



SECRETARÍA  
GENERAL

GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS  
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN  
DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ  
TE ESCUCHA-DICIEMBRE 2019

Página 1 de 43

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS  
DISTRITO CAPITAL EN  
BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL  
PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS  
MES DE DICIEMBRE DE 2019**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. ENERO DE 2020**

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA  
GENERAL

**GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS  
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN  
DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ  
TE ESCUCHA-DICIEMBRE 2019**

Página 2 de 43

**TABLA DE CONTENIDO**

- 1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS DISTRITO CAPITAL.**
- 2. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES DISTRITO CAPITAL.**
  - 2.1. Registro de peticiones por sectores y entidades
  - 2.2. Variación en el registro de peticiones por sector
  - 2.3. Gestión de respuesta por sectores
  - 2.4. Temas y subtemas más reiterados
  - 2.5. Tiempos promedio de gestión por sectores y tipologías
  - 2.6. Seguimiento a peticiones vencidas por sector
  - 2.7. Análisis calidad y calidez de las respuestas
- 3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA**
- 4. CANALES DE INTERACCIÓN**
- 5. CALIDAD DEL REQUIRENTE**
- 6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO**
- 7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO**
- 8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.**
- 9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO**
- 10. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 11. CUMPLIMIENTO DECRETO 371 DE 2010**
- 12. RECOMENDACIONES**



SECRETARÍA  
GENERAL

**GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS  
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN  
DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ  
TE ESCUCHA-DICIEMBRE 2019**

Página 3 de 43

## INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, es un “Sistema de Información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como instrumento tecnológico gerencial, para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema; y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones deberán ser resueltas por las entidades distritales conforme a lo dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el Art 1 de la Ley 1755 de 2015”<sup>1</sup>. En este sistema, la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a 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 gestión de peticiones ciudadanas registradas durante el mes de diciembre de 2019, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, mostrando la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes y registradas por sector, la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, análisis de calidad y calidez de las respuestas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, 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.

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

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



**GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS EN EL DISTRITO CAPITAL  
A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS -  
BOGOTÁ TE ESCUCHA – DICIEMBRE DE 2019**

**1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.**

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, entre el año 2015 a 2019 (corte 31 de diciembre), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores:

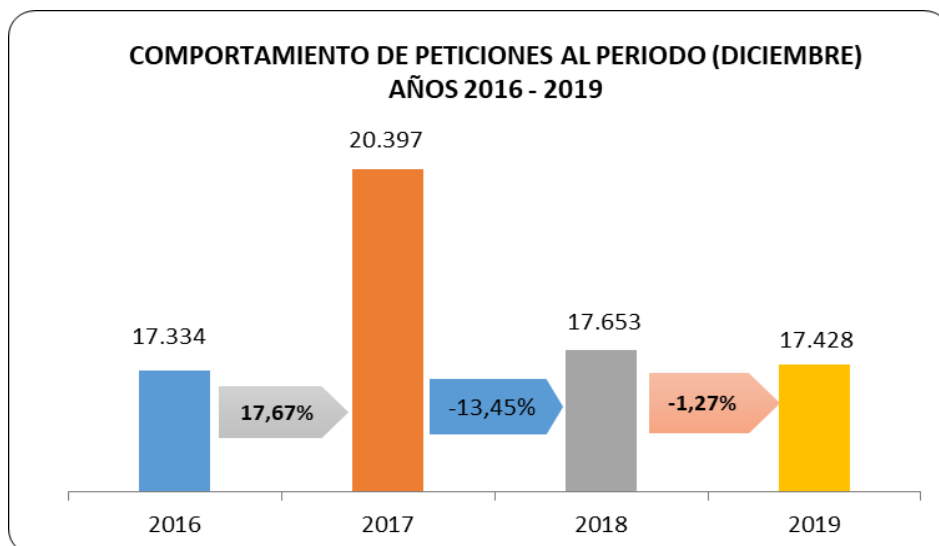
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia 2019 - 2018		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	13.930	15.039	17.643	22.381	21.033	-1.348	-6,02%	3.380	19,15%
Febrero	20.585	20.458	22.657	29.728	25.625	-4.103	-13,80%	4.592	21,83%
Marzo	19.991	18.233	25.375	26.802	25.973	-829	-3,1%	348	1,36%
Abril	18.145	20.337	22.168	31.958	25.154	-6.804	-21,3%	-819	-3,15%
Mayo	18.906	21.583	30.755	34.166	31.756	-2.410	-7,1%	6.602	26,25%
Junio	18.157	21.012	27.382	20.352	24.893	4.541	22,3%	-6.863	-21,61%
Julio	24.734	17.127	25.729	26.271	28.133	1.862	7,1%	3.240	13,02%
Agosto	17.735	20.342	27.799	25.523	27.230	1.707	6,7%	-903	-3,21%
Septiembre	20.193	21.141	26.442	24.448	24.975	527	2,2%	-2.255	-8,28%
Octubre	19.192	17.725	26.339	24.119	27.627	3.508	14,5%	2.652	10,62%
Noviembre	18.061	20.442	26.378	24.893	20.098	-4.795	-19,3%	-7.529	-27,25%
Diciembre	13.990	17.334	20.397	17.653	17.428	-225	-1,3%	-2.670	-13,28%
<b>TOTAL</b>	<b>223.619</b>	<b>230.773</b>	<b>299.064</b>	<b>308.294</b>	<b>299.925</b>	<b>-8.369</b>	<b>-2,7%</b>		

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2015 al 2019

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de diciembre se registraron 17.428 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, presentando una disminución de -2.670 peticiones (-13,28%) frente a las peticiones registradas el mes anterior

(noviembre/2019); a su vez, esta cifra refleja una disminución de -225 peticiones (-1,3%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (diciembre de 2018).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de diciembre periodo 2016 a 2019

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

Seguidamente, en la Tabla No 2 se muestra el seguimiento y control del número de requerimientos registrados mes a mes, por número de consecutivo en el periodo 2018 a 2019:

CONSECUTIVOS BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
<b>AÑO 2018</b>					
ENERO	01/01/2018	31/01/2018	12018	223842018	22.381
FEBRERO	1/02/2018	28/02/2018	223852018	521182018	29.728
MARZO	1/03/2018	31/03/2018	521192018	789232018	26.802
ABRIL	01/04/2018	30/04/2018	789242018	1108852018	31.958
MAYO	1/05/2018	31/05/2018	1108862018	1450662018	34.166
JUNIO	1/06/2018	30/06/2018	1450672018	1655002018	20.352
JULIO	01/07/2018	31/07/2018	1655012018	1918022018	26.271



SECRETARÍA  
GENERAL

**GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS  
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN  
DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ  
TE ESCUCHA-DICIEMBRE 2019**

Página 6 de 43

AGOSTO	1/08/2018	31/08/2018	1918032018	2173192018	25.523
SEPTIEMBRE	1/09/2018	30/09/2018	2173202018	2417882018	24.448
OCTUBRE	1/10/2018	31/10/2018	2417892018	2659242018	24.119
NOVIEMBRE	1/11/2018	30/11/2018	2659252018	2908032018	24.893
DICIEMBRE	1/12/2018	31/12/2018	2908862018	3084832018	17.653
<b>AÑO 2019</b>					
ENERO	1/01/2019	31/01/2019	12019	210482019	21.033
FEBRERO	1/02/2019	28/02/2019	210492019	467562019	25.625
MARZO	1/03/2019	31/03/2019	467572019	737192019	25.973
ABRIL	1/04/2019	30/04/2019	737622019	989152019	25.154
MAYO	1/05/2019	31/05/2019	989162019	1304942019	31.756
JUNIO	1/06/2019	30/06/2019	1304952019	1556512019	24.893
JULIO	1/07/2019	31/07/2019	1556522019	1841392019	28.133
AGOSTO	1/08/2019	31/08/2019	1841402019	2117362019	27.230
SEPTIEMBRE	1/09/2019	30/09/2019	2117372019	2380292019	24.975
OCTUBRE	1/10/2019	31/10/2019	2380302019	2660782019	27.627
NOVIEMBRE	1/11/2019	30/11/2019	2660792019	2864462019	20.098
DICIEMBRE	1/12/2019	31/12/2019	2864472019	3040342019	17.428

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2018-2019

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020<sup>2</sup>

Con respecto a las cifras registradas en la tabla anterior, hay que señalar que el ingreso de requerimientos en el aplicativo puede darse por ingresos directos por parte del ciudadano(a), o por contacto del ciudadano(a) con cualquier entidad por medio escrito, buzón, telefónico, presencial y es la entidad la que registra al ciudadano y el respectivo requerimiento.

## **2. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.**

La Gráfica No 2 muestra que en el mes de diciembre los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha son

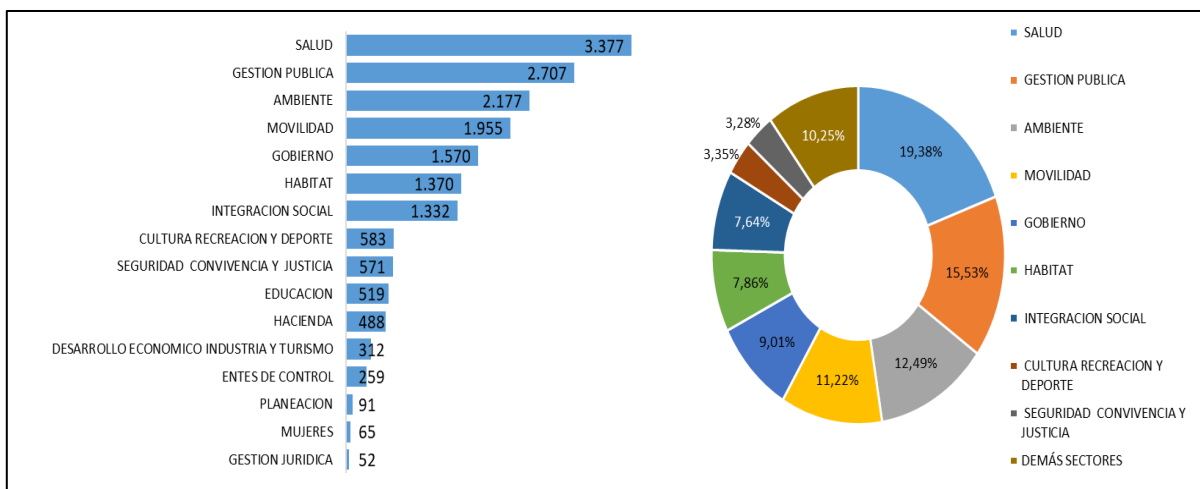
<sup>2</sup> Se anota que, durante auditoría de consecutivos, se identificaron problemas técnicos en la generación del consecutivo de las peticiones, el cual se reportó a través de la incidencia número 5839 al proveedor de las optimizaciones del Sistema.

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

<sup>3</sup>: Salud con 3.377 peticiones (19,38% del total), Ambiente con 2.177 (12,49%), Movilidad con 1.955 peticiones (11,22%), Gobierno con 1.570 (9,01%) y Hábitat con 1.370 peticiones (7,86%) los cuales acumulan el 59,95% del total de las peticiones registradas en el mes de diciembre en el Distrito Capital.



**Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - diciembre 2019**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (noviembre), no se observa variación en la posición del sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes el Sector Salud también fue el de mayor registro. Por otra parte, se destaca que estos mismos sectores (Salud, Ambiente, Movilidad, Gobierno y Hábitat) en el mes anterior también fueron los cinco (5) sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital (con algunas variaciones en la posición ocupada).

## 2.1. Registro de peticiones por sectores y por entidades del D.C.

En la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de diciembre, el porcentaje que estas representan frente a su sector y frente al total de peticiones registradas en el Distrito Capital:

<sup>3</sup> Se excluye de este TOP al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y la Línea 195, que reciben 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.

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.432	42,40%	8,22%
	SUBRED SUR	689	20,40%	3,95%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	397	11,76%	2,28%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	389	11,52%	2,23%
	SUBRED NORTE	241	7,14%	1,38%
	CAPITAL SALUD EPS	229	6,78%	1,31%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>3.377</b>	<b>19,38%</b>	<b>19,38%</b>
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	2.689	99,34%	15,43%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	18	0,66%	0,10%
<b>TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA</b>		<b>2.707</b>	<b>15,53%</b>	<b>15,53%</b>
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.375	63,16%	7,89%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL- IDIPYBA	534	24,53%	3,06%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ - JBB	255	11,71%	1,46%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	13	0,60%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.177</b>	<b>12,49%</b>	<b>12,49%</b>
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	940	48,08%	5,39%
	TRANSMILENIO S. A	609	31,15%	3,49%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	120	6,14%	0,69%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	80	4,09%	0,46%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	70	3,58%	0,40%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	60	3,07%	0,34%
	GRÚAS Y PATIOS	50	2,56%	0,29%
	SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD-SIM	26	1,33%	0,15%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>1.955</b>	<b>11,22%</b>	<b>11,22%</b>
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.391	88,60%	7,98%



SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	DEPTP. ADTIVO DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	152	9,68%	0,87%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	27	1,72%	0,15%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>1.570</b>	<b>9,01%</b>	<b>9,01%</b>
<b>HABITAT</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	491	35,84%	2,82%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	432	31,53%	2,48%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	259	18,91%	1,49%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ- EAB	79	5,77%	0,45%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ- ETB	40	2,92%	0,23%
	CODENSA	32	2,34%	0,18%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU	25	1,82%	0,14%
	GAS NATURAL	12	0,88%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR HABITAT</b>		<b>1.370</b>	<b>7,86%</b>	<b>7,86%</b>
<b>INTEGRACION SOCIAL</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.310	98,35%	7,52%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ - IDIPRON	22	1,65%	0,13%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>1.332</b>	<b>7,64%</b>	<b>7,64%</b>
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	267	45,80%	1,53%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	202	34,65%	1,16%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	38	6,52%	0,22%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	31	5,32%	0,18%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	22	3,77%	0,13%
	CANAL CAPITAL	16	2,74%	0,09%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ- OFB	7	1,20%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>583</b>	<b>3,35%</b>	<b>3,35%</b>
	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	489	85,64%	2,81%



SECRETARÍA  
GENERAL

**GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS  
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN  
DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ  
TE ESCUCHA-DICIEMBRE 2019**

Página 10 de 43

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	POLICÍA METROPOLITANA	60	10,51%	0,34%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	22	3,85%	0,13%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>571</b>	<b>3,28%</b>	<b>3,28%</b>
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	378	72,83%	2,17%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	129	24,86%	0,74%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	12	2,31%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACION</b>		<b>519</b>	<b>2,98%</b>	<b>2,98%</b>
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	203	41,60%	1,16%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	189	38,73%	1,08%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	75	15,37%	0,43%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	21	4,30%	0,12%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>488</b>	<b>2,80%</b>	<b>2,80%</b>
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA EOCNOMÍA SOCIAL-IPES	248	79,49%	1,42%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	36	11,54%	0,21%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	28	8,97%	0,16%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>312</b>	<b>1,79%</b>	<b>1,79%</b>
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	138	53,28%	0,79%
	CONCEJO DE BOGOTA	66	25,48%	0,38%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	55	21,24%	0,32%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>259</b>	<b>1,49%</b>	<b>1,49%</b>
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	91	100,00%	0,52%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>		<b>91</b>	<b>0,52%</b>	<b>0,52%</b>
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	65	100,00%	0,37%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>65</b>	<b>0,37%</b>	<b>0,37%</b>
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	52	100,00%	0,30%

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		52	0,30%	0,30%
TOTAL GENERAL		17.428	100,00%	100,00%

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

La Tabla No 3 muestra que, en el mes de diciembre, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital<sup>4</sup> son:

- Secretaría Distrital de Salud con 1.432 peticiones, que representan el 42,40% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,22% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 1.391 peticiones que representan el 88,60% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,98% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Ambiente con 1.375 peticiones que representan el 63,16% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,89% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 1.310 peticiones que representan el 98,35% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,52% del total registrado en el Distrito Capital.
- Transmilenio S.A con 609 peticiones, que representan el 31,15% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,49% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Al comparar las entidades enunciadas anteriormente con las del mes anterior (noviembre), se observa que cuatro (4) entidades (Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Ambiente y Secretaría Distrital de Integración Social) también se encontraron en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; hay que mencionar que en el mes de diciembre ingresó al TOP la entidad Transmilenio S.A desplazando a la Secretaría Distrital de Movilidad.

## 2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

<sup>4</sup> Se excluyen de este TOP las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 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.

SECTOR	NOVIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2019	% VARIACION (MES ANTERIOR)
SALUD	3.777	3.377	-10,59%
GESTION PUBLICA	2.736	2.707	-1,06%
AMBIENTE	2.039	2.177	6,77%
MOVILIDAD	2.288	1.955	-14,55%
GOBIERNO	2.136	1.570	-26,50%
HABITAT	1.842	1.370	-25,62%
INTEGRACION SOCIAL	1.528	1.332	-12,83%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	559	583	4,29%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	630	571	-9,37%
EDUCACION	1.036	519	-49,90%
HACIENDA	385	488	26,75%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	353	312	-11,61%
ENTES DE CONTROL	328	259	-21,04%
PLANEACION	112	91	-18,75%
MUJERES	54	65	20,37%
GESTION JURIDICA	295	52	-82,37%
<b>TOTAL</b>	<b>20.098</b>	<b>17.428</b>	<b>-13,28%</b>

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de diciembre con las registradas en el mes anterior (noviembre), se observa una variación de -13,28% (Tabla No 4), equivalente a -2.670 peticiones, encontrándose que once (11) sectores del D.C. y los entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas.

Por otra parte, se encuentra que cuatro (4) sectores (Desarrollo Económico, Mujeres, Ambiente y Cultura Recreación y Deporte) presentan un aumento en el porcentaje de peticiones registradas.

### 2.3 Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas<sup>5</sup> en el mes de diciembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha y el número de cierres realizado por los sectores; la tabla permite observar que en el Distrito Capital se realizó cierre a 21.778 peticiones, de las cuales el 58,21% (12.679) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (diciembre) y el restante 41,78% (9.099) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de diciembre. Se puede observar que los sectores que presentan el

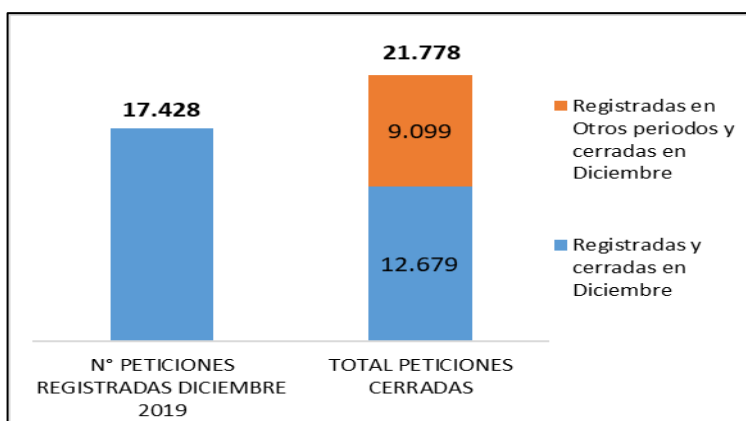
<sup>5</sup> Para el análisis es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias, por lo cual el número de peticiones gestionadas puede superar el de peticiones recibidas, dado que en algunos casos debe ser resuelta por más de una dependencia y/o entidad.

mayor número de cierres son el Sector Salud con 4.235 respuestas que representan el 19,45% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 2.861 cierres que representan el 13,14% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

PETICIONES DICIEMBRE 2019						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS DICIEMBRE 2019	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS DICIEMBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
SALUD	3.377	19,38%	2.449	1.786	4.235	19,45%
MOVILIDAD	1.955	11,22%	1.584	1.277	2.861	13,14%
HABITAT	1.370	7,86%	1.996	601	2.597	11,92%
AMBIENTE	2.177	12,49%	1.380	1.095	2.475	11,36%
GOBIERNO	1.570	9,01%	1.789	157	1.946	8,94%
INTEGRACION SOCIAL	1.332	7,64%	704	1.053	1.757	8,07%
EDUCACION	519	2,98%	661	736	1.397	6,41%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	571	3,28%	699	365	1.064	4,89%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	312	1,79%	285	563	848	3,89%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	583	3,35%	339	406	745	3,42%
GESTION PUBLICA	2.707	15,53%	184	434	618	2,84%
HACIENDA	488	2,80%	235	318	553	2,54%
ENTES DE CONTROL	259	1,49%	107	169	276	1,27%
PLANEACION	91	0,52%	183	83	266	1,22%
MUJERES	65	0,37%	33	45	78	0,36%
GESTION JURIDICA	52	0,30%	51	11	62	0,28%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>17.428</b>	<b>100%</b>	<b>12.679</b>	<b>9.099</b>	<b>21.778</b>	<b>100%</b>

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020



SECRETARÍA  
GENERAL

**GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS  
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN  
DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ  
TE ESCUCHA-DICIEMBRE 2019**

Página 14 de 43

Así mismo, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de diciembre (Gráfica No 3), se observa que de las 17.428 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 12.679 peticiones ingresadas y registradas en este mes (diciembre), quedando en trámite 4.749 peticiones, que representan el 27,24% del total registrado en el mes.

Con respecto a la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública, hay que recordar 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, se recepciona un gran número de peticiones, las cuales en su gran mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

Seguidamente, en la Tabla No 6 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de diciembre:

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	2.089	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	579	-
	Otras Dependencias Secretaría General	4.261	607
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		9	11
<b>TOTAL</b>		<b>6.938</b>	<b>618</b>

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

La Tabla No 6 permite observar que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que como se observa, totalizan 6.938 adelantados en un alto porcentaje por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 618, de las cuales 607 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 11 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

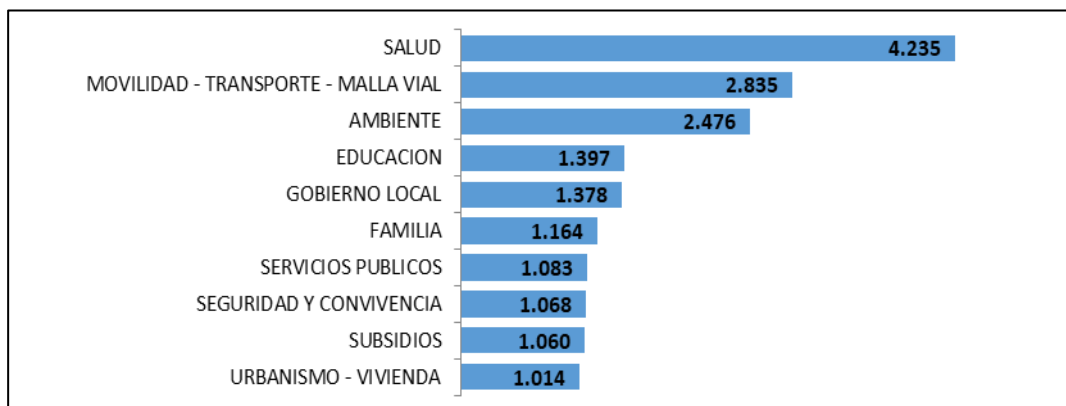
## 2.4 Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 21.778 respuestas emitidas en el mes de diciembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, la Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 17.710 peticiones (81,32% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Salud" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 19,44% del total de respuestas emitidas en el mes

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



de diciembre; en segundo lugar, se ubica el tema "Movilidad, transporte - malla vial" que representa el 13,01% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre en el Distrito Capital.



**Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

Frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en la posición del tema más reiterado en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, el tema "Salud" también fue el más frecuente en el Distrito Capital; igualmente, hay que señalar que estos diez (10) temas (Gráfica No 4), también fueron los más frecuentes en el mes anterior, con algunas variaciones en la posición ocupada.

Seguidamente, se presentan los temas más frecuentes, discriminados por tipología de registro:

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL	
											No	%
SALUD	35	12	133	1.421	291	312	1.734	105	129	63	4.235	19,45%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	106	5	653	936	12	430	558	52	17	66	2.835	13,02%

AMBIENTE	18	1	341	1.618	1	9	129	348	3	8	2.476	11,37%
EDUCACION	54	8	49	582	10	476	73	136	4	5	1.397	6,41%
GOBIERNO LOCAL	13	9	873	313	1	89	34	36	4	6	1.378	6,33%
FAMILIA	9	7	65	763	69	110	88	23	13	17	1.164	5,34%
SERVICIOS PUBLICOS	13	12	223	567	2	156	88	14	2	6	1.083	4,97%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4	19	267	445	21	123	151	33	-	5	1.068	4,90%
SUBSIDIOS	7	1	22	958	1	8	37	22	-	4	1.060	4,87%
URBANISMO - VIVIENDA	123	3	72	636	2	26	55	63	32	2	1.014	4,66%
OTROS TEMAS	165	32	648	2.465	52	138	113	298	121	36	4.068	18,68%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>547</b>	<b>109</b>	<b>3.346</b>	<b>10.704</b>	<b>462</b>	<b>1.877</b>	<b>3.060</b>	<b>1.130</b>	<b>325</b>	<b>218</b>	<b>21.778</b>	<b>100,00%</b>

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

La Tabla No 7 permite observar que las dos tipologías con mayor registro (en los diez (10) temas más frecuentes en el Distrito Capital) son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 10.704 peticiones que representan el 49,15% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 3.346 peticiones que representan el 15,36% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre en el Distrito Capital.

La Tabla No 7 también permite observar que en el tema más frecuente “Salud” la principal tipología es el “Reclamo” con 1.734 peticiones que representan el 40,94% del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre con este tema; a su vez, el “Derecho de Petición de Interés Particular” se ubica como la segunda tipología en este tema con 1.421 peticiones que representan el 33,55 del total de respuestas emitidas en el mes de diciembre con este tema.

A continuación, se presentan los subtemas más reiterados en los sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de diciembre:

### Sector Salud

En el Sector Salud se encuentra que los dos (2) subtemas más reiterados en el mes son “D. Ambulatorio Medicina Especializada” con el 16,7% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de diciembre; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios”



con el 6,6% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (noviembre), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que este subtema "D. Ambulatorio Medicina Especializada" también fue el más frecuente el mes anterior en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	708	16,7%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	279	6,6%
CALIDAD DEL AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	210	5,0%
CONCEPTO SANITARIO Y REFRENDACION PARA EMPRESAS APLICADORAS DE PLAGUICIDAS Y LAVADO DE TANQUES	206	4,9%
B. AMBULATORIO ? C. EXTERNA GENERAL	188	4,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.644	62,4%
<b>TOTAL</b>	<b>4.235</b>	<b>100%</b>

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

## Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	203	7,1%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRASNPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	188	6,6%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	162	5,7%
FRECUENCIA DE SERVICIO ? ZONAL	151	5,3%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	151	5,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.006	70,1%
<b>TOTAL</b>	<b>2.861</b>	<b>100%</b>

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

En este Sector el subtema más relevante es "Atención y servicio a la ciudadanía" que representa el 7,1% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de diciembre, seguido por el subtema "Solicitud de operativos (control del tránsito del transporte público, recuperación del espacio público)" que representa el 6,6% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior

(noviembre), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema "Solicitud de operativos (control del tránsito del transporte público, recuperación del espacio público)" fue el más frecuente en el Sector Movilidad.

### Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	517	19,9%
SOLICITUD RURO	192	7,4%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	158	6,1%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	148	5,7%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	142	5,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.440	55,4%
<b>TOTAL</b>	<b>2.597</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

En el Sector Hábitat se encuentra que el subtema más reiterado es "Acceso a vivienda" con el 19,9% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de diciembre y en segundo lugar se ubica "Solicitud RURO" con el 7,4% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (noviembre), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que este mismo subtema "Acceso a vivienda" fue el más frecuente el mes anterior en el Sector Hábitat.

### Sector Ambiente

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACION AMBIENTAL	832	33,6%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	313	12,6%
FORESTAL MADERAS PODA TALA	266	10,7%
ATMOSFERICO AIRE AUDITIVO Y VISUAL	174	7,0%
BRIGADAS DE SALUD	139	5,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	751	30,3%
<b>TOTAL</b>	<b>2.475</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Ambiente

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020



SECRETARÍA  
GENERAL

**GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS  
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN  
DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ  
TE ESCUCHA-DICIEMBRE 2019**

Página 19 de 43

En este Sector, los dos (2) subtemas más reiterados en el mes son “Contaminación Ambiental” con el 33,6% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, y “Escuadrón Anti-crueldad” con el 12,6% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (noviembre), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que este mismo subtema “Contaminación Ambiental” fue el más frecuente el mes anterior en el Ambiente.

### Sector Gobierno

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO FUNCIONAMIENTO DE BARES DISCOTECAS SUPERMERCADOS TIENDAS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	162	8,3%
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	133	6,8%
REGIMEN URBANISTICO PRESUNTA INFRACCION	127	6,5%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	112	5,8%
PERTURBACION TENENCIA POSESION AMPARO AL DOMICILIO POR OCUPACION DE HECHO	107	5,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.305	67,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.946</b>	<b>100%</b>

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

EL subtema más reiterado en el Sector Gobierno es “Establecimientos de comercio, funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos” con el 8,3% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica “Espacio público, invasión, ocupación de ante jardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica” con el 6,8% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (noviembre), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en este mismo subtema “Establecimientos de comercio, funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos” fue el más frecuente en el Sector Gobierno.

### 2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

En el mes de diciembre el tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital está en 21,6 días hábiles; frente al mes anterior (noviembre), presenta un aumento, teniendo en cuenta que, en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 19,1 días hábiles.

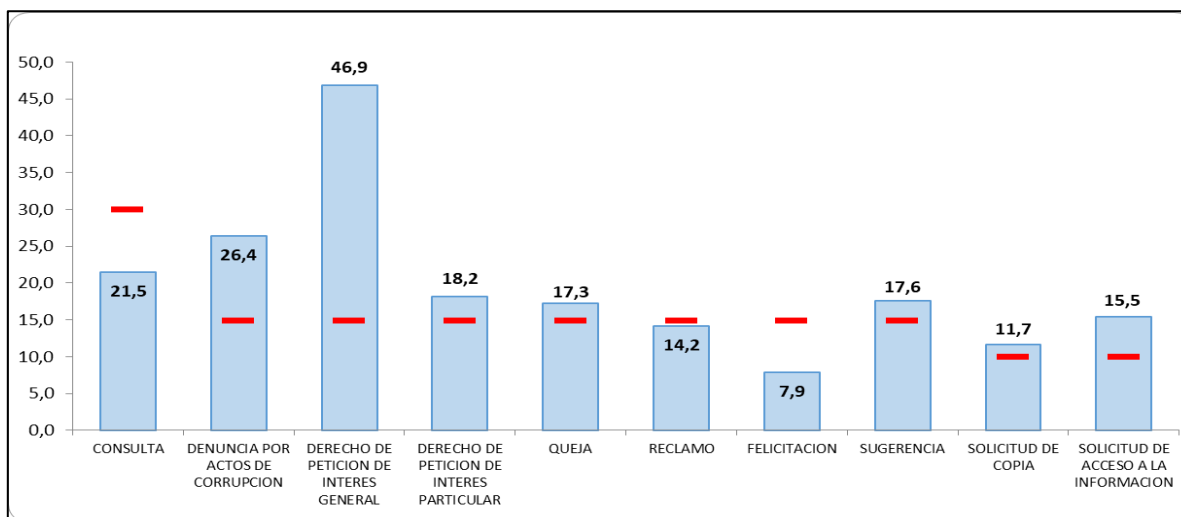
La Gráfica No 5 muestra el tiempo promedio de respuesta en el Distrito Capital según la tipología, observándose que siete (7) tipologías (“Denuncia por actos de corrupción, Derecho de petición de

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

interés general”, “Derecho de petición de interés particular”, “Queja”, “Sugerencia”, “Solicitud de copia” y Solicitud de acceso a la información”) presentan tiempos promedios superiores a los términos estipulados legalmente.



**Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

Seguidamente, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por tipología y por sectores en el Distrito Capital:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACION (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 DÍAS)
AMBIENTE	35	15	14	14	5	14	2	6	108	7
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	9	4	9	11	13	11	6	9	11	6
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	22	22	7	8	10	8	-	11	-	9
EDUCACION	14	13	10	7	10	12	5	11	5	4

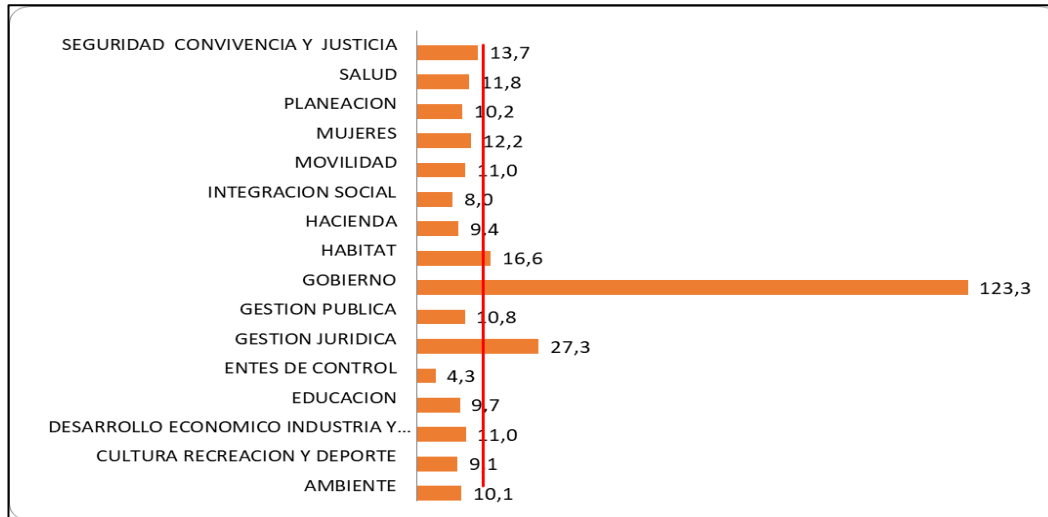
ENTES DE CONTROL	6	2	6	7	2	5	1	7	8	8
GESTION JURIDICA	17	10	24	29	-	-	-	47	-	-
GESTION PUBLICA	26	-	15	8	10	11	8	13	5	9
GOBIERNO	52	90	115	139	97	165	35	223	200	138
HABITAT	20	12	20	19	16	26	8	17	10	18
HACIENDA	4	14	7	10	11	9	6	9	7	7
INTEGRACION SOCIAL	12	7	9	8	8	10	5	10	6	6
MOVILIDAD	17	9	13	11	10	10	11	12	12	8
MUJERES	-	14	13	11	10	10	14	14	7	8
PLANEACION	21	-	12	13	5	13	-	9	-	8
SALUD	15	14	12	11	13	12	9	12	7	8
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	19	16	15	15	14	12	9	16	-	10
<b>PROMEDIO PONDERADO</b>	22	26	47	18	17	14	8	18	12	15

Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología

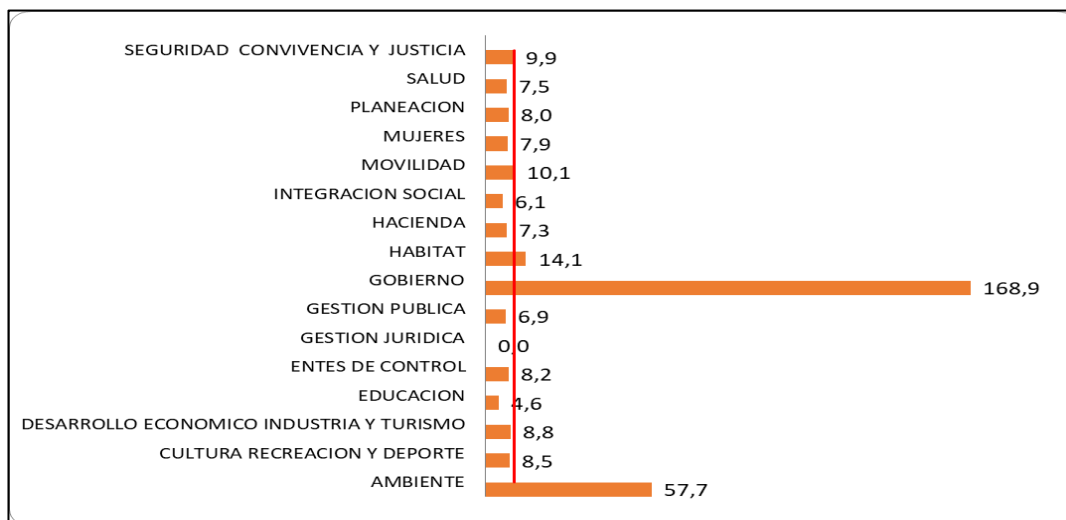
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

En la Tabla No 13 se observa que los siguientes sectores presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente, por tipología: Gobierno (todas las tipologías); Hábitat (7 tipologías), Gestión Jurídica (3 tipologías), Ambiente (2 tipologías) y una (1) tipología los sectores Cultura, Recreación y Deporte, Desarrollo Económico, Movilidad y Seguridad Convivencia y Justicia. Al respecto hay que mencionar que en el mes anterior (noviembre), cinco de estos sectores (Gobierno, Hábitat, Gestión Jurídica, Movilidad y Seguridad Convivencia y Justicia) también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente, según la tipología.

Por otra parte, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de respuesta por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 15 días (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), la cual muestra que los sectores Gobierno, Hábitat y Gestión Jurídica presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías; al respecto hay que mencionar que en el mes anterior, los sectores Gobierno y Hábitat también presentaron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.



**Gráfica No 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 15 días**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020



**Gráfica No 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 10 días**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

En la Gráfica No 7 se muestra el tiempo promedio de respuesta por sector, a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legamente en 10 días (Solicitud de información y Solicitud de copia),

observándose que los sectores Gobierno, Ambiente y Hábitat, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías. Hay que mencionar que en el mes anterior (noviembre) los sectores Gobierno y Hábitat también presentaron un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías.

En cuanto a la tipología "Consulta", la Tabla No 13 deja ver que los sectores Gobierno y Ambiente presentan un tiempo promedio de respuesta superior al término legalmente establecido para esta tipología. Frente al mes anterior (noviembre) se observa que el Sector Gobierno también presentó un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para esta tipología.

## 2.6 Seguimiento a peticiones vencidas por sector

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	20.387	90,44%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	663	2,94%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	187	0,83%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	158	0,70%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	139	0,62%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO-DADEP	137	0,61%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	136	0,60%
CODENSA	116	0,51%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	115	0,51%
SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	106	0,47%
OTRAS ENTIDADES	398	1,77%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>22.542</b>	<b>100%</b>

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

El seguimiento a peticiones vencidas (sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación) muestra que, en el mes de diciembre en el Distrito Capital se encontraron 22.542 peticiones vencidas (Tabla No 14); en donde la entidad con mayor número de peticiones vencidas en el Distrito Capital es la Secretaría Distrital de Gobierno con 20.387 peticiones vencidas que representan el 90,44% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

## 2.7 Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas emitidas por las entidades Distritales

La evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas comprende la evaluación del cumplimiento de los criterios de coherencia,

claridad, calidez y oportunidad, y el uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Para el mes evaluado<sup>6</sup> la población corresponde a 15.721 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital; de estas, se tomó una muestra de 1.682 respuestas para la respectiva evaluación, con los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
15.721	1.682	1.617	65	1.567	115	1.611	71	953	729	771	357
		96%	4%	93%	7%	96%	4%	57%	43%	46%	21%

Tabla No 15. Evaluación respuestas emitidas por las entidades en cuanto a calidad y calidez

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/12/2019

#### Cumplimiento de criterios<sup>7</sup>:

Las cifras muestran que el 96% (1.617) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 93% (1.567) cumple con el criterio de “Claridad”, el 96% (1.611) cumple con el criterio de “Calidez” y el 57% (953) cumple el criterio de “Oportunidad”; se concluye que el 46% (771 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 21% (357 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se envió comunicación a las entidades distritales que presentan observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, las cuales se relacionan a continuación:

- Caja de Vivienda Popular.
- Capital Salud E.P.S S.A.S.
- Concejo de Bogotá.
- Depto. Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP.

<sup>6</sup> Evaluación de respuestas emitidas en el mes de noviembre/2019, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

<sup>7</sup> **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles por la ciudadanía.

**Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.

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

**Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.





SECRETARÍA  
GENERAL

**GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS  
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN  
DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ  
TE ESCUCHA-DICIEMBRE 2019**

Página 25 de 43

- Depto. Administrativo del Servicio Civil Distrital.
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P. - EAAB
- Empresa del Tercer Milenio -Transmilenio S.A
- Enel-CODENSA
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP
- Fundación Gilberto Álzate Avendaño-FUGA
- Instituto de Desarrollo Urbano -IDU
- Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático-IDIGER
- Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal-IDPAC
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Instituto para la Economía Social – IPES.
- Jardín Botánico de Bogotá-JBB
- La Terminal de Transportes
- Policía Metropolitana de Bogotá
- 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 del Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Secretaría General<sup>8</sup>
- Servicios Integrales para la Movilidad – SIM
- Sub Red Integrada de Servicios de Salud – Centro Oriente ESE -Sur Red Centro Oriente
- Sub Red Integrada de Servicios de Salud – Sur ESE -Sur Red Sur
- Sub Red Integrada de Servicios de Salud – Sur Occidente ESE - Sur Red Sur Occidente
- Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital
- Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial – UAEMV
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP
- Vanti Gas Natural

<sup>8</sup> En la Secretaría General se envía comunicación a todas las dependencias que presenten observaciones a sus respuestas evaluadas

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195

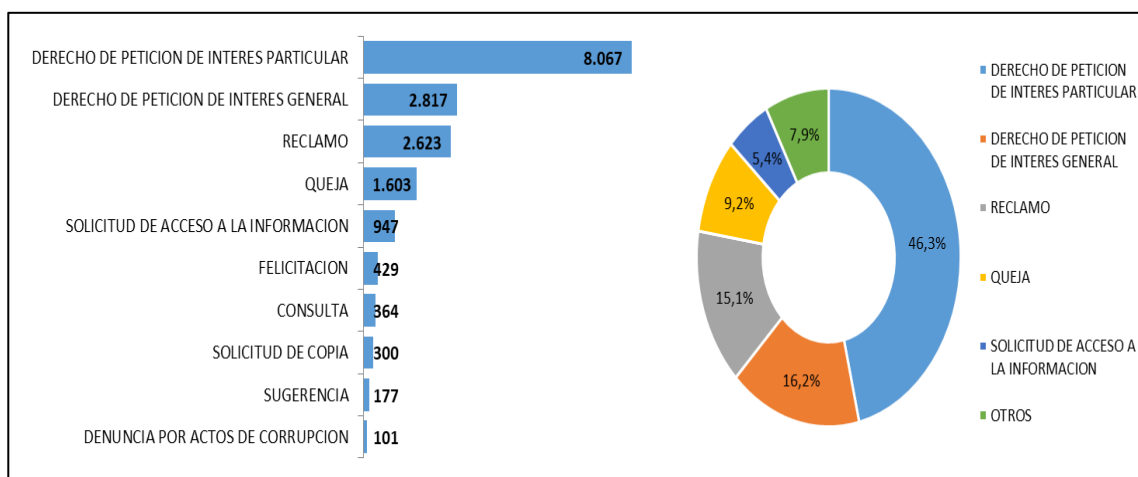


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

- Veeduría Distrital

A estas entidades se les hace un llamado para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

### 3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

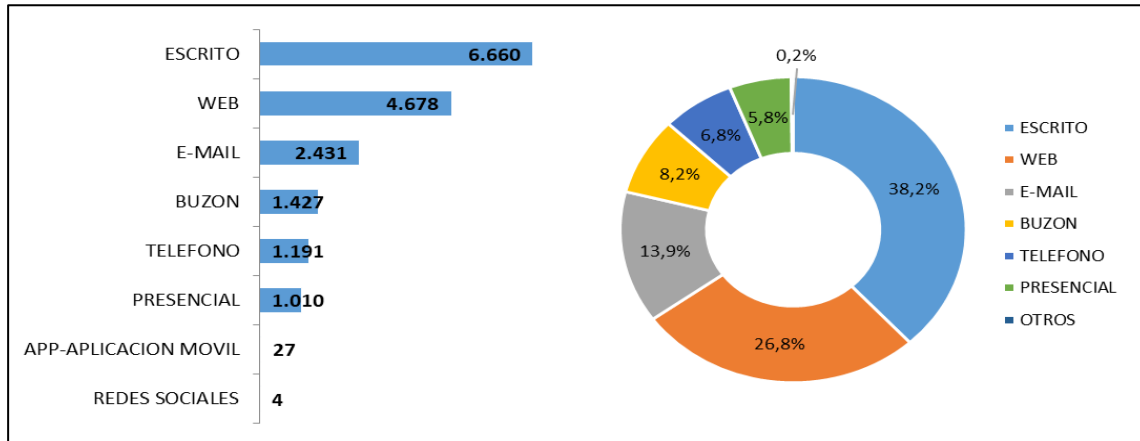


**Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

En la Gráfica No 8 se observa que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de diciembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 8.067 peticiones, que representan el 46,3% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 2.817 peticiones que representan el 16,2% del total registrado. Frente al mes anterior (noviembre) no se presenta variación en la posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología con mayor registro.

### 4. CANALES DE INTERACCIÓN

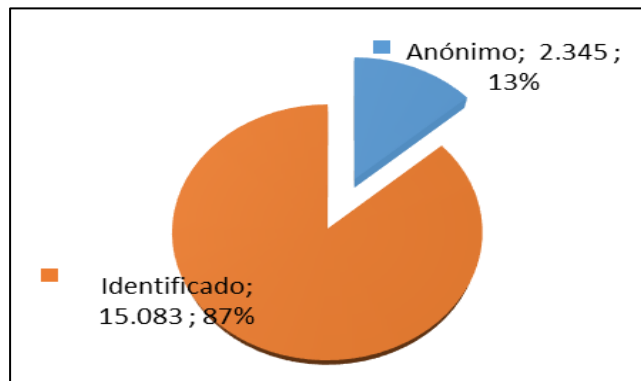


**Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

La Gráfica No 9 muestra que en el mes de diciembre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Escrito” con 6.660 peticiones, que representan el 38,2% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 4.678 peticiones (26,8% del total registrado); frente al mes anterior (noviembre) no se presenta variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, el canal “Escrito” también fue el más utilizado por la ciudadanía.

## 5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

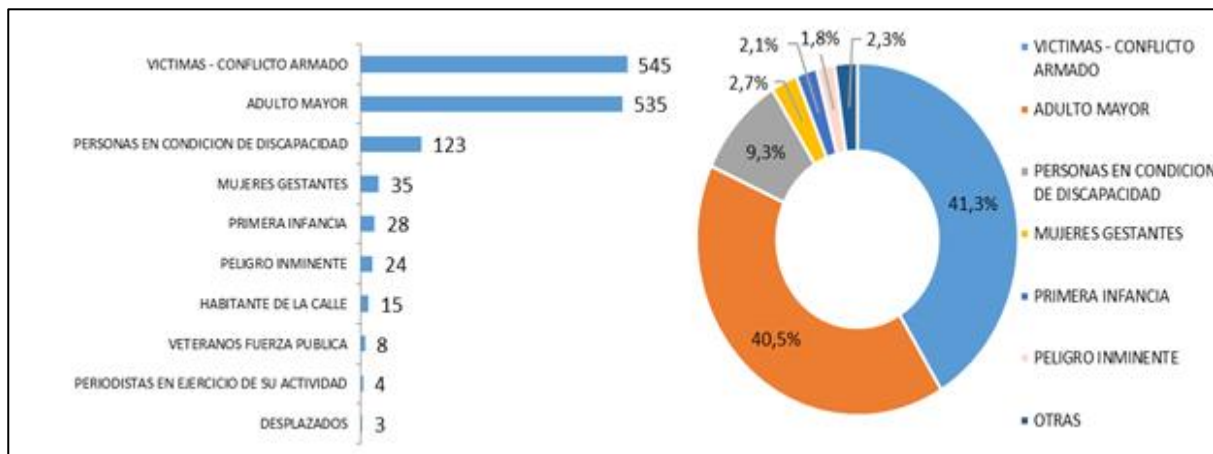


**Gráfica No 10. Calidad del Requirente**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de diciembre por la ciudadanía, 15.083 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 87% del total de peticiones registradas, mientras que 2.345 peticiones (13% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del requirente, pues en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.

## 6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



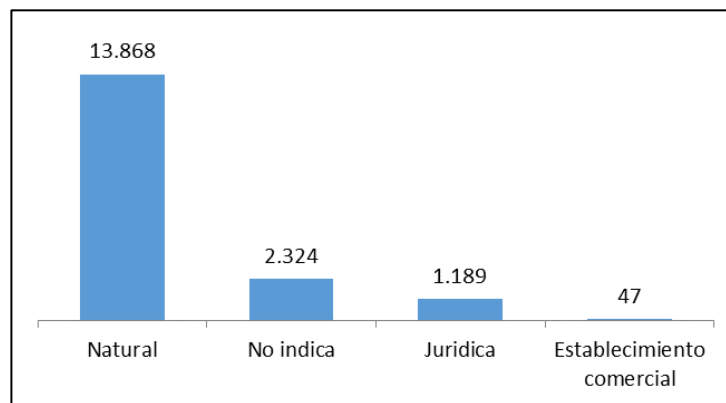
Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de diciembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, en 1.320 peticiones (7,57% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (víctimas de conflicto armado, adulto mayor, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, primera infancia, peligro inminente, habitante de calle, veteranos fuerza pública, periodistas en ejercicio de su profesión, y desplazados); de éstas, la condición de peticionario "Víctimas de conflicto armado" presenta el mayor número de registros (545) que representan el 41,28%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Adulto mayor" con 535 peticiones que representan el 40,53% del total de peticiones que refieren condición especial.

Hay que señalar que frente al mes anterior (noviembre) se observa variación en la posición de condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que en ese mes “Adulto mayor” fue la condición con mayor número de registros; a su vez “Víctimas de conflicto armado” se ubicó en el segundo lugar como condición con mayor número de registros dentro del total de peticiones que refirieron condición especial.

## **7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO**



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

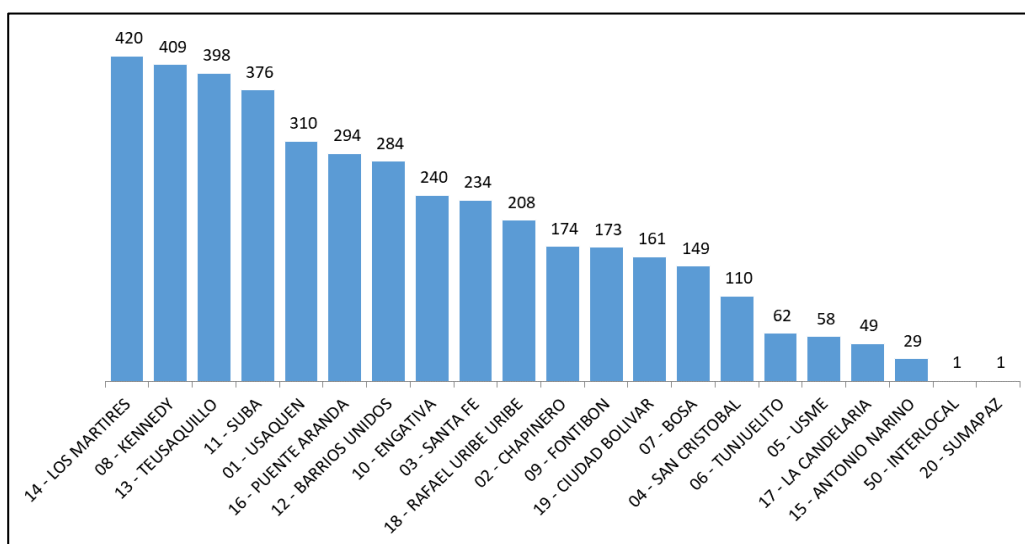
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

La Gráfica No 12 muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha, en el mes de diciembre 13.868 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 79,57% del total registrado en el Distrito; en 2.324 peticiones (13,33%) no se reporta esta información, 1.189 peticiones (6,8%) registraron como personas jurídicas y 47 peticiones (0,26%) como establecimientos de comercio. Frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, ni a la proporción que representa, teniendo en cuenta que, en dicho mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.

## **8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C**

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de diciembre, en 4.140 peticiones (23,75% del total registrado en el Distrito) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (información que corresponde a la localidad donde se origina la petición, es decir la zona donde se presentan los hechos referidos o

situación mencionada), observándose que las localidades de Los Mártires, Kennedy y Teusaquillo son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 420, 409 y 398 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 29,63% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de diciembre. Cabe mencionar que en el mes anterior (noviembre) las Localidades Los Mártires y Kennedy también se ubicaron en el TOP de las tres Localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía.



**Gráfica No 13. Participación por localidades**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/20

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	CATEGORÍA	No DE PETICIONES
14 - LOS MARTIRES	SUBSIDIOS	47
	SEGURIDAD ALIMENTARIA	46
	POBLACION CON DISCAPACIDAD	37
08 - KENNEDY	CERTIFICACIONES	113
	ESCRITURACION	38
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	34
13 - TEUSAQUILLO	SERVICIO A LA CIUDADANIA	40
	NO OPORTUNIDAD SERVICIOS	25
	CONTROL POLITICO	25

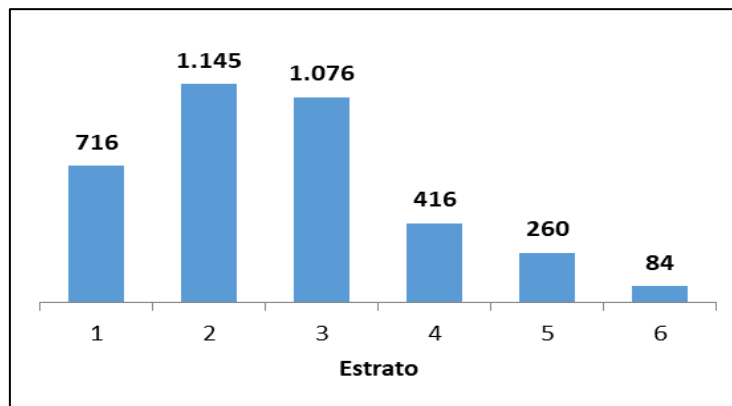
**Tabla No 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

En la Tabla No 16 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Mártires, Kennedy y Teusaquillo), en la cual se observa que el tema “Servicio a la Ciudadanía” es transversal en dos (2) de estas localidades (Kennedy y Teusaquillo).

## 9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

En la Gráfica No 14 se muestra el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de diciembre se registraron 3.697 peticiones incluyeron esta variable (21,22% del total registrado en el mes). De estas el “Estrato 2” presenta el mayor registro (1.145 peticionarios), seguido del “Estrato 3” con 1.076 peticiones. Frente al mes anterior (noviembre) se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que en ese mes el “Estrato 3” presentó el mayor número de registros en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

## 10. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según 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 en los cuales se señala expresamente: “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”.*

Así las cosas, se encuentra que en el mes de diciembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 65 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	# PETICIONES.
SALUD	SUBRED SUR OCCIDENTE	Ciudadano solicita salón para llevar a cabo asambleas de para la rendición de cuentas del Sector Salud.	1
		Ciudadano solicita rendición de cuentas, debido a inconsistencias en el Modelo Integral de Salud por demoras en citas y servicio oportuno.	3
		Inconformidad de ciudadana anónima por maltrato y denuncia de corrupción por funcionaria de la entidad.	1
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	Ciudadano solicita información de la metodología y estudio técnico para el cálculo de la pobreza monetaria.	1
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	Ciudadano solicita reunión con entes de control para la revisión de las acciones legales en la ejecución de obra de corredor vial por afectación ambiental.	1
	TRANSMILENIO	Inconformidad de ciudadano sobre ruta del SITP por anomalías en su programación y servicio, por ser única se llena y demora en pasar.	1
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ - IDIPRON	Ciudadano solicita información sobre cuantas vacantes temporales y definitivas tiene la entidad y cuántas personas las han ocupado.	1
		Inconformidad de funcionario con supervisor de la entidad, quien es el encargado de la firma de las cuentas de cobro de los contratistas y que no ha realizado la gestión pertinente.	1
		Ciudadana solicita respuesta a pregunta formulada en rendición de cuentas de la entidad, sobre los programas de apoyo que ofrece y su implementación.	1
		Ciudadana solicita información para acceder a programas de apoyo y vinculación para adolescentes.	1
		Ciudadana solicita información sobre población en condición pobreza, con asistencia social, necesidades básicas insatisfechas, entre otros aspectos.	1





SECRETARÍA  
GENERAL

**GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS  
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN  
DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ  
TE ESCUCHA-DICIEMBRE 2019**

Página 33 de 43

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	# PETICIONES.
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Ciudadano solicita le atiendan problemáticas en su barrio, una de estas relacionada con apoyo y programas alimenticios para adulto mayor, entre otros aspectos.	2
		Ciudadano solicita información sobre personas que estén en condición de pobreza con un respectivo histórico del cuatrienio, entre otros aspectos.	1
		Solicitud de ciudadana anónima, sobre inconformidad con funcionaria por mala atención.	1
		Ciudadano solicita apoyo con medicamentos, ya que no cuenta con afiliación a EPS y empleo al encontrarse en situación de vulnerabilidad.	1
		Ciudadana solicita información sobre los seguimientos realizados a la política pública en relación con los adultos mayores y la vejez.	1
		Ciudadano solicita atención presencial con la Directora poblacional para presentar pruebas por actos de corrupción de funcionarios de la entidad por falta de ética y compromiso con el Distrito.	1
		Inconformidad de ciudadano por trato inhumano de dos funcionarios de la entidad, que realizan acoso laboral a otra funcionaria que se encuentra hospitalizada y le solicitan información en relación con sus labores ejecutadas.	1
		Ciudadano solicita investigación de Hogar para adultos mayores, ya que hay personas allí y no cumplen con los requisitos, dejando otras por fuera que si lo necesitan.	1
		Ciudadanos solicitan información del contrato y funciones, entre otros aspectos de funcionario de la entidad.	1
		Ciudadano manifiesta inconformidad con la entidad, debido a que hay una persona beneficiándose de los apoyos ofrecidos por la entidad y este no cumple con los requisitos.	1
		Ciudadana realiza observaciones sobre fundación, para que retiren a los intermediarios que operan el programa de comedores comunitarios, entre otros aspectos.	1
		Ciudadana manifiesta inconformidad con funcionario de la entidad, debido a que no publicó listas para entrega de bonos por discapacidad y se entregan sólo en reuniones programadas por él, lo que dificulta la participación por los horarios.	1
		Ciudadanos informan del trato irrespetuoso por parte de ciudadana a funcionaria de la entidad, por poca paciencia en la espera de la atención.	2
Inconformidad de ciudadana por mala atención de funcionaria de la entidad al solicitar información de habitantes de calle.	1		

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA  
GENERAL

**GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS  
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN  
DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ  
TE ESCUCHA-DICIEMBRE 2019**

Página 34 de 43

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	# PETICIONES.
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL.	Inconformidad de ciudadano anónimo debido a que colaborador de Junta de Acción Comunal no permitió la socialización con la comunidad de la publicidad para proyecto en relación con la entidad.	1
		Inconformidad de ciudadano anónimo por funcionario en piscina del centro comunitario de la localidad por prestar un mal servicio y atención.	1
		Ciudadana solicita información relacionada con proyectos y adecuaciones para parques vecinales, en pro de las personas adultas mayores.	1
		Ciudadano solicita visita de verificación a parque de la Alcaldía Local, debido a que hay ciudadanos venezolanos haciéndose pasar por funcionarios e impidiendo el paso a vendedores ambulantes de la localidad en ese sector.	1
		Ciudadana solicita información, sobre programas, beneficios y proyectos para las personas en condición de discapacidad, víctimas del conflicto y militares.	1
		Ciudadano solicita apoyo y gestión para ingresar materiales para el arreglo de canchas de tejo para el disfrute de ciudadanos adultos mayores.	1
		Ciudadana solicita información de los jardines para niños de la localidad y también requiere saber los planes o programas de recreación para niños	1
		Ciudadano manifiesta inconformidad debido a que para ingresar a centro de paso para habitantes de calle no cuenta con suficientes cupos, quedando personas en condición vulnerable en la calle.	1
		Ciudadana solicita apoyo de la entidad, dado que tiene bloqueada la ficha de focalización para acceder a bono alimenticio debido a condición vulnerable por temas de salud.	1
		Ciudadana solicita información sobre el traslado de algunos adultos mayores a otros, debido a finalización del convenio actual.	1
		Inconformidad de ciudadana por maltrato laboral por parte del contrato de aseo y cafetería con supervisora quien trata mal a sus colaboradores a cargo y les niega sus derechos fundamentales.	1
		Inconformidad de ciudadana víctima del conflicto por solicitar información en la SIAC y recibe mala atención de la entidad.	1
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	Ciudadano solicita información del remate de bienes, la cual no ve publicada, así como información del personal encargado de las visitas a los predios para remates, entre otros.	3

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	# PETICIONES.
		Ciudadana pregunta a la Entidad, si va a mejorar la plataforma para agilizar sus procesos.	2
HABITAT	CODENSA	Ciudadano solicita información sobre contratos, convenios de los años 2016 al 2019, entre otros aspectos.	1
		Ciudadano solicita respuesta a derecho de petición anteriormente radicado en la Entidad y que a la fecha no cuenta con respuesta.	1
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU	Se solicita recibir la documentación que hace parte de contrato postulado a la Entidad y saber las razones por las cuales no cumple con los requisitos.	1
GOBIERNO	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	Ciudadana solicita se realice Asamblea General aclaratoria por entrega de predio del cual se argumenta ser de invasión, donde se restablezca su dignidad y buen nombre, entre otros aspectos.	1
	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Ciudadano solicita información de las alcaldías locales sobre los procesos adelantados en contra de los particulares por construir sin licencia.	1
		Ciudadano denuncia presuntas irregularidades, donde afirma que estudio y diseños de vías de la localidad están dilatados.	1
		Ciudadano solicita información para la inscripción para tocar instrumentos musicales.	1
		Ciudadana solicita información sobre que tanto aporta las ayudas a la innovación en la educación para evitar la deserción, entre otros.	1
		Ciudadano solicita información acerca de monumento de patrimonio histórico al que le fueron retiradas las banderas, entre otros.	1
		Se solicita intervención urgente a zona de protección Ambiental por ocupación de un tercero.	1
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	Ciudadano solicita información de las competencias del Alcalde Mayor e investigaciones disciplinarias a Jefes de Control Interno, entre otros aspectos.	1
		Ciudadana solicita conocer la etapa en la que se encuentra proceso disciplinario y saber los términos de ley para respuesta.	1
		Ciudadana solicita información relacionada con los funcionarios y el número de decisiones de destitución de los cargos.	1

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	# PETICIONES.
		Ciudadano anónimo denuncia a empresa ilegal privada la cual evade impuestos a la DIAN.	1
		Ciudadano anónimo denuncia a empresa ilegal privada, la cual vulnera los derechos de sus empleados, sin contratos, prestaciones, bajos sueldos, entre otros.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	Ciudadano solicita información sobre el cumplimiento y estado actual del Acuerdo 719 de 2018 aplicado en la Entidad.	1
		Ciudadano manifiesta inconformidad con la Entidad, debido a que no responden sus peticiones y reclamos, y los invita a la Asamblea de Rendición de Cuentas y así responder las solicitudes sin gestión por parte de la entidad.	1
		Ciudadana solicita información sobre se implementa el control social y de veedurías a los desacuerdos en procesos participativos, de inversión y de inclusión.	1
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	Ciudadano solicita información del diagnóstico ambiental de la localidad y se indique los funcionarios designados para participar en los foros ambientales, entre otros aspectos.	1
<b>TOTAL</b>			<b>65</b>

Tabla No 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/01/2020

Analizado el asunto de las peticiones listadas anteriormente, se observa que algunas no corresponden al subtema veedurías ciudadanas, lo cual evidencia dificultades en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades; frente a lo cual se hace un llamado a las Entidades para capacitar a los servidores(as) que interactúan con Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.

## 11. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

Atendiendo el cumplimiento de 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 para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo,*



SECRETARÍA  
GENERAL

**GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS  
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN  
DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ  
TE ESCUCHA-DICIEMBRE 2019**

Página 37 de 43

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 y el Art. 1 del Acuerdo Distrital 731 de 2018, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, viene consolidando 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/index.php?option=com\\_jdownloads&view=upload&Itemid=1287](http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/index.php?option=com_jdownloads&view=upload&Itemid=1287), de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación, se presenta dicho consolidado para el mes de noviembre<sup>9</sup>, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	NOVIEMBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	2.723	2.723	N.A.	N.A.	
	Depto. Activo. del Servicio Civil	13	344	331	N.A.	3,8%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVIENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	1.904	1.911	7	N.A.	99,6%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	195	292	97	N.A.	66,8%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	37	37	N.A.	N.A.	100,0%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	186	3.433	3.247	N.A.	5,4%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	129	129	N.A.	N.A.	100,0%

<sup>9</sup> Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 22 de diciembre de 2019.

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA  
GENERAL

**GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS  
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN  
DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ  
TE ESCUCHA-DICIEMBRE 2019**

Página 38 de 43

SECTOR	ENTIDAD	NOVIEMBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	50	72	22	N.A.	69,4%
	Lotería de Bogotá	20	20	N.A.	N.A.	100,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	112	112	N.A.	N.A.	100,0%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	51	51	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	270	270	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Turismo-IDT	32	32	N.A.	N.A.	100,0%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	744	744	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	14	14	N.A.	N.A.	100,0%
	Universidad Distrital	278	278	N.A.	N.A.	100,0%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	0	0	N.A.	N.A.	N/A
	Secretaría Distrital de Salud	1.489	1.489	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur	875	875	N.A.	N.A.	100,0%

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECTOR	ENTIDAD	NOVIEMBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Sub Red Sur Occidente	447	447	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Centro Oriente	400	400	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Norte	310	310	N.A.	N.A.	100,0%
	Capital Salud	256	2.753	2.497	N.A.	9,3%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.496	1.496	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez-IDIPRON	32	32	N.A.	N.A.	100,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	35	19	N.A.	16	54,3%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	193	336	143	N.A.	57,4%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	15	15	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	30	30	N.A.	N.A.	100,0%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	22	22	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	230	468	238	N.A.	49,1%
	Canal Capital	34	48	14	N.A.	70,8%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.105	1.269	164	N.A.	87,1%

SECTOR	ENTIDAD	NOVIEMBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	13	13	N.A.	N.A.	100,0%
	Jardín Botánico José Celestino Mutis- JBB	278	278	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	643	643	N.A.	N.A.	100,0%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	1.050	8.192	7.142	N.A.	12,8%
	Instituto de Desarrollo Urbano- IDU	79	2.144	2.065	N.A.	3,7%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	119	119	N.A.	N.A.	100,0%
	Transmilenio S.A.	760	42.623	41.863	N.A.	1,8%
	Terminal de Transporte S.A.	169	169	N.A.	N.A.	100,0%
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	23	<b>NO PRESENTÓ INFORME</b>			
	Metro de Bogotá S.A.	45	45	N.A.	N.A.	100,0%
	Secretaría Distrital del Hábitat.	544	544	N.A.	N.A.	100,0%
HÁBITAT	Caja de Vivienda Popular	286	286	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	713	994	281	N.A.	71,7%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	34	34	N.A.	N.A.	100,0%



SECTOR	ENTIDAD	NOVIEMBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	170	82.876	82.706	N.A.	0,2%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	35	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	54	54	N.A.	N.A.	100,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	552	563	11	N.A.	98,0%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	17	34	17	N.A.	50,0%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	295	295	N.A.	N.A.	100,0%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	95	296	201	N.A.	32,1%
	Veeduría Distrital	179	179	N.A.	N.A.	100,0%
<b>TOTAL</b>		<b>19.880</b>	<b>160.852</b>	<b>141.046</b>	<b>16</b>	<b>12,3%</b>

Tabla No 18. Cumplimiento Decreto 371/2010

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas generado 22/01/2020

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en Bogotá Te Escucha Sistema - Distrital de Quejas y Soluciones, se observa que de las cincuenta y cinco entidades (55) entidades que deben reportar la información, dos (2) entidades no presentaron informe; es decir, cincuenta y tres (53) de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (noviembre).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 19.880 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 160.852 peticiones lo cual muestra una



SECRETARÍA  
GENERAL

**GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS  
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN  
DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ  
TE ESCUCHA-DICIEMBRE 2019**

Página 42 de 43

diferencia de 141.046 peticiones<sup>10</sup>, llegando a un cumplimiento del 12,3%; es decir, que tan sólo el 12,3% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital se subió al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.

Por otra parte, las dos (2) entidades que no efectuaron su reporte en el periodo evaluado<sup>11</sup> son el Sistema Integrado de Movilidad-SIM y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, por lo cual no fue posible verificar su cumplimiento del Decreto 371/2010; a estas dos (2) entidades se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos. Hay que señalar que estas dos entidades también se encontraron en el periodo anterior dentro de las entidades que no efectuaron el respectivo reporte.

Así mismo, se hace un llamado a las entidades que no registran la totalidad de sus peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Igualmente se invita a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

## **12. RECOMENDACIONES**

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de diciembre un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar los subtemas más reiterados, en los cinco (5) sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de diciembre (Salud, Movilidad, Hábitat, Ambiente y Gobierno) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Salud, Movilidad transporte y malla vial, Ambiente, Educación, Gobierno Local, Familia, Servicios públicos, Seguridad y convivencia Subsidios Y Urbanismo-vivienda) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores (Ambiente, Cultura Recreación y Deporte, Desarrollo Económico, Gobierno, Hábitat, Gestión Jurídica, Movilidad y Seguridad, Convivencia y Justicia) que

<sup>10</sup> Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el "Informe mensual de PQR" frente al reporte generado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 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.

<sup>11</sup> Noviembre de 2019

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195





SECRETARÍA  
GENERAL

**GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS  
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN  
DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ  
TE ESCUCHA-DICIEMBRE 2019**

Página 43 de 43

presentan tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente, de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.

- Hacer un llamado a las entidades (Secretaría Distrital de Gobierno, UAE. de Servicios Públicos -UAESP, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Hábitat, Defensoría del Espacio Público-DADEP, Secretaría Distrital de Salud, Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial-UMV, Secretaría Distrital de Movilidad) que presentan mayor número de peticiones vencidas -sin respuesta definitiva, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación- para que den trámite y respuesta a las peticiones, con su respectiva gestión en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades para que a través de las Oficinas de Control Interno se capacite a los servidores(as) que interactúan con Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades que no cumplieron con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, en relación con presentar el reporte/informe estadístico para el periodo evaluado: Sistema Integrado de Movilidad-SIM y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP.
- Hacer un llamado a las entidades que no registraron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha, la totalidad de peticiones recibidas en su entidad con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

Elaboró: Cifras – Oscar Velásquez - Profesional Universitario  
Informe: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada  
Revisó: Diana Alejandra Ospina - Directora Distrital de Calidad del Servicio

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195

