	2	7%	93%
31	SUBRED SUR OCCIDENTE	30	2	7%	93%
32	DEPARTAMENTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	17	1	6%	94%
33	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	22	1	5%	95%
34	JARDÍN BOTÁNICO - JBB	26	1	4%	96%
35	METRO DE BOGOTA S.A.	26	1	4%	96%
36	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	27	1	4%	96%
37	U.A.E CATASTRO DISTRITAL	28	1	4%	96%



38	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	29	1	3%	97%
39	SUBRED CENTRO ORIENTE	29	1	3%	97%
40	SUBRED SUR	29	1	3%	97%
41	CANAL CAPITAL	14	0	0%	100%
42	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	2	0	0%	100%
43	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU	20	0	0%	100%
44	EMPRESA DE TELÉFONOS - ETB	18	0	0%	100%
45	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE-FUGA	21	0	0%	100%
46	GRÚAS Y PATIOS	21	0	0%	100%
47	INSTITUTO DE LAS ARTES- IDARTES	28	0	0%	100%
48	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS	4	0	0%	100%
49	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	18	0	0%	100%
50	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL -IDPYBA	30	0	0%	100%
51	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO- IDEP	11	0	0%	100%
52	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	26	0	0%	100%
53	LOTERÍA DE BOGOTA	19	0	0%	100%
54	ORQUESTA FILARMÓNICA - OFB	10	0	0%	100%
55	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	26	0	0%	100%
56	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	29	0	0%	100%
57	SECRETARÍA GENERAL	28	0	0%	100%
58	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	16	0	0%	100%

59	SUBRED NORTE	30	0	0%	100%
60	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL -UMV	23	0	0%	100%
61	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN -	1	0	0%	100%

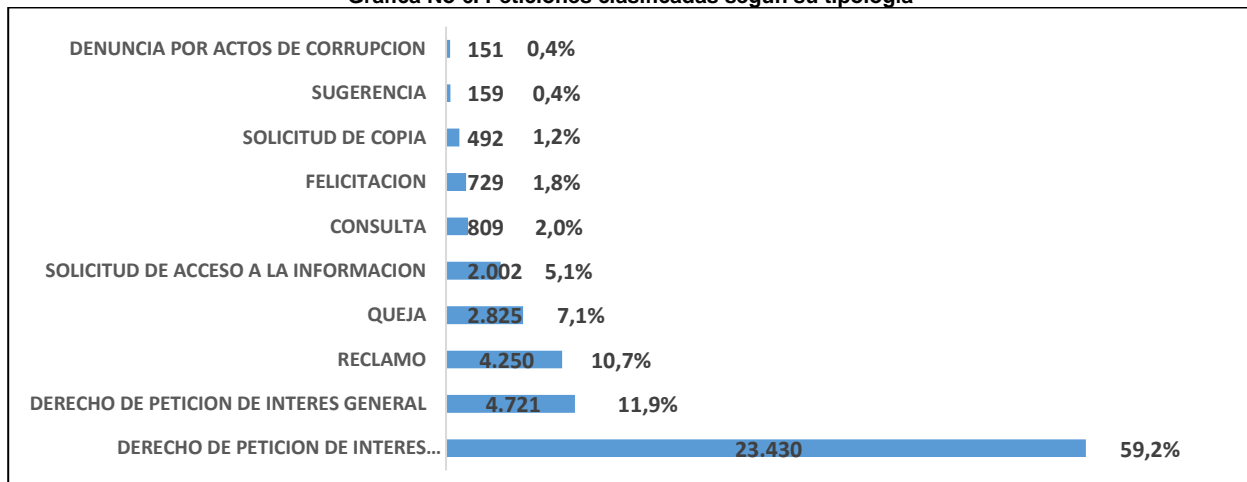
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que veinticinco (25) 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 6 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de septiembre, 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 59,2% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 11,9% del total registrado en el mes.

Gráfica No 6. Peticiones clasificadas según su tipología

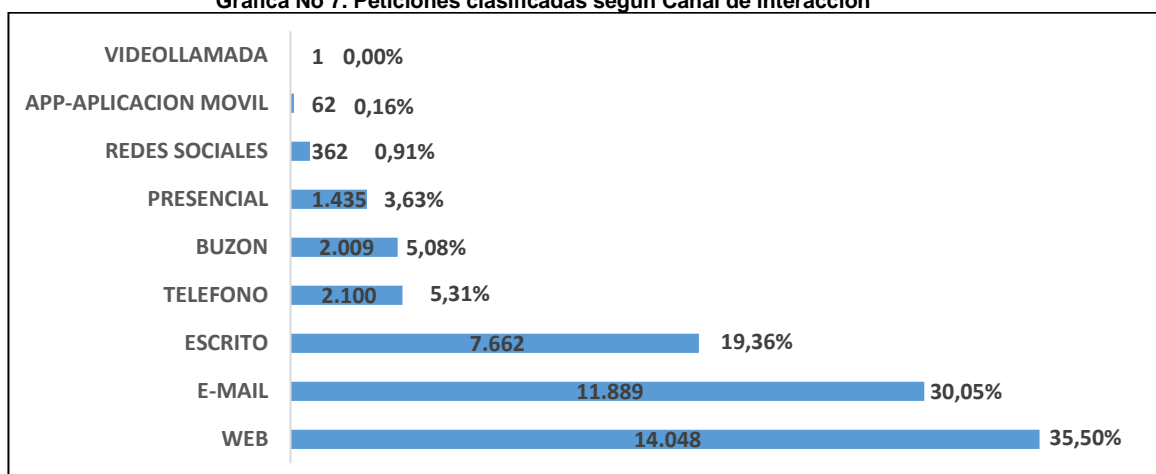


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

## 5. CANALES DE INTERACCIÓN

En la Gráfica No. 7 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 35,50% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal “E-mail” con el 30,05% del total registrado.

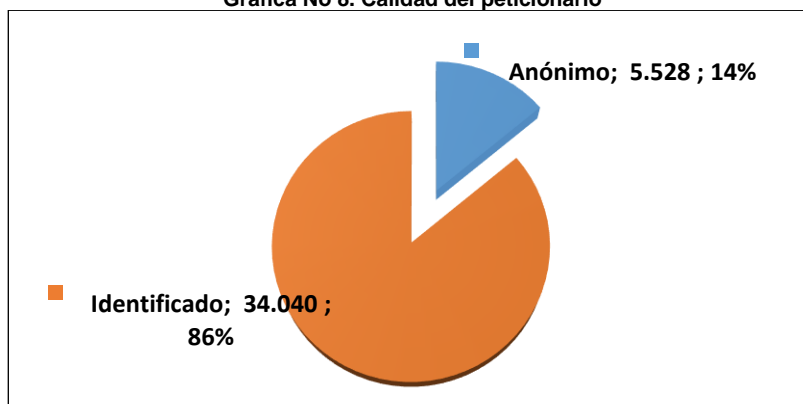
Gráfica No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

Gráfica No 8. Calidad del peticionario



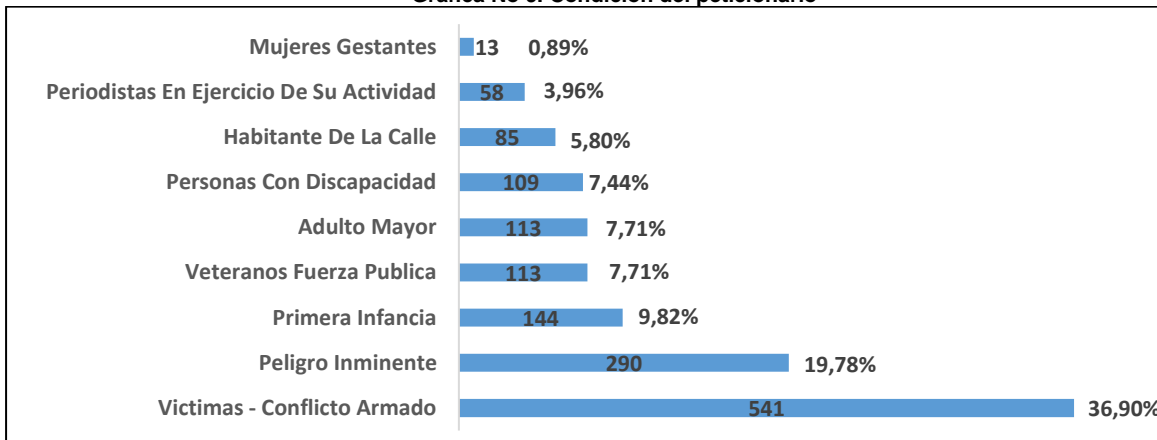
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

En la Gráfica No 8 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 agosto, 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 9 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha, clasificadas según la condición del peticionario. Se observa que del total de peticiones registradas en septiembre (39.568), el 1,37% refiere condición especial; de estas "Víctimas del conflicto armado", presenta el mayor número de registros y representa el 36,90% del total de peticiones que refieren condición especial; a su vez la condición "Peligro inminente" con el 19,78% se ubica como la segunda condición especial al registrarse en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de agosto) en cuanto a la condición del peticionario con mayor número de registros; igualmente, la segunda condición (peligro inminente) tampoco presenta variación.

Gráfica No 9. Condición del peticionario



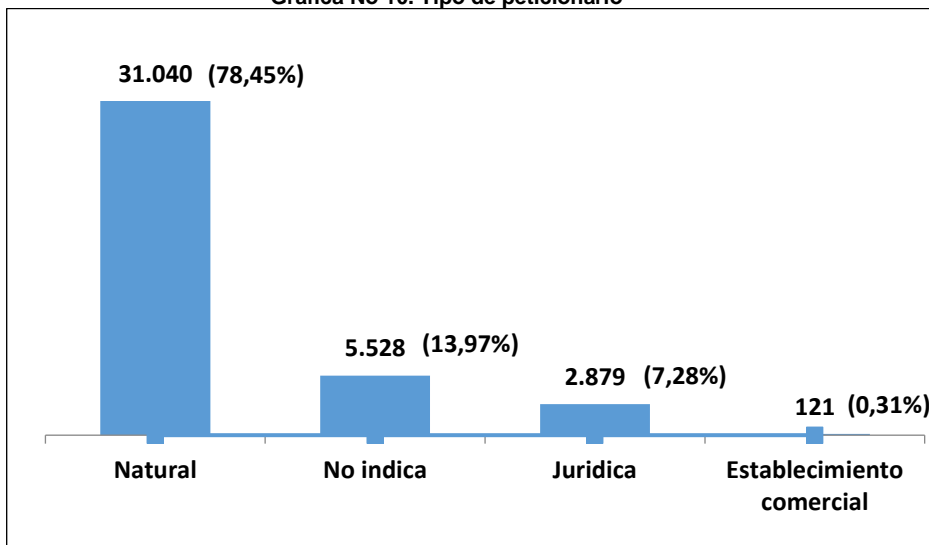
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

La Gráfica No 10 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario, observándose que el 78,45% se identifica como persona natural, el 7,28% como persona jurídica, el 0,31% como establecimiento comercial; y en el 13,97% no se reporta esta

información. No se observa variación (frente al mes de agosto), 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 10. Tipo de peticionario



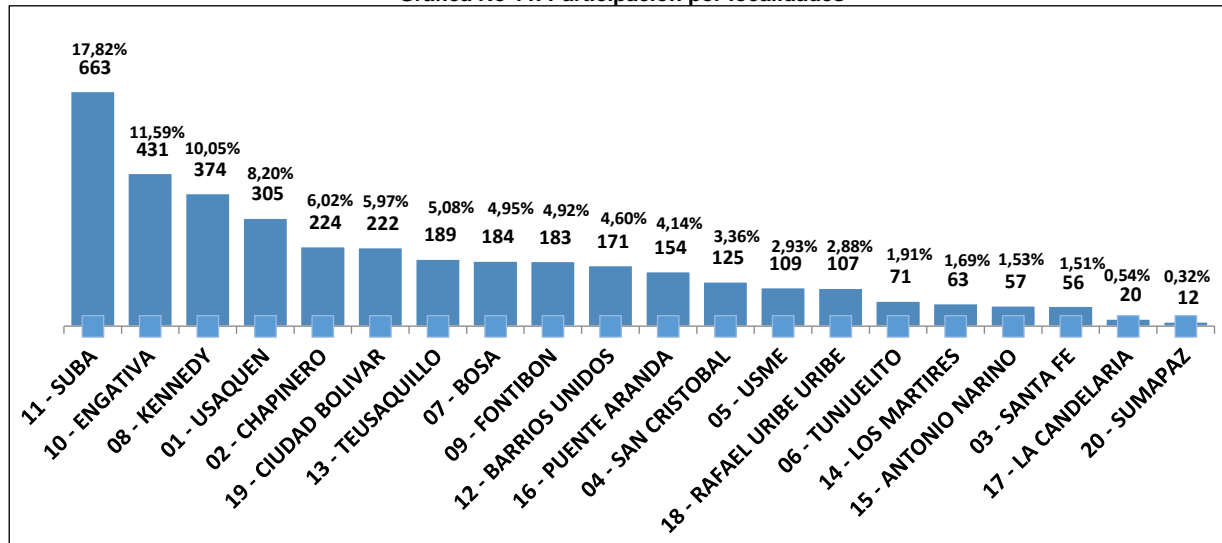
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

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

En la Gráfica No 11 se presentan las cifras de peticiones registradas por localidad (origen de la petición -zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), totalizándose 3.720 peticiones en las que se diligenció este campo, es decir, el 9,4% del total registrado en el mes. Estas cifras permiten concluir que las localidades de Suba, Engativá y Kennedy son las que tienen más peticiones con 663, 431 y 374 respectivamente, acumulando el 39,46% del total de peticiones en las que se reportó ubicación.

Por otra parte, frente al mes anterior (agosto), 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.

Gráfica No 11. Participación por localidades



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

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

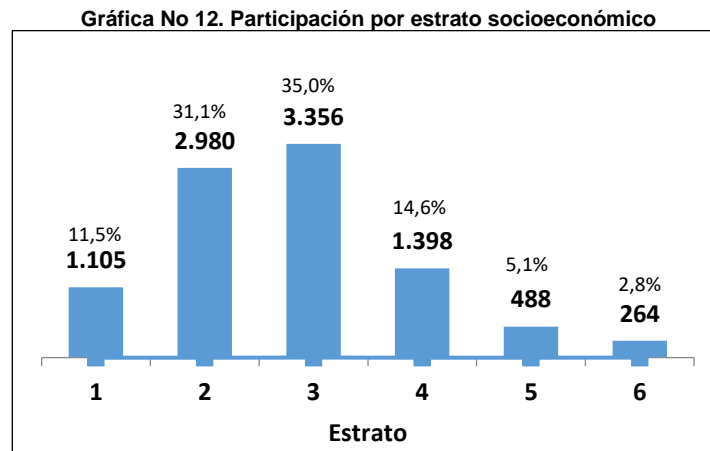
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
11-SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	127
	CONTRAVENCIONES	79
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCIÓN	53
10-ENGATIVA	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	69
	CONTRAVENCIONES	62
	RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	37
08 - KENNEDY	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	47
	CONTRAVENCIONES	42
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCIÓN	35

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

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 (agosto), estas dos temáticas también se clasificaron como transversales en las tres Localidades.

## 10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

En la Gráfica No 12 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en 9.591 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 24,2% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro, con el 35,0% del total que incluyó estrato socioeconómico; en segunda posición se ubica el “Estrato 2” con el 31,1% del total que registro estrato. En referencia al mes anterior (agosto), todos los estratos continúan ubicándose en la misma posición en cuanto a porcentaje de registro en Bogotá te escucha.



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

## 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 84 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
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	SOLICITAN INFORMACIÓN SOBRE INCORPORACIÓN DE SEGURIDAD VIAL EN COLEGIOS DE BOGOTÁ, ACCIONES DE ESTA SECRETARÍA, ENTRE OTROS
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	SOLICITAN INFORMACIÓN SOBRE COMPOSICIÓN DE PLANTAS DE PERSONAL EN LAS ENTIDADES DEL DISTRITO DE BOGOTÁ,
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	SOLICITAN ENVIAR DOCUMENTO A LOS 45 CONCEJALES SOBRE AUDIENCIA PÚBLICA PARA ESCUCHAR A LAS COMUNIDADES DEL SUR EN BOGOTÁ, ABORDANDO LA CONSTRUCCIÓN CÁRCEL DISTRITAL
SALUD	SUBRED SUR	SE INFORMA AL SOLICITANTE QUE SU SOLICITUD, HA SIDO REMITIDA A LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL, POR COMPETENCIA
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	SOLICITUD INTERVENCIÓN ANTE PROBLEMÁTICA CIUDADANA
		SOLICITAN AL ALCALDE DE ENGATIVÁ COLABORACIÓN PARA EMBELLECER LA PLAZOLETA DE NORMANDÍA CON LUCES Y DECORACIONES NAVIDEÑAS EN 2024.
		SOLICITA LA ADECUACIÓN DE PASO A DESNIVEL EN LA CARRERA 7 CON CALLE 185, QUE REPRESENTA UN RIESGO PARA LAS PERSONAS QUE TRANSITAN POR EL SECTOR.
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	DENUNCIA
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	SOLICITAN INVESTIGACIÓN SOBRE CENTRO EDUCATIVO, QUE OPERA SIN LICENCIA NI APROBACIÓN DE PROGRAMAS EN SUS SEDES DE USAQUÉN Y PRADO VERANIEGO (SUBA).
GOBIERNO GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	INFORMA QUE ADJUNTA DOCUMENTO CON INFORMACIÓN
		SOLICITA A ALCALDE DESTINAR ESPACIOS PARA JÓVENES
		D.P SOLICITAN REINTEGRO DEL SECTOR DE DISCAPACIDAD AL CONSEJO DE PLANEACIÓN LOCAL (CPL).
		D.P SOLICITAN PRIORIZAR LA RECUPERACIÓN DE RONDA DEL RÍO TUNJUELITO, REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO DE VÍAS.
		D.P. SOLICITUD DE COPIA ACTUALIZADA DE EXPEDIENTE
		PREOCUPACIÓN POR FALTA DE RESPUESTA A VARIAS PETICIONES SOBRE RUIDO CONSTANTE DE CANCHA DE FÚTBOL
		SOLICITAN INVESTIGAR SUPLANTACIÓN DE FUNCIONARIA Y VIOLACIÓN DE DERECHOS
		SOLICITUD INTERVENCIÓN ANTE PROBLEMÁTICA CIUDADANA
		SOLICITUD AYUDA ANTE PROBLEMÁTICA CIUDADANA
SEGUIMIENTO DE SOLICITUD ALCALDÍA TUNJUELITO		



GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	DENUNCIA ACTUACIONES DE ALCALDE LOCAL, EXPRESA PREOCUPACIÓN POR LA FALTA DE ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y EL IMPACTO NEGATIVO EN EL AMBIENTE LABORAL.
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	PIDEN REVISIÓN DE SITUACIONES EN COLEGIO, DENUNCIAN MALTRATO HACIA PROFESORES Y ESTUDIANTES, ENTRE OTROS
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	SUGIERE QUE EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS SE OCUPE DE LOS PROBLEMAS RECURRENTES CON LA CONSULTA DEL SISBÉN, QUE HA PRESENTADO INCONVENIENTES.
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	DENUNCIA QUE EN GIMNASIO SE VENDEN UNIFORMES Y OTROS ARTÍCULOS A PRECIOS EXCESIVOS, REPRESENTANDO CARGA FINANCIERA PARA LOS PADRES, ENTRE OTROS
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	SOLICITA EDUCACIÓN DE TRANSEÚNTES PARA QUE CAMINEN POR LA DERECHA
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	FELICITACIÓN A FUNCIONARIO
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	DENUNCIA CONTRA COLEGIO, LOS ESTUDIANTES TIENEN ENTRE UNO Y DOS DÍAS A LA SEMANA SIN CLASES.
		SOLICITAN RETIRO DE UNA MALLA QUE INVADE EL ESPACIO PÚBLICO, LA CUAL FUE MOVIDA POR RECTOR DE COLEGIO
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	REQUERIMIENTO ENTE DE CONTROL- APOYO A RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN
		DENUNCIA PRESUNTA CONSTRUCCIÓN SIN LICENCIA, SOLICITAN REALIZAR VISITA AL LUGAR.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	D.P. SOLICITUD DE INFORMACIÓN PUBLICA PRESUPUESTO Y GASTOS EN PUBLICIDAD OFICIAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	SOLICITAN REVISIÓN DEL TRABAJO DE APRENDIZAJE BASADO EN PROYECTOS (ABP) DE QUÍMICA Y SE CUESTIONA EL SISTEMA DE EVALUACIÓN ENTRE OTROS
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	CONTROL SOBRE CANCHAS DE TEJO EN BARRIO
		PETICIÓN INGRESADA POR EL CORREO ELECTRÓNICO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD, SE ADJUNTA LA TRAZABILIDAD DEL CASO.
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	CIUDADANO ANÓNIMO CON DISCAPACIDAD SE QUEJA CONTRA EL IDT Y BIBLIOTECA PÚBLICA, POR EVENTO ANUNCIADO COMO GRATUITO QUE RESTRINGIÓ EL ACCESO SOLO A FUNCIONARIOS PÚBLICOS, SOLICITA A LA VEEDURÍA DISTRITAL INVESTIGAR
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	EXPRESA INCONFORMIDAD POR IMPEDIRSELE VER A SU HIJO EN EL COLEGIO
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	PIDE IDENTIFICAR PARQUE EN KENNEDY, INDICANDO EL NOMBRE ASIGNADO EN 1963.
		FIRMA CONTROL DE RETIRO FONDO DE DESARROLLO LOCAL
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	DENUNCIA DESORDEN CONSTANTE EN PUNTO, INDICANDO QUE NO HAY ADMINISTRACIÓN QUE MANTENGA EL ORDEN.

SALUD	SUBRED SUR	DENUNCIA SOBRE IRREGULARIDADES ENTORNO HOGAR
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	SOLICITAN PERMISO PARA CONCENTRACIÓN Y CAMINATA
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	D.P SOLICITAN INFORME DETALLADO DE INVERSIÓN Y/O COSTOS DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES DEL FESTIVAL HIP HOP AL PARQUE 2024 VEEDURÍA CIUDADANA
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	SOLICITA DEVOLUCIÓN DEL MONTO PAGADO POR INSCRIPCIÓN EN ESCUELA DE COCINA. PIDE LA INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD.
SALUD	SUBRED SUR	SOLICITA PRONTA SOLUCIÓN A PROBLEMÁTICA QUE AFECTA A LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR, ESPECÍFICAMENTE RELACIONADA CON LAS REDES DE INTERNET.
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SOLICITAN INFORMACIÓN SOBRE MANZANAS DEL CUIDADO ENTRE OTRO
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE MECANISMO Y DESTINATARIOS PARA REGISTRAR INGRESO DE INTEGRANTES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS Y FUNCIONARIOS DE MEDIOS COMUNITARIOS
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	SOLICITA LA ACEPTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL PARA SER INCLUIDA EN UN EXPEDIENTE
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	DENUNCIA EN MATERIA VIAL SOLICITA CITA A ALCALDE LOCAL, PARA PRESENTAR PROYECTOS DE PARQUES TEMÁTICOS
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	EXPRESA PREOCUPACIÓN POR INASISTENCIA FRECUENTE DE DOCENTE PROVISIONAL, AFECTANDO EL DERECHO A LA EDUCACIÓN DEL HIJO
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	SOLICITA CITA A ALCALDESA LOCAL, PARA PRESENTAR PROYECTOS DE PARQUES TEMÁTICOS
		SE SOLICITA UNA CITA A LA ALCALDESA LOCAL DE LA CANDELARIA, PARA PRESENTAR PROYECTOS DE PARQUES TEMÁTICOS.
		SOLICITUD PERMISO Y ACOMPAÑAMIENTO PARA LA MARCHA DEL SECTOR TRANSPORTADOR DE CARGA PESADA
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN CONVENIO
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	SE BUSCA INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA IMPULSO LOCAL, YA QUE NO SE HA PODIDO OBTENER RESPUESTAS A TRAVÉS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS.
		SOLICITUD INTERVENCIÓN ANTE PROBLEMÁTICA CIUDADANA
		SOLICITUD INTERVENCIÓN ANTE PROBLEMÁTICA CIUDADANA
		JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL DE VEREDA EN SUMAPAZ, REPORTA MAL ESTADO DEL CABLEADO Y POSTES DE LAS REDES DE ENERGÍA
		SOLICITA REPARACIÓN DE MALLA VIAL
		SOLICITA CONSIDERAR INCLUSIÓN EN EL PLAN DE DESARROLLO Y DE GOBIERNO LA REPARACIÓN DE PARQUE

DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE VINCULACIÓN DE RECICLADORES EN EL DESARROLLO TURÍSTICO DE BOGOTÁ
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	D.P SOLICITAN LA COMUNICACIÓN DE ACTO ADMINISTRATIVO DE NOMBRAMIENTO EN PERIODO DE PRUEBA.
		D.P SOLICITAN INTERVENCIÓN POR VENTA IRREGULAR DE PIPETAS DE GAS, SOLICITAN INSPECCIÓN URGENTE
		CARTAS SOBRE INSEGURIDAD DESASEO Y CONSUMO DE DROGAS EN ALREDEDORES DE COLEGIO
		DENUNCIA INSTALACIÓN DE CAMBUCHE EN LA ZONA VERDE, QUE HA CRECIDO CON EL TIEMPO.
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	CONSULTA FRENTE AL FUNCIONAMIENTO DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	SOLICITA QUE FIRMA CONTRATISTA ASUMA LOS ARREGLOS POR DAÑOS OCASIONADOS.
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	CONSULTA ACERCA DE COMO SE OTORGAN LOS ESTÍMULOS EN FONDETUR
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	GRUPO EMPRESARIAL SOLICITA UN ACTO ADMINISTRATIVO QUE AUTORICE EL FUNCIONAMIENTO Y APERTURA DE SU ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO
		SOLICITA INTERVENCIÓN URGENTE A MALLA VIAL
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN RESOLUCIÓN 1983 DE 2023
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	DENUNCIA LA FALTA DE EJECUCIÓN DE LOS ANDENES PERIMETRALES DE FUNDACIÓN, AFECTANDO EL ESPACIO PÚBLICO.
		SOLICITUD APOYO A GESTION POR PARTE DE FUNCIONARIOS
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	INCONFORMIDADES EN FERIA EN MEDELLÍN
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	DOCENTE RECLAMA POR ORIENTADORA Y COORDINADORA POR MATONEO.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	SOLICITA INTERVENCIÓN DE VÍAS
		DENUNCIA SOBRE LA GESTION ADMINISTRATIVA DE UNA UNIÓN TEMPORAL
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	CONSULTA SOBRE LA LEGALIDAD Y VALIDEZ DE CERTIFICADOS EMITIDOS POR INSTITUTO REGISTRADO EN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BOLÍVAR.

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	PETICIÓN A ALCALDÍA LOCAL SOLICITA INFORMACIÓN PARA FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA, ENTRE OTROS
		PETICIÓN A ALCALDÍA LOCAL INFORMANDO SOBRE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL Y SOLICITA INFORMACIÓN PARA SU FUNCIONAMIENTO.
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	SOLICITUD A LA ALCALDÍA PARA EMITIR UN CERTIFICADO DE VECINDAD
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	SOLICITUD SOBRE CREACIÓN RUTA DE LA NAVIDAD INCLUYENDO LOS CENTROS COMERCIALES
		SOLICITUD DE ALCALDÍA MUNICIPAL, DE DONACIÓN DE ELEMENTOS NAVIDEÑOS QUE YA NO SE UTILICEN.
EDUCACIÓN	SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	CONSULTA DISPONIBILIDAD DE CUPOS PARA BACHILLERATO EN COLEGIO PARA EL AÑO 2025 E INFORMACIÓN SOBRE PROCESO DE INSCRIPCIÓN.
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PROYECTOS Y ACTIVIDADES PARA MUJERES CABEZA DE HOGAR

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2024

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.veeduriadistrital.gov.co>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017. A continuación, se presenta dicho consolidado para el mes de agosto/2024<sup>4</sup>:

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

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO 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	5.988	5.988	N.A.	N.A.	100%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil	27	27	N.A.	N.A.	100%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.081	1.081	N.A.	N.A.	100%
	Departamento Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	327	327	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	73	73	N.A.	N.A.	100%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.400	1.761	N.A.	361	79,50%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD	347	347	N.A.	N.A.	100%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	123	123	N.A.	N.A.	100%
	Lotería de Bogotá	31	31	N.A.	N.A.	100%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	198	198	N.A.	N.A.	100%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	648	648	N.A.	N.A.	100%
	Instituto para la Economía Social - IPES	227	227	N.A.	N.A.	100%
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	0	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	9	9	N.A.	N.A.	100%

<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 20 de septiembre de 2024.

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO 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)	
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	769	776	N.A.	7	99,10%
	Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología – ATENEA	1.219	1.219	N.A.	N.A.	100%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	19	19	N.A.	N.A.	100%
	Universidad Distrital	25	25	N.A.	N.A.	100%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS	3	3	N.A.	N.A.	100%
	Secretaría Distrital de Salud	2.703	2.703	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur	461	461	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur Occidente	700	700	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Centro Oriente	290	290	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Norte	560	560	N.A.	N.A.	100%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica – EGAT	3	3	N.A.	N.A.	100%
Capital Salud	75	4.889	N.A.	4.814	1,53%	
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.454	3.454	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	42	42	N.A.	N.A.	100%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	159	159	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR	764	764	N.A.	N.A.	100%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	17	34	N.A.	17	50,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC	115	NO REPORTA			
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA	83	83	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	327	327	N.A.	N.A.	100%

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO 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)	
	Canal Capital	39	39	N.A.	N.A.	100%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	2.017	2.017	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	32	32	N.A.	N.A.	100%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	109	573	N.A.	464	19,02%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	737	NO REPORTA			
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	3.518	21.548	N.A.	18.030	16,33%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	865	865	N.A.	N.A.	100%
	U.A.E. de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UMV	221	221	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	1.163	59.768	N.A.	58.605	1,95%
	Terminal de Transporte S.A.	820	820	N.A.	N.A.	100%
	Grúas y Patios	45	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	524	524	N.A.	N.A.	100%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.209	1.209	N.A.	N.A.	100%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	525	525	N.A.	N.A.	100%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	342	342	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	26	26	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAAB	139	75.978	N.A.	75.839	0,18%
	CODENSA	66	NO REPORTA			
	VANTI	9	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB – ESP	39	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	272	272	N.A.	N.A.	100%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	744	831	N.A.	87	89,53%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	584	584	N.A.	N.A.	100%

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO 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 JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	71	71	N.A.	N.A.	100%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	147	147	N.A.	N.A.	100%
	Veeduría Distrital	258	258	N.A.	N.A.	100%
	Personería de Bogotá	85	NO REPORTA			
<b>TOTAL</b>		<b>36.873</b>	<b>194.001</b>	<b>0</b>	<b>158.224</b>	<b>19,01%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/10/2024  
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 36.873 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 194.001 peticiones encontrándose una diferencia de 158.224 peticiones<sup>5</sup>, para un cumplimiento del 19,01%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 19,01% de estas.

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 (1,53%), Transmilenio (1,95%), Secretaría Distrital de Movilidad (16,33%), Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB (50%).

### 13. RECOMENDACIONES

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



- A las entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes 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](mailto:@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](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co).

- A las entidades que gestionan y reciben por competencia, las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (movilidad - transporte - malla vial, salud, ambiente, educación, familia, 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 33 entidades y los 2 Entes de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de septiembre:
- Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología-ATENEA
  - Caja de la Vivienda Popular – CVP
  - CODENSA
  - Concejo de Bogotá
  - Defensoría del Espacio Público
  - Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
  - Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones - FONCEP
  - Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
  - Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
  - Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
  - Instituto Distrital de Turismo - IDT
  - 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 - IDRD
  - Instituto para la Economía Social - IPES
  - Jardín Botánico - JBB

- Metro de Bogotá S.A.
- Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaria General
- Secretaría Jurídica Distrital
- Transmilenio s.a.
- U.A.E. Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá
- U.A.E de Catastro Distrital - UAECD
- U.A.E. de Servicios Públicos – U.A.E.S.P
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Veeduría Distrital

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

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

<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.”

Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá te escucha, enviado mensualmente a cada entidad.

Y a las veinticinco (25) entidades que 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:

- Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología - ATENEA
- Caja de la Vivienda Popular
- CODENSA
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal-IDPAC
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD
- Instituto para la Economía Social –IPES
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Transmilenio
- U.A.E. de Servicios Públicos- UAESP
- Universidad Distrital
- VANTI
- Veeduría 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”:
  - CODENSA
  - Secretaría Distrital de Gobierno
  - Transmilenio S.A.
  - Secretaría Distrital de Seguridad
  - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
  - Secretaría Distrital del Hábitat
  - Secretaría Distrital de Salud
  - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
  - Secretaría Distrital de Movilidad
  - Secretaría Distrital de Hacienda
  - Secretaria General
  - Instituto Distrital de Turismo - IDT
  - Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
  - Departamento Administrativo del Servicio Civil
  - Secretaría Distrital de Ambiente
  - Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología-ATENEA
  - U.A.E. de Catastro Distrital
  - Instituto de Desarrollo Urbano -IDU

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.

Elaboró: Javier Fernando Pinzón – Profesional Universitario  
Revisó: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada  
Aprobó: Ana María Pérez - Directora Distrital de Calidad del Servicio