



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES NOVIEMBRE
2024

Página 1 de 41

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. DICIEMBRE 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	13
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN	18
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA	23
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES	23
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	27
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	28
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	28
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	29
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	30
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	30
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	32
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	32
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	34
13.	RECOMENDACIONES	38

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES NOVIEMBRE – 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 noviembre de 2024, incluyendo

¹ 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.

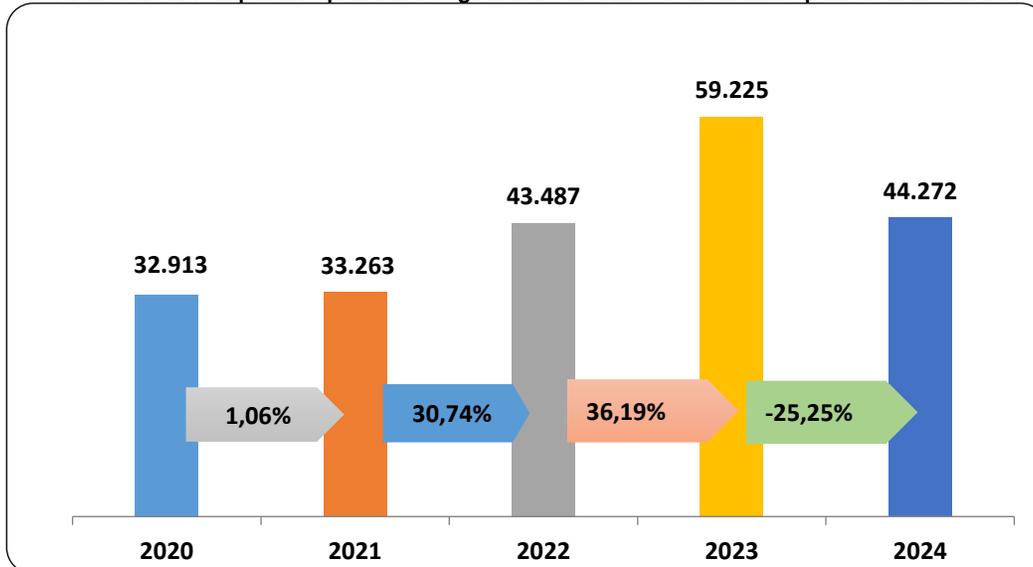
Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2020 a 2024

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	50.731	4.918	10,73%	11.163	28,21%
Noviembre	32.913	33.263	43.487	59.225	44.272	-14.953	-25,25%	-6.459	-12,73%
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 01/12/2024

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de noviembre 2024 se registraron 44.272 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose disminución de 6.459 peticiones (-12,73%) frente a las registradas en el mes de octubre; y disminución de 14.953 peticiones (-25,25%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (noviembre 2023).

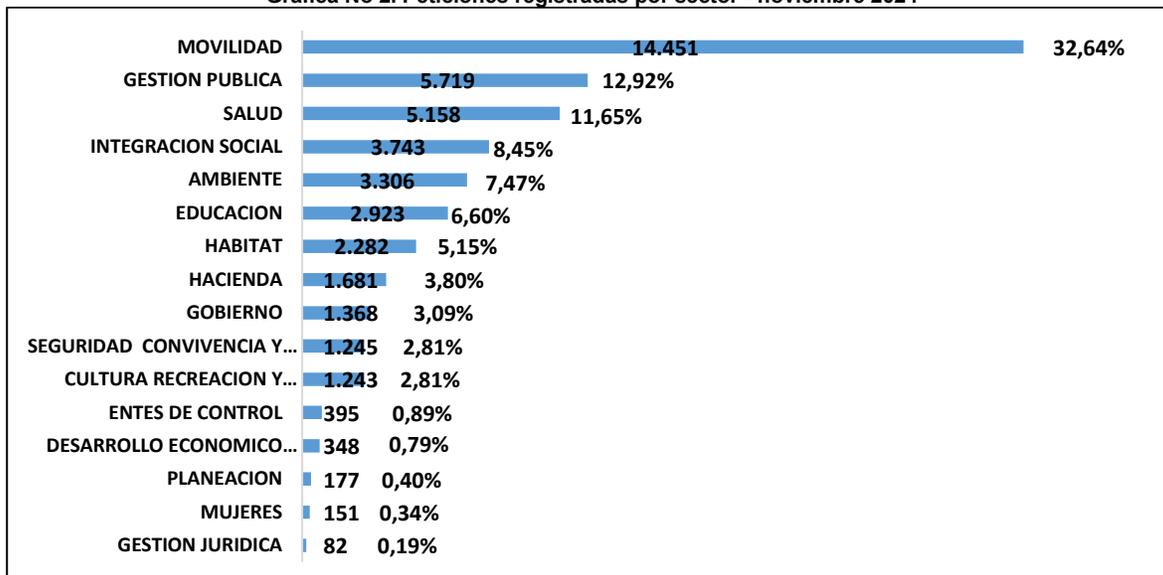
Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de noviembre periodo 2020 a 2024



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - noviembre 2024



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

En la Gráfica No 2, se presentan las cifras del registro de peticiones en noviembre en Bogotá te escucha, por sectores del Distrito Capital, destacándose que los cinco (5) sectores con mayor registro son: Movilidad (32,64%), Salud (11,65%), Integración Social (8,45%), Ambiente (7,47%) y Educación (6,60%), los cuales acumulan el 66,82% 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 el Sector Ambiente ingreso al ranking, ubicándose en la cuarta posición y desplazando al Sector Hábitat, que en noviembre no se clasificó dentro de los 5 sectores con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha.

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

A continuación, en la Tabla No 2 se presenta el número de peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes, 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	10.269	71,06%	23,20%
	TRANSMILENIO S.A.	1.649	11,41%	3,72%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	940	6,50%	2,12%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	815	5,64%	1,84%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	535	3,70%	1,21%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL – UMV	202	1,40%	0,46%
	GRÚAS Y PATIOS	41	0,28%	0,09%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		14.451	1000%	32,64%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	5.710	99,84%	12,90%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	9	0,16%	0,02%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		5.719	100%	12,92%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	3.102	60,14%	7,01%

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	688	13,34%	1,55%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	564	10,93%	1,27%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	426	8,26%	0,96%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	275	5,33%	0,62%
	CAPITAL SALUD EPS	98	1,90%	0,22%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBS	4	0,08%	0,01%
	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA – EGAT	1	0,02%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		5.158	100%	11,65%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.700	98,85%	8,36%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON	43	1,15%	0,10%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		3.743	100%	8,45%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.580	47,79%	3,57%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	912	27,59%	2,06%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	692	20,93%	1,56%
	JARDÍN BOTÁNICO – JBB	122	3,69%	0,28%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		3.306	100%	7,47%
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA	2.243	76,74%	5,07%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	607	20,77%	1,37%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	42	1,44%	0,09%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO – IDEP	31	1,06%	0,07%

TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		2.923	100%	6,60%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.165	51,05%	2,63%
	U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	486	21,30%	1,10%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	357	15,64%	0,81%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	147	6,44%	0,33%
	ENEL COLOMBIA	53	2,32%	0,12%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ – ETB	33	1,45%	0,07%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO – ERU	29	1,27%	0,07%
	VANTI	12	0,53%	0,03%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		2.282	100%	5,15%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.332	79,24%	3,01%
	U.A.E. DE CATASTRO DISTRITAL – UAEDC	249	14,81%	0,56%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	80	4,76%	0,18%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	20	1,19%	0,05%
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.681	100%	3,80%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.072	78,36%	2,42%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	245	17,91%	0,55%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	51	3,73%	0,12%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		1.368	100%	3,09%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	711	57,11%	1,61%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA – UAECOB	534	42,89%	1,21%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		1.245	100%	2,81%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRDR	620	49,88%	1,40%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	225	18,10%	0,51%

	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	186	14,96%	0,42%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	120	9,65%	0,27%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE – FUGA	47	3,78%	0,11%
	CANAL CAPITAL	30	2,41%	0,07%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ – OFB	15	1,21%	0,03%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		1.243	100%	2,81%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	196	49,62%	0,44%
	CONCEJO DE BOGOTA	136	34,43%	0,31%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	63	15,95%	0,14%
TOTAL ENTES DE CONTROL		395	100%	0,89%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	322	92,53%	0,73%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	23	6,61%	0,05%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	2	0,57%	0,00%
	AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGION	1	0,29%	0,00%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		348	100%	0,79%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	177	100,00%	0,40%
TOTAL SECTOR PLANEACION		177	100%	0,40%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	151	100,00%	0,34%
TOTAL SECTOR MUJERES		151	100%	0,34%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	82	100,00%	0,19%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		82	100%	0,19%
TOTAL GENERAL		44.272		100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

La Tabla No 2 muestra que, en noviembre, 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 71,06% del total registrado en su Sector, y el 23,20% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 98,85% del total registrado en su Sector y el 8,36% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 60,14% del total registrado en su Sector y el 7,01% del total registrado.
- Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y La Tecnología - Atenea: Representa el 76,74% del total registrado en su Sector y el 5,07% del total registrado.
- Transmilenio: Representa el 11,41% del total registrado en su Sector y el 3,72% 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 4 de estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Transmilenio) también se posicionaron en octubre dentro del ranking de entidades con mayor registro en Bogotá te escucha, mientras que la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA ingresó al ranking para el mes de noviembre, desplazando a la Secretaría de Hacienda Distrital.

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 noviembre con las registradas en el mes de octubre; se observa que 14 sectores y los Entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Ambiente y los Entes de Control los que presentan mayor disminución (-34,6%). Por otra parte, sólo 1 sector (Ambiente) presenta aumento en el porcentaje de peticiones registradas 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.

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

SECTOR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	% VARIACION (FRENTE A MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	17.158	14.451	-15,8%
SALUD	5.819	5.158	-11,4%
INTEGRACIÓN SOCIAL	3.895	3.743	-3,9%
HABITAT	2.377	3.306	39,1%
EDUCACIÓN	3.816	2.923	-23,4%
HACIENDA	2.797	2.282	-18,4%
AMBIENTE	2.570	1.681	-34,6%
GOBIERNO	1.573	1.368	-13,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	1.316	1.245	-5,4%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.456	1.243	-14,6%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	397	348	-12,3%
ENTES DE CONTROL	604	395	-34,6%
PLANEACIÓN	245	177	-27,8%
GESTIÓN PÚBLICA	6.385	5.719	-10,4%
MUJERES	204	151	-26,0%
GESTIÓN JURÍDICA	119	82	-31,1%
TOTAL	50.731	44.272	-12,73%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

3.3. Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de noviembre en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 44.117 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Salud realizaron el mayor número de cierres (35,63% y 12,15% respectivamente).

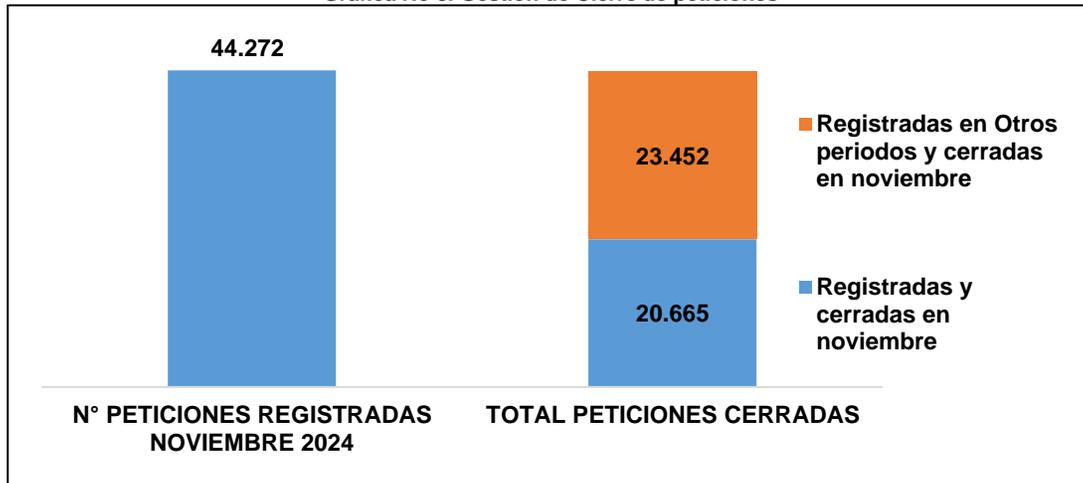
Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS NOVIEMBRE 2024	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS NOVIEMBRE 2024	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	14.451	32,64%	7.522	8.199	15.721	35,63%
SALUD	5.158	11,65%	1.973	3.386	5.359	12,15%
INTEGRACIÓN SOCIAL	3.743	8,45%	1.649	2.435	4.084	9,26%
AMBIENTE	3.306	7,47%	1.349	1.986	3.335	7,56%
EDUCACIÓN	2.923	6,60%	2.237	1.082	3.319	7,52%
HÁBITAT	2.282	5,15%	1.118	2.028	3.146	7,13%
HACIENDA	1.681	3,80%	1.061	1.283	2.344	5,31%
GOBIERNO	1.368	3,09%	1.424	799	2.223	5,04%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.245	2,81%	773	876	1.649	3,74%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	1.243	2,81%	671	553	1.224	2,77%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	348	0,79%	154	290	444	1,01%
ENTES DE CONTROL	395	0,89%	285	117	402	0,91%
PLANEACION	177	0,40%	185	162	347	0,79%
GESTIÓN PÚBLICA	5.719	12,92%	152	127	279	0,63%
MUJERES	151	0,34%	95	93	188	0,43%
GESTIÓN JURÍDICA	82	0,19%	17	36	53	0,12%
TOTAL	44.272	100%	20.665	23.452	44.117	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

A fin de complementar esta información, en la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de noviembre, observándose que, de las 44.272 peticiones que ingresaron en noviembre, se dio cierre a 20.665 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 23.607 peticiones, que representan el 53,32% del total registrado en el mes de noviembre 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 01/12/2024

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 noviembre:

Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

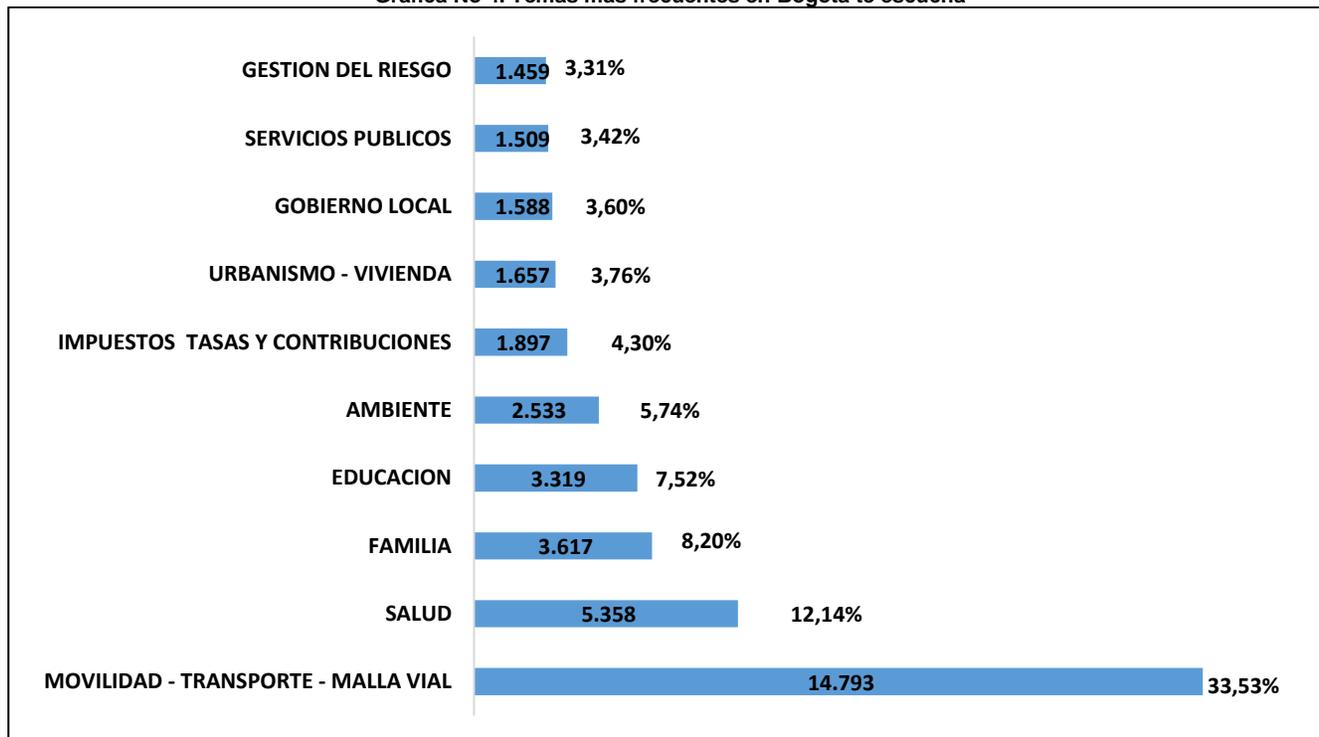
ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	6.454	251
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	2	28
TOTAL	6.456	279

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

3.4. Temas y subtemas más frecuentes

Tomando como base las 44.117 respuestas emitidas en el mes de noviembre en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 37.730 respuestas (85,52% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 33,53% del total; hay que mencionar que este tema, en octubre 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 01/12/2024

Se destaca que 9 temas de la Gráfica No 4, también se clasificaron en octubre como los más frecuentes en Bogotá te escucha, observándose que ingresó al ranking el tema “Gestión del riesgo” desplazando al tema “Subsidios” que en este mes no se clasificó en este ranking. Hay que mencionar que las 4 primeras temáticas se correlacionan con 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, y Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA.

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 INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	80	10	1.411	11.737	26	600	628	237	34	30	14.793	39,21%
SALUD	44	15	145	2.323	300	309	2.099	46	55	22	5.358	14,20%
FAMILIA	46	5	204	3.096	54	112	72	19	3	6	3.617	9,59%
EDUCACIÓN	47	11	84	2.427	5	469	201	64	8	3	3.319	8,80%
AMBIENTE	37	8	273	1.860	6	54	77	210		8	2.533	6,71%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	96	1	275	898	16	93	283	46	182	7	1.897	5,03%
URBANISMO – VIVIENDA	81	1	120	1.144	6	56	73	108	64	4	1.657	4,39%
GOBIERNO LOCAL	25	33	772	492	3	185	57	12	5	4	1.588	4,21%
SERVICIOS PUBLICOS	28	13	593	486	10	250	95	18		16	1.509	4,00%
GESTIÓN DEL RIESGO	103		19	1.228	1	1	1	102	4		1.459	3,87%
TOTAL GENERAL	587	97	3.896	25.691	427	2.129	3.586	862	355	100	37.730	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

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 noviembre (Movilidad, Salud, Integración Social, Ambiente y Educación):

Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 28,38 del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; hay que mencionar que este subtema en octubre también se clasificó en el primer lugar de los más reiterados en el Sector. Frente al mes de octubre, no se observa variación en la posición de los dos subtemas más reiterados.

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	4.462	28,38%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	1.628	10,36%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	1.474	9,38%
FOTOCOMPARENDOS	869	5,53%
SERVICIO DE PARQUEADERO	661	4,20%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	6.627	42,15%
TOTAL	15.721	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

Sector Salud

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 15,39% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes de octubre, se observa variación en la quinta posición de los subtemas más reiterados en el Sector Salud, ingresando “Ambulatorio c. externa general”, desplazando a “Alimentos sanos y seguros - establecimientos de comercio inspección, vigilancia y control”.

Tabla No 8 Subtemas más frecuentes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	825	15,39%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	417	7,78%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	290	5,41%
LICENCIA PARA PRESTACION DE SERVICIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	284	5,30%
AMBULATORIO C. EXTERNA GENERAL	210	3,92%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.333	62,19%
TOTAL	5.359	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

Sector Integración Social

En este Sector, el subtema más frecuente es “Ingreso mínimo garantizado” con el 52,60% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes de octubre, se observa variación en los subtemas más reiterados en el Sector, ingresando “Comedores Comunitarios”, desplazando a “Apoyos económicos adulto mayor”.

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	2.148	52,60%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	302	7,39%
ENLACE SOCIAL	284	6,95%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	174	4,26%
COMEDORES COMUNITARIOS	153	3,75%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.023	25,05%
TOTAL	4.084	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

Sector Ambiente

En el Sector Ambiente, los subtemas más reiterados son “Contaminación ambiental” que representa el 38,86% del total de respuestas emitidas en mes en el sector y “Escuadrón anti crueldad” con el 17%; 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	1.296	38,86%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	567	17,00%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	484	14,51%
BRIGADAS DE SALUD	210	6,30%
AFECTACIONES POR PLANTACIÓN TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	75	2,25%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	703	21,08%
TOTAL	3.335	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

Sector Educación

En el Sector Educación, el subtema más reiterado es “Dispersión” que representa el 17,99% del total de respuestas emitidas en el Sector; en la segunda posición se ubica el subtema “Tipo y numero documento” que representa el 9,79% del total de respuestas emitidas en el Sector.

Tabla No 10. Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

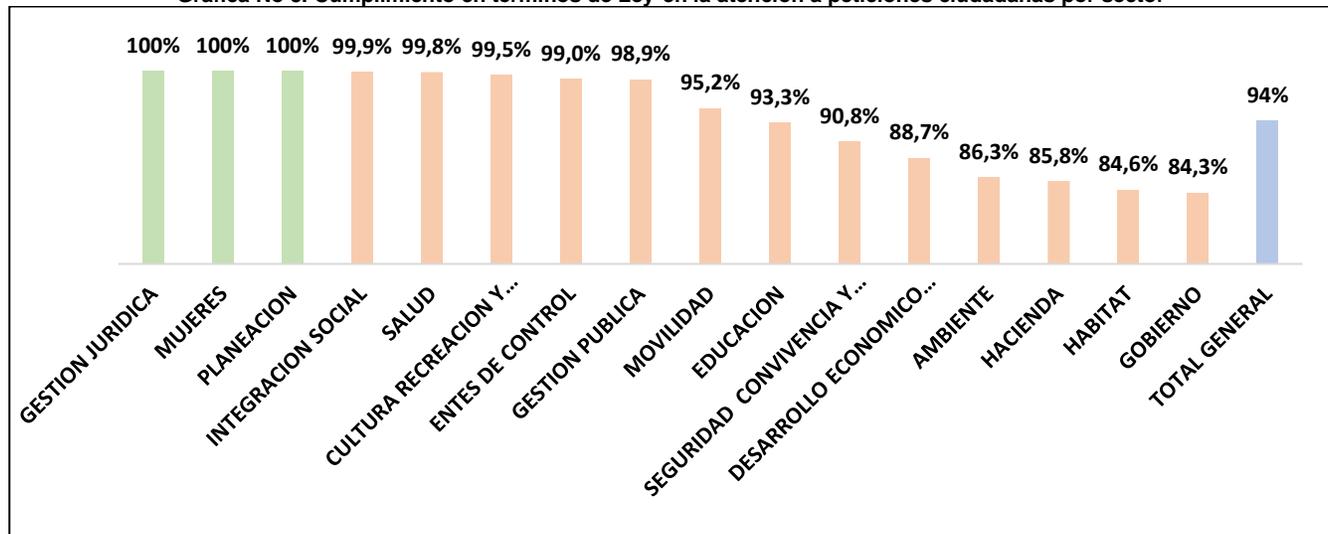
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
DISPERSIÓN	597	17,99%
TIPO Y NUMERO DOCUMENTO	325	9,79%
INFORMACIÓN CONVOCATORIA JU	230	6,93%
FALTA DE INFORMACIÓN O INFORMACIÓN GENERAL	192	5,78%
INGRESO	191	5,75%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.784	53,75%
TOTAL	3.319	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

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, 3 sectores del Distrito Capital (Gestión Jurídica, 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 94%.

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



Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/12/2024

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	95,1%	98,4%	77,1%	95,4%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	100,0%	99,8%	100%	99,8%
JARDÍN BOTÁNICO – JBB	100,0%	100%	100%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	72,7%	69,7%	64,1%	69,2%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	N/A	100%	100%	100%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE – FUGA	N/A	100%	100%	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	N/A	100%	100%	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100,0%	100%	100%	100%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD	100,0%	98,9%	100%	98,9%
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ – OFB	N/A	100%	100%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	100,0%	100%	100%	100%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO				
AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGION	N/A	100%	N/A	100%

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	100%	75,0%	N/A	80,0%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	100%	25,8%	0,0%	26,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	95,8%	100%	100%	99,7%
EDUCACIÓN				
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA	N/A	99,7%	90,0%	99,7%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO – IDEP	N/A	100%	100%	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	93,0%	84,7%	74,5%	84,5%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	75,0%	64,8%	50,0%	64,7%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100%	97,1%	100%	97,6%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100%	100,0%	100%	100%
VEEDURÍA DISTRITAL	100%	97,3%	100%	97,4%
GESTIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100%	100%	100%	100%
GESTIÓN PÚBLICA				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	100%	100%	100%	100,0%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	100%	98,7%	100%	98,8%
GOBIERNO				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100%	100%	N/A	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	80,0%	73,3%	66,7%	73,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	91,2%	84,7%	60,6%	84,4%
HÁBITAT				

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	100%	89,6%	100%	89,8%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	84,6%	58,7%	50,0%	59,3%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	100%	95,2%	100%	97,0%
EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ – ETB	N/A	100%	100%	100%
ENEL COLOMBIA	100%	91,4%	0,0%	90,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	100%	88,6%	82,9%	87,6%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	42,9%	90,1%	28,6%	88,7%
VANTI	N/A	100,0%	N/A	100,0%
HACIENDA				
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	100%	90,6%	97,4%	94,4%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100%	100%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	92,9%	84,6%	70,2%	83,3%
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	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100%	99,9%	100%	99,9%
MOVILIDAD				
GRÚAS Y PATIOS	N/A	94,7%	N/A	94,7%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	93,1%	92,5%	72,7%	90,8%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100%	100%	92,9%	99,9%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	99,8%	100%	99,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	95,5%	94,5%	93,9%	94,5%
TRANSMILENIO S.A.	100%	98,4%	94,3%	97,9%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL – UMV	N/A	100%	100%	100%

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%	100%	100%
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA – EGAT	N/A	100%	N/A	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDC BIS	N/A	N/A	100%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100%	99,8%	97,4%	99,7%
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%	99,5%	100%	99,5%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	100%	100%	N/A	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	85,6%	75,0%	85,4%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	N/A	100%	100%	100%
TOTAL GENERAL	94,8%	93,9%	85,3%	93,6%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de noviembre, 27 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 31 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 30 de noviembre, 4.443 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta). Se presenta un leve aumento en el total de peticiones vencidas, pasando de 4.433 peticiones vencidas en octubre, a 4.443 peticiones vencidas con corte al 30 de noviembre.

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

ENTIDAD	No	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	861	19,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	839	18,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	546	12,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	445	10,0%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	309	7,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	245	5,5%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	189	4,3%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	159	3,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	157	3,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	153	3,4%
OTRAS ENTIDADES	540	12,2%
TOTAL GENERAL	4.443	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

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

Nótese que la Secretaría Distrital de Ambiente, se mantuvo como la entidad con mayor número de peticiones vencidas, con 861 peticiones (19,4% del total). Por otra parte, se presenta un aumento de peticiones vencidas en las Secretarías de Ambiente, Movilidad, Gobierno 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 noviembre 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	
43.496	899	846	53	846	53	846	53	806	93	795	104	106
		94%	6%	94%	6%	94%	6%	94%	10%	88%	12%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

La población corresponde a 43.496 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 61 Entidades del Distrito Capital en el mes de noviembre; de estas, se tomó una muestra de 899 respuestas para la respectiva evaluación; seguidamente, se muestran los resultados obtenidos:

Cumplimiento de criterios³:

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 846 respuestas evaluadas (94%) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad” y “Calidez”; 806 respuestas evaluadas (90%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 795 (88%) cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 12% (106 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 noviembre 2024), de cada una de las entidades distritales:

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

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	21	18	86%	14%
2	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	18	15	83%	17%
3	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	21	12	57%	43%
4	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	16	9	56%	44%
5	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	19	7	37%	63%

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	Porcentaje de Incumplimie nto	Porcent aje de Cumpli miento
6	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	17	6	35%	65%
7	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	19	5	26%	74%
8	ENEL COLOMBIA	16	4	25%	75%
9	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	18	4	22%	78%
10	TRANSMILENIO S.A.	18	4	22%	78%
11	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	12	2	17%	83%
12	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	18	3	17%	83%
13	GRÚAS Y PATIOS	13	2	15%	85%
14	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	14	2	14%	86%
15	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC.	15	2	13%	87%
16	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	17	2	12%	88%
17	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	18	2	11%	89%
18	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA – UAECOB	14	1	7%	93%
19	PERSONERÍA DE BOGOTA	17	1	6%	94%
20	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	18	1	6%	94%
21	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	18	1	6%	94%
22	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	19	1	5%	95%
23	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	19	1	5%	95%
24	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	21	1	5%	95%
25	AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGION	1	0	0%	100%
26	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA	18	0	0%	100%
27	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	18	0	0%	100%
28	CANAL CAPITAL	8	0	0%	100%
29	CAPITAL SALUD EPS	17	0	0%	100%
30	CONCEJO DE BOGOTA	15	0	0%	100%

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
31	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	13	0	0%	100%
32	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	10	0	0%	100%
33	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	12	0	0%	100%
34	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ - ETB	11	0	0%	100%
35	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA – EGAT	1	0	0%	100%
36	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE - FUGA	13	0	0%	100%
37	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	18	0	0%	100%
38	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBIS	2	0	0%	100%
39	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	17	0	0%	100%
40	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	14	0	0%	100%
41	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	5	0	0%	100%
42	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	11	0	0%	100%
43	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDR D	18	0	0%	100%
44	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO – IDEP	8	0	0%	100%
45	JARDÍN BOTÁNICO – JBB	16	0	0%	100%
46	LOTERÍA DE BOGOTÁ	11	0	0%	100%
47	METRO DE BOGOTÁ S.A.	17	0	0%	100%
48	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	7	0	0%	100%
49	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	17	0	0%	100%
50	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	17	0	0%	100%
51	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	18	0	0%	100%
52	SECRETARIA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	17	0	0%	100%
53	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	9	0	0%	100%

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimie nto	Porcent aje de Cumpli miento
54	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	18	0	0%	100%
55	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	18	0	0%	100%
56	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	18	0	0%	100%
57	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	18	0	0%	100%
58	U.A.E. DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	17	0	0%	100%
59	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	14	0	0%	100%
60	VANTI	10	0	0%	100%
61	VEEDURÍA DISTRITAL	11	0	0%	100%

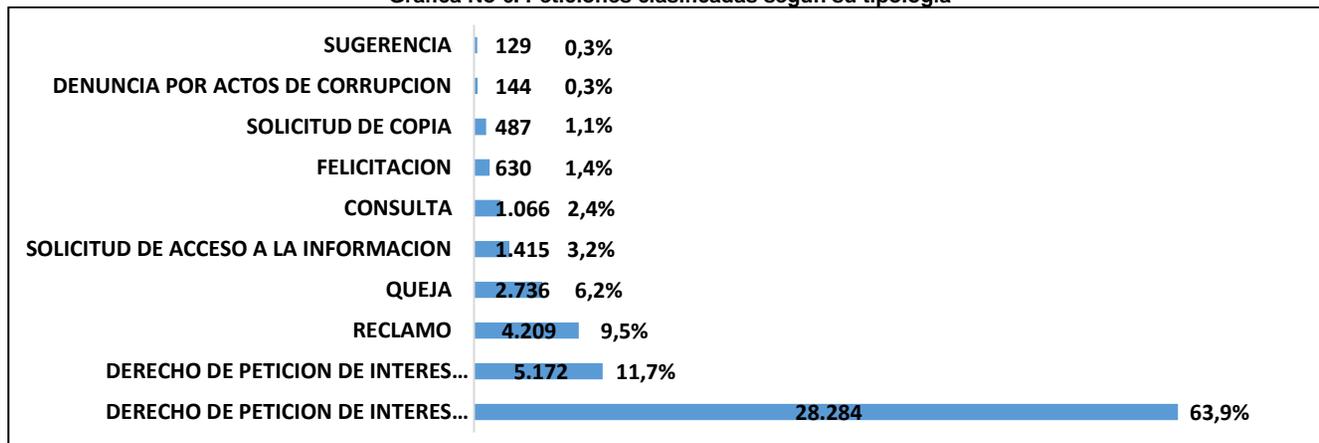
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que 13 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 noviembre, 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 63,9% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 11,7% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha.

Gráfica No 6. Peticiones clasificadas según su tipología

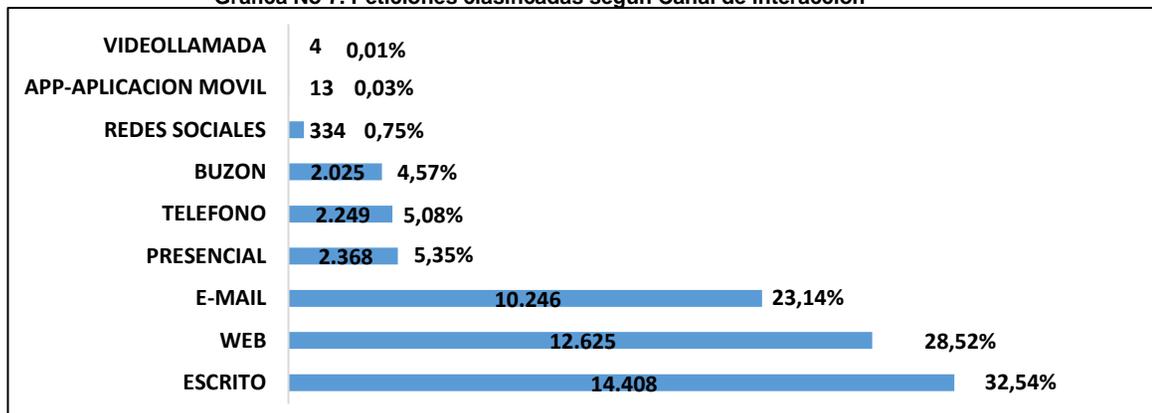


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

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 32,54% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal “Web” con el 28,52% del total registrado.

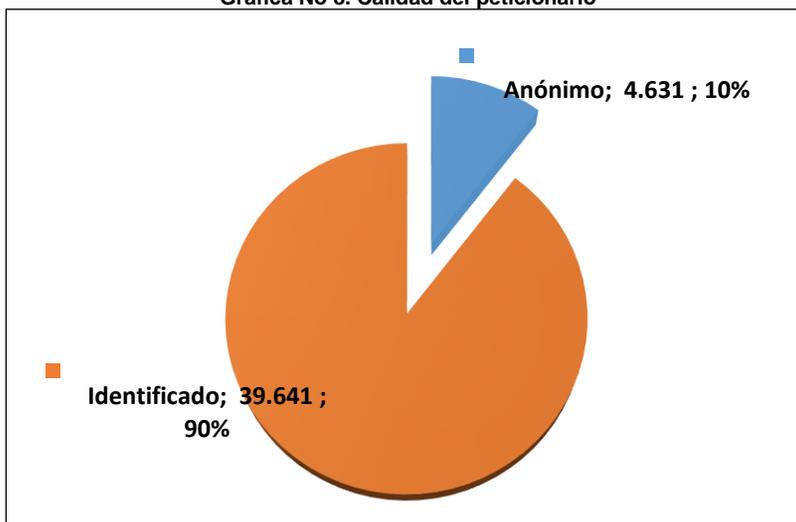
Gráfica No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

Gráfica No 8. Calidad del peticionario

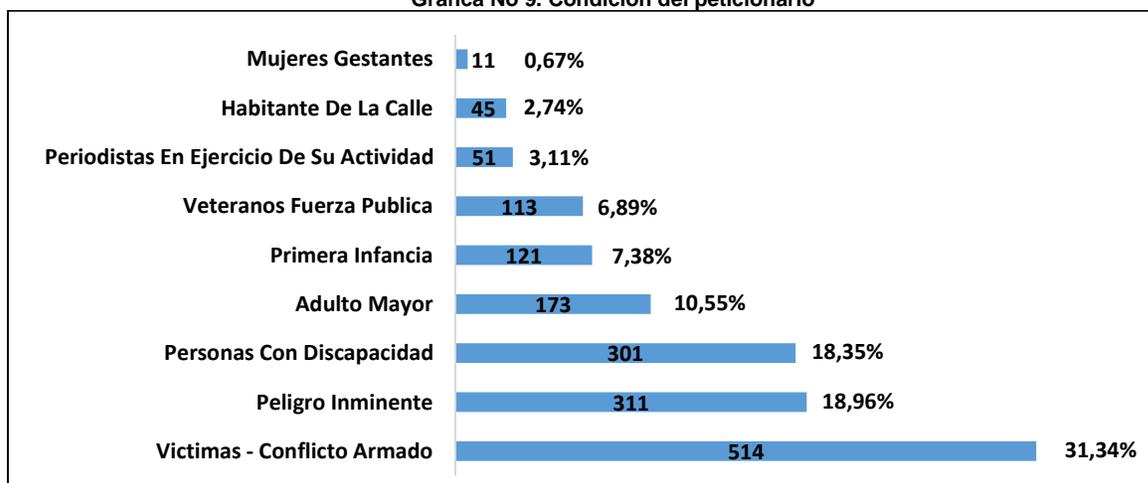


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

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 90% fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y el 10% por ciudadanos(as) anónimos, destacándose que una alta proporción de peticionarios (90%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

Gráfica No 9. Condición del peticionario

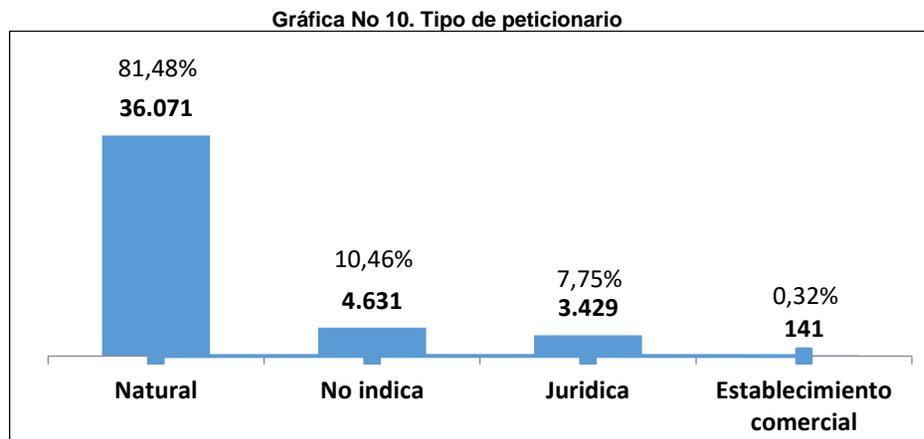


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

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 noviembre (44.272), el 1,16% refiere condición especial; de estas, "Víctimas del conflicto armado", presenta el mayor número de registros y representa el 31,34% del total de peticiones que refieren condición especial; a su vez la condición "Peligro inminente" con el 18,96% se ubica como la segunda condición especial al registrarse en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de octubre) en cuanto a la condición del peticionario con mayor número de registros; la segunda condición presenta variación, teniendo en cuenta que "Peligro inminente" pasó de la tercera posición en octubre, a posicionarse como la segunda condición con mayor registro en noviembre.

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 81,48% se identifica como persona natural, el 7,75% como persona jurídica, el 0,32% como establecimiento comercial; y el 10,46% no se reporta esta información. No se observa variación (frente al mes de octubre), 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.

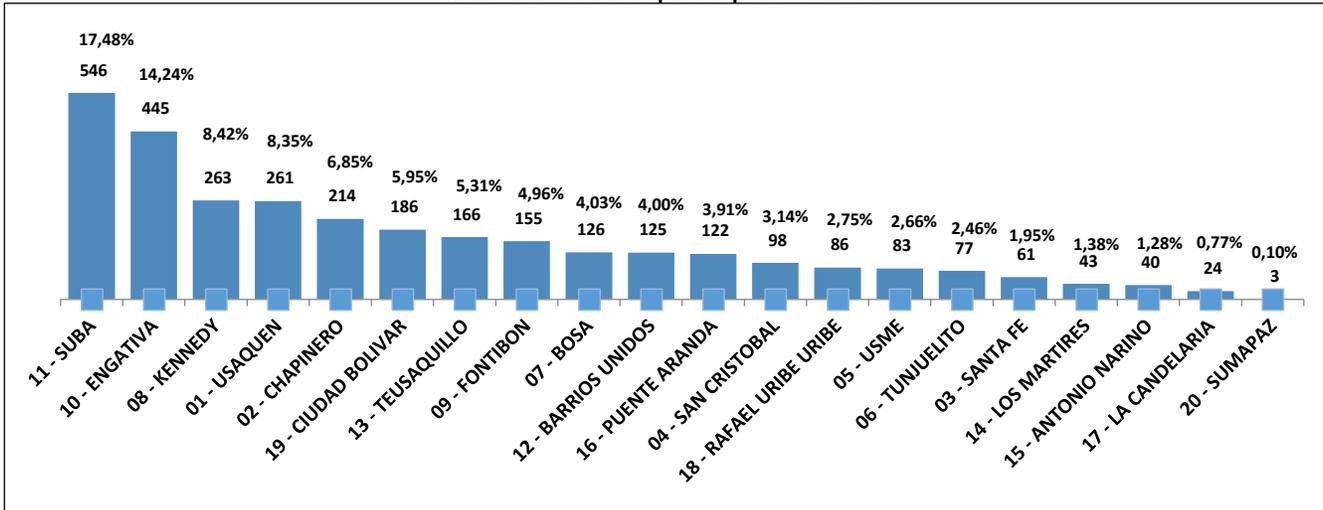


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

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 3.124 peticiones en las que se diligenció este campo, es decir, el 7,1% 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 546, 445 y 263 respectivamente, acumulando el 40,14% del total de peticiones en las que se reportó ubicación.

Gráfica No 11. Participación por localidades



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

Por otra parte, frente al mes anterior (octubre), se observa que estas mismas localidades 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

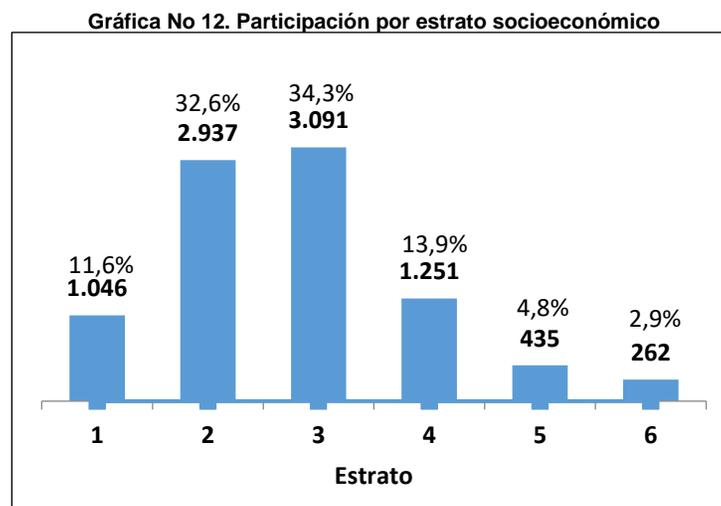
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
11-SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	92
	CONTRAVENCIONES	48
	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	36
10-ENGATIVA	CONTRAVENCIONES	92
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	68
	COACTIVO	60
08 - KENNEDY	SERVICIO A LA CIUDADANIA	35
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCION	30
	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	25

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

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 (octubre), esta temática también se clasificó como transversal 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 9.022 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 20,4% 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 32,6% del total que registro estrato. En referencia al mes anterior (octubre), 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 01/12/2024

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 88 peticiones, especificando la oportunidad en la gestión:

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

SECTOR	ENTIDAD	RESPUESTA CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	RESPUESTA CON GESTIÓN OPORTUNA	TOTAL PETICIONES GESTIONADAS
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	30	20	50
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	6	10	16
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	1	-	1
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	-	4	4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	-	1	1
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	-	4	4
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	-	1	1
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	1	3	4
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	-	3	3
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	-	1	1
MOVILIDAD	TRANSMILENIO S.A.	-	1	1
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	-	1	1
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	-	1	1
TOTAL PETICIONES GESTIONADAS		38	50	88

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2024

La Tabla No 17 muestra que los sectores Gobierno, Educación, 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 peticiones clasificadas con el subtema "Veedurías ciudadanas", 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.veeduriadistrital.gov.co>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017. A continuación, se presenta dicho consolidado para el mes de octubre/2024⁴:

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

SECTOR	ENTIDAD	OCT-24				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		
		Reporte del Sistema Distrital 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	6.370	6.370	N.A.	N.A.	100%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	15	15	N.A.	N.A.	100%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.200	1.200	N.A.	N.A.	100%

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 25 de noviembre de 2024.

SECTOR	ENTIDAD	OCT-24				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		
		Reporte del Sistema Distrital 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)	
	Departamento Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP	290	290	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	83	83	N.A.	N.A.	100%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	2.162	2.257	N.A.	95	95,79%
	U.A.E. de Catastro Distrital – UAECD	283	283	N.A.	N.A.	100%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP	79	79	N.A.	N.A.	100%
	Lotería de Bogotá	46	46	N.A.	N.A.	100%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	245	245	N.A.	N.A.	100%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	363	363	N.A.	N.A.	100%
	Instituto para la Economía Social – IPES	29	29	N.A.	N.A.	100%
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	1	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	4	4	N.A.	N.A.	100%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	727	729	N.A.	2	99,73%
	Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología - ATENEA	1.587	1.587	N.A.	N.A.	100%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP	24	24	N.A.	N.A.	100%
	Universidad Distrital	39	39	N.A.	N.A.	100%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS	2	2	N.A.	N.A.	100%
	Secretaría Distrital de Salud	3.415	3.415	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur	465	465	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur Occidente	782	782	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Centro Oriente	300	300	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Norte	708	708	N.A.	N.A.	100%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica – EGAT	2	NO REPORTA			
Capital Salud	145	5.492	N.A.	5.347	2,64%	

SECTOR	ENTIDAD	OCT-24				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		
		Reporte del Sistema Distrital 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)	
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.841	3.841	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON	54	54	N.A.	N.A.	100%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	275	275	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRDR	586	586	N.A.	N.A.	100%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB	8	16	N.A.	8	50,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC	169	169	N.A.	N.A.	100%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA	36	36	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de las Artes – IDARTES	214	214	N.A.	N.A.	100%
	Canal Capital	28	28	N.A.	N.A.	100%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.771	1.771	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER	991	991	N.A.	N.A.	100%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	83	83	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	971	971	N.A.	N.A.	100%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	12.602	24.283	N.A.	11.681	51,90%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	767	767	N.A.	N.A.	100%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UMV	249	249	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	1.831	73.725	N.A.	71.894	2,48%
	Terminal de Transporte S.A.	1.034	1.034	N.A.	N.A.	100%
	Grúas y Patios	48	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	627	627	N.A.	N.A.	100%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.335	1.336	N.A.	1	99,93%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	511	511	N.A.	N.A.	100%

SECTOR	ENTIDAD	OCT-24				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		
		Reporte del Sistema Distrital 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. de Servicios Públicos – UAESP	562	562	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de Renovación Urbana – ERU	35	35	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAAB	236	85.528	N.A.	85.292	0,28%
	Enel – CODENSA	61	NO REPORTA			
	VANTI	10	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	47	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	204	204	N.A.	N.A.	100%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	807	872	N.A.	65	92,55%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	649	649	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	119	119	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	248	248	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	279	279	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	77	NO REPORTA.			
TOTAL		50.731	224.870	0	174.385	22,56%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/12/2024
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 03/12/2024

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 50.731 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 224.870 peticiones encontrándose una diferencia de 174.385 peticiones⁵, para un cumplimiento del 22,56%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 22,56% de estas.

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.

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 (0,28%), Capital Salud (2,6%), Transmilenio (2,4%), Secretaría Distrital de Movilidad (51,9%), Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB (50%).

13. RECOMENDACIONES

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

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

- A las entidades que gestionan y reciben por competencia, las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (movilidad - transporte - malla vial, salud, familia, educación, ambiente, impuestos tasas y contribuciones, urbanismo – vivienda, gobierno local, servicios públicos, gestión del riesgo) 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 31 entidades y los 2 Entes de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de noviembre:
 - Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología-ATENEA
 - Caja de la Vivienda Popular – CVP
 - Concejo de Bogotá
 - Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
 - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá
 - Enel Colombia
 - Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones – FONCEP
 - Grúas y patios
 - 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 y el Bienestar Animal - IDPYBA
- Instituto Distrital para la Recreación y Deporte - IDRDR
- Instituto para la Economía Social - IPES
- La Terminal de Transporte
- Metro de Bogotá S.A.
- 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
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- Transmilenio S.A.
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
- 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.

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.”

- A las entidades que presentan incumplimiento/observaciones a sus respuestas evaluadas, se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá te escucha, enviado mensualmente a cada entidad.

Y a las 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:

- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
- Enel Colombia
- Grúas y patios
- Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y cambio climático - IDIGER
- Instituto para la Economía Social – IPES
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Transmilenio S.A.
- Universidad Distrital

Se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema, dando cumplimiento al Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema).

- En cuanto a la clasificación equivocada de peticiones con el subtema “Veedurías ciudadanas” por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co, 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
- Transmilenio S.A.
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Instituto Distrital de Gestión De Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
- Enel Colombia
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
- Secretaria General Alcaldía Mayor De Bogotá

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