



SECRETARÍA
GENERAL

GESTIÓN DE PETICIONES
CIUDADANAS
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN
DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ
TE ESCUCHA-ENERO 2020

Página 1 de 42

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS
BOGOTÁ TE ESCUCHA
MES DE ENERO DE 2020**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. FEBRERO DE 2020

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. 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-ENERO 2020**

Página 3 de 42

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, 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 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el mes de enero, 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.

¹ Decreto Distrital 847 de 2020

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 – ENERO DE 2020**

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 2016 a 2020 (corte 31 de enero), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores:

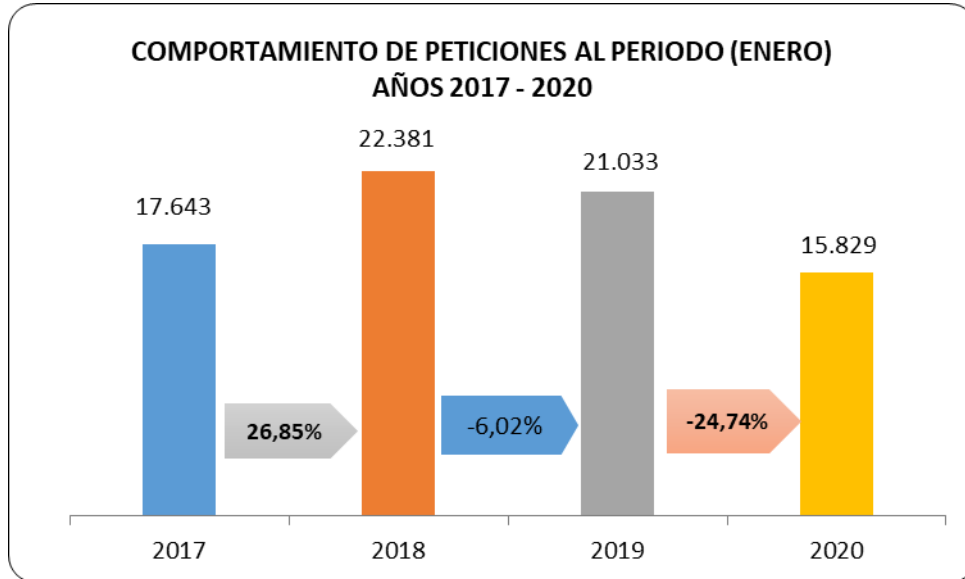
| CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS | | | | | | | | | |
|------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|------------------------|------------|-----------------------------------|------------|
| PERIODO | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | Diferencia 2020 - 2019 | | Diferencia frente al mes anterior | |
| | | | | | | No | Porcentaje | No | Porcentaje |
| Enero | 15.039 | 17.643 | 22.381 | 21.033 | 15.829 | -5.204 | -24,74% | -1.599 | -9,17% |
| Febrero | 20.458 | 22.657 | 29.728 | 25.625 | | | | | |
| Marzo | 18.233 | 25.375 | 26.802 | 25.973 | | | | | |
| Abril | 20.337 | 22.168 | 31.958 | 25.154 | | | | | |
| Mayo | 21.583 | 30.755 | 34.166 | 31.756 | | | | | |
| Junio | 21.012 | 27.382 | 20.352 | 24.893 | | | | | |
| Julio | 17.127 | 25.729 | 26.271 | 28.133 | | | | | |
| Agosto | 20.342 | 27.799 | 25.523 | 27.230 | | | | | |
| Septiembre | 21.141 | 26.442 | 24.448 | 24.975 | | | | | |
| Octubre | 17.725 | 26.339 | 24.119 | 27.627 | | | | | |
| Noviembre | 20.442 | 26.378 | 24.893 | 20.098 | | | | | |
| Diciembre | 17.334 | 20.397 | 17.653 | 17.428 | | | | | |
| TOTAL | 230.773 | 299.064 | 308.294 | 299.925 | 15.829 | | | | |

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 al 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/02/2020

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de enero se registraron 15.829 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentando una disminución de -1.599 peticiones (-9,17%) frente a las peticiones registradas el mes anterior

(diciembre/2019); a su vez, esta cifra refleja una disminución de -5.204 peticiones (-24,74%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (enero de 2019).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de enero periodo 2017 a 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/02/2020

A continuación, 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 2019 a 2020:

| CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS | | | | | |
|---|---------------|-------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| PERIODO | FECHA INICIAL | FECHA FINAL | CONSECUTIVO INICIAL | CONSECUTIVO FINAL | PETICIONES INGRESADAS |
| AÑO 2019 | | | | | |
| ENERO | 1/01/2020 | 31/01/2020 | 12020 | 210482020 | 21.033 |
| FEBRERO | 1/02/2020 | 28/02/2020 | 210492020 | 467562020 | 25.625 |
| MARZO | 1/03/2020 | 31/03/2020 | 467572020 | 737192020 | 25.973 |
| ABRIL | 1/04/2020 | 30/04/2020 | 737622020 | 989152020 | 25.154 |
| MAYO | 1/05/2020 | 31/05/2020 | 989162020 | 1304942020 | 31.756 |
| JUNIO | 1/06/2020 | 30/06/2020 | 1304952020 | 1556512020 | 24.893 |

| | | | | | |
|-----------------|-----------|------------|------------|------------|--------|
| JULIO | 1/07/2020 | 31/07/2020 | 1556522020 | 1841392020 | 28.133 |
| AGOSTO | 1/08/2020 | 31/08/2020 | 1841402020 | 2117362020 | 27.230 |
| SEPTIEMBRE | 1/09/2020 | 30/09/2020 | 2117372020 | 2380292020 | 24.975 |
| OCTUBRE | 1/10/2020 | 31/10/2020 | 2380302020 | 2660782020 | 27.627 |
| NOVIEMBRE | 1/11/2020 | 30/11/2020 | 2660792020 | 2864462020 | 20.098 |
| DICIEMBRE | 1/12/2020 | 31/12/2020 | 2864472020 | 3040342020 | 17.428 |
| AÑO 2020 | | | | | |
| ENERO | 1/01/2020 | 31/01/2020 | 12020 | 164552020 | 15.829 |

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2019- 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/02/2020²

Con respecto a las cifras registradas en la Tabla No 2, 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 enero los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son ³: Salud con 3.052 peticiones (19,28% del total), Movilidad con 2.167 peticiones (13,69%), Gobierno con 1.385 (8,75%), Hábitat con 1.334 peticiones (8,43%) e Integración Social con 1.114 (7,04%), los cuales acumulan el 51,18% del total de las peticiones registradas en el mes de enero en el Distrito Capital.

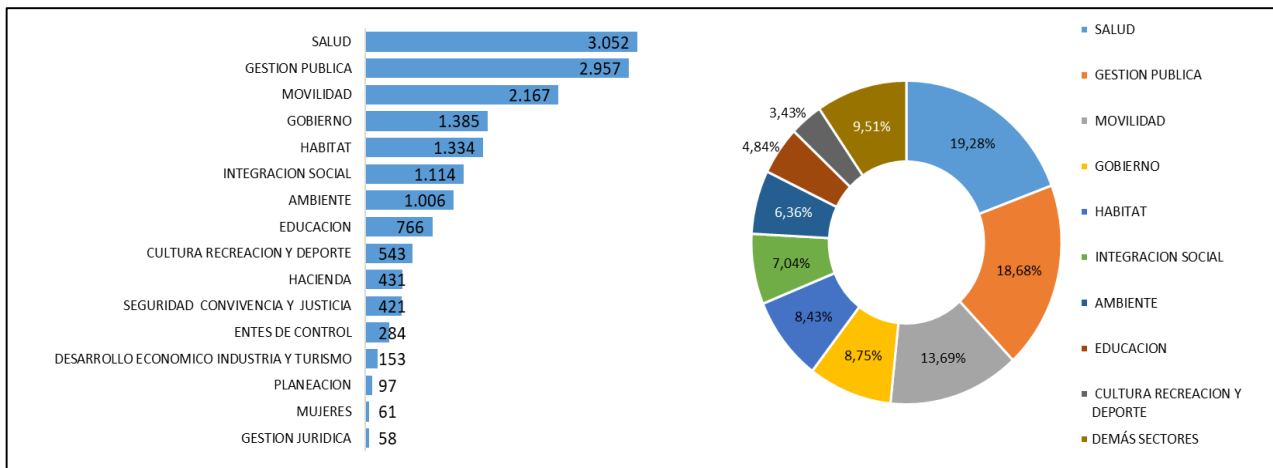
Al comparar estas cifras con las del mes anterior (diciembre/2019), no se observa variación en la posición del sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en

² 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.

³ 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 recepcionan 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.

ese mes el Sector Salud también fue el de mayor registro. Por otra parte, se observa que cuatro (4) de estos sectores (Salud, Movilidad, Gobierno y Hábitat) también se encontraron en el mes anterior en el

TOP de los cinco (5) sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; hay que señalar que en el mes de enero ingresó al TOP el Sector Integración Social, desplazando al Sector Ambiente.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - enero 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/02/2020

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 enero, el porcentaje que estas representan frente a su sector y frente al total de peticiones registradas en el Distrito Capital:

| SECTOR | ENTIDAD | No TOTAL DE PETICIONES | PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR | PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO |
|--------|-------------------------------|------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| SALUD | SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD | 1.268 | 41,55% | 8,01% |
| | SUBRED SUR | 685 | 22,44% | 4,33% |
| | SUBRED SUR OCCIDENTE | 395 | 12,94% | 2,50% |

| SECTOR | ENTIDAD | No TOTAL DE PETICIONES | PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR | PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO |
|-------------------------------------|---|---------------------------|--|--|
| | SUBRED CENTRO ORIENTE | 306 | 10,03% | 1,93% |
| | SUBRED NORTE | 301 | 9,86% | 1,90% |
| | CAPITAL SALUD EPS | 94 | 3,08% | 0,59% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD | 3 | 0,10% | 0,02% |
| TOTAL SECTOR SALUD | | 3.052 | 19,28% | 19,28% |
| GESTION PUBLICA | SECRETARÍA GENERAL | 2.935 | 99,26% | 18,54% |
| | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL | 22 | 0,74% | 0,14% |
| TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA | | 2.957 | 18,68% | 18,68% |
| MOVILIDAD | SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD | 1.293 | 59,67% | 8,17% |
| | TRANSMILENIO | 497 | 22,93% | 3,14% |
| | LA TERMINAL DE TRANSPORTE | 106 | 4,89% | 0,67% |
| | GRÚAS Y PATIOS | 78 | 3,60% | 0,49% |
| | UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV | 77 | 3,55% | 0,49% |
| | INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU | 72 | 3,32% | 0,45% |
| | METRO DE BOGOTÁ S.A. | 28 | 1,29% | 0,18% |
| | SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD - SIM | 16 | 0,74% | 0,10% |
| TOTAL SECTOR MOVILIDAD | | 2.167 | 13,69% | 13,69% |
| GOBIERNO | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | 1.147 | 82,82% | 7,25% |
| | DEPTP. ADTIVO DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP | 204 | 14,73% | 1,29% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC | 34 | 2,45% | 0,21% |
| TOTAL SECTOR GOBIERNO | | 1.385 | 8,75% | 8,75% |
| HABITAT | U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP | 637 | 47,75% | 4,02% |
| | CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP | 351 | 26,31% | 2,22% |
| | SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT | 156 | 11,69% | 0,99% |
| | EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ | 63 | 4,72% | 0,40% |

| SECTOR | ENTIDAD | No TOTAL DE PETICIONES | PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR | PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO |
|--|---|---------------------------|--|--|
| | EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO - ERU | 50 | 3,75% | 0,32% |
| | CODENSA | 40 | 3,00% | 0,25% |
| | EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ -ETB | 34 | 2,55% | 0,21% |
| | GAS NATURAL | 3 | 0,22% | 0,02% |
| TOTAL SECTOR HABITAT | | 1.334 | 8,43% | 8,43% |
| INTEGRACION SOCIAL | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 1.079 | 96,86% | 6,82% |
| | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ - IDIPRON | 35 | 3,14% | 0,22% |
| TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL | | 1.114 | 7,04% | 7,04% |
| AMBIENTE | SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE | 423 | 42,05% | 2,67% |
| | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL -IDIPYBA | 351 | 34,89% | 2,22% |
| | JARDÍN BOTÁNICO - JBB | 216 | 21,47% | 1,36% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER | 16 | 1,59% | 0,10% |
| TOTAL SECTOR AMBIENTE | | 1.006 | 6,36% | 6,36% |
| EDUCACION | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | 714 | 93,21% | 4,51% |
| | UNIVERSIDAD DISTRITAL | 26 | 3,39% | 0,16% |
| | INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP | 26 | 3,39% | 0,16% |
| TOTAL SECTOR EDUCACION | | 766 | 4,84% | 4,84% |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES | 283 | 52,12% | 1,79% |
| | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D | 159 | 29,28% | 1,00% |
| | CANAL CAPITAL | 43 | 7,92% | 0,27% |
| | SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA | 23 | 4,24% | 0,15% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC | 21 | 3,87% | 0,13% |
| | ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ -OFB | 14 | 2,58% | 0,09% |
| TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE | | 543 | 3,43% | 3,43% |

| SECTOR | ENTIDAD | No TOTAL DE PETICIONES | PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR | PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO |
|--|--|------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| HACIENDA | SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA | 210 | 48,72% | 1,33% |
| | FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP | 127 | 29,47% | 0,80% |
| | U.A.E. CATASTRO DISTRITAL | 87 | 20,19% | 0,55% |
| | LOTERÍA DE BOGOTÁ | 7 | 1,62% | 0,04% |
| TOTAL SECTOR HACIENDA | | 431 | 2,72% | 2,72% |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | SECRETARÍA DE SEGURIDAD | 368 | 87,41% | 2,32% |
| | POLICÍA METROPOLITANA | 45 | 10,69% | 0,28% |
| | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ | 7 | 1,66% | 0,04% |
| | ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO VIGILANCIA | 1 | 0,24% | 0,01% |
| TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | | 421 | 2,66% | 2,66% |
| ENTES DE CONTROL | VEEDURÍA DISTRITAL | 185 | 65,37% | 1,17% |
| | CONCEJO DE BOGOTÁ | 70 | 24,73% | 0,44% |
| | PERSONERÍA DE BOGOTÁ | 28 | 9,89% | 0,18% |
| TOTAL ENTES DE CONTROL | | 283 | 1,79% | 1,79% |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES | 128 | 83,66% | 0,81% |
| | SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO | 22 | 14,38% | 0,14% |
| | INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT | 3 | 1,96% | 0,02% |
| TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | | 153 | 0,97% | 0,97% |
| PLANEACION | SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN | 97 | 100,00% | 0,61% |
| TOTAL SECTOR PLANEACION | | 97 | 0,61% | 0,61% |
| MUJERES | SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER | 61 | 100,00% | 0,39% |
| TOTAL SECTOR MUJERES | | 61 | 0,39% | 0,39% |
| GESTION JURIDICA | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL | 58 | 100,00% | 0,37% |
| TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA | | 58 | 0,37% | 0,37% |
| TOTAL GENERAL | | 15.828 | 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 03/02/2020



SECRETARÍA
GENERAL

**GESTIÓN DE PETICIONES
CIUDADANAS
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN
DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ
TE ESCUCHA-ENERO 2020**

Página 11 de 42

La Tabla No 3 muestra que, en el mes de enero, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital⁴ son:

- Secretaría Distrital de Movilidad con 1.293 peticiones, que representan el 59,67% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,17% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.268 peticiones, que representan el 41,55% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,01% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 1.147 peticiones que representan el 82,82% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,25% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 1.079 peticiones que representan el 96,86% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,82% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría de Educación del Distrito con 714 peticiones que representan el 93,21% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,51% del total registrado en el Distrito Capital.

Al comparar las entidades enunciadas anteriormente con las del mes anterior (diciembre/2019), se observa que tres (3) entidades (Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Gobierno 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 enero ingresaron al TOP la Secretaría Distrital de Movilidad y la Secretaría de Educación del Distrito, desplazando a la Secretaría Distrital de Ambiente y a Transmilenio S.A.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de enero con las registradas en el mes anterior (diciembre/2019), se observa una variación de -9,17% (Tabla No 4), equivalente a -1.599 peticiones, encontrándose que la mayoría de los sectores (once) presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas.

Por otra parte, se encuentra que cinco (5) sectores (Gestión Pública, Movilidad, Educación, Planeación, Gestión Jurídica) y los entes de control presentan un aumento en el porcentaje de peticiones registradas.

⁴ 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 | DICIEMBRE 2019 | ENERO 2020 | % VARIACION (MES ANTERIOR) |
|--|----------------|---------------|----------------------------|
| SALUD | 3.377 | 3.052 | -9,62% |
| GESTION PUBLICA | 2.707 | 2.957 | 9,24% |
| MOVILIDAD | 1.955 | 2.167 | 10,84% |
| GOBIERNO | 1.570 | 1.385 | -11,78% |
| HABITAT | 1.370 | 1.334 | -2,63% |
| INTEGRACION SOCIAL | 1.332 | 1.114 | -16,37% |
| AMBIENTE | 2.177 | 1.006 | -53,79% |
| EDUCACION | 519 | 766 | 47,59% |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | 583 | 543 | -6,86% |
| HACIENDA | 488 | 431 | -11,68% |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 571 | 421 | -26,27% |
| ENTES DE CONTROL | 259 | 284 | 9,65% |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 312 | 153 | -50,96% |
| PLANEACION | 91 | 97 | 6,59% |
| MUJERES | 65 | 61 | -6,15% |
| GESTION JURIDICA | 52 | 58 | 11,54% |
| TOTAL | 17.428 | 15.829 | -9,17% |

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/02/2020

2.3 Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas⁵ en el mes de enero en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, encontrándose que en el Distrito Capital se realizó cierre a 13.822 peticiones, de las cuales el 61,14% (8.451) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (enero) y el restante 38,85% (5.371) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de enero.

Por otra parte, se puede observar que el sector que presenta el mayor número de cierres es el Sector Salud con 3.452 respuestas que representan el 24,97% del total de cierres efectuados en este mes en

⁵ 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.

el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 2.120 cierres que representan el 15,34% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

| PETICIONES ENERO 2020 | | | | | | |
|--|--------------------------------------|-------------|--|---|---------------------------|----------------------|
| SECTOR | N° PETICIONES REGISTRADAS ENERO 2020 | % | N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS ENERO | N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES | TOTAL PETICIONES CERRADAS | % EN CIERRES TOTALES |
| SALUD | 3.052 | 19,28% | 2.034 | 1.418 | 3.452 | 24,98% |
| MOVILIDAD | 2.167 | 13,69% | 1.107 | 1.013 | 2.120 | 15,34% |
| INTEGRACION SOCIAL | 1.114 | 7,04% | 785 | 697 | 1.482 | 10,72% |
| AMBIENTE | 1.006 | 6,36% | 983 | 462 | 1.445 | 10,46% |
| HABITAT | 1.334 | 8,43% | 1.094 | 327 | 1.421 | 10,28% |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 421 | 2,66% | 442 | 212 | 654 | 4,73% |
| EDUCACION | 766 | 4,84% | 333 | 319 | 652 | 4,72% |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 153 | 0,97% | 393 | 145 | 538 | 3,89% |
| GESTION PUBLICA | 2.957 | 18,68% | 372 | 109 | 481 | 3,48% |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | 543 | 3,43% | 199 | 248 | 447 | 3,23% |
| GOBIERNO | 1.385 | 8,75% | 416 | 28 | 444 | 3,21% |
| HACIENDA | 431 | 2,72% | 180 | 197 | 377 | 2,73% |
| ENTES DE CONTROL | 284 | 1,79% | 43 | 106 | 149 | 1,08% |
| PLANEACION | 97 | 0,61% | 34 | 32 | 66 | 0,48% |
| MUJERES | 61 | 0,39% | 21 | 44 | 65 | 0,47% |
| GESTION JURIDICA | 58 | 0,37% | 15 | 13 | 28 | 0,20% |
| ENTIDADES NACIONALES | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 15.829 | 100% | 8.451 | 5.370 | 13.821 | 100% |

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 03/02/2020

PETICIONES ENERO 2020

| SECTOR | N° PETICIONES REGISTRADAS ENERO 2020 | % | N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS ENERO | N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES | TOTAL PETICIONES CERRADAS | % EN CIERRES TOTALES |
|--|--------------------------------------|-------------|--|---|---------------------------|----------------------|
| SALUD | 3.052 | 19,28% | 2.034 | 1.418 | 3.452 | 24,98% |
| MOVILIDAD | 2.167 | 13,69% | 1.107 | 1.013 | 2.120 | 15,34% |
| INTEGRACION SOCIAL | 1.114 | 7,04% | 785 | 697 | 1.482 | 10,72% |
| AMBIENTE | 1.006 | 6,36% | 983 | 462 | 1.445 | 10,46% |
| HABITAT | 1.334 | 8,43% | 1.094 | 327 | 1.421 | 10,28% |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 421 | 2,66% | 442 | 212 | 654 | 4,73% |
| EDUCACION | 766 | 4,84% | 333 | 319 | 652 | 4,72% |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 153 | 0,97% | 393 | 145 | 538 | 3,89% |
| GESTION PUBLICA | 2.957 | 18,68% | 372 | 109 | 481 | 3,48% |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | 543 | 3,43% | 199 | 248 | 447 | 3,23% |
| GOBIERNO | 1.385 | 8,75% | 416 | 28 | 444 | 3,21% |
| HACIENDA | 431 | 2,72% | 180 | 197 | 377 | 2,73% |
| ENTES DE CONTROL | 284 | 1,79% | 43 | 106 | 149 | 1,08% |
| PLANEACION | 97 | 0,61% | 34 | 32 | 66 | 0,48% |
| MUJERES | 61 | 0,39% | 21 | 44 | 65 | 0,47% |
| GESTION JURIDICA | 58 | 0,37% | 15 | 13 | 28 | 0,20% |
| ENTIDADES NACIONALES | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 15.829 | 100% | 8.451 | 5.370 | 13.821 | 100% |

Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/02/2020

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de enero (Gráfica No 3), se observa que de las 15.829 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 8.451 peticiones ingresadas y registradas en este mes (enero), quedando en trámite 7.378 peticiones, que representan el 46,61% del total registrado en el mes.

En cuanto a la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública, es necesario 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 enero:

| ENTIDAD | DEPENDENCIA | TRASLADOS | RESPUESTAS |
|--|--|--------------|------------|
| Secretaría General | Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas | 3.115 | - |
| | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195 | 916 | - |
| | Otras Dependencias Secretaría General | 710 | 450 |
| Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital | | 7 | 31 |
| TOTAL | | 4.748 | 481 |

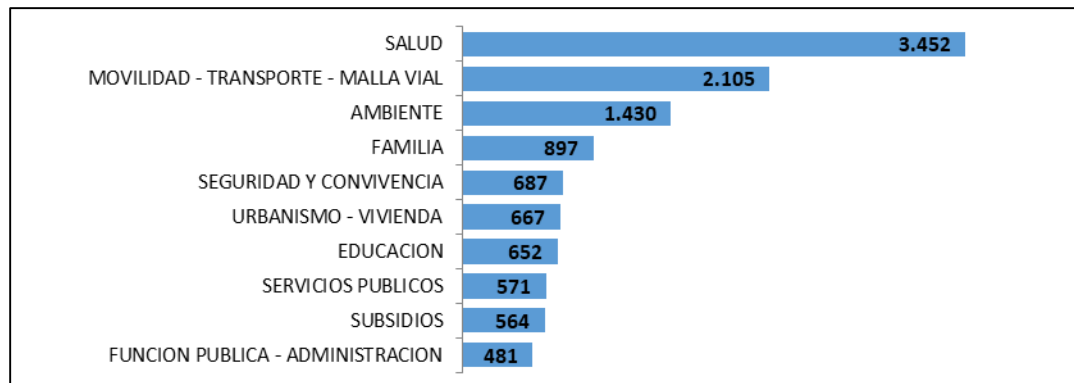
Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/02/2020

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 4.748 adelantados en un alto porcentaje por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 482, de las cuales 451 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 31 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

2.4 Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 13.822 respuestas emitidas en el mes de enero 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 11.506 peticiones (83,24% del total de respuestas emitidas en el mes de enero en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Salud" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 24,97% del total de respuestas emitidas en el mes de enero; en segundo lugar, se ubica el tema "Movilidad, transporte - malla vial" que representa el 15,22% del total de respuestas emitidas en el mes de enero 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 03/02/2020

Frente al mes anterior (diciembre/2019) 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, en el mes anterior, nueve (9) de estos temas (Gráfica No 4), también se encontraron dentro del TOP de los más frecuentes en el Distrito Capital, 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 | 11 | 9 | 111 | 1.106 | 257 | 265 | 1.391 | 102 | 151 | 49 | 3.452 | 24,98% |
| MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL | 74 | 11 | 400 | 776 | 6 | 335 | 386 | 36 | 16 | 65 | 2.105 | 15,23% |
| AMBIENTE | 15 | - | 207 | 924 | 2 | 29 | 67 | 180 | 3 | 3 | 1.430 | 10,35% |
| FAMILIA | 10 | 3 | 54 | 604 | 48 | 74 | 43 | 33 | 15 | 13 | 897 | 6,49% |
| SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 4 | 22 | 145 | 301 | 9 | 84 | 96 | 21 | 2 | 3 | 687 | 4,97% |
| URBANISMO - VIVIENDA | 33 | 1 | 61 | 459 | 12 | 6 | 19 | 46 | 28 | 2 | 667 | 4,83% |
| EDUCACION | 29 | - | 34 | 313 | - | 200 | 47 | 14 | 9 | 6 | 652 | 4,72% |
| SERVICIOS PUBLICOS | 5 | 2 | 130 | 252 | 1 | 123 | 44 | 7 | - | 7 | 571 | 4,13% |
| SUBSIDIOS | 2 | - | 6 | 524 | 1 | 8 | 13 | 8 | 1 | 1 | 564 | 4,08% |
| FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION | 22 | 1 | 11 | 391 | 13 | 25 | 8 | 5 | 1 | 3 | 480 | 3,47% |
| OTROS TEMAS | 86 | 25 | 450 | 1.392 | 13 | 52 | 61 | 169 | 55 | 13 | 2.316 | 16,76% |



SECRETARÍA
GENERAL

**GESTIÓN DE PETICIONES
CIUDADANAS
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN
DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ
TE ESCUCHA-ENERO 2020**

Página 17 de 42

| | | | | | | | | | | | | |
|---------------|-----|----|-------|-------|-----|-------|-------|-----|-----|-----|--------|---------|
| Total general | 291 | 74 | 1.609 | 7.042 | 362 | 1.201 | 2.175 | 621 | 281 | 165 | 13.821 | 100,00% |
|---------------|-----|----|-------|-------|-----|-------|-------|-----|-----|-----|--------|---------|

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/02/2020

La Tabla No 7 permite observar que las dos tipologías con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 7.042 peticiones que representan el 50,94% del total de respuestas emitidas en el mes de enero en el Distrito Capital y el “Reclamo” con 2.175 peticiones que representan el 15,73% del total de respuestas emitidas en el mes de enero 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 1.391 peticiones que representan el 40,29% del total de respuestas emitidas en el mes de enero con este tema; a su vez, el “Derecho de Petición de Interés Particular” se ubica como la segunda tipología en este tema con 1.106 peticiones que representan el 32,03 del total de respuestas emitidas en el mes de enero con este tema.

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

Sector Salud

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|---|------------------|-------------|
| D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA | 514 | 14,9% |
| ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD | 260 | 7,5% |
| RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS | 249 | 7,2% |
| FALLAS EN LA PRESTACION DE SERVICIOS QUE NO CUMPLEN CON ESTANDARES DE CALIDAD | 173 | 5,0% |
| HISTORIA CLINICA | 148 | 4,3% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 2.108 | 61,1% |
| TOTAL | 3.452 | 100% |

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/02/2020

En este Sector se encuentra que los dos (2) subtemas más reiterados en el mes son “D. Ambulatorio Medicina Especializada” con el 14,9% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de enero; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de Salud” con el 7,5% del

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (diciembre/2019), 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.

Sector Movilidad

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|---|------------------|-------------|
| SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRASNPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO) | 182 | 8,6% |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA | 162 | 7,6% |
| NOTIFICACION DE COMPARENDOS | 111 | 5,2% |
| FRECUENCIA DE SERVICIO ? ZONAL | 100 | 4,7% |
| CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD | 99 | 4,7% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 1.466 | 69,2% |
| TOTAL | 2.120 | 100% |

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/02/2020

En el Sector Movilidad, el subtema más relevante es "Solicitud de operativos (control del tránsito del transporte público, recuperación del espacio público)" que representa el 8,6% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de enero; en segundo lugar se ubica el subtema "Atención y servicio a la ciudadanía" que representa el 7,6% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (diciembre), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema "Atención y servicio a la ciudadanía" fue el más frecuente en el Sector Movilidad.

Sector Integración Social

En este Sector, se encuentra que el subtema más reiterado es “Enlace Social” con el 22,8% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de enero; en segundo lugar, se ubica “Apoyos económicos adulto mayor” con el 15,2% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Hay que señalar que en el mes anterior (diciembre/2019) el Sector Movilidad no se ubicó dentro de los cinco (5) sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes.

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|---|------------------|-------------|
| ENLACE SOCIAL | 338 | 22,8% |
| APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR | 226 | 15,2% |
| COMEDORES COMUNITARIOS | 148 | 10,0% |
| CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE | 109 | 7,4% |
| CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR | 88 | 5,9% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 573 | 38,7% |
| TOTAL | 1.482 | 100% |

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/02/2020

Sector Ambiente

En este Sector, los dos (2) subtemas más reiterados en el mes son “Contaminación Ambiental” con el 30,4% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, y “Forestal maderas, poda, tala” con el 12,5% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (diciembre/2019), 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.

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|------------------------------------|------------------|-------------|
| CONTAMINACION AMBIENTAL | 440 | 30,4% |
| FORESTAL MADERAS PODA TALA | 181 | 12,5% |
| ATMOSFERICO AIRE AUDITIVO Y VISUAL | 143 | 9,9% |
| ESCRUADRON ANTI CRUELDAD | 123 | 8,5% |
| BRIGADAS DE SALUD | 70 | 4,8% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 488 | 33,8% |
| TOTAL | 1.445 | 100% |

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Ambiente

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/02/2020

Sector Hábitat

En el Sector Hábitat se encuentra que el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” con el 15,1% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica “Solicitud de mantenimiento de alumbrado” con el 9,7% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (diciembre/2019), 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.

| SUBTEMAS PRINCIPALES | TOTAL PETICIONES | % |
|---|------------------|-------------|
| ACCESO A VIVIENDA | 215 | 15,1% |
| SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO | 138 | 9,7% |
| TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2 | 134 | 9,4% |
| RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS | 87 | 6,1% |
| PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS | 83 | 5,8% |
| OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR | 764 | 53,8% |
| TOTAL | 1.421 | 100% |

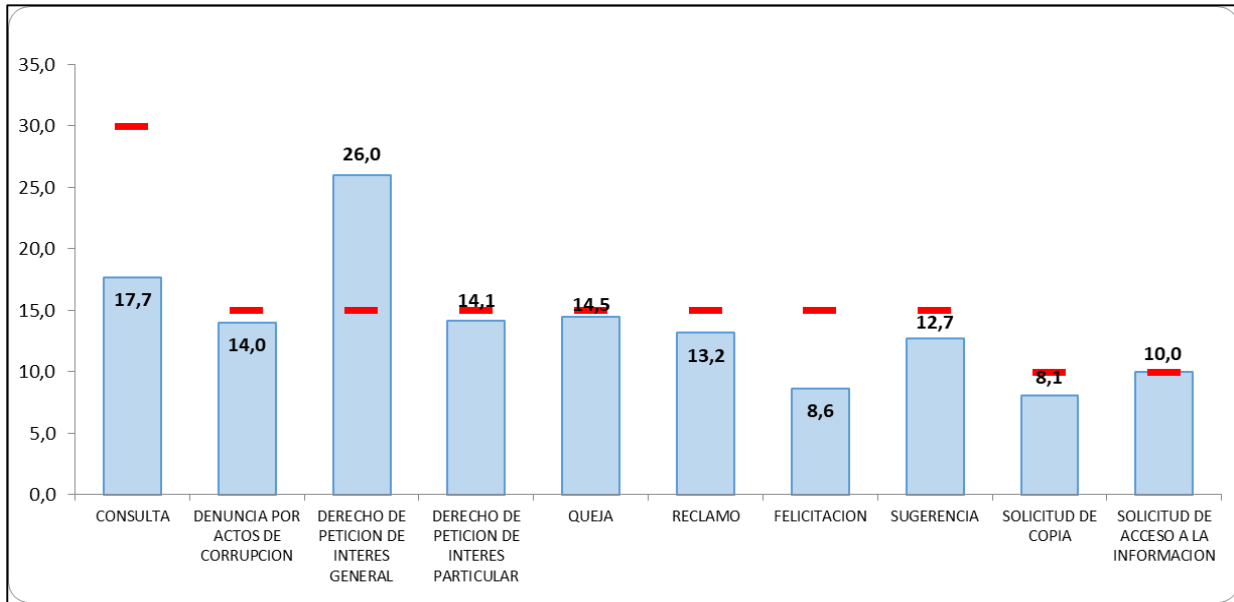
Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 03/02/2020

2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

En el mes de enero el tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital está en 15 días hábiles; frente al mes anterior (diciembre/2020), presenta una disminución, teniendo en cuenta que, en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 21,6 días hábiles.

A continuación, en la Gráfica No 5 muestra el tiempo promedio de respuesta en el Distrito Capital según la tipología, observándose que la tipología “Derecho de petición de interés general” presenta un tiempo promedio superior al término estipulado 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 03/02/2020

Seguidamente, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por tipología y por sectores en el Distrito Capital, observándose que los siguientes sectores presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente, por tipología: Gobierno y Hábitat (8 tipologías); Gestión Jurídica, Desarrollo Económico, Hacienda y Seguridad Convivencia y Justicia (3 tipologías); Planeación (2 tipologías); los sectores Ambiente, Educación, Gestión Pública, Movilidad y los Entes de control una (1) tipología. Hay que mencionar que en el mes anterior (diciembre/2019), siete de estos sectores (Gobierno, Hábitat, Gestión Jurídica, Desarrollo Económico, Seguridad Convivencia y Justicia, Ambiente, Movilidad) también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente, según la tipología.

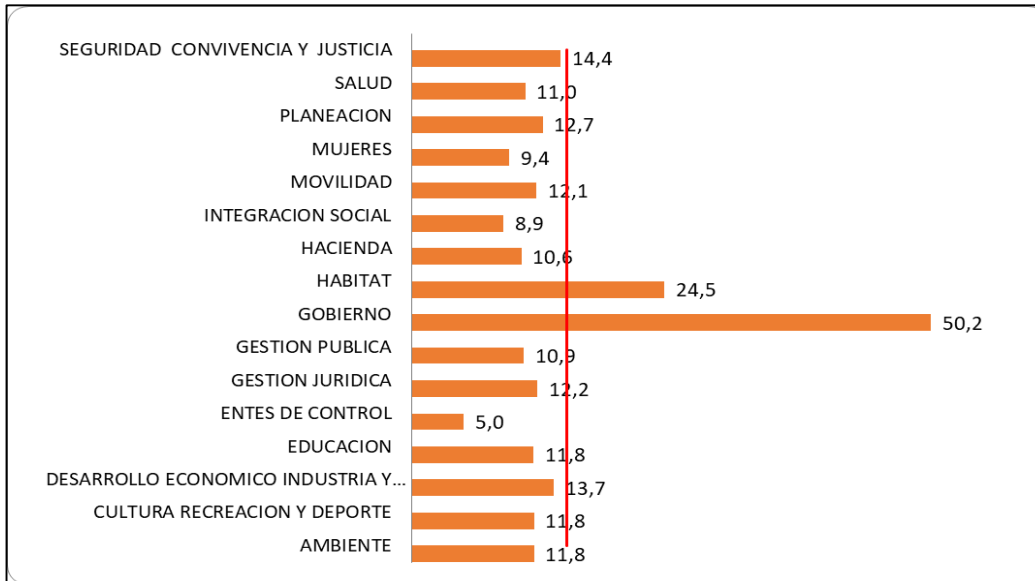
| TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL | CONSULTA (30 DÍAS) | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (15 DÍAS) | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (15 DÍAS) | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (15 DÍAS) | QUEJA (15 DÍAS) | RECLAMO (15 DÍAS) | FELICITACION (15 DÍAS) | SUGERENCIA (15 DÍAS) | SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS) | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 DÍAS) |
|--|--------------------|--|--|---|-----------------|-------------------|------------------------|----------------------|------------------------------|--|
|--|--------------------|--|--|---|-----------------|-------------------|------------------------|----------------------|------------------------------|--|

| | | | | | | | | | | |
|--|----|----|-----|----|----|----|----|----|-----|----|
| AMBIENTE | 27 | - | 14 | 16 | 8 | 14 | 13 | 6 | 6 | 9 |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE | 10 | 11 | 11 | 12 | 14 | 12 | 10 | 13 | 7 | 4 |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 17 | 19 | 9 | 8 | 17 | 16 | - | - | 6 | 17 |
| EDUCACION | 13 | - | 13 | 10 | 12 | 15 | - | 9 | 13 | 8 |
| ENTES DE CONTROL | 38 | 2 | 5 | 7 | 2 | 1 | - | 12 | 6 | 10 |
| GESTION JURIDICA | 10 | 1 | 19 | 16 | 13 | - | - | - | - | 41 |
| GESTION PUBLICA | 20 | 13 | 7 | 10 | 14 | 10 | 9 | 13 | 31 | 10 |
| GOBIERNO | 42 | 34 | 107 | 52 | 73 | 20 | - | 15 | 219 | 43 |
| HABITAT | 19 | 18 | 30 | 20 | 22 | 23 | 21 | 39 | 9 | 15 |
| HACIENDA | 17 | - | 11 | 12 | 10 | 11 | 2 | 18 | 11 | 15 |
| INTEGRACION SOCIAL | 11 | 4 | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 9 |
| MOVILIDAD | 13 | 5 | 12 | 15 | 12 | 15 | 13 | 11 | 11 | 8 |
| MUJERES | - | - | 4 | 10 | 11 | 11 | 12 | - | 7 | 8 |
| PLANEACION | 14 | - | 9 | 12 | 16 | 15 | 16 | 9 | - | 1 |
| SALUD | 6 | 7 | 11 | 12 | 13 | 13 | 8 | 12 | 5 | 9 |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 21 | 16 | 15 | 17 | 14 | 9 | 16 | 13 | 15 | 8 |
| PROMEDIO PONDERADO | 18 | 14 | 26 | 14 | 14 | 13 | 9 | 13 | 8 | 10 |

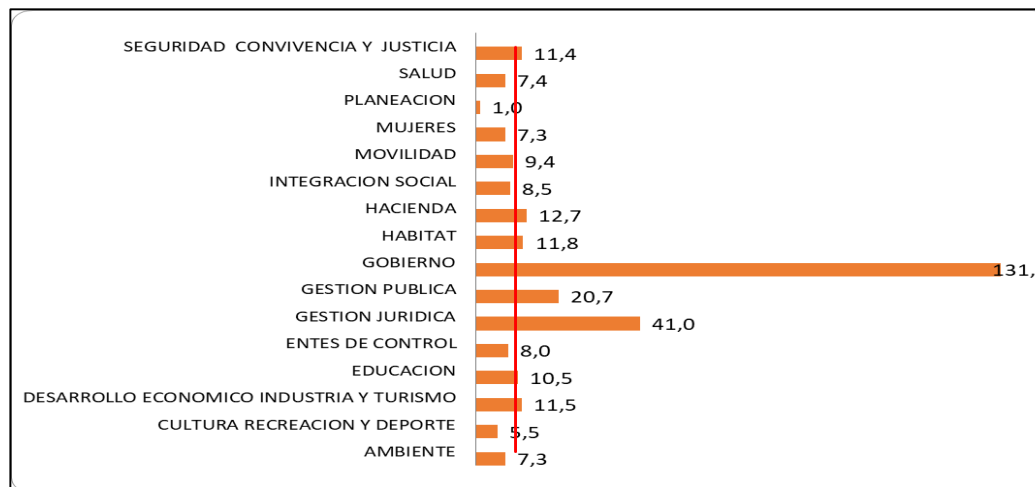
Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/02/2020

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 y Hábitat presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías; al respecto hay que mencionar que en el mes anterior, estos dos sectores 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 03/02/2020



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 03/02/2020

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), en donde se observa que los sectores Gobierno, Gestión Jurídica, Gestión Pública, Hacienda, Hábitat, Desarrollo

Económico y Seguridad Convivencia y Justicia presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías. Hay que mencionar que en el mes anterior (diciembre/2019) 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 el Sector Gobierno y los Entes de control presentan un tiempo promedio de respuesta superior al término legalmente establecido para esta tipología. Frente al mes anterior (diciembre) 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 | 21.742 | 84,44% |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP | 871 | 3,38% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT | 516 | 2,00% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE | 376 | 1,46% |
| EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ | 242 | 0,94% |
| SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD | 190 | 0,74% |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | 185 | 0,72% |
| SUBRED SUR OCCIDENTE | 185 | 0,72% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD | 174 | 0,68% |
| UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV | 153 | 0,59% |
| OTRAS ENTIDADES | 71 | 84,44% |
| TOTAL GENERAL | 25.749 | 100,0% |

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 03/02/2020

Al respecto es pertinente informar que, durante el mes de enero de 2020, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha presentó intermitencias que afectaron la operación de este. En tal sentido, la Secretaría General definió algunas medidas que faciliten la gestión de las peticiones, reiterando la importancia de garantizar la adecuada gestión de las peticiones conforme con los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 de 2015.

Dentro de estas, se encuentra la posibilidad de tramitar peticiones por medios diferentes al Sistema (sin perjuicio de su posterior actualización en Bogotá te escucha), razón por la cual, en la presente sección se refieren las peticiones que se encuentran abiertas en el Sistema, para que las entidades validen si la gestión ya fue realizada y no ha sido actualizada en Bogotá te escucha, o si, por el contrario, requieren atención urgente.

Así las cosas, la Tabla No 14, detalla las 10 entidades con el mayor número de peticiones pendientes de cierre en el Sistema y que requieren validación, en la cual se identifica que la entidad que acumula el mayor número de peticiones para validación es la Secretaría Distrital de Gobierno con 21.742, que representan el 84,44% del total en el Distrito Capital; la segunda entidad es la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP, que registró 871 peticiones para validación, representando el 3,38% del total 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 del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha. Para el mes evaluado⁶ la población corresponde a 21.552 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital; de estas, se tomó una muestra de 1.225 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 | | |
| 21.552 | 1.225 | 1.171 | 54 | 1.135 | 90 | 1.171 | 54 | 865 | 360 | 391 | 278 |
| | | 96% | 4% | 93% | 7% | 96% | 4% | 71% | 29% | 32% | 23% |

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 01/01/2020

Cumplimiento de criterios⁷:

Las cifras muestran que el 96% (1.171) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia", el 93% (1.135) cumple con el criterio de "Claridad", el 96% (1.171) cumple con el criterio de "Calidez" y el 71% (865) cumple el criterio de "Oportunidad"; se concluye que el 32% (391 respuestas) no cumplen con todos los criterios de "Calidad y Calidez" y el 23% (278 respuestas) no cumplen con el "Manejo del sistema".

⁶ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de diciembre/2019, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

⁷ **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-ENERO 2020**

Página 26 de 42

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:

- Canal Capital.
- Capital Salud E.P.S S.A.S.
- Concejo de Bogotá.
- Depto. Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP.
- Depto. Administrativo del Servicio Civil Distrital.
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P. - EAAB
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.S E.S.P -ETB
- 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 las Artes - IDARTES
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Instituto para la Economía Social – IPES.
- Jardín Botánico de Bogotá-JBB
- La Terminal de Transportes
- Lotería de Bogotá
- Policía Metropolitana de Bogotá
- Secretaría de Educación del Distrito.
- Secretaría Distrital de Ambiente.
- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

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

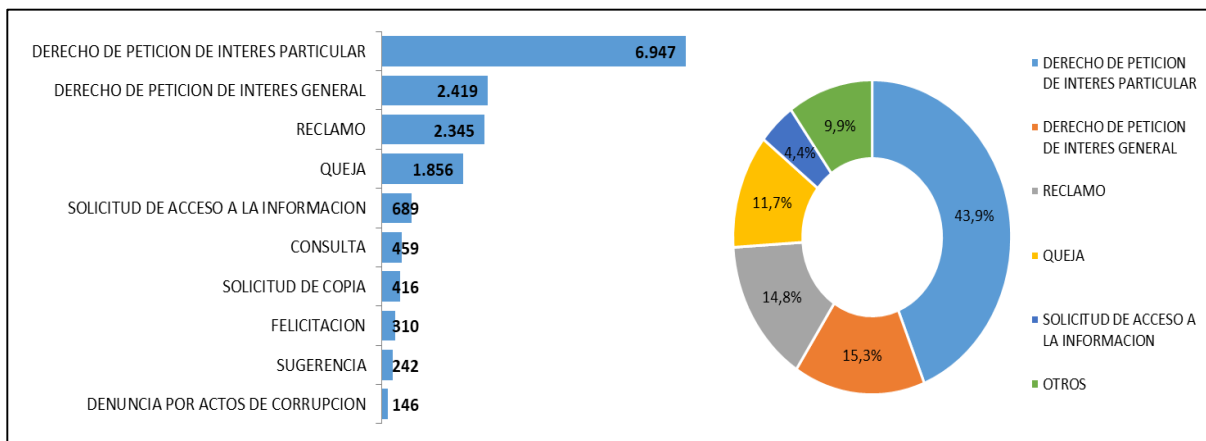


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- Secretaría General⁸
- Secretaría Jurídica Distrital
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá
- Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Vanti Gas Natural
- 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 03/02/2020

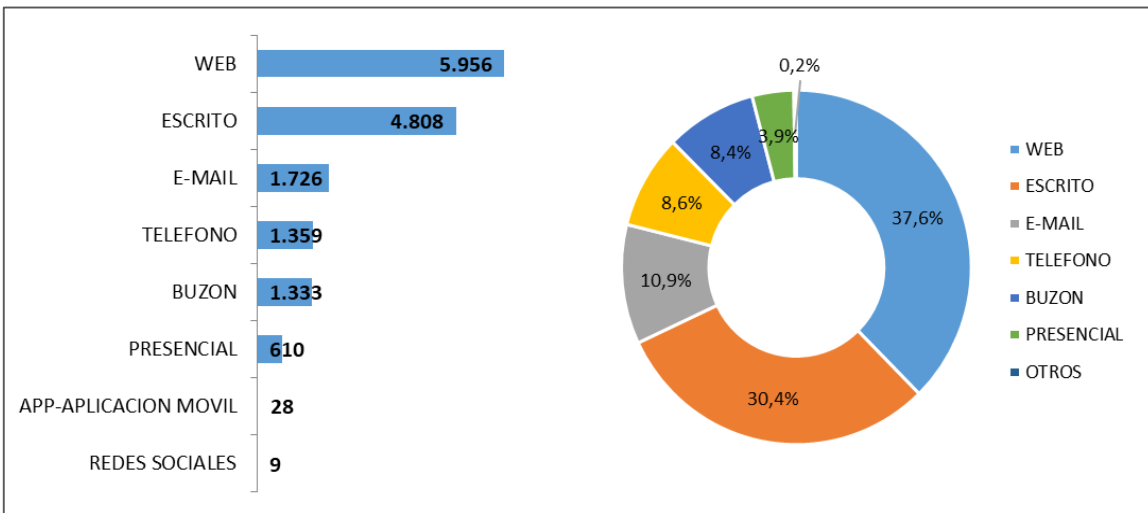
La Gráfica No 8 permite observar que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de enero, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 6.947 peticiones, que representan el 43,9% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 2.419

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

peticiones que representan el 15,3% del total registrado. Frente al mes anterior (diciembre/2019) 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

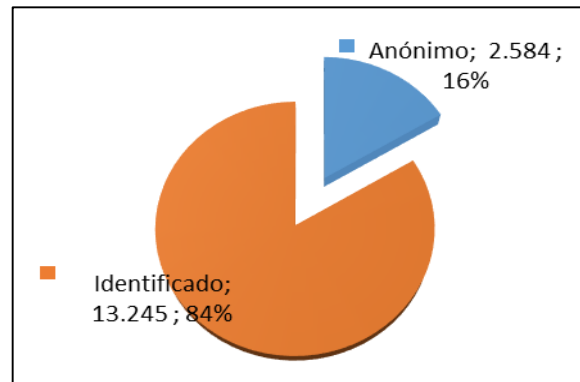
La Gráfica No 9 muestra que en el mes de enero el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “WEB” con 5.956 peticiones, que representan el 37,6% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 4.808 peticiones (30,4% del total registrado); frente al mes anterior (diciembre/2019) se observa 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 fue el más utilizado por la ciudadanía.



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/02/2020

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

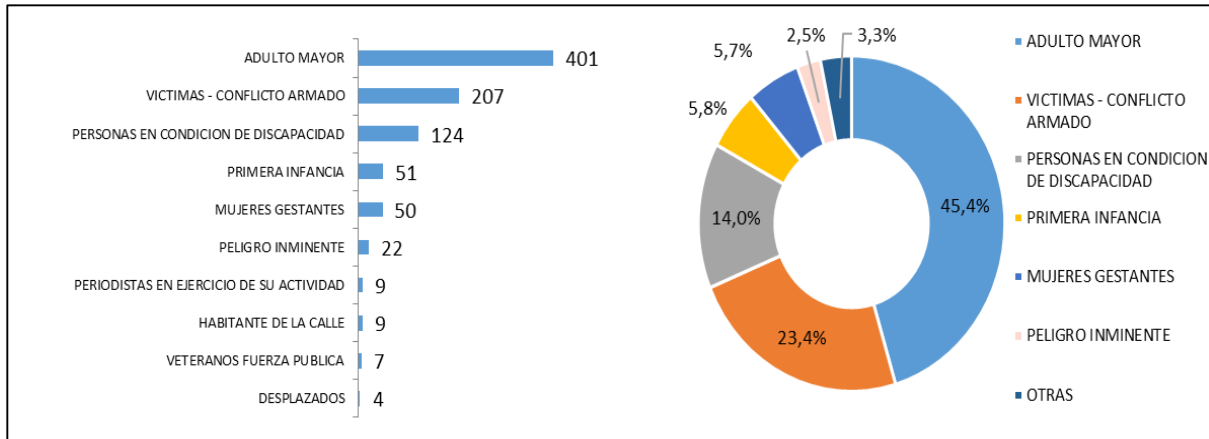
**Gráfica No 10. Calidad del Requirente**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/02/2020

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de enero por la ciudadanía, 13.245 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 84% del total de peticiones registradas, mientras que 2.584 peticiones (16% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (diciembre/2019) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del requirente, teniendo en cuenta que en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de enero en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 884 peticiones (5,58% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, primera infancia, mujeres gestantes, peligro inminente, periodistas en ejercicio de su actividad, habitante de calle, veteranos fuerza pública y desplazados); de éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (401) que representan el 45,4%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas de conflicto armado" con 207 peticiones que representan el 23,4% del total de peticiones que refieren condición especial.

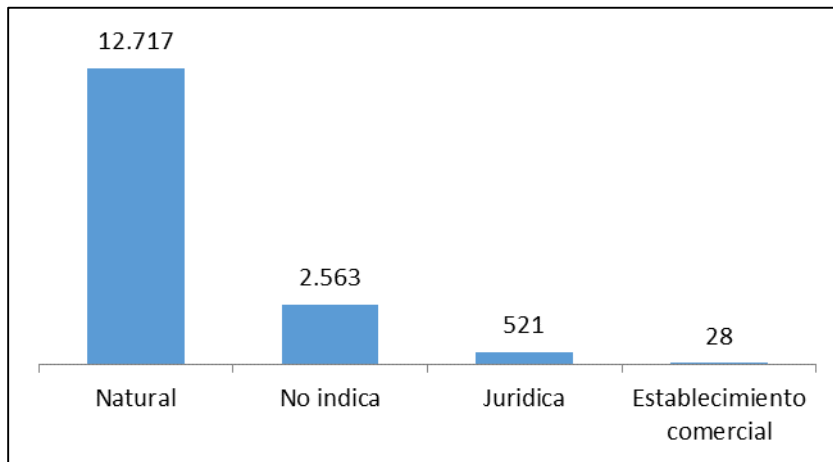


Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/02/2020

Frente al mes anterior (diciembre/2019), se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que en ese mes “Víctimas de conflicto armado” fue la condición con mayor número de registros.

7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



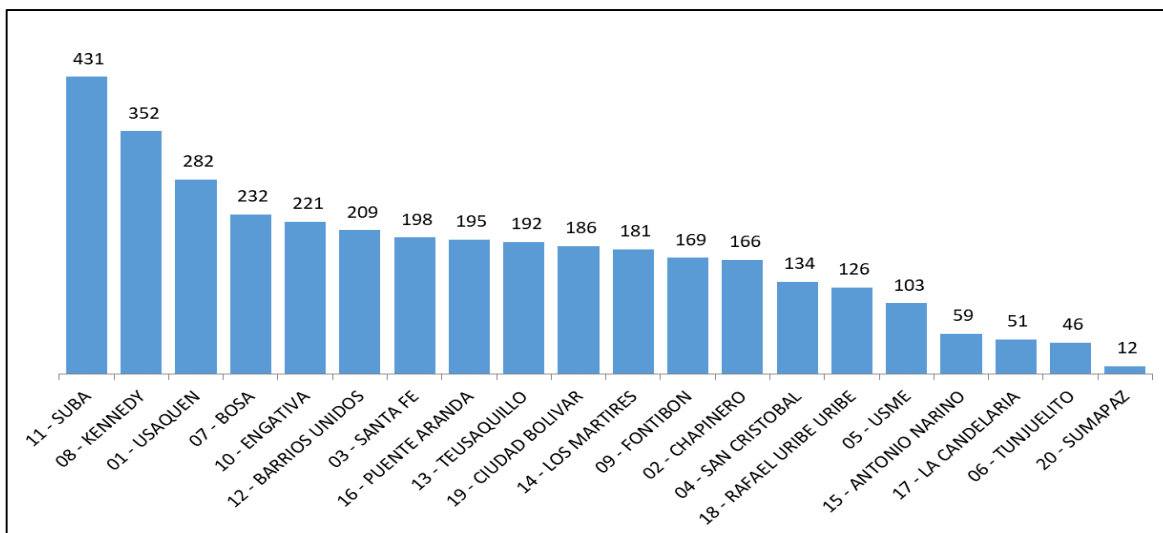
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/02/2020

En 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 enero 12.717 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 80,33% del total registrado en el Distrito; en 2.563 peticiones (16,19%) no se reporta esta información; 521 peticiones (3,29%) registraron como personas jurídicas y 28 peticiones (0,17%) como establecimientos de comercio. Frente al mes anterior (diciembre/2019) 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 permite observar que en el mes de enero, en 3.545 peticiones (22,39% 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 Suba, Kennedy y Usaquén son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 431, 352 y 282 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 30,04% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de enero. Cabe mencionar que en el mes anterior (diciembre/2019) la Localidad de Kennedy también se ubicó 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 03/02/2020

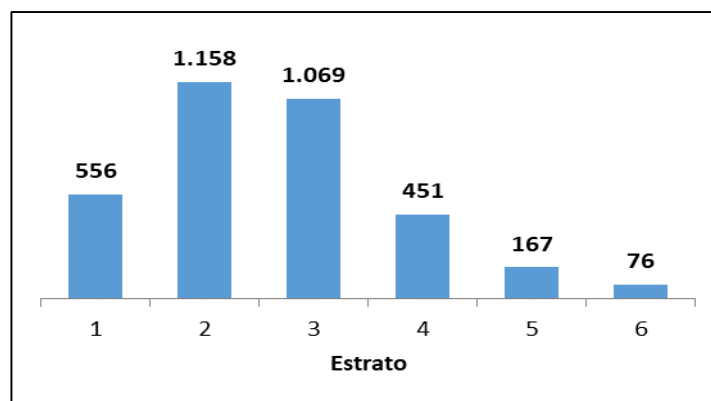
A continuación, en la Tabla No 16 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Suba, Kennedy y Usaquén), observándose que el tema “Servicio a la Ciudadanía” es transversal en las tres (3) localidades.

| LOCALIDAD DE LOS HECHOS | TEMA | No DE PETICIONES |
|-------------------------|--------------------------|------------------|
| 11 - SUBA | SERVICIO A LA CIUDADANIA | 22 |
| | MATRICULAS | 21 |
| | SALUD PUBLICA | 15 |
| 08 - KENNEDY | CERTIFICACIONES | 45 |
| | ESCRITURACION | 29 |
| | SERVICIO A LA CIUDADANIA | 18 |
| 01 - USAQUEN | SERVICIO A LA CIUDADANIA | 21 |
| | CONTAMINACION AMBIENTAL | 19 |
| | SERVICIOS PUBLICOS | 16 |

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 03/02/2020

9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 03/02/2020

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de enero se registraron 3.477 peticiones incluyeron esta variable (21,96% del total registrado en el mes). De estas el “Estrato 2” presenta el mayor registro (1.158 peticionarios), seguido del “Estrato 3” con 1.069 peticiones. Frente al mes anterior (diciembre/2019) no se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que en ese mes el “Estrato 2” también presentó el mayor número de registros en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

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 enero en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” 58 peticiones, así:

| SECTOR | ENTIDAD | ASUNTO | TOTAL |
|-----------|-------------------------------|---|-------|
| SALUD | SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD | Los solicitantes requieren una reunión con el secretario de Despacho para dar a conocer el trabajo de dicho comité. | 1 |
| | | Ciudadano(a) presenta interrogantes referentes al servicio de ambulancias, sus protocolos procesos y procedimientos | 1 |
| MOVILIDAD | TRANSMILENIO S. A | Ciudadano(a) amplía hechos que evidencian que la entidad aún no presta el servicio de alimentador en una zona de la ciudad. | 1 |
| | | Ciudadano(a) hace solicita la revocatoria de una Resolución de licitación pública. | 1 |
| | | Ciudadano(a) solicita información sobre la existencia de sanciones contra Transmilenio y la empresa Recaudo Bogotá por no contar con adecuado servicio sanitario para ciudadanos en discapacidad. | 1 |
| | | Ciudadano(a) hace manifiesta inconformidad contra directivos y funcionarios de la entidad. | 1 |
| | METRO DE BOGOTÁ | Ciudadano(a) solicita información sobre certificaciones y conceptos emitidos por diferentes entidades, respecto de la Empresa Metro. | 1 |

| SECTOR | ENTIDAD | ASUNTO | TOTAL |
|--------------------|--|--|-------|
| INTEGRACIÓN SOCIAL | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ-IDIPRON | Ciudadano(a) manifiesta queja contra funcionaria de la entidad por mala actitud en el servicio de prestación de sanitarios. | 1 |
| | | La ciudadana manifiesta su inconformidad por la no facilidad de acceso a la inscripción de capacitación laboral por parte de la entidad. | 1 |
| | | Defensoría del ciudadano de la secretaría de gobierno solicita información sobre programas con los que se está beneficiando a posible ciudadano en condición de marginalidad. | 1 |
| | | El ciudadano solicita información sobre prestaciones sociales a favor de funcionario fallecido. | 1 |
| | | Ciudadano(a) solicita información del modelo educativo flexible para habitante de calle. | 1 |
| | | Ciudadano(a) solicita información para trámite de cierre de un jardín infantil. | 1 |
| | | Ciudadano(a) felicita a catastro por buenas condiciones de los baños de la entidad. | 1 |
| | | Ciudadana manifiesta sus disculpas por maltrato a funcionaria de servicios generales en el área de los sanitarios | 3 |
| | | Ciudadano(a) manifiesta su inconformidad por posible dificultad de acceso a internet en algunas entidades distritales. | 3 |
| | | El ciudadano solicita información sobre todos los servidores públicos que se encuentran laborando con el distrito, aclarando nombre y apellido, cargo y salario asignado. | 1 |
| | La ciudadana solicita indemnización hacer efectiva póliza por accidente laboral. | 2 | |
| | La ciudadana manifiesta preocupación al considerar que los procesos pedagógicos de la institución no están logrando los resultados esperados en la recuperación de adaptación social de su hija. | 1 | |
| | INTEGRACIÓN SOCIAL | La ciudadana solicita información pertinente con relación a los programas y políticas que se estén elaborando para la consolidación de la paz mediante procesos de formación ciudadana a los jóvenes en condición de vulnerabilidad. | 1 |
| | INTEGRACIÓN SOCIAL | El ciudadano manifiesta en su comunicado las diferentes problemáticas que afectan al país y propone las posibles soluciones | 3 |
| | INTEGRACIÓN SOCIAL | La ciudadana solicita información sobre la política pública para la vejez en el período 2010-2025 | 1 |
| | INTEGRACIÓN SOCIAL | La ciudadana solicita información sobre capacitación laboral ofrecida por la Alcaldía Local de Ciudad Bolívar para personas en condición de discapacidad cognitiva. | 1 |
| | INTEGRACIÓN SOCIAL | El ciudadano interpone derecho de petición para la inclusión de población vulnerable de vendedores informales | 1 |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | Ciudadano(a) manifiesta su inconformidad contra servidora de la subdirección local por posible maltrato a compañeros. | 1 | |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | La ciudadana manifiesta su queja contra servidora pública por posible maltrato a población de tercera edad | 1 | |

| SECTOR | ENTIDAD | ASUNTO | TOTAL |
|--------------------|---|---|-------|
| INTEGRACIÓN SOCIAL | INTEGRACIÓN SOCIAL | La ciudadana solicita información sobre personas en condición de vulnerabilidad para poder visibilizarlos y ayudarlos mediante programas sociales. | 1 |
| | | Investigador de la DJIN solicita información con relación a atención social de determinados ciudadanos en aparente condición de desaparecidos. | 1 |
| | | El ciudadano manifiesta su molestia contra familias en acción al considerar que no le han sido entregados los subsidios para sus hijos. | 1 |
| | | Ciudadano(a) manifiesta su descontento por invasión de espacio público en la calle 140 | 1 |
| | | Ciudadano(a) manifiesta su inconformidad por posible dificultad de acceso a internet en algunas entidades distritales. | 2 |
| | | Ciudadano(a) solicita permiso para crear un hogar de paso | 1 |
| | | Ciudadano(a) solicita listado completo de las 2.500 obras ejecutadas en la Administración de Enrique Peñalosa. | 1 |
| | | Ciudadano(a) solicita información relacionada sobre proyectos, contratos o actividades que se hayan desarrollado desde la entidad en favor de los sectores rurales en la ciudad en el marco del plan de desarrollo distrital de las últimas administraciones distritales. | 1 |
| | | Ciudadano(a) manifiesta queja contra servidora de la entidad por posible maltrato a personas de la tercera edad. | 1 |
| | | Veedora ciudadana solicita información sobre proyectos y convenios de la entidad. | 1 |
| HACIENDA | SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA | Ciudadano(a) solicita información sobre las funciones de la entidad. | 1 |
| | | Ciudadano solicita información con respecto a cada cuánto la entidad debe realizar la rendición cuentas. | 2 |
| GOBIERNO | INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC. | Ciudadano(a) solicita relación detalla de todos los contratos de suministro desde el 1 de enero de 2016 hasta el 23 de diciembre de 2019. | 1 |
| GESTIÓN PÚBLICA | DEPTO ADTIVO. SERVICIO CIVIL DISTRITAL | El ciudadano solicita participar en la elaboración completa de los mapas de riesgo de corrupción, y el plan de acción anticorrupción del año 2020. | 1 |
| GESTIÓN JURÍDICA | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL | Ciudadano(a) denuncia fábrica de agua que opera posiblemente de manera fraudulenta. | 1 |
| | | Ciudadano(a) solicita información sobre el tipo de relación contractual que tiene la Alcaldía Mayor de Bogotá con la ETB. | 1 |

| SECTOR | ENTIDAD | ASUNTO | TOTAL |
|-------------------------------------|---|---|-------|
| DESARROLLO CONÓMICO | INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES. | Ciudadano(a) denuncia posible mal manejo de la entidad, respecto del proyecto y donaciones hechas por una embajada. | 1 |
| CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE | INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES-IDARTES | El ciudadano solicita participar en la elaboración completa de los mapas de riesgo de corrupción, y el plan de acción anticorrupción del año 2020. | 1 |
| | | Ciudadano(a) manifiesta su inconformidad por posible dificultad de acceso a internet en algunas entidades distritales. | 2 |
| | | El ciudadano solicita información sobre todos los servidores públicos que se encuentran laborando con el distrito, aclarando nombre y apellido, cargo y salario asignado. | 1 |
| | | El ciudadano solicita información sobre todos los convenios que el distrito tuvo con las entidades públicas y localidades durante los períodos 2016-2019 | 1 |
| | | Ciudadano(a) solicita listado completo de las 2.500 obras ejecutadas en la Administración de Enrique Peñalosa. | 1 |
| TOTAL | | 58 | |

Tabla No 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 03/02/2020

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 el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha 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, 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, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación, se presenta dicho consolidado para el mes de diciembre⁹, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

| SECTOR | ENTIDAD | DICIEMBRE | | | | |
|-------------------------------------|--|--|---|--|---|--|
| | | 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 - Alcaldía Mayor de Bogotá | 2.689 | 2.689 | N.A. | N.A. | |
| | Depto. Activo. del Servicio Civil | 18 | 366 | 348 | N.A. | 4,9% |
| GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | Secretaría Distrital de Gobierno | 1.391 | 1.401 | 10 | N.A. | 99,3% |
| | Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP | 152 | 152 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC. | 27 | 27 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| HACIENDA | Secretaría Distrital de Hacienda | 203 | 4.066 | 3.863 | N.A. | 5,0% |
| | U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD. | 75 | 75 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP | 189 | 189 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Lotería de Bogotá | 21 | 21 | N.A. | N.A. | 100,0% |

⁹ 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 23 de enero de 2020.

| SECTOR | ENTIDAD | DICIEMBRE | | | | |
|--|--|--|---|--|---|--|
| | | 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 | |
| PLANEACIÓN | Secretaría Distrital de Planeación | 91 | 91 | N.A. | N.A. | |
| DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO | Secretaría Distrital de Desarrollo Económico | 28 | 27 | N.A. | 1 | 96,4% |
| | Instituto para la Economía Social - IPES. | 248 | 248 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto Distrital de Turismo-IDT | 36 | 36 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| EDUCACIÓN | Secretaría de Educación del Distrito | 378 | 378 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP | 12 | 12 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Universidad Distrital | 129 | 129 | 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 | 1.432 | 1.432 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Sub Red Sur | 689 | 693 | 4 | N.A. | 99,4% |
| | Sub Red Sur Occidente | 397 | 397 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Sub Red Centro Oriente | 389 | 389 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Sub Red Norte | 241 | 241 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Capital Salud | 229 | 2.460 | 2.231 | N.A. | 9,3% |
| INTEGRACIÓN SOCIAL | Secretaría Distrital de Integración Social | 1.310 | 1.310 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto Distrital para la Protección de la Niñez-IDIPRON | 22 | 22 | N.A. | N.A. | 100,0% |

| SECTOR | ENTIDAD | DICIEMBRE | | | | |
|------------------------------|---|--|---|--|---|--|
| | | 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 | |
| CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte | 38 | NO PRESENTÓ INFORME | | | |
| | Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD. | 202 | 234 | 32 | N.A. | 86,3% |
| | Orquesta Filarmónica de Bogotá | 7 | 70 | 63 | N.A. | 10,0% |
| | Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC | 31 | 31 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Fundación Gilberto Álzate Avendaño | 22 | NO PRESENTÓ INFORME | | | |
| | Instituto Distrital de las Artes-IDARTES | 267 | 552 | 285 | N.A. | 48,4% |
| | Canal Capital | 16 | 27 | 11 | N.A. | 59,3% |
| AMBIENTE | Secretaría Distrital de Ambiente | 1.375 | 1.499 | 124 | N.A. | 91,7% |
| | Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER | 13 | 13 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Jardín Botánico "José Celestino Mutis" | 255 | 255 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal -IDIPYBA | 534 | 534 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| MOVILIDAD | Secretaría Distrital de Movilidad | 940 | 10.259 | 9.319 | N.A. | 9,2% |
| | Instituto de Desarrollo Urbano-IDU | 70 | 2.259 | 2.189 | N.A. | 3,1% |
| | Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV | 80 | 80 | N.A. | N.A. | 100,0% |

| SECTOR | ENTIDAD | DICIEMBRE | | | | |
|-----------------------------------|---|--|---|--|---|--|
| | | 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 | |
| | Transmilenio S.A. | 609 | 39.820 | 39.211 | N.A. | 1,5% |
| | Terminal de Transporte S.A. | 120 | 120 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Sistema Integrado de Movilidad - SIM | 26 | NO PRESENTÓ INFORME | | | |
| | Metro de Bogotá S.A. | 60 | 60 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| HÁBITAT | Secretaría Distrital del Hábitat. | 491 | 491 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Caja de Vivienda Popular | 259 | 259 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP | 432 | 432 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Empresa de Renovación Urbana - ERU | 25 | 25 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB | 79 | 75.460 | 75.381 | N.A. | 0,1% |
| | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP | 40 | NO PRESENTÓ INFORME | | | |
| MUJER | Secretaría Distrital de la Mujer | 65 | 65 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia | 489 | NO PRESENTÓ INFORME | | | |
| | U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá | 22 | 32 | 10 | N.A. | 68,8% |
| GESTIÓN JURIDICA | Secretaría Jurídica Distrital | 52 | 52 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| ENTES DE CONTROL | Concejo de Bogotá | 66 | 66 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| | Veeduría Distrital | 138 | 138 | N.A. | N.A. | 100,0% |
| TOTAL | | 17.219 | 149.684 | 133.081 | 1 | 11,1% |

Tabla No 18. Cumplimiento Decreto 371/2010

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas generado 25/02/2020



SECRETARÍA
GENERAL

**GESTIÓN DE PETICIONES
CIUDADANAS
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN
DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ
TE ESCUCHA-ENERO 2020**

Página 41 de 42

De acuerdo con la información consolidada, 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 Bogotá te escucha, se observa que de las cincuenta y cinco entidades (55) entidades que deben reportar la información, cinco (5) entidades no presentaron informe; es decir, cincuenta (50) de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (diciembre/2019).

Las cifras del Sistema dejan ver que en éste se registraron en total 17.219 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 149.684 peticiones lo cual muestra una diferencia de 133.080 peticiones¹⁰, llegando a un cumplimiento del 11,1%; es decir, que tan sólo el 11,1% 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 cinco (5) entidades que no efectuaron su reporte en el periodo evaluado¹¹ son la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Fundación Gilberto Álzate Avendaño, Sistema Integrado de Movilidad-SIM, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, por lo cual no fue posible verificar su cumplimiento del Decreto 371/2010; a estas entidades se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos. Hay que señalar que dos (2) de estas entidades (Sistema Integrado de Movilidad-SIM, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP) 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 enero un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.

¹⁰ 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.

¹¹ Diciembre 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-ENERO 2020**

Página 42 de 42

- Revisar los subtemas más reiterados, en los cinco (5) sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de enero (Salud, Movilidad, Gobierno, Hábitat e Integración Social) 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, Familia, Seguridad y convivencia, Urbanismo-vivienda, Educación, Servicios públicos, Subsidios y Función Pública Administración) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Hábitat, Gestión Jurídica, Desarrollo Económico, Hacienda y Seguridad Convivencia y Justicia, Planeación, Ambiente, Educación, Gestión Pública, Movilidad) y Entes de control que 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 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: Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Fundación Gilberto Álzate Avendaño Sistema Integrado de Movilidad-SIM, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- 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: Lina María Sánchez Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio (E)

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

