



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES OCTUBRE
2024

Página 1 de 40

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES
OCTUBRE - 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
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.	5
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C.	6
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR	10
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	11
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS FRECUENTES	12
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN	17
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA	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	26
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	30
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	31
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	32
13.	RECOMENDACIONES	36

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES OCTUBRE – 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”*¹. 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 octubre de 2024, incluyendo la

¹ 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.

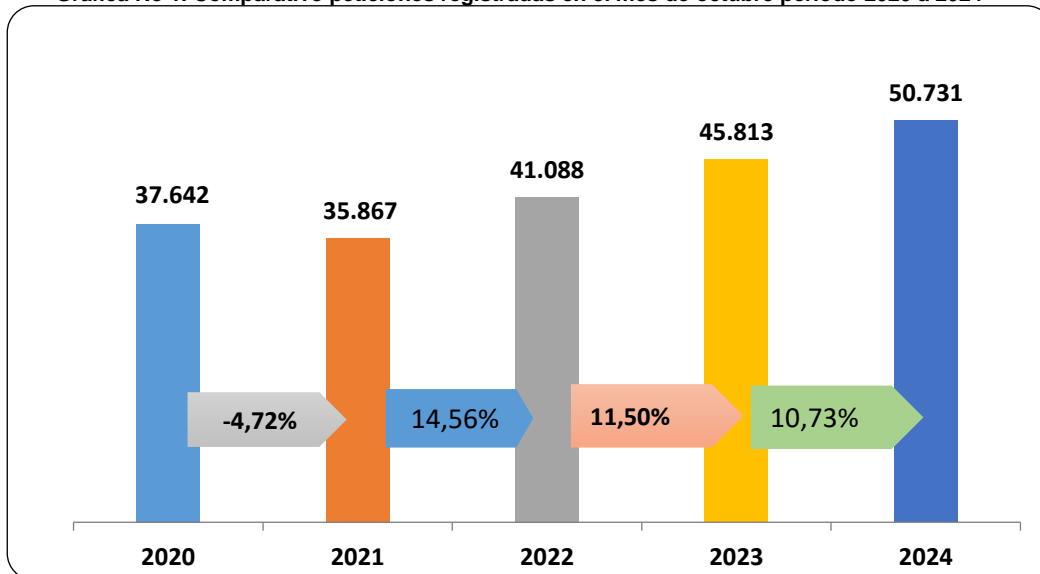
Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2020 a 2024

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	39.568	-2.069	-4,97%	2.695	7,31%
Octubre	37.642	35.867	41.088	45.813	50.731	4.918	10,73%	11.163	28,21%
Noviembre	32.913	33.263	43.487	59.225					
Diciembre	26.526	31.887	39.256	42.500					
TOTAL	359.126	400.499	449.303	549.838	432.706				

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de octubre 2024 se registraron 50.731 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose un aumento de 11.163 peticiones (28,21%) frente a las registradas en el mes de septiembre; y un aumento de 4.918 peticiones (10,73%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (octubre 2023).

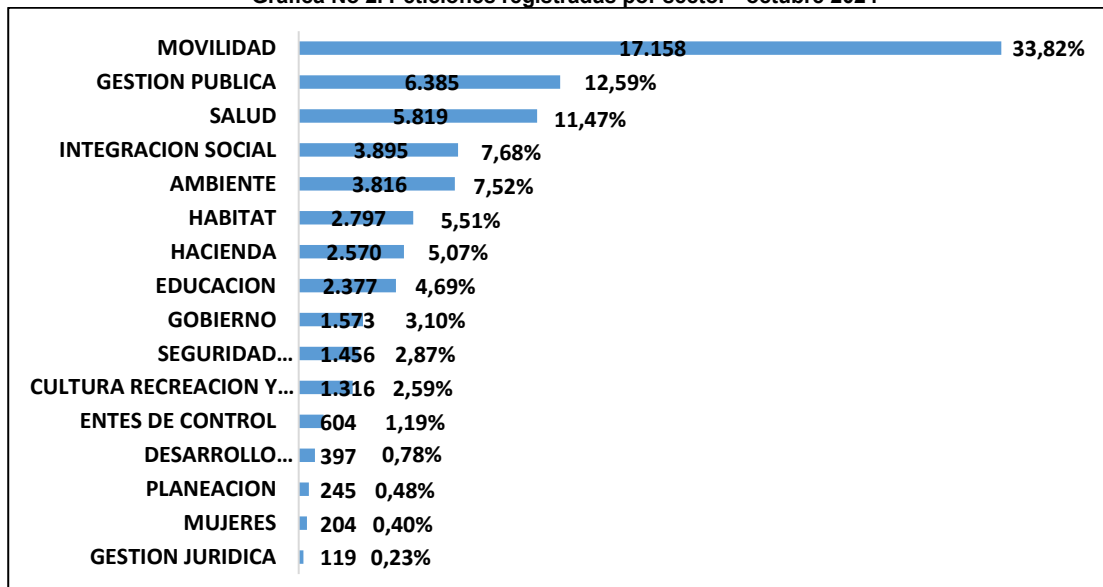
Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de octubre periodo 2020 a 2024



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - octubre 2024



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

En la Gráfica No 2, se presentan las cifras del registro de peticiones en octubre en Bogotá te escucha, por sectores del Distrito Capital, destacándose que los cinco (5) sectores con mayor registro son: Movilidad (33,82%), Salud (11,47%), Integración Social (7,68%), Ambiente (7,52%) y Hábitat (5,51%), los cuales acumulan el 66,01% 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 septiembre 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 DE MOVILIDAD	12.602	73,45%	24,84%
	TRANSMILENIO S.A.	1.831	10,67%	3,61%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1.034	6,03%	2,04%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	767	4,47%	1,51%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	627	3,65%	1,24%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL – UMV	249	1,45%	0,49%
	GRÚAS Y PATIOS	48	0,28%	0,09%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		17.158	100%	33,82%
GESTION PUBLICA	SECRETARIA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	6.370	99,77%	12,56%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	15	0,23%	0,03%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		6.385	100%	12,59%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	3.415	58,69%	6,73%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	782	13,44%	1,54%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	708	12,17%	1,40%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	465	7,99%	0,92%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	300	5,16%	0,59%
	CAPITAL SALUD EPS	145	2,49%	0,29%
	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA - EGAT	2	0,03%	0,00%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDC BIS	2	0,03%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		5.819	100%	11,47%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.841	98,61%	7,57%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	54	1,39%	0,11%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		3.895	100%	7,68%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.771	46,41%	3,49%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	991	25,97%	1,95%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	971	25,45%	1,91%
	JARDÍN BOTÁNICO - JBB	83	2,18%	0,16%
TOTAL AMBIENTE		3.816	100%	7,52%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.335	47,73%	2,63%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	562	20,09%	1,11%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	511	18,27%	1,01%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	236	8,44%	0,47%
	ENEL COLOMBIA	61	2,18%	0,12%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ - ETB	47	1,68%	0,09%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO - ERU	35	1,25%	0,07%
	VANTI	10	0,36%	0,02%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
TOTAL SECTOR HÁBITAT		2.797	100%	5,51%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	2.162	84,12%	4,26%
	U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	283	11,01%	0,56%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	79	3,07%	0,16%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	46	1,79%	0,09%
TOTAL SECTOR HACIENDA		2.570	100%	5,07%
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA	1.587	66,76%	3,13%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	727	30,58%	1,43%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	39	1,64%	0,08%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	24	1,01%	0,05%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		2.377	100%	4,69%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.200	76,29%	2,37%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	290	18,44%	0,57%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	83	5,28%	0,16%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		1.573	100%	3,10%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	807	55,43%	1,59%
	UA.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - UAECOB	649	44,57%	1,28%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		1.456	100%	2,87%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	586	44,53%	1,16%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	275	20,90%	0,54%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	214	16,26%	0,42%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	169	12,84%	0,33%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE - FUGA	36	2,74%	0,07%
	CANAL CAPITAL	28	2,13%	0,06%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	8	0,61%	0,02%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		1.316	100%	2,59%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	279	46,19%	0,55%
	CONCEJO DE BOGOTA	248	41,06%	0,49%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	77	12,75%	0,15%
TOTAL ENTES DE CONTROL		604	100%	1,19%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	363	91,44%	0,72%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	29	7,30%	0,06%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	4	1,01%	0,01%
	AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGION	1	0,25%	0,00%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		397	100%	0,78%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	245	100%	0,48%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		245	100%	0,48%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	204	100%	0,40%
TOTAL SECTOR MUJERES		204	100%	0,40%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	119	100%	0,23%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		119	100%	0,23%
TOTAL GENERAL		50.731		100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

La Tabla No 2 muestra que, en octubre, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha², son:

- Secretaría Distrital de Movilidad: Las peticiones de esta entidad representan el 73,45% del total registrado en su Sector, y el 24,84% del total registrado en Bogotá te escucha.

² 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.

- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 98,61% del total registrado en su Sector y el 7,57% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 58,69% del total registrado en su Sector y el 6,73% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Hacienda: Representa el 84,12% del total registrado en su Sector y el 4,26% del total registrado.
- Transmilenio: Representa el 10,67% del total registrado en su Sector y el 3,61% 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 3 de estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud) también se posicionaron en septiembre dentro del ranking de entidades con mayor registro en Bogotá te escucha, mientras que la Secretaría de Hacienda Distrital y Transmilenio ingresaron al ranking para el mes de octubre, desplazando a la Secretaría Distrital de Ambiente y a la Secretaría Distrital del Hábitat. 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 octubre con las registradas en el mes de septiembre; se observa que doce (12) sectores y los Entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector movilidad el que presenta mayor aumento (149,32%). Por otra parte, sólo 3 sectores (Mujeres, Ambiente y Desarrollo Económico), presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, siendo Desarrollo Económico el que presenta mayor disminución en el registro (-36,98%).

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

SECTOR	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	6.882	17.158	149,32%
SALUD	4.387	5.819	32,64%
INTEGRACIÓN SOCIAL	3.070	3.895	26,87%
HÁBITAT	2.177	2.797	28,48%
EDUCACIÓN	2.159	3.816	76,75%
HACIENDA	1.912	2.570	34,41%
AMBIENTE	2.692	2.377	-11,70%
GOBIERNO	1.281	1.573	22,79%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	1.419	1.456	2,61%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.248	1.316	5,45%

DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	630	397	-36,98%
ENTES DE CONTROL	412	604	46,60%
PLANEACIÓN	159	245	54,09%
GESTIÓN PÚBLICA	5.185	6.385	23,14%
MUJERES	208	204	-1,92%
GESTION JURIDICA	64	119	85,94%
TOTAL	39.568	50.731	28,21%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

3.3. Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de octubre en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 48.297 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Salud realizaron el mayor número de cierres (33,68% y 12,51% respectivamente).

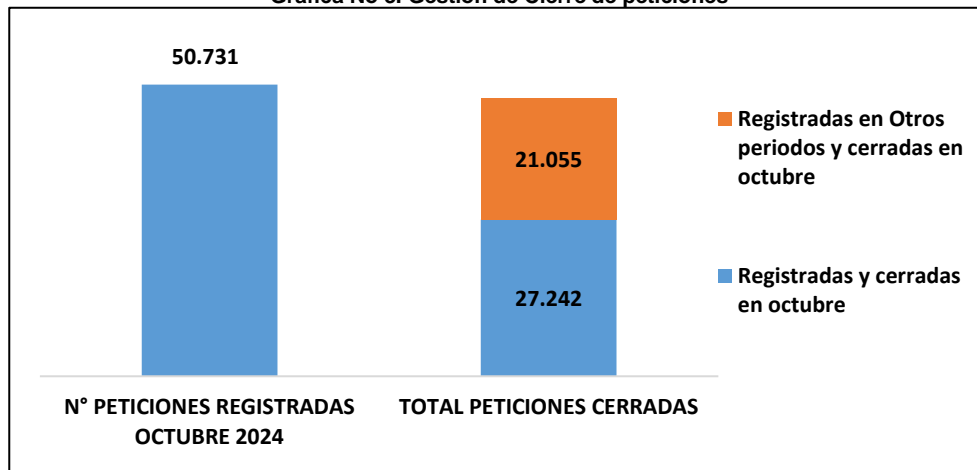
Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS OCTUBRE 2024	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS OCTUBRE 2024	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	17.158	33,82%	10.424	5.844	16.268	33,68%
SALUD	5.819	11,47%	2.884	3.158	6.042	12,51%
INTEGRACIÓN SOCIAL	3.895	7,68%	2.163	2.412	4.575	9,47%
HÁBITAT	2.797	5,51%	1.549	2.360	3.909	8,09%
AMBIENTE	3.816	7,52%	1.724	1.912	3.636	7,53%
HACIENDA	2.570	5,07%	1.848	1.071	2.919	6,04%
EDUCACIÓN	2.377	4,69%	1.686	1.064	2.750	5,69%
GOBIERNO	1.573	3,10%	1.830	812	2.642	5,47%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.456	2,87%	958	656	1.614	3,34%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	1.316	2,59%	887	645	1.532	3,17%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	397	0,78%	263	442	705	1,46%
ENTES DE CONTROL	604	1,19%	411	179	590	1,22%
PLANEACIÓN	245	0,48%	259	201	460	0,95%
GESTION PUBLICA	6.385	12,59%	184	129	313	0,65%
MUJERES	204	0,40%	117	89	206	0,43%
GESTION JURIDICA	119	0,23%	55	81	136	0,28%
TOTAL	50.731	100%	27.242	21.055	48.297	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

A fin de complementar esta información, en la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de octubre, observándose que, de las 50.731 peticiones que ingresaron en octubre, se dio cierre a 27.242 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 23.489 peticiones, que representan el 46,30% del total registrado en el mes de octubre 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 01/11/2024

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 octubre:

Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

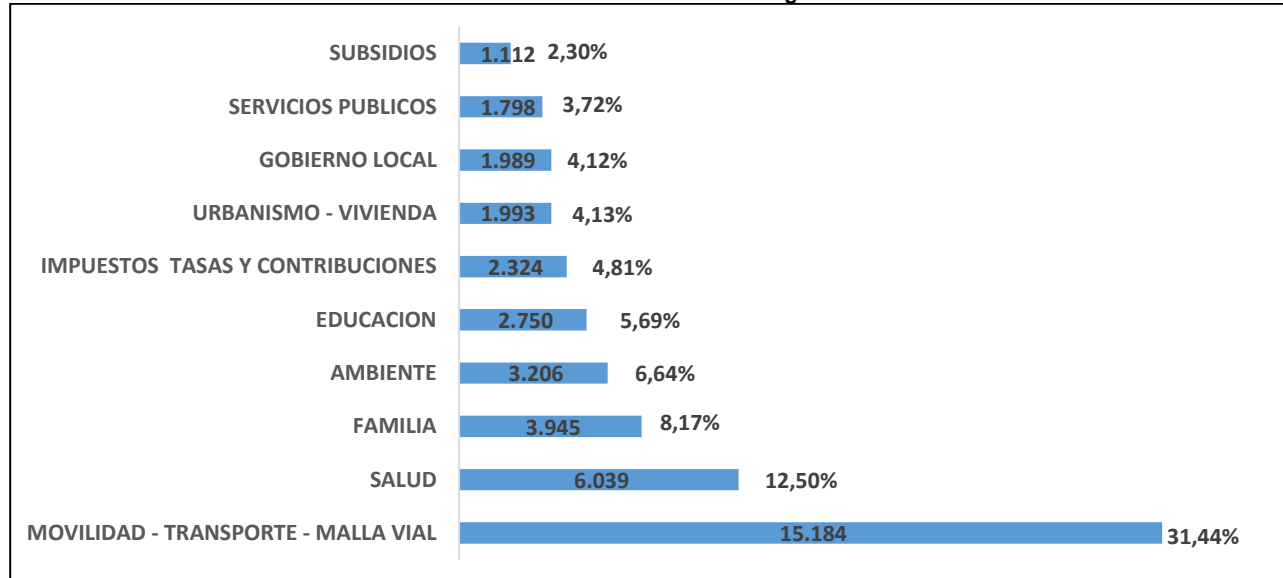
ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	7.123	271
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL	5	42
TOTAL	7.128	313

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

3.4. Temas y subtemas más frecuentes

Tomando como base las 48.297 respuestas emitidas en el mes de octubre en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 40.390 respuestas (83,52% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 31,44% del total; hay que mencionar que este tema, en septiembre 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 01/11/2024

Se destaca que 9 temas de la Gráfica No 4, también se clasificaron en septiembre como los más frecuentes en Bogotá te escucha, observándose que en octubre ingresó al ranking el tema “Subsidios” desplazando a “Seguridad y convivencia” que en este mes no se clasificó dentro de los 10 más frecuentes. Hay que mencionar que cinco de estas temáticas se correlacionan con las entidades Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, clasificadas en el ranking de entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha (Tabla No 2).

A continuación, se detallan los 10 temas más frecuentes, 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 CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	106	14	1.489	11.801	18	693	736	232	38	57	15.184	37,64%
SALUD	66	15	204	2.803	381	379	2.045	48	78	20	6.039	14,97%
FAMILIA	54	5	176	3.353	76	120	117	23	3	18	3.945	9,78%
AMBIENTE	28		357	2.286	7	57	110	358	2	1	3.206	7,95%
EDUCACION	44	3	91	1.822		525	199	54	9	3	2.750	6,82%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	121		360	1.011	31	110	340	131	217	3	2.324	5,76%
URBANISMO - VIVIENDA	101	2	99	1.451	13	45	71	152	54	5	1.993	4,94%
GOBIERNO LOCAL	37	43	883	658	1	271	70	16	7	3	1.989	4,93%
SERVICIOS PUBLICOS	35	22	710	549	3	323	121	19		16	1.798	4,46%
SUBSIDIOS	20		7	633	2	7	9	426	8		1.112	2,76%
TOTAL GENERAL	612	104	4.376	26.367	532	2.530	3.818	1.459	416	126	40.340	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

Seguidamente, (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 octubre (Movilidad, Salud, Integración Social, Hábitat y Ambiente):

Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 25,55% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, hay que mencionar que este subtema en septiembre no se clasificó en el ranking de los más reiterados en el Sector. Por otra parte, el subtema “Servicio de parqueadero” pasó de la primera posición en septiembre, a ubicarse en octubre como el quinto más reiterado, con el 4,95% del total de respuestas emitidas en el Sector.

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	4.156	25,55%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	1.602	9,85%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	1.462	8,99%
FOTOCOMPARENDOS	902	5,54%
SERVICIO DE PARQUEADERO	805	4,95%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	7.341	45,13%
TOTAL	16.268	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

Sector Salud

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 13,42% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; el segundo subtema es “Acceso y orientación sobre servicios de salud” con el 8,59% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes de septiembre, no se observa variación en la posición de los dos subtemas más reiterados en el Sector Salud.

Tabla No 8 Subtemas más frecuentes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	811	13,42%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	519	8,59%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	379	6,27%
LICENCIA PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	338	5,59%
ALIMENTOS SANOS Y SEGUROS - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	214	3,54%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.781	62,58%
TOTAL	6.042	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

Sector Integración Social

En este Sector, el subtema más frecuente es “Ingreso mínimo garantizado” con el 51,67% del total de respuestas emitidas en el Sector, observándose aumento frente al mes anterior (pasó del 24,20% en septiembre al 51,67% en octubre). A su vez, “Enlace Social” con el 7,32% 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 MINIMO GARANTIZADO	2.364	51,67%
ENLACE SOCIAL	335	7,32%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	260	5,68%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	257	5,62%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	179	3,91%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.180	25,79%
TOTAL	4.575	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

Sector Hábitat

Tabla No 10. Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
FERIAS DE VIVIENDA	425	10,87%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	424	10,85%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	387	9,90%
ACCESO A VIVIENDA	387	9,90%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS	239	6,11%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.047	52,37%
TOTAL	3.909	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

En el Sector Hábitat, el subtema “Ferias de vivienda” continúa siendo el más reiterado y representa el 10,87% del total de respuestas emitidas en el Sector. En la segunda posición se ubica el subtema “Recolección residuos escombros animal muerto ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios” que representa el 10,85% del total de respuestas emitidas en el Sector, observándose variación en la segunda posición, teniendo en cuenta que “Atención y servicio a la ciudadanía” pasó de la segunda posición en septiembre, a ubicarse en la tercera en octubre.

Sector Ambiente

En el Sector Ambiente, los subtemas más reiterados son “Contaminación ambiental” que representa el 44,64% del total de respuestas emitidas en mes en el sector y “Escuadrón anti crueldad” con el 13,23%; no se observa variación en la posición de los dos (2) subtemas más frecuentes en el Sector Ambiente.

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

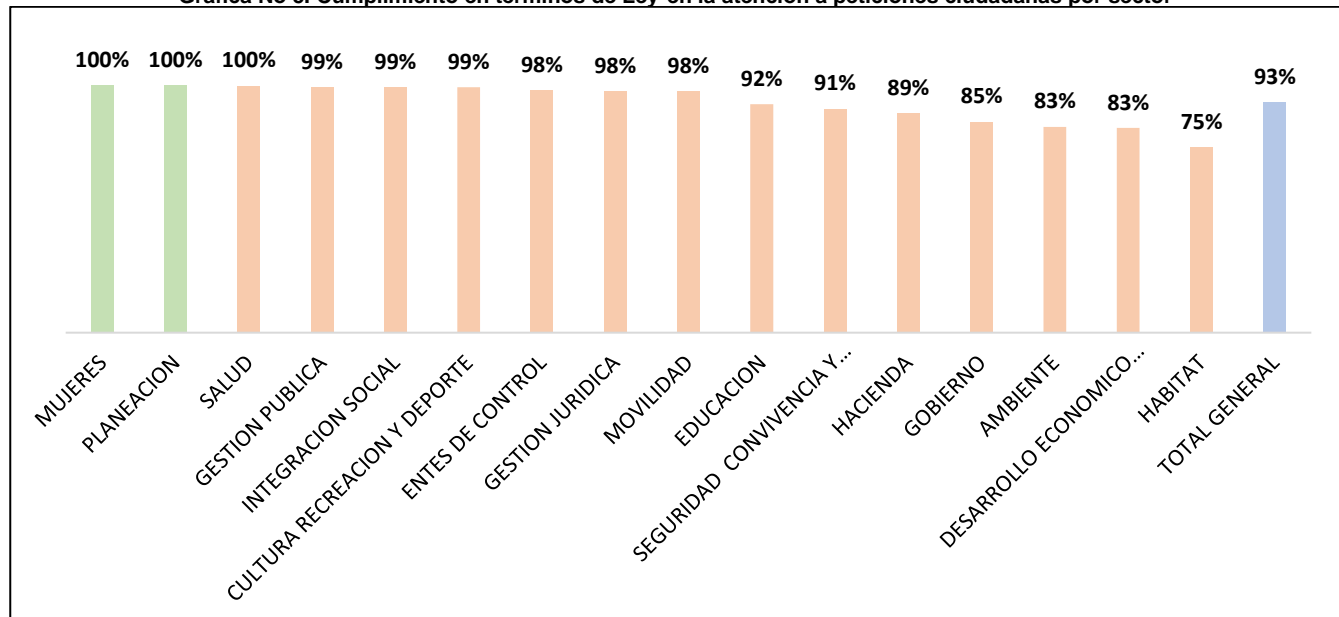
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	1.623	44,64%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	481	13,23%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	208	5,72%
BRIGADAS DE SALUD	207	5,69%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	205	5,64%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	912	25,08%
TOTAL	3.636	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

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, 2 sectores del Distrito Capital (Mujeres, Planeación) dieron respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas. A su vez, el cumplimiento de la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de todas las entidades del Distrito es del 93%.

Gráfica No 5. Cumplimiento en términos de Ley en la atención a peticiones ciudadanas por sector



Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/11/2024

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
AMBIENTE				
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	76,3%	99,4%	92,9%	96,3%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	100%	99,9%	100%	99,9%
JARDÍN BOTÁNICO - JBB	100%	100%	100%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	100%	72,6%	73,9%	72,9%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	N/A	100%	N/A	100%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE - FUGA	N/A	100%	N/A	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	100%	100%	100%	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100%	100%	100%	100%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	100%	98,4%	100%	98,5%
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	100%	100%	100%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	100%	100%	100%	100%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO				
AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTA REGION	N/A	N/A	100%	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	N/A	88,9%	N/A	88,9%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	83,3%	35,6%	33,3%	37,1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100%	99,4%	100%	99,4%
EDUCACIÓN				

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	100%	99,7%	100%	99,7%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO – IDEP	N/A	100%	100%	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	92,9%	83,6%	86,0%	84,0%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	N/A	70,7%	100,0%	70,9%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100%	99,0%	66,7%	97,6%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100%	100%	100%	100%
VEEDURÍA DISTRITAL	100%	93,0%	100%	93,1%
GESTION JURIDICA				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100%	97,7%	N/A	97,8%
GESTIÓN PÚBLICA				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	100%	100%	100%	100%
SECRETARIA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	100%	99,6%	88,9%	99,3%
GOBIERNO				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100%	100%	100%	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	100,0%	50,7%	50,0%	54,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	98,1%	87,5%	57,5%	87,2%
HÁBITAT				
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	100%	71,4%	100%	71,8%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	91,7%	65,2%	16,7%	65,2%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO - ERU	100%	100%	100%	100%
EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ - ETB	N/A	100%	N/A	100%
ENEL COLOMBIA	100%	80,2%	0,0%	79,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	95,1%	83,8%	52,9%	72,4%

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
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	88,2%	82,1%	50,0%	82,1%
VANTI	100%	100%	100%	100%
HACIENDA				
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	100%	97,6%	100%	98,8%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	96,4%	94,4%	95,7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	94,4%	87,7%	79,5%	86,8%
U.A.E. DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	100%	100%	100%	100%
INTEGRACIÓN SOCIAL				
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	100%	97,2%	100%	97,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100%	99,4%	95,5%	99,4%
MOVILIDAD				
GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	96,3%	93,5%	63,7%	89,8%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100%	99,9%	100%	99,9%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	100%	100%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100%	98,2%	94,8%	98,2%
TRANSMILENIO S.A.	100%	97,1%	91,1%	96,4%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	N/A	98,1%	100%	98,4%
MUJERES				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100%	100%	100%	100%
PLANEACIÓN				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100%	100%	100%	100%
SALUD				
CAPITAL SALUD EPS	N/A	100%	83,3%	99,8%
ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	N/A	100%	N/A	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBS	N/A	100,0%	100%	100%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100%	99,8%	100%	99,8%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	N/A	100%	100%	100%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	100%	100%	100%	100%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	N/A	100%	100%	100%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	100%	100%	100%	100%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	N/A	84,6%	84,6%	84,6%
U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAECOB	N/A	99,8%	100%	99,8%
TOTAL GENERAL	96,5%	94,1%	79,7%	93,3%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de octubre, 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.

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 octubre, 4.433 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta). Se presenta un aumento en el total de peticiones vencidas, pasando de 4.182 peticiones vencidas en septiembre, a 4.433 peticiones vencidas con corte 31 de octubre.

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

ENTIDAD	No	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	768	17,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	528	11,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	485	10,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	427	9,6%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	297	6,7%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	257	5,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	247	5,6%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	221	5,0%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	208	4,7%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	203	4,6%
OTRAS ENTIDADES	792	17,9%
TOTAL GENERAL	4.433	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

Se observa que ocho (8) de las entidades relacionadas en la Tabla No 13, en septiembre también se clasificaron en el ranking de las 10 de entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas. Se destaca que el Instituto de Desarrollo Urbano y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, no se clasificaron en este ranking en octubre; a su vez, ingresaron al mismo la Caja de Vivienda Popular - CVP y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP.

Nótese que la Secretaría Distrital de Ambiente, se mantuvo como la entidad con mayor número de peticiones vencidas, con 768 peticiones (17,3% del total). Por otra parte, se presenta un aumento de peticiones vencidas en las Secretarías de Hacienda, Gobierno, Secretaría Distrital de Movilidad 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 octubre 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	
47.669	1.272	1.224	48	1.223	49	1.222	50	1.191	81	1.182	90	93
		96%	4%	96%	4%	96%	4%	94%	6%	93%	7%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

La población corresponde a 47.669 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 61 Entidades del Distrito Capital en el mes de octubre; de estas, se tomó una muestra de 1.272 respuestas para la respectiva evaluación; seguidamente, se muestran los resultados obtenidos:

Cumplimiento de criterios³:

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.224 respuestas evaluadas (96%) cumplen con el criterio de “Coherencia”, 1.223 respuestas evaluadas (96%) cumplen con el criterio de “Claridad”, 1.222 respuestas evaluadas (96%) cumplen con el criterio de “Calidez”, 1.191 respuestas evaluadas (94%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.182 (93%) cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 7% (93 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 octubre 2024), de cada una de las entidades distritales:

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

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	% de Incumplimiento	% de Cumplimiento
1	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	27	23	85%	15%
2	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	27	20	74%	26%
3	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	26	13	50%	50%
4	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	27	13	48%	52%
5	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	21	10	48%	52%
6	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	26	11	42%	58%
7	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	25	10	40%	60%
8	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	26	10	38%	62%
9	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	26	10	38%	62%
10	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	23	8	35%	65%
11	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	19	6	32%	68%

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

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

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

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

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

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	% de Incumplimie nto	% de Cumpli miento
12	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	26	7	27%	73%
13	VANTI	15	4	27%	73%
14	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	23	6	26%	74%
15	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	16	4	25%	75%
16	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	25	6	24%	76%
17	TRANSMILENIO S.A.	26	6	23%	77%
18	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	26	4	15%	85%
19	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	26	3	12%	88%
20	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	26	3	12%	88%
21	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	18	2	11%	89%
22	CONCEJO DE BOGOTA	21	2	10%	90%
23	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	24	2	8%	92%
24	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	26	2	8%	92%
25	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	26	2	8%	92%
26	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO – ERU	18	1	6%	94%
27	ENEL COLOMBIA	22	1	5%	95%
28	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	22	1	5%	95%
29	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDR D	26	1	4%	96%
30	AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGION	1	0	0%	100%
31	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA	26	0	0%	100%
32	CANAL CAPITAL	12	0	0%	100%
33	CAPITAL SALUD EPS	25	0	0%	100%
34	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	15	0	0%	100%

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	% de Incumplimie nto	% de Cumpli miento
35	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ - ETB	16	0	0%	100%
36	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA – EGAT	3	0	0%	100%
37	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	20	0	0%	100%
38	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE - FUGA	18	0	0%	100%
39	GRÚAS Y PATIOS	19	0	0%	100%
40	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBIS	3	0	0%	100%
41	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	25	0	0%	100%
42	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	20	0	0%	100%
43	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	7	0	0%	100%
44	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO – IDEP	10	0	0%	100%
45	JARDÍN BOTÁNICO – JBB	23	0	0%	100%
46	LOTERÍA DE BOGOTÁ	16	0	0%	100%
47	METRO DE BOGOTÁ S.A.	23	0	0%	100%
48	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	6	0	0%	100%
49	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	23	0	0%	100%
50	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	27	0	0%	100%
51	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	26	0	0%	100%
52	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	26	0	0%	100%
53	SECRETARIA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	24	0	0%	100%
54	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	14	0	0%	100%
55	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	25	0	0%	100%
56	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	26	0	0%	100%
57	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	26	0	0%	100%
58	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA – UAECOB	20	0	0%	100%

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	% de Incumplimie nto	% de Cumpli miento
59	U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	25	0	0%	100%
60	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	20	0	0%	100%
61	VEEDURÍA DISTRITAL	17	0	0%	100%

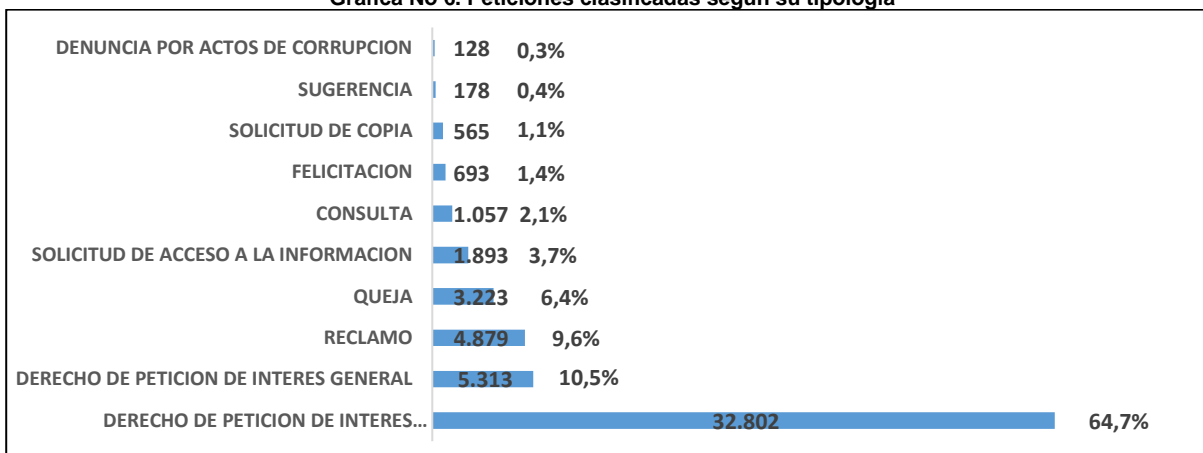
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que 18 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 octubre, 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 64,7% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 10,5% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha.

Gráfica No 6. Peticiones clasificadas según su tipología

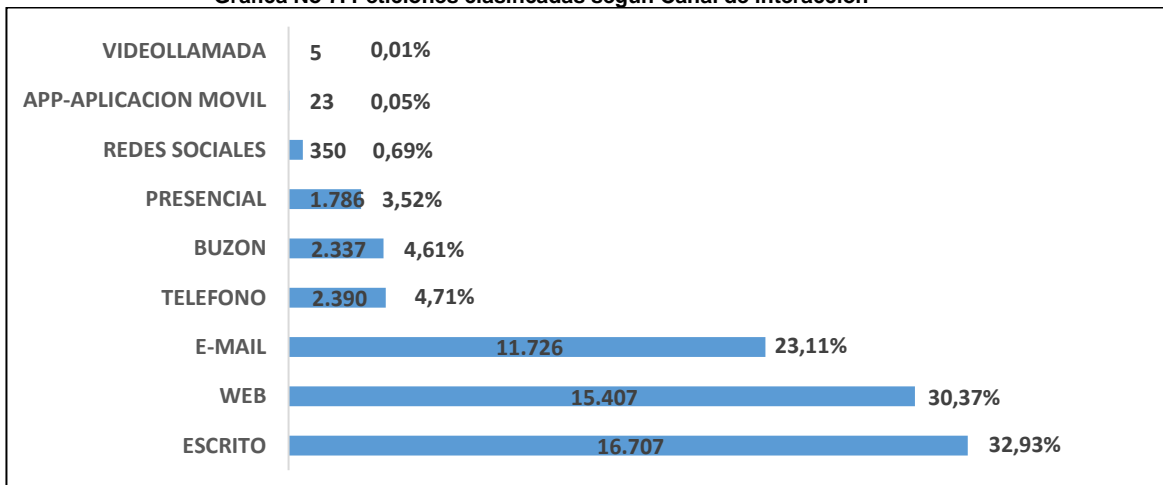


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

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 “Escrito” con el 32,93% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal “Web” con el 30,37% del total registrado.

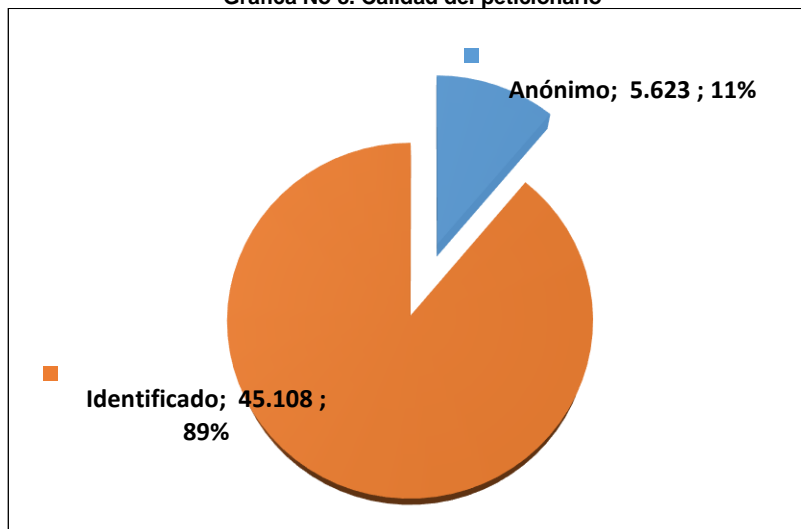
Gráfica No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

Gráfica No 8. Calidad del peticionario



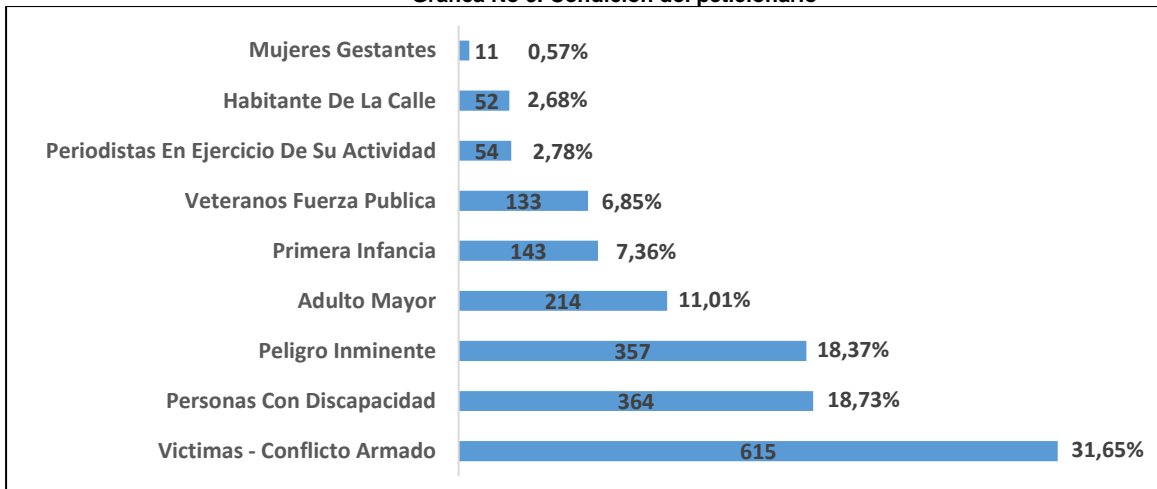
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

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 89% fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y el 11% por ciudadanos(as) anónimos, destacándose que una alta proporción de peticionarios (89%) 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 octubre (50.731), el 1,21% refiere condición especial; de estas, "Víctimas del conflicto armado", presenta el mayor número de registros y representa el 31,65% del total de peticiones que refieren condición especial; a su vez la condición "Personas con discapacidad" con el 18,73% se ubica como la segunda condición especial al registrarse en Bogotá te escucha. Frente al mes de septiembre, se observa que la condición "Víctimas del conflicto armado", continúa siendo la de mayor registro; por otra parte, se presenta variación en la segunda condición teniendo en cuenta que "Personas con discapacidad" pasó de la cuarta posición en septiembre, a ubicarse en octubre como la segunda condición del peticionario en Bogotá te escucha.

Gráfica No 9. Condición del peticionario



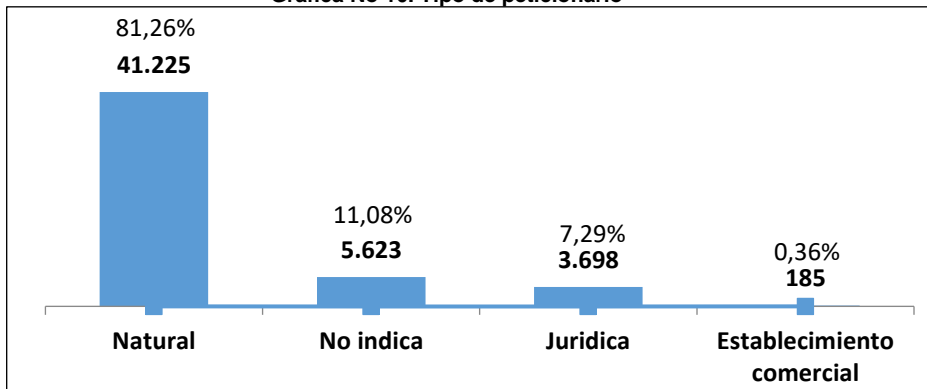
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

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 81,26% se identifica como persona natural, el 7,29% como persona jurídica, el 0,36% como establecimiento comercial; y en el 11,08% no se reporta esta información. No se observa variación (frente al mes de septiembre), 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.

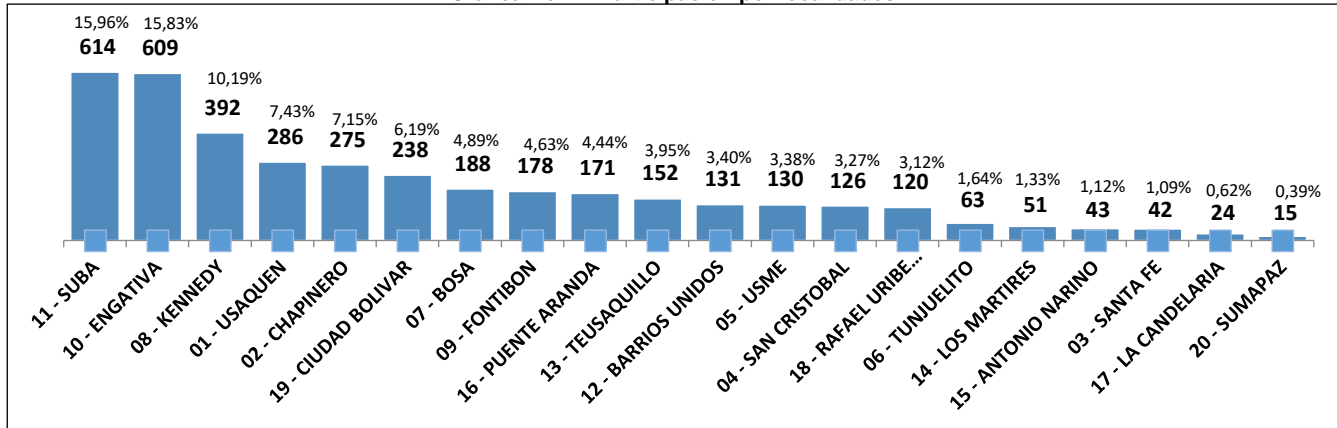
Gráfica No 10. Tipo de peticionario



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.

Gráfica No 11. Participación por localidades



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

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 3.848 peticiones en las que se diligenció este campo, es decir, el 7,6% 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 614, 609 y 392 respectivamente, acumulando el 41,97% del total de peticiones en las que se reportó ubicación.

Por otra parte, frente al mes anterior (septiembre), se observa que estas mismas las localidades (Suba, Engativá y Kennedy) continúan siendo 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

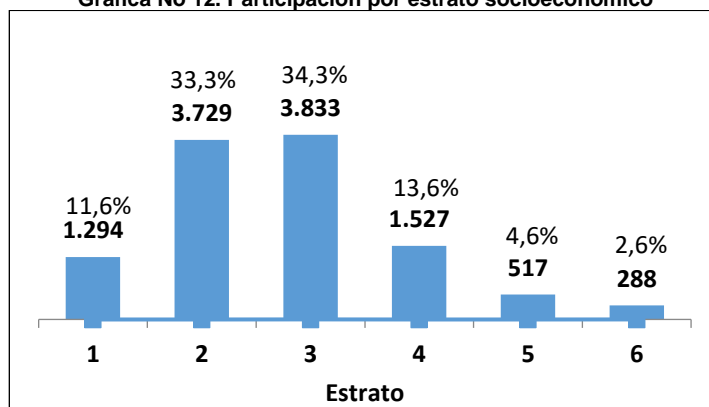
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
11-SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	129
	CONTRAVENCIONES	94
	SALUD PUBLICA	54
10-ENGATIVA	CONTRAVENCIONES	128
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	85
	COACTIVO	58
08 - KENNEDY	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	47
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	46
	OBRA DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCIÓN	31

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

La Tabla No 16 muestra que el tema “Servicio a la ciudadanía” es transversal en estas tres (3) localidades; hay que mencionar que en el mes anterior (septiembre), esta temática también se clasificó como transversal en las tres Localidades.

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

Gráfica No 12. Participación por estrato socioeconómico



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

En la Gráfica No 12 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en 11.188 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 22,1% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro, con el 34,3% del total que incluyó estrato socioeconómico; en segunda posición se ubica el “Estrato 2” con el 33,3% del total que

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

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

En el marco de lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”, a continuación, en la Tabla No 17 se muestran las peticiones que en el mes se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” (las cuales totalizan 71 peticiones), especificando la oportunidad en la gestión:

Tabla No. 17. Peticiones clasificadas con el Subtema Veedurías Ciudadanas

SECTOR	ENTIDAD	TOTAL PETICIONES GESTIONADAS	RESPUESTA CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	RESPUESTA CON GESTIÓN OPORTUNA
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	34	13	21
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	16	7	9
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	7	1	6
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3	-	3
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	2	-	2
SALUD	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	3	-	3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	2	-	2
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	3	-	3
HÁBITAT	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO - ERU	1	-	1
TOTAL GENERAL		71	21	50

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2024

La Tabla No 17 muestra que los Sectores Gobierno, Educación y Desarrollo Económico presentan gestión extemporánea en la atención de peticiones clasificadas con el subtema "Veeduría ciudadana"; a estos, se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que las respuestas a estas peticiones se den de manera clara y oportuna.

Adicionalmente, el análisis de las temáticas de peticiones clasificadas con el subtema "Veeduría ciudadana", muestra que algunas no corresponden a este subtema, 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, 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 septiembre/2024⁴:

⁴ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 22 de octubre de 2024.

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

SECTOR	ENTIDAD	sep-24				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	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 al Sistema (ingresadas por otros canales)	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	6.193	6.193	N.A.	N.A.	100%
	Dpto. Administrativo del Servicio Civil Distrital	25	25	N.A.	N.A.	100%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.186	1.186	N.A.	N.A.	100
	Dpto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	292	292	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	87	87	N.A.	N.A.	100%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.471	1.655	N.A.	184	88,88%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD	339	339	N.A.	N.A.	100%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	108	108	N.A.	N.A.	100%
	Lotería de Bogotá	25	25	N.A.	N.A.	100%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	252	252	N.A.	N.A.	100%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	538	538	N.A.	N.A.	100%
	Instituto para la Economía Social - IPES	94	94	N.A.	N.A.	100%
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	2	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	8	8	N.A.	N.A.	100%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	814	818	N.A.	4	99,51%
	Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología - ATENEA	1.351	1.351	N.A.	N.A.	100%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	23	23	N.A.	N.A.	100%

SECTOR	ENTIDAD	sep-24				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	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 al Sistema (ingresadas por otros canales)	
	Universidad Distrital	56	56	N.A.	N.A.	100%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	4	4	N.A.	N.A.	100%
	Secretaría Distrital de Salud	3.249	3.249	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur	549	549	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur Occidente	706	706	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Centro Oriente	265	265	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Norte	611	611	N.A.	N.A.	100%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	1	NO REPORTA			
	Capital Salud	83	4.150	N.A.	4.067	2,00%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.538	3.538	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	39	39	N.A.	N.A.	100%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	217	217	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRDR	761	761	N.A.	N.A.	100%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	6	12	N.A.	6	50,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	155	155	N.A.	N.A.	100%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	59	59	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	323	323	N.A.	N.A.	100%
	Canal Capital	34	34	N.A.	N.A.	100%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	2.050	2.050	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	35	35	N.A.	N.A.	100%

SECTOR	ENTIDAD	sep-24				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	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 al Sistema (ingresadas por otros canales)	
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	84	207	N.A.	123	40,58%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	792	792	N.A.	N.A.	100%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	4.383	23.641	N.A.	19.258	18,54%
	Instituto de Desarrollo Urbano – IDU	934	934	N.A.	N.A.	100%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	204	204	N.A.	N.A.	100%
	Transmilenio S.A.	1.351	63.035	N.A.	61.684	2,14%
	Terminal de Transporte S.A.	795	795	N.A.	N.A.	100%
	Grúas y Patios	36	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	493	493	N.A.	N.A.	100%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.522	1.528	N.A.	6	99,61%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	462	462	N.A.	N.A.	100%
	U.A.E. de Servicios Públicos – UAESP	330	330	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de Renovación Urbana – ERU	27	27	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAAB	197	84.003	N.A.	83.806	0,23%
	Enel – CODENSA	52	NO REPORTA			
	VANTI	18	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	36	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	223	223	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	742	792	N.A.	50	93,69%

SECTOR	ENTIDAD	sep-24				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	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 al Sistema (ingresadas por otros canales)	
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	543	543	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	165	165	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	262	262	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	284	284	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	84	NO REPORTA			
TOTAL		39.568	208.527	0	169.188	18,98%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/11/2024
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 39.568 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 208.527 peticiones encontrándose una diferencia de 169.188 peticiones⁵, para un cumplimiento del 18,98%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 18,98% 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 (0,23%), Capital Salud (2%), Transmilenio (2,14%), Secretaría Distrital de Movilidad (18,54%), Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB (50%), Jardín Botánico "José Celestino Mutis" (40,58%).

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

⁵ 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.

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 - malla vial, salud, familia, ambiente, educación, impuestos tasas y contribuciones, urbanismo, gobierno local, servicios públicos, subsidios) 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 octubre:
 - Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología-ATENEA
 - Caja de la Vivienda Popular – CVP
 - Capital Salud EPS
 - Concejo de Bogotá
 - Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
 - Enel Colombia
 - 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
 - La Terminal de Transporte
 - Lotería de Bogotá
 - Secretaría de Educación del Distrito

- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá
- Secretaría Jurídica Distrital
- Transmilenio s.a.
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
- Unidad de Mantenimiento Vial - UVM
- 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 2019⁶.
- 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.

⁶ 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.”

Y a las 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:

- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Instituto para la Economía Social - IPES
- Secretaría Distrital De Movilidad
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- Secretaría Distrital De Ambiente
- Caja de la Vivienda Popular - CVP
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital Del Hábitat
- Personería De Bogotá
- Defensoría Del Espacio Público
- Secretaría Distrital de Seguridad
- VANTI
- La Terminal de Transporte
- Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
- Transmilenio S.A.
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU

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, 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”:

- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Transmilenio S.A.
- Subred integrada de servicios de salud sur occidente E.S.E.
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- Enel Colombia
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB
- Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Secretaría Jurídica Distrital
- Capital Salud EPS

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