



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES DICIEMBRE
2024

Página 1 de 38

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. ENERO 2025

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	9
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	10
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS FRECUENTES	12
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN	16
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA	20
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES	21
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	24
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	24
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	25
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	25
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	26
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	27
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	28
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	28
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	30
13.	RECOMENDACIONES	34

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES DICIEMBRE – 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 diciembre 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.

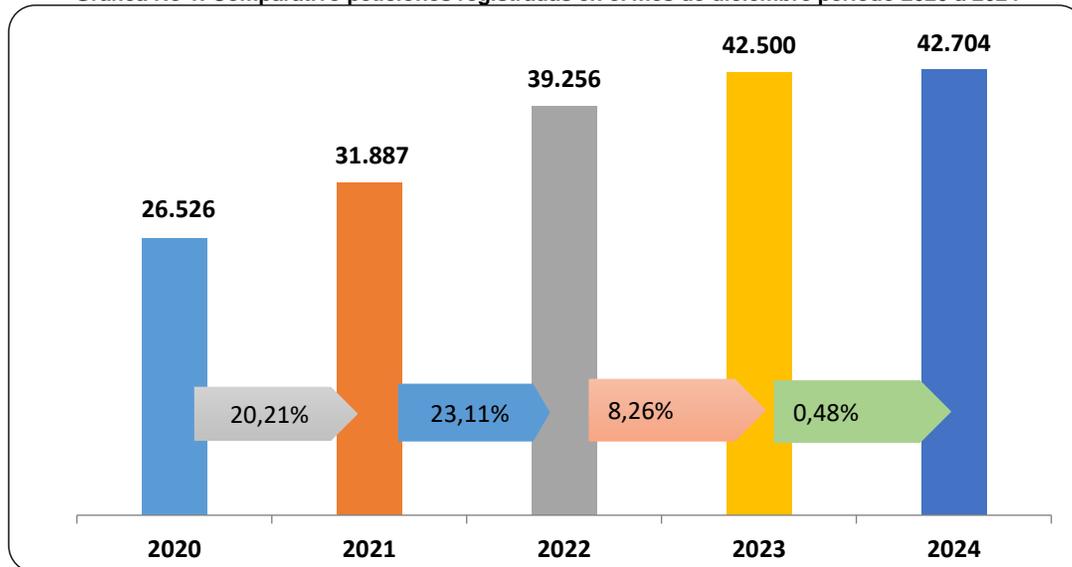
Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2020 a 2024

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	42.704	204	0,48%	-1.568	-3,54%
TOTAL	359.126	400.499	449.303	549.838	519.682	-30.156	-5,5%	-	-

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de diciembre 2024 se registraron 42.704 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose disminución de 1.568 peticiones (-3,54%) frente a las registradas en el mes de noviembre; y aumento de 204 peticiones (0,48%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (diciembre 2023).

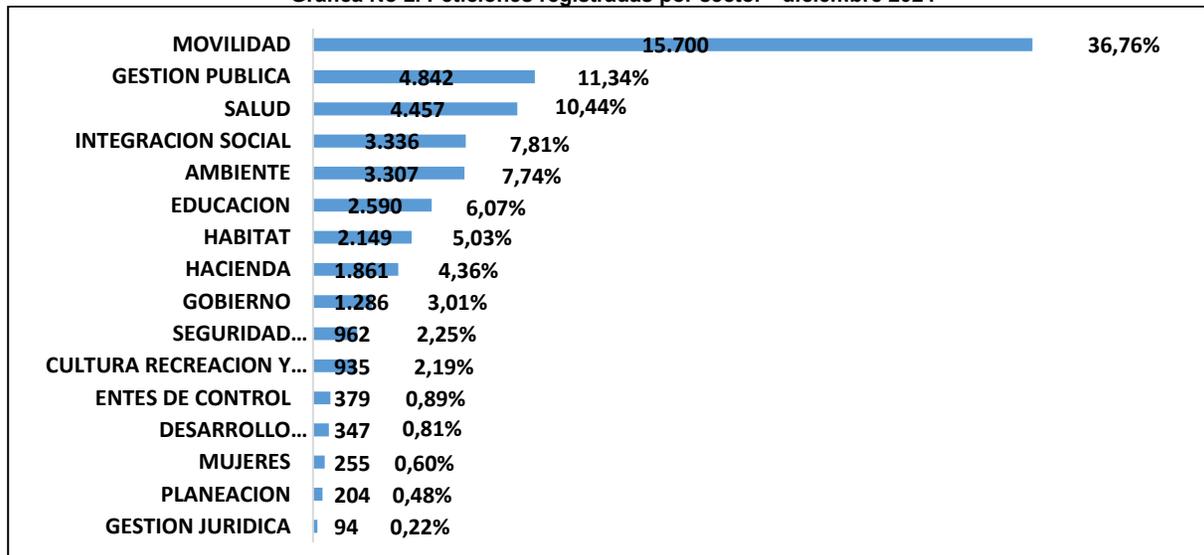
Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de diciembre periodo 2020 a 2024



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - diciembre 2024



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

En la Gráfica No 2, se presentan las cifras del registro de peticiones en diciembre en Bogotá te escucha, por sectores del Distrito Capital, destacándose que los cinco (5) sectores con mayor registro son: Movilidad (36,76%), Salud (10,44%), Integración Social (7,81%), Ambiente (7,74%) y Educación (6,07%), los cuales acumulan el 68,82% 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.

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	12.059	76,81%	28,24%
	TRANSMILENIO S.A.	1.478	9,41%	3,46%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	890	5,67%	2,08%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	580	3,69%	1,36%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	462	2,94%	1,08%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL – UMV	184	1,17%	0,43%
	GRÚAS Y PATIOS	47	0,30%	0,11%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		15.700	100%	36,76%
GESTION PUBLICA	SECRETARIA GENERAL	4.826	99,67%	11,30%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	16	0,33%	0,04%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		4.842	100%	11,34%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2.684	60,22%	6,29%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	588	13,19%	1,38%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	434	9,74%	1,02%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	389	8,73%	0,91%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	283	6,35%	0,66%

	CAPITAL SALUD EPS	73	1,64%	0,17%
	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT	4	0,09%	0,01%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBS	2	0,04%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		4.457	100%	10,44%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.298	98,86%	7,72%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON	38	1,14%	0,09%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		3.336	100%	7,81%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.899	57,42%	4,45%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	757	22,89%	1,77%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	530	16,03%	1,24%
	JARDÍN BOTÁNICO – JBB	121	3,66%	0,28%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		3.307	100%	7,74%
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA	2.115	81,66%	4,95%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	426	16,45%	1,00%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	45	1,74%	0,11%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP	4	0,15%	0,01%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		2.590	100%	6,07%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.129	52,54%	2,64%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	447	20,80%	1,05%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	313	14,56%	0,73%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	132	6,14%	0,31%
	ENEL COLOMBIA	58	2,70%	0,14%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO – ERU	27	1,26%	0,06%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ – ETB	25	1,16%	0,06%
	VANTI	18	0,84%	0,04%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		2.149	100%	5,03%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.576	84,69%	3,69%
	U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL – UAEC	170	9,13%	0,40%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	76	4,08%	0,18%

	LOTERÍA DE BOGOTÁ	39	2,10%	0,09%
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.861	100%	4,36%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.011	78,62%	2,37%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	242	18,82%	0,57%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	33	2,57%	0,08%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		1.286	100%	3,01%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	636	66,11%	1,49%
	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAECOB	326	33,89%	0,76%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		962	100%	2,25%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDR D	558	59,68%	1,31%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	143	15,29%	0,33%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	113	12,09%	0,26%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	54	5,78%	0,13%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE – FUGA	28	2,99%	0,07%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ – OFB	23	2,46%	0,05%
	CANAL CAPITAL	16	1,71%	0,04%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		935	100%	2,19%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	223	58,84%	0,52%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	96	25,33%	0,22%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	60	15,83%	0,14%
TOTAL ENTES DE CONTROL		379	100%	0,89%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	313	90,20%	0,73%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	32	9,22%	0,07%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	2	0,58%	0,00%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		347	100%	0,81%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	255	100%	0,60%
TOTAL SECTOR MUJERES		255	100%	0,60%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	204	100%	0,48%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		204	100%	0,48%
GESTION JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	94	100%	0,22%
TOTAL SECTOR GESTION JURÍDICA		94	100%	0,22%
TOTAL GENERAL		42.704	100%	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

La Tabla No 2 muestra que, en diciembre, 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 76,81% del total registrado en su Sector, y el 28,24% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 98,86% del total registrado en su Sector y el 7,72% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 60,22% del total registrado en su Sector y el 6,29% del total registrado.
- Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea: Representa el 81,66% del total registrado en su Sector y el 4,95% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Ambiente: Representa el 57,42% del total registrado en su Sector y el 4,45% 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, Atenea) también se posicionaron en noviembre dentro del ranking de entidades con mayor registro en Bogotá te escucha, mientras que la Secretaría Distrital de Ambiente ingresó al ranking para el mes de diciembre, desplazando a Transmilenio.

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 diciembre con las registradas en el mes de noviembre; se observa que 10 sectores y los Entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, siendo el Sector Hábitat el que presentan mayor disminución (-35,0%). Por otra parte, 5 sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, destacándose el aumento en el sector Ambiente (96,7%).

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	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	% VARIACIÓN (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	14.451	15.700	8,6%
SALUD	5.158	4.457	-13,6%
INTEGRACIÓN SOCIAL	3.743	3.336	-10,9%
AMBIENTE	1.681	3.307	96,7%
HÁBITAT	3.306	2.149	-35,0%
EDUCACIÓN	2.923	2.590	-11,4%
GOBIERNO	1.368	1.286	-6,0%
HACIENDA	2.282	1.861	-18,4%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.243	962	-22,6%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	1.245	935	-24,9%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	348	347	-0,3%
ENTES DE CONTROL	395	379	-4,1%
PLANEACIÓN	177	204	15,3%
GESTION PUBLICA	5.719	4.842	-15,3%
MUJERES	151	255	68,9%
GESTION JURÍDICA	82	94	14,6%
TOTAL	44.272	42.704	-3,54%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

3.3. Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de diciembre en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 48.429 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Salud realizaron el mayor número de cierres (35,26% y 12,02% respectivamente).

Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

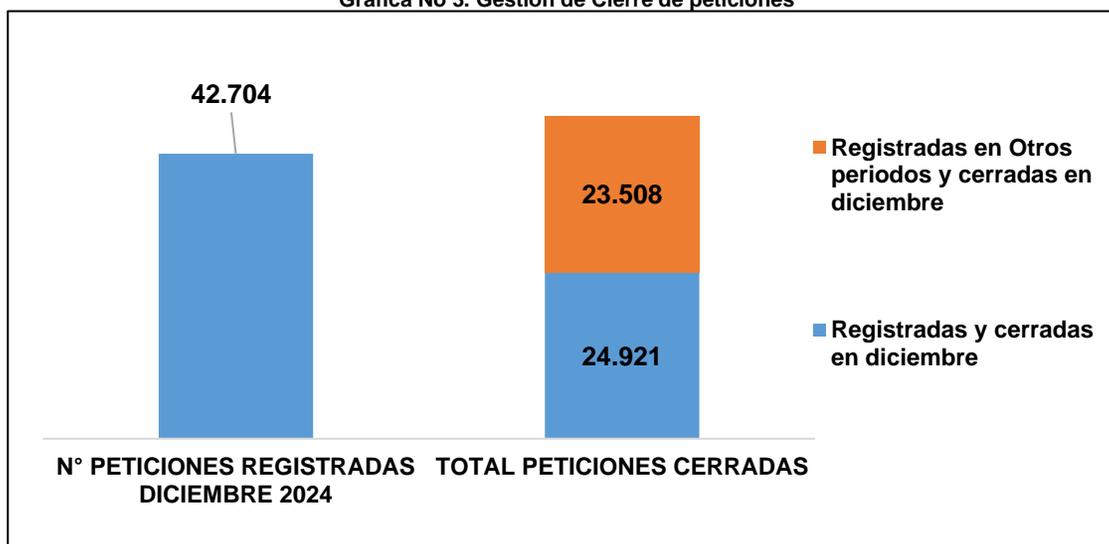
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS DICIEMBRE 2024	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS DICIEMBRE 2024	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	15.700	36,76%	9.070	8.006	17.076	35,26%
SALUD	4.457	10,44%	2.388	3.435	5.823	12,02%
INTEGRACIÓN SOCIAL	3.336	7,81%	2.369	2.480	4.849	10,01%
AMBIENTE	3.307	7,74%	1.737	2.270	4.007	8,27%
HÁBITAT	2.149	5,03%	1.463	1.877	3.340	6,90%
EDUCACIÓN	2.590	6,07%	2.325	1.011	3.336	6,89%
GOBIERNO	1.286	3,01%	1.696	1.038	2.734	5,65%

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS DICIEMBRE 2024	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS DICIEMBRE 2024	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
HACIENDA	1.861	4,36%	1.245	1.060	2.305	4,76%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	962	2,25%	774	883	1.657	3,42%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	935	2,19%	750	681	1.431	2,95%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	347	0,81%	262	337	599	1,24%
ENTES DE CONTROL	379	0,89%	253	92	345	0,71%
PLANEACIÓN	204	0,48%	190	113	303	0,63%
GESTION PUBLICA	4.842	11,34%	164	123	287	0,59%
MUJERES	255	0,60%	202	84	286	0,59%
GESTION JURÍDICA	94	0,22%	33	18	51	0,11%
TOTAL	42.704	100%	24.921	23.508	48.429	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

A fin de complementar esta información, en la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de diciembre, observándose que, de las 42.704 peticiones que ingresaron en diciembre, se dio cierre a 24.921 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 17.783 peticiones, que representan el 41,64% del total registrado en el mes de diciembre 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 01/01/2025

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 diciembre:

Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

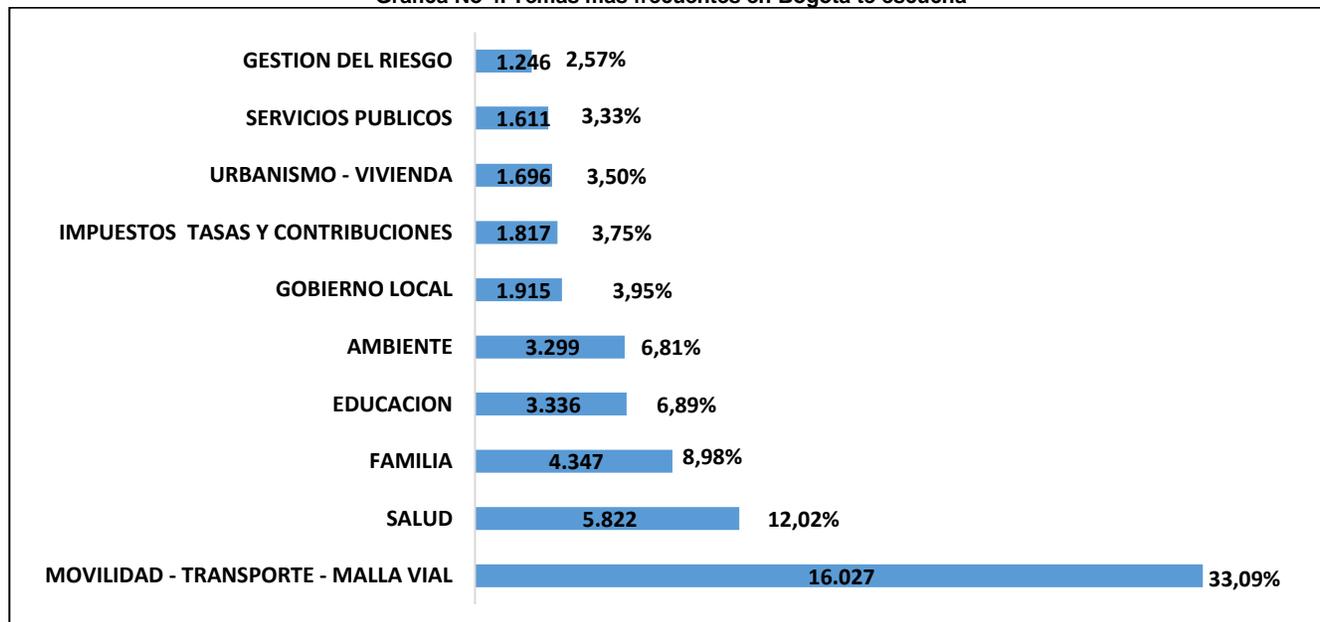
ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	5.580	246
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL	5	41
TOTAL	5.585	287

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

3.4. Temas y subtemas más frecuentes

Tomando como base las 48.429 respuestas emitidas en el mes de diciembre en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 41.116 respuestas (84,90% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 33,09% del total; hay que mencionar que este tema, en noviembre 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 01/01/2025

Se destaca que los 10 temas de la Gráfica No 4, también se clasificaron en noviembre como los más frecuentes en Bogotá te escucha. 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, 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 CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	119	29	1.707	12.554	14	653	672	181	62	36	16.027	38,98%
SALUD	40	10	179	2.659	333	353	2.079	55	90	24	5.822	14,16%
FAMILIA	294	4	288	3.434	67	141	82	20	3	14	4.347	10,57%
EDUCACIÓN	47	19	69	2.585	7	367	179	48	14	1	3.336	8,11%
AMBIENTE	54	3	404	2.371	5	91	109	257	2	3	3.299	8,02%
GOBIERNO LOCAL	39	58	903	558	1	243	81	20	5	7	1.915	4,66%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	79		255	864	7	95	299	49	164	5	1.817	4,42%
URBANISMO - VIVIENDA	71	4	85	1.255	5	46	53	118	58	1	1.696	4,12%
SERVICIOS PÚBLICOS	16	8	693	416	4	355	98	7	2	12	1.611	3,92%
GESTION DEL RIESGO	253	1	15	846	1	6	5	111	8		1.246	3,03%
TOTAL GENERAL	1.012	136	4.598	27.542	444	2.350	3.657	866	408	103	41.116	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

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

Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, el subtema más frecuente es “Corrección y descargos de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 27,16% del total de respuestas emitidas en el Sector

en el mes, hay que mencionar que este subtema en noviembre también se clasificó como el más reiterado en el Sector.

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	4.638	27,16%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	1.884	11,03%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	1.790	10,48%
FOTOCOMPARENDOS	929	5,44%
SERVICIO DE PARQUEADERO	747	4,37%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	7.088	41,51%
TOTAL	17.076	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

Sector Salud

Tabla No 8 Subtemas más frecuentes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	785	13,48%
LICENCIA PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	499	8,57%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	389	6,68%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	323	5,55%
ALIMENTOS SANOS Y SEGUROS - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	229	3,93%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.598	61,79%
TOTAL	5.823	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 13,48% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes de noviembre, se observa variación en la quinta posición del subtema más reiterado en el Sector Salud, ingresando “Alimentos sanos y seguros - establecimientos de comercio inspección, vigilancia y control”, que desplaza a “Ambulatorio c. externa general”.

Sector Integración Social

En este Sector, el subtema más frecuente es “Ingreso mínimo garantizado” con el 60,01% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes de noviembre, se observa variación en la quinta

posición del subtema más reiterado en el Sector, ingresando “Comisarías de familia”, que desplaza a “Comedores Comunitarios”.

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	2.910	60,01%
ENLACE SOCIAL	327	6,74%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	282	5,82%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	194	4,00%
COMISARIAS DE FAMILIA	149	3,07%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	987	20,35%
TOTAL	4.849	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

Sector Ambiente

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	1.433	35,76%
ESCUADRÓN ANTI CRUELDAD	518	12,93%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	317	7,91%
BRIGADAS DE SALUD	256	6,39%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	204	5,09%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.279	31,92%
TOTAL	4.007	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

En el Sector Ambiente, los subtemas más reiterados son “Contaminación ambiental” que representa el 35,76% del total de respuestas emitidas en mes en el sector y “Escuadrón anti crueldad” con el 12,93%; no se observa variación en la posición de los dos (2) subtemas más frecuentes en el Sector Ambiente.

Sector Hábitat

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” que representa el 15,72% 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” representa el 13,80% del total de respuestas emitidas en el Sector.

Tabla No 10. Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

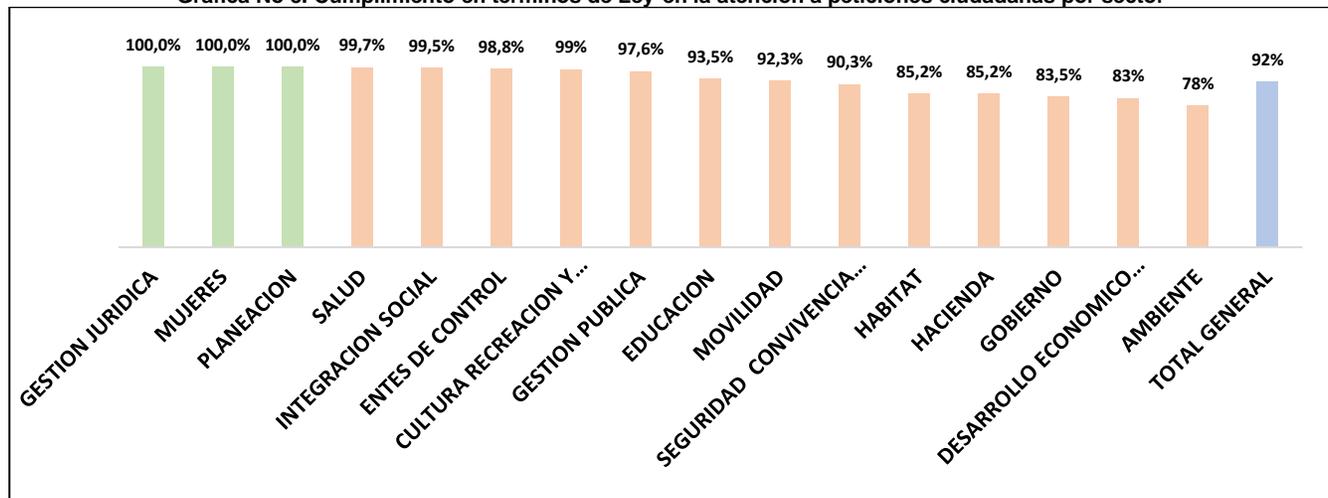
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	525	15,72%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	461	13,80%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	343	10,27%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	237	7,10%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	227	6,80%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.547	46,32%
TOTAL	3.340	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

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 92%.

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



Fuente: Bogotá te escucha - generado 01/01/2025

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	68,8%	98,6%	83,8%	85,6%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	100,0%	99,4%	100,0%	99,5%
JARDÍN BOTÁNICO - JBB	100,0%	100,0%	96,6%	99,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	96,3%	65,0%	58,9%	65,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	N/A	100,0%	N/A	100%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE – FUGA	N/A	100,0%	100,0%	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	100,0%	100,0%	100,0%	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100,0%	100,0%	100,0%	100%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	100,0%	98,0%	94,2%	97,8%
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	100,0%	100,0%	100,0%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	100,0%	100,0%	100,0%	100%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO				
AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	N/A	100,0%	N/A	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	100,0%	100,0%	N/A	100%

INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	50,0%	34,0%	100,0%	35,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	93,8%	100,0%	100,0%	99,8%
EDUCACIÓN				
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA	N/A	99,2%	66,7%	99,1%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP	100,0%	100,0%	N/A	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	92,9%	86,0%	85,7%	86,3%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	66,7%	64,4%	N/A	64,4%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	96,0%	86,7%	94,0%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	100,0%	100%
VEEDURÍA DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100%
GESTION JURÍDICA				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100%
GESTION PUBLICA				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	100,0%	100,00%	100,0%	100%
SECRETARIA GENERAL	100,0%	97,3%	88,9%	97,2%
GOBIERNO				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100,0%	100,0%	100,0%	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	100,0%	66,7%	N/A	69,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	96,2%	83,4%	65,7%	83,5%
HÁBITAT				
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	100,0%	96,7%	100,0%	96,7%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	100,0%	50,3%	50,0%	51,0%

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO - ERU	100,0%	100,0%	100,0%	100%
EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ - ETB	100,0%	100,0%	100,0%	100%
ENEL COLOMBIA	100,0%	92,0%	N/A	92,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	95,8%	90,3%	80,2%	87,7%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	85,7%	87,5%	100,0%	87,5%
VANTI	100,0%	100,0%	100,0%	100%
HACIENDA				
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	100,0%	94,1%	100,0%	96,4%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	96,3%	82,7%	72,5%	82,1%
U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	100,0%	100,0%	100,0%	100%
INTEGRACIÓN SOCIAL				
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	100,0%	100,0%	100,0%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100,0%	99,5%	95,8%	99,5%
MOVILIDAD				
GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	100,0%	88,4%	70,8%	87,5%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100,0%	100,0%	100,0%	100%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	100,0%	100,0%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100,0%	91,3%	88,9%	91,3%
TRANSMILENIO S.A.	100,0%	96,0%	85,4%	95,0%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	N/A	100,0%	100,0%	100%
MUJERES				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	N/A	100,0%	100,0%	100%
PLANEACIÓN				

SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100,0%	100,0%	100,0%	100%
SALUD				
CAPITAL SALUD EPS	N/A	99,9%	100,0%	99,9%
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	100,0%	N/A	N/A	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDC BIS	N/A	100,0%	N/A	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	99,3%	100,0%	99,4%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	100,0%	99,8%	100,0%	99,8%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	N/A	100,0%	100,0%	100%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	100,0%	100,0%	100,0%	100%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	100,0%	99,6%	100,0%	99,6%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	100,0%	86,2%	84,2%	86,2%
U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	N/A	99,2%	100,0%	99,2%
TOTAL GENERAL	91,8%	92,0%	84,5%	91,7%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de diciembre, 28 entidades del Distrito Capital y 2 Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías; y 30 entidades y 1 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 diciembre, 6.363 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta).

Se presenta un aumento en el total de peticiones vencidas, pasando de 4.443 peticiones vencidas en noviembre, a 6.363 peticiones vencidas con corte 31 de diciembre.

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

ENTIDAD	No	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2.207	34,7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	978	15,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	606	9,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	517	8,1%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	355	5,6%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	280	4,4%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	208	3,3%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	181	2,8%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	166	2,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	158	2,5%
OTRAS ENTIDADES	707	11,1%
TOTAL GENERAL	6.363	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

Se observa que 9 de las entidades relacionadas en la Tabla No 13, en noviembre también se clasificaron en el ranking de las 10 de entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas. Se destaca que la Secretaría Distrital de Seguridad, no se clasificó en este ranking en diciembre, a su vez, ingresó el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER.

Nótese que la Secretaría Distrital de Movilidad, presenta un aumento importante de peticiones vencidas, pasando de 839 en noviembre a 2.207 (34,7% del total) en diciembre, que la ubican como la entidad con mayor número de peticiones vencidas en el mes.

3.7. Análisis de la Calidad de las respuestas emitidas por las entidades Distritales

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	
47.839	1.663	1.581	82	1.578	85	1.581	82	1.507	156	1.484	179	185
		95%	5%	95%	5%	95%	5%	91%	9%	89%	11%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

La Tabla No 14 presenta 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 diciembre 2024).

La población corresponde a 47.839 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 61 Entidades del Distrito Capital en el mes de diciembre; de estas, se tomó una muestra de 1.663 respuestas para la respectiva evaluación; seguidamente, se muestran los resultados obtenidos:

Cumplimiento de criterios³:

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.581 respuestas evaluadas (95%) cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”, 1.578 respuestas evaluadas (95%) cumplen con el criterio de “Claridad”, 1.507 respuestas evaluadas (91%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.484 (89%) cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 11% (185 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 diciembre 2024), de cada una de las entidades distritales:

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

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	32	27	84%	16%
2	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	34	22	65%	35%
3	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	29	18	62%	38%
4	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	34	15	44%	56%
5	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	30	12	40%	60%
6	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	27	9	33%	67%
7	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	32	9	28%	72%
8	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	34	9	26%	74%
9	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	33	7	21%	79%
10	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	26	5	19%	81%
11	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	33	6	18%	82%
12	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	33	5	15%	85%
13	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	33	5	15%	85%
14	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	34	5	15%	85%
15	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	8	1	13%	88%
16	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	32	4	13%	88%
17	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	34	4	12%	88%
18	TRANSMILENIO S.A.	34	4	12%	88%

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.

19	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	34	3	9%	91%
20	ENEL COLOMBIA	30	2	7%	93%
21	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	33	2	6%	94%
22	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	34	2	6%	94%
23	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	18	1	6%	94%
24	VANTI	21	1	5%	95%
25	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	26	1	4%	96%
26	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	28	1	4%	96%
27	SECRETARIA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	31	1	3%	97%
28	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	32	1	3%	97%
29	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - UAECOB	33	1	3%	97%
30	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	34	1	3%	97%
31	AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGION	1	0	0%	100%
32	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA	34	0	0%	100%
33	CANAL CAPITAL	18	0	0%	100%
34	CAPITAL SALUD EPS	33	0	0%	100%
35	CONCEJO DE BOGOTA	29	0	0%	100%
36	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	22	0	0%	100%
37	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO - ERU	17	0	0%	100%
38	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ - ETB	24	0	0%	100%
39	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA - EGAT	1	0	0%	100%
40	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE - FUGA	23	0	0%	100%
41	GRÚAS Y PATIOS	21	0	0%	100%
42	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	34	0	0%	100%
43	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS	5	0	0%	100%
44	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	31	0	0%	100%
45	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	23	0	0%	100%
46	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	13	0	0%	100%
47	JARDÍN BOTÁNICO - JBB	29	0	0%	100%
48	LOTERÍA DE BOGOTÁ	18	0	0%	100%
49	METRO DE BOGOTÁ S.A.	32	0	0%	100%
50	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	13	0	0%	100%
51	PERSONERÍA DE BOGOTA	31	0	0%	100%
52	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	30	0	0%	100%
53	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	30	0	0%	100%
54	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	32	0	0%	100%
55	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	22	0	0%	100%
56	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	33	0	0%	100%
57	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	34	0	0%	100%
58	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	33	0	0%	100%
59	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	34	0	0%	100%
60	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	32	0	0%	100%
61	VEEDURÍA DISTRITAL	25	0	0%	100%

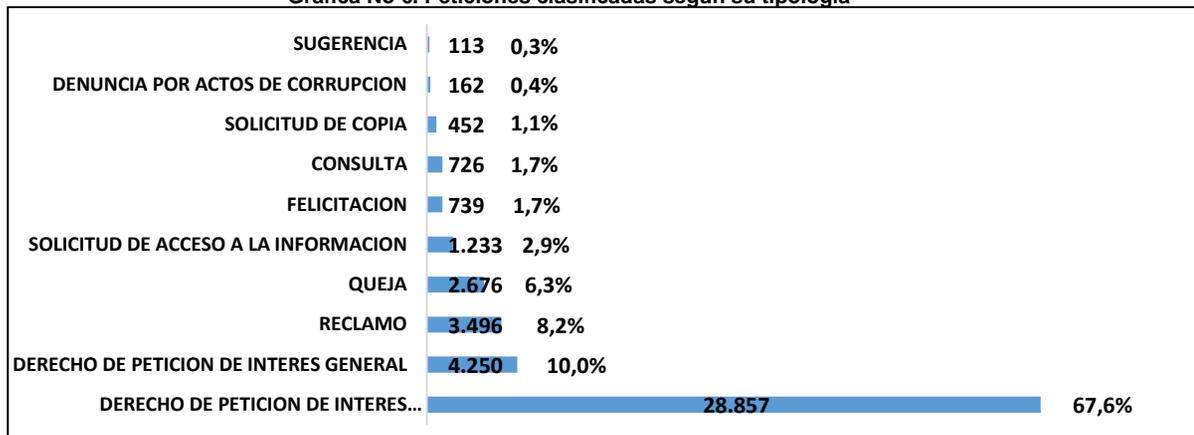
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que 14 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 diciembre, 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 67,6% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 10,0% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de noviembre) en cuanto a las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

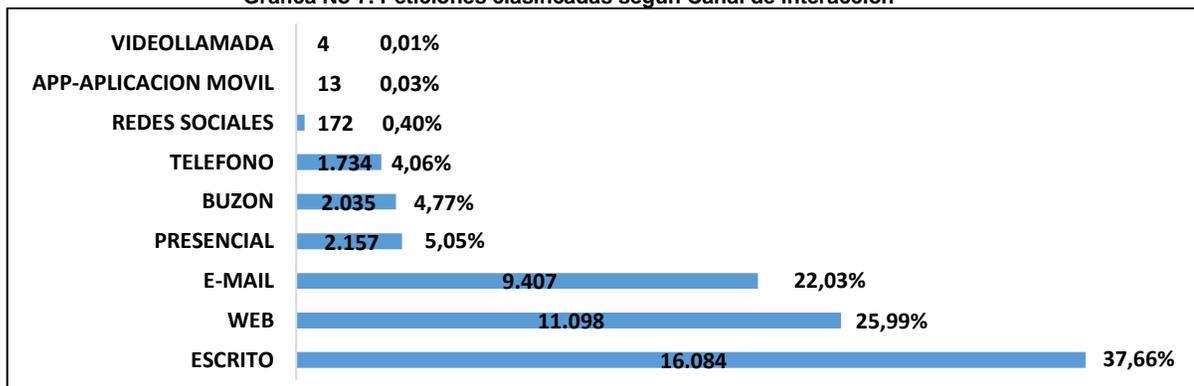
Gráfica No 6. Peticiones clasificadas según su tipología



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

5. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

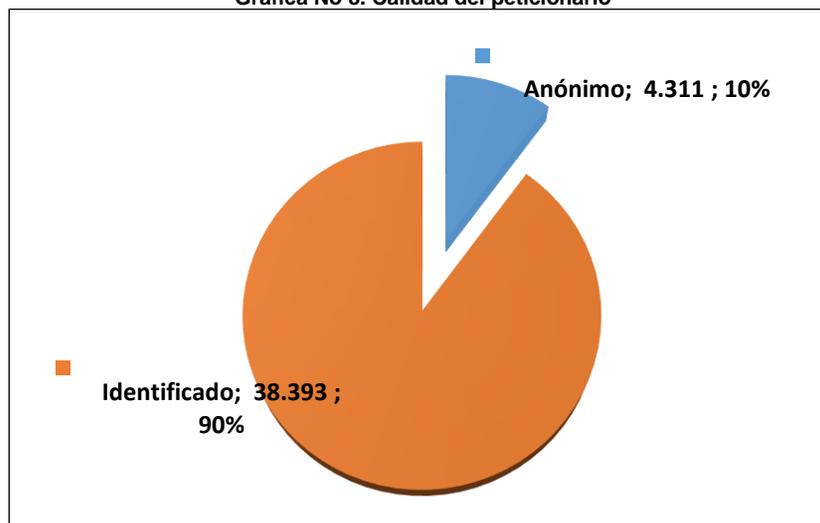


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

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 37,66% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal “Web” con el 25,99% del total registrado. No se presenta variación (en referencia al mes de noviembre) en cuanto a los dos canales de interacción más utilizados por la ciudadanía.

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 01/01/2025

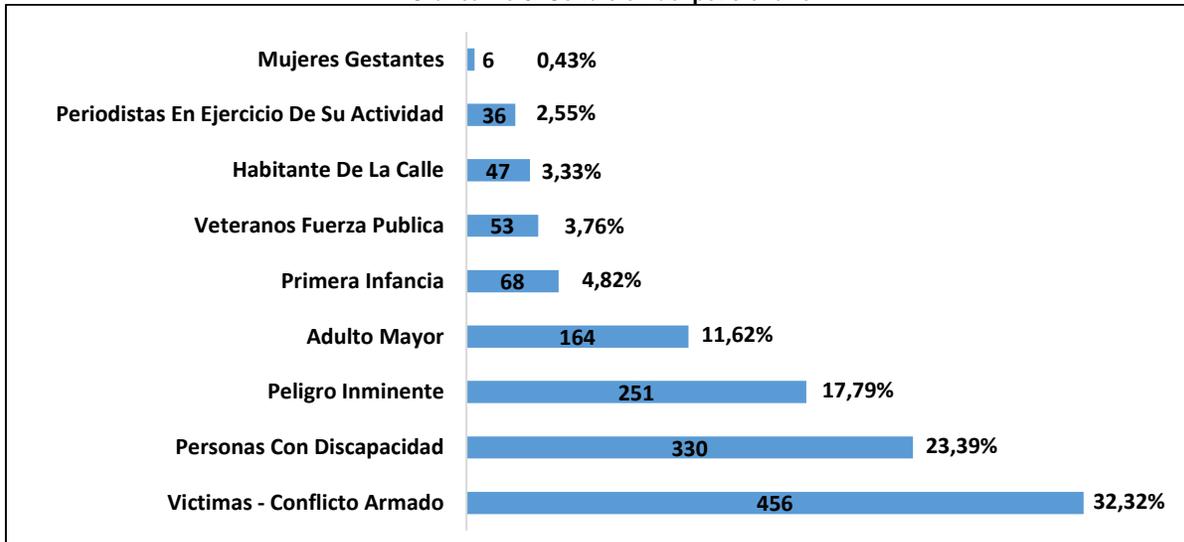
En la Gráfica No 8 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por la calidad del peticionario; se observa que, del total de peticiones registradas en el mes, el 90% fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y el 10% por ciudadanos(as) anónimos, destacándose que una alta proporción de peticionarios (90%) continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

A continuación, 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 diciembre (42.704), el 3,30% refiere condición especial; de estas, “Víctimas del conflicto armado”, presenta el mayor número de registros y representa el 32,32% del total de peticiones que refieren condición especial; a su vez la condición "Personas Con Discapacidad" con el 23,39% se ubica como la segunda condición especial al registrarse en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de noviembre) en la condición del peticionario con mayor registro; por otra parte,

“Personas con discapacidad” pasó de la tercera posición, a ubicarse en diciembre como la segunda condición con mayor registro en Bogotá te escucha.

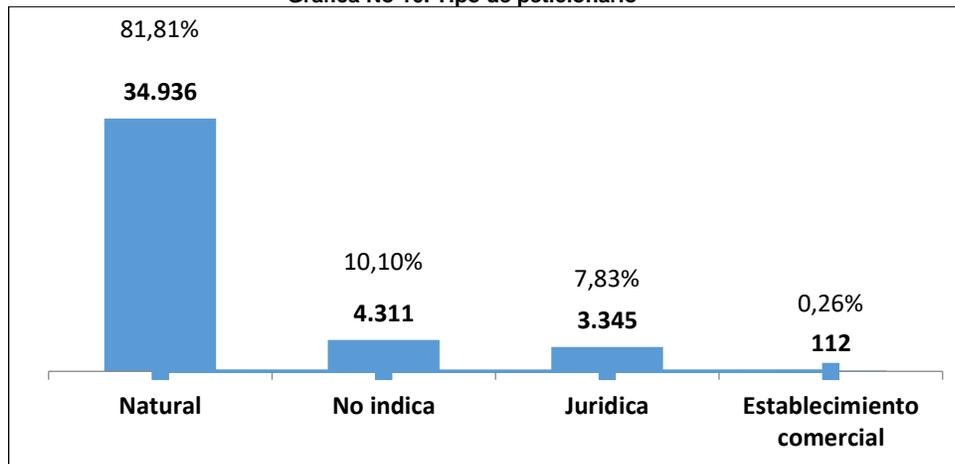
Gráfica No 9. Condición del peticionario



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

Gráfica No 10. Tipo de peticionario

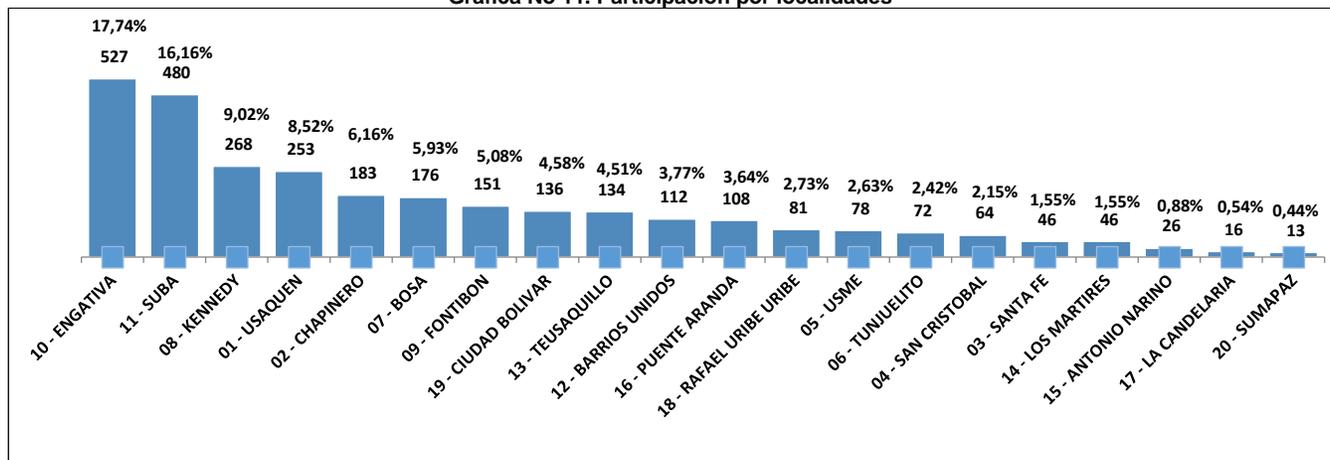


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

La Gráfica No 10 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario, observándose que el 81,81% se identifica como persona natural, el 7,83% como persona jurídica, el 0,26% como establecimiento comercial; y el 10,10% no se reporta esta información. No se observa variación (frente al mes de noviembre), 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.

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 01/01/2025

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 2.970 peticiones en las que se diligenció este campo, es decir, el 7,0% del total registrado en el mes. Estas cifras permiten concluir que las localidades de Engativá, Suba y Kennedy son las que tienen más peticiones con 527, 480 y 268 respectivamente, acumulando el 42,93% del total de peticiones en las que se reportó ubicación.

Por otra parte, frente al mes anterior (noviembre), 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
10 - ENGATIVÁ	CONTRAVENCIONES	118
	COACTIVO	94
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	49

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
11 - SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	94
	CONTRAVENCIONES	78
	IMPUESTOS DISTRITALES	43
08 - KENNEDY	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	38
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCIÓN	30
	CONTRAVENCIONES	29

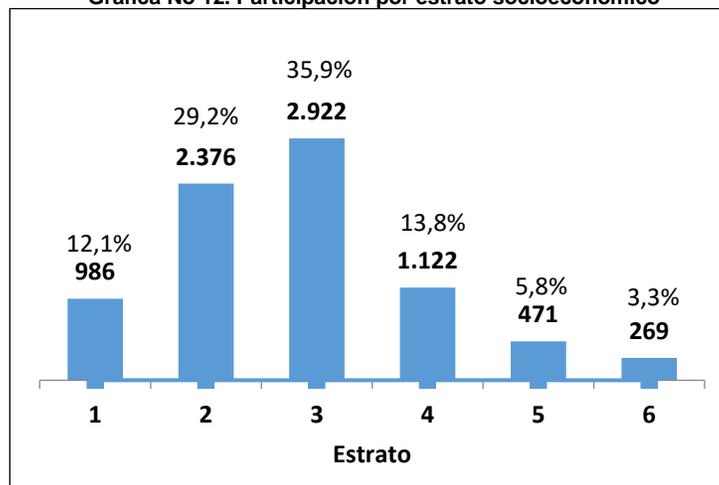
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

La Tabla No 16 muestra que los temas “Servicio a la ciudadanía” y “Contravenciones” son transversales en estas tres (3) 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 8.146 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 19,1% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro, con el 35,9% del total que incluyó estrato socioeconómico; en segunda posición se ubica el “Estrato 2” con el 29,2% del total que registro estrato. En referencia al mes anterior (noviembre), todos los estratos continúan ubicándose en la misma posición en cuanto a porcentaje de registro en Bogotá te escucha.

Gráfica No 12. Participación por estrato socioeconómico



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

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 128 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	34	49	83
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	4	16	20
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	-	6	6
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	-	5	5
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	-	1	1
MOVILIDAD	METRO DE BOGOTÁ S.A.	-	3	3
	TRANSMILENIO S.A.	-	2	2
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	-	1	1
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	-	4	4
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	-	1	1
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	-	1	1
SALUD	CAPITAL SALUD EPS	-	1	1
TOTAL PETICIONES GESTIONADAS		38	90	128

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2025

La Tabla No 17 muestra que los sectores Gobierno y Educación, 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.veedurriadistrital.gov.co>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017. A continuación, se presenta dicho consolidado para el mes de noviembre/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 20 de diciembre de 2024.

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

SECTOR	ENTIDAD	NOV-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	5.710	5.710	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	9	9	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.072	1.072	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP	245	245	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	51	51	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.332	1.352	N.A.	20	98,52%
	U.A.E. de Catastro Distrital – UAECD	249	249	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	80	80	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	20	19	1	N.A.	95,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	177	177	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	322	322	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	23	23	N.A.	N.A.	100,00%
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	1	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	2	2	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	607	610	N.A.	3	99,51%
	Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología - Atenea	2.243	2.243	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	31	31	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	42	42	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	4	4	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	3.102	3.102	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur	426	426	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	NOV-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)	
	Sub Red Sur Occidente	688	688	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Centro Oriente	275	275	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	564	564	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	1	NO REPORTA			
	Capital Salud	98	5.222	N.A.	5.124	1,88%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.700	3.700	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	43	43	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	225	226	N.A.	1	99,56%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	620	620	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	15	30	N.A.	15	50,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	120	120	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	47	47	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	186	186	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	30	30	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.580	1.580	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	692	692	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	122	122	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	912	912	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	10.269	20.332	N.A.	10.063	50,51%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	815	815	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UMV	202	202	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	NOV-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)	
	Transmilenio S.A.	1.649	68.361	N.A.	66.712	2,41%
	Terminal de Transporte S.A.	940	940	N.A.	N.A.	100,00%
	Grúas y Patios	41	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	535	535	N.A.	N.A.	100,00%
	HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.165	1.166	N.A.	1
	Caja de Vivienda Popular - CVP	357	357	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Servicios Públicos – UAESP	486	486	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana – ERU	29	29	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAAB	147	76.248	N.A.	76.101	0,19%
	Enel - CODENSA	53	NO REPORTA			
	VANTI	12	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	33	NO REPORTA			
	MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	151	151	N.A.	N.A.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	711	770	N.A.	59	92,34%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	534	534	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	82	82	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	136	136	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	196	196	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	63	NO REPORTA			
TOTAL		44.272	202.166	1	158.099	21,90%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/01/2025
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 44.272 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 202.166

peticiones encontrándose una diferencia de 158.099 peticiones⁵, para un cumplimiento del 21,90%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 21,90% 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 (0,19%), Capital Salud (1,88%), Transmilenio (2,41%), Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB (50%), Secretaría Distrital de Movilidad (50,51%).

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, gobierno local, impuestos tasas y contribuciones, urbanismo – vivienda, 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 30 entidades y el Ente de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de diciembre:
 - Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología-ATENEA

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.

- 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 para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA
- Instituto Distrital para la Recreación y Deporte - IDR D
- Instituto para la Economía Social – IPES
- Jardín Botánico - JBB
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de 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
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
- Transmilenio S.A.
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas

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.

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:

- Instituto para la Economía Social - IPES
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP
- Instituto Distrital Para la Recreación y Deporte - IDR
- Instituto Distrital Para la Protección y El Bienestar Animal - IDPYBA
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
- Secretaría de Educación del Distrito

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).

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 los sectores Gobierno y Educación, que presentan gestión extemporánea en la atención de peticiones clasificadas con el subtema "Veeduría ciudadana" 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. Y con respecto a la clasificación equivocada de peticiones con este mismo subtema, 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":
 - Concejo de Bogotá
 - Departamento Administrativo del Servicio Civil
 - La Terminal de Transporte
 - Metro de Bogotá S.A.
 - Secretaría de Educación del Distrito
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
 - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
 - Secretaría Distrital de Gobierno
 - Secretaría Distrital de Hacienda
 - Secretaría Distrital de Integración Social
 - Secretaría Distrital de Salud
 - Secretaría Distrital de Seguridad
 - Secretaría Distrital del Hábitat
 - Secretaría Jurídica Distrital
 - Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD
 - Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
 - Instituto Distrital de Turismo – IDT
 - Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá
 - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
 - Transmilenio S.A.

- Secretaría Distrital de Movilidad

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.

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