



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 45

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. MAYO DE 2020

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
- ABRIL 2020**

Página 2 de 45

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
- ABRIL 2020**

Página 3 de 45

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 abril/2020, 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 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 – ABRIL 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 30 de abril), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores:

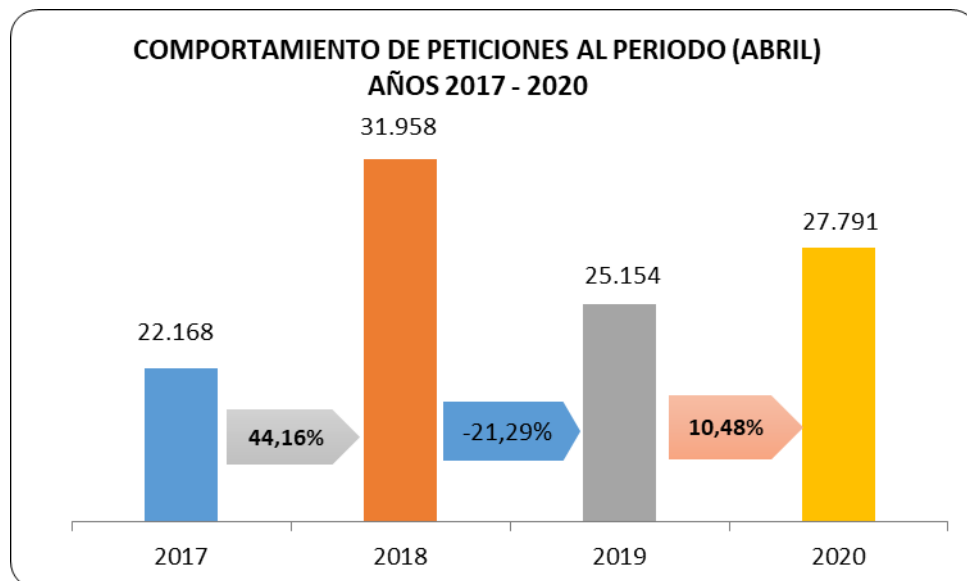
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia 2020 - 2019		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.039	17.643	22.381	21.033	15.829	-5.204	-24,74%	-1.599	-9,17%
Febrero	20.458	22.657	29.728	25.625	22.659	-2.966	-11,57%	6.830	43,15%
Marzo	18.233	25.375	26.802	25.973	24.896	-1.077	-4,1%	2.237	9,87%
Abril	20.337	22.168	31.958	25.154	27.791	2.637	10,5%	2.895	11,63%
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	91.175				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 al 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, muestran que en el mes de abril se registraron 27.791 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentando un aumento de 2.895 peticiones (11,63%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (marzo); a su

vez, esta cifra refleja un aumento de 2.637 peticiones (10,5%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (abril de 2019).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020

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	1/01/2019	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



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 6 de 45

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
AÑO 2020					
ENERO	1/01/2020	31/01/2020	12020	164552020	15.829
FEBRERO	1/02/2019	28/02/2019	164562020	394122020	22.659
MARZO	1/03/2020	31/03/2020	394152020	648112020	24.896
ABRIL	1/04/2020	30/04/2020	648122020	930892020	27.791

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2019- 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020²

En relación con las cifras registradas en la Tabla No 2, es necesario 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 abril los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son ³: Integración con 3.454 peticiones (12,43%), Gobierno con 3.250 (11,69%), Salud con 2.080 peticiones (7,48% del total), Movilidad con 1.850 peticiones (6,66%), y Ambiente con 1.695 peticiones (6,10%), los cuales acumulan el 44,36% del total de las peticiones registradas en el mes de abril en el Distrito Capital.

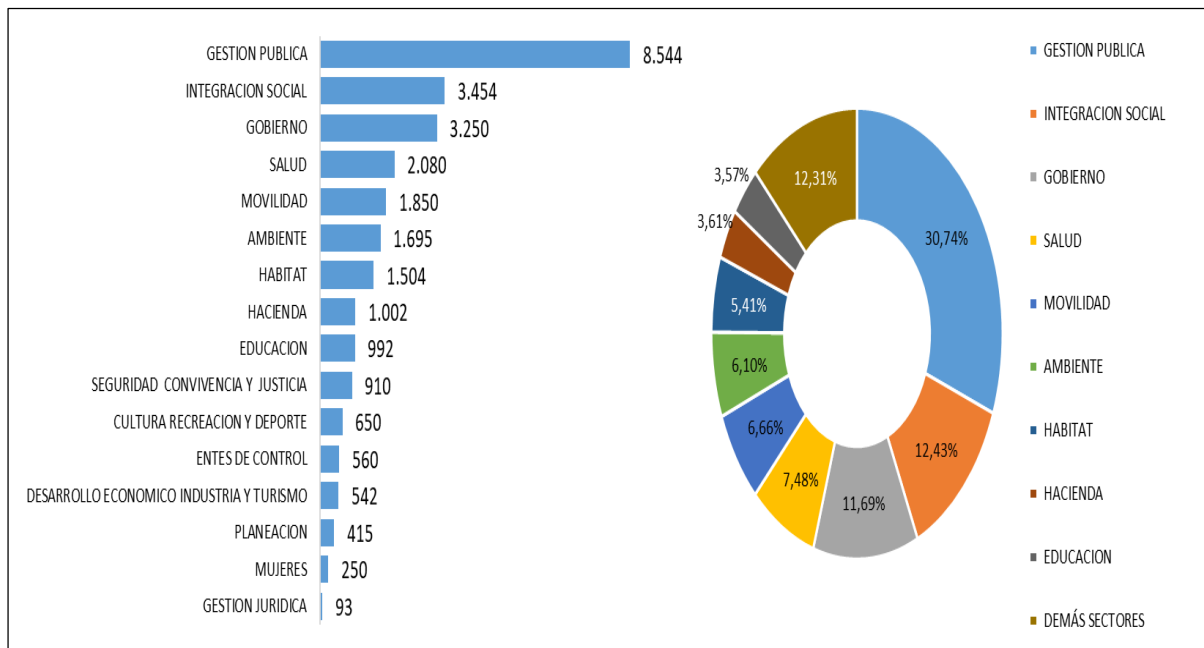
² Se anota que, durante auditoría de consecutivos, se identificaron problemas técnicos en la generación del consecutivo de las peticiones, el cual se reportó a través de la incidencia número 5839 al proveedor de las optimizaciones del Sistema.

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 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.

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



Al comparar estas cifras con las del mes anterior (marzo), se observa variación en la posición del sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes esta posición estuvo ocupada por el Sector Salud. Por otra parte, cuatro (4) de estos sectores (Integración, Gobierno, Salud y Movilidad) también se encontraron en el mes anterior (marzo) en el TOP de los cinco (5) sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en este mes ingresó al TOP el Sector Ambiente desplazando al Sector Hábitat.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - abril 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020

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



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 8 de 45

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	8.522	99,74%	30,66%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	22	0,26%	0,08%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		8.544	30,74%	30,74%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.423	99,10%	12,32%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	31	0,90%	0,11%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		3.454	12,43%	12,43%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3.094	95,20%	11,13%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO-DADEP	100	3,08%	0,36%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	56	1,72%	0,20%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		3.250	11,69%	11,69%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.119	53,80%	4,03%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	257	12,36%	0,92%
	CAPITAL SALUD EPS	246	11,83%	0,89%
	SUBRED SUR	237	11,39%	0,85%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	154	7,40%	0,55%
	SUBRED NORTE	62	2,98%	0,22%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	5	0,24%	0,02%
TOTAL SECTOR SALUD		2.080	7,48%	7,48%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	1.486	80,32%	5,35%
	TRANSMILENIO	170	9,19%	0,61%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	53	2,86%	0,19%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	46	2,49%	0,17%

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

	SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD -SIM	35	1,89%	0,13%
	- UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	33	1,78%	0,12%
	GRÚAS Y PATIOS	19	1,03%	0,07%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	8	0,43%	0,03%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		1.850	6,66%	6,66%
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDIPYBA	912	53,81%	3,28%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	620	36,58%	2,23%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	132	7,79%	0,47%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	31	1,83%	0,11%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		1.695	6,10%	6,10%
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	858	57,05%	3,09%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	184	12,23%	0,66%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	109	7,25%	0,39%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	103	6,85%	0,37%
	CODENSA	98	6,52%	0,35%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB	89	5,92%	0,32%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO –ERU	41	2,73%	0,15%
	GAS NATURAL	22	1,46%	0,08%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		1.504	5,41%	5,41%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	607	60,58%	2,18%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	195	19,46%	0,70%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	163	16,27%	0,59%



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 10 de 45

	LOTERÍA DE BOGOTÁ	37	3,69%	0,13%
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.002	3,61%	3,61%
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	800	80,65%	2,88%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	172	17,34%	0,62%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	20	2,02%	0,07%
TOTAL SECTOR EDUCACION		992	3,57%	3,57%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	580	63,74%	2,09%
	POLICÍA METROPOLITANA	301	33,08%	1,08%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	29	3,19%	0,10%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		910	3,27%	3,27%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	316	48,62%	1,14%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	96	14,77%	0,35%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	72	11,08%	0,26%
	CANAL CAPITAL	70	10,77%	0,25%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	61	9,38%	0,22%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	28	4,31%	0,10%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ-OFB	7	1,08%	0,03%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		650	2,34%	2,34%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	304	54,29%	1,09%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	148	26,43%	0,53%
	CONCEJO DE BOGOTA	108	19,29%	0,39%
TOTAL ENTES DE CONTROL		560	2,02%	2,02%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	322	59,41%	1,16%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	211	38,93%	0,76%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	9	1,66%	0,03%

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 DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		542	1,95%	1,95%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	415	100,00%	1,49%
TOTAL SECTOR PLANEACION		415	1,49%	1,49%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	250	100,00%	0,90%
TOTAL SECTOR MUJERES		250	0,90%	0,90%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	93	100,00%	0,33%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		93	0,33%	0,33%
TOTAL GENERAL		27.791	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 03/05/2020

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

- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.423 peticiones que representan el 99,10% del total de peticiones registradas en su Sector y el 12,32% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 3.094 peticiones que representan el 95,20% del total de peticiones registradas en su Sector y el 11,13% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.119 peticiones, que representan el 53,80% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,03% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad con 1.486 peticiones, que representan el 80,32% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,35% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal -IDIPYBA con 912 peticiones que representan el 53,81% del total de peticiones registradas en su Sector y el 3,28% del total registrado en el Distrito Capital.

Al comparar las entidades enunciadas anteriormente con las del mes anterior (marzo), se observa que cuatro (4) entidades (Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Salud y Secretaría Distrital de Movilidad) también se encontraron en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; teniendo en cuenta que en

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.

el mes de abril ingresó al TOP el Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal -IDIPYBA desplazando a la Secretaría Distrital de Hábitat.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de abril con las registradas en el mes anterior (marzo), se observa una variación de 11,63% (Tabla No 4), equivalente a 2.895 peticiones, encontrándose que la mayoría de los sectores (10) y los entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas; dentro de estos se destacan los sectores Planeación y Gestión Jurídica e Integración Social que presentan un aumento superior al 50% en el porcentaje de peticiones registradas.

Por otra parte, se encuentra que cinco (5) sectores (Mujeres, Salud, Hábitat, Movilidad y Hacienda) y presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas.

SECTOR	MARZO 2020	ABRIL 2020	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GESTION PUBLICA	6.128	8.544	39,43%
INTEGRACION SOCIAL	2.091	3.454	65,18%
GOBIERNO	2.452	3.250	32,54%
SALUD	3.795	2.080	-45,19%
MOVILIDAD	2.173	1.850	-14,86%
AMBIENTE	1.450	1.695	16,90%
HABITAT	1.786	1.504	-15,79%
HACIENDA	1.005	1.002	-0,30%
EDUCACION	689	992	43,98%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	726	910	25,34%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	641	650	1,40%
ENTES DE CONTROL	531	560	5,46%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	431	542	25,75%
PLANEACION	211	415	96,68%
MUJERES	735	250	-65,99%
GESTION JURIDICA	52	93	78,85%
TOTAL	24.896	27.791	11,63%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020

2.3 Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas⁵ en el mes de abril 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 27.342 peticiones, de las cuales el 32,79% (8.966) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (abril) y el restante 67,20% (18.376) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de abril.

Por otra parte, se observa que el sector que presenta el mayor número de cierres es el Sector Gobierno, con 4.298 respuestas que representan el 15,72% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Integración Social con 3.921 cierres que representan el 14,34% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

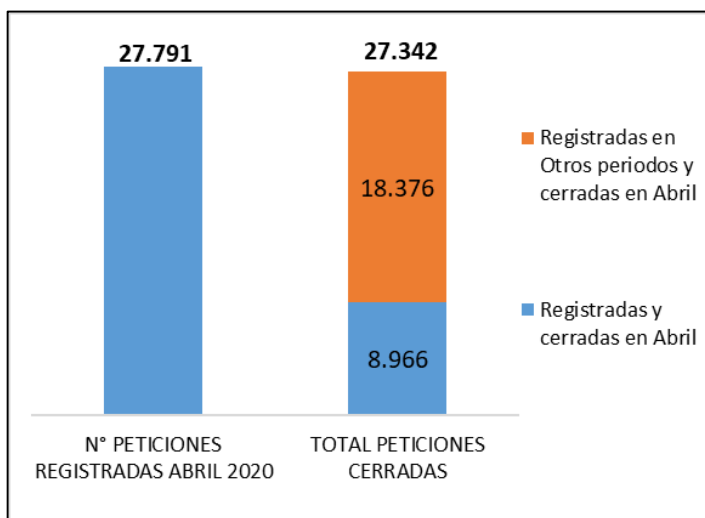
PETICIONES ABRIL 2020						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS ABRIL 2020	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS ABRIL	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
GOBIERNO	3.250	11,69%	44	4.254	4.298	15,72%
INTEGRACION SOCIAL	3.454	12,43%	1.753	2.168	3.921	14,34%
MOVILIDAD	1.850	6,66%	1.730	1.787	3.517	12,86%
SALUD	2.080	7,48%	1.037	2.120	3.157	11,55%
HABITAT	1.504	5,41%	446	2.501	2.947	10,78%
AMBIENTE	1.695	6,10%	657	1.847	2.504	9,16%
EDUCACION	992	3,57%	439	633	1.072	3,92%
HACIENDA	1.002	3,61%	379	616	995	3,64%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	650	2,34%	371	419	790	2,89%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	910	3,27%	340	430	770	2,82%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	542	1,95%	319	401	720	2,63%
GESTION JURIDICA	93	0,33%	601	31	632	2,31%
PLANEACION	415	1,49%	366	258	624	2,28%
MUJERES	250	0,90%	45	497	542	1,98%
ENTES DE CONTROL	560	2,02%	348	114	462	1,69%
GESTION PUBLICA	8.544	30,74%	91	300	391	1,43%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	27.791	100%	8.966	18.376	27.342	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 03/05/2020

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.

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de abril (Gráfica No 3), se observa que de las 27.791 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 8.966 peticiones ingresadas y registradas en este mes (abril), quedando en trámite 18.825 peticiones, que representan el 67,73% del total registrado en el mes.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020

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 abril, la cual permite concluir que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 10.657 adelantados en un alto porcentaje por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 391, de las cuales 349 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 42 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 15 de 45

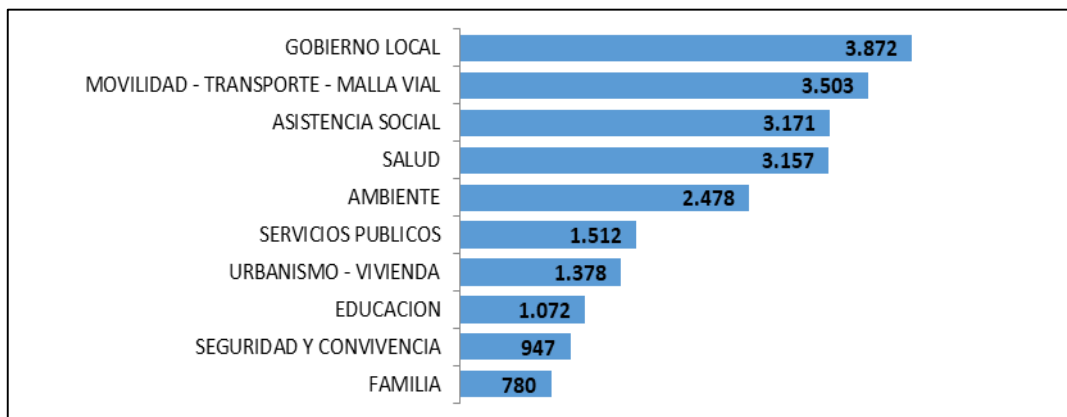
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha	9.720	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	571	-
	Otras Dependencias Secretaría General	346	349
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		20	42
TOTAL		10.657	391

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020

2.4 Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 27.342 respuestas emitidas en el mes de abril 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 21.870 peticiones (79,98% del total de respuestas emitidas en el mes de abril en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Gobierno Local" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 14,16% del total de respuestas emitidas en el mes de abril; en segundo lugar, se ubica el tema "Movilidad, transporte y malla vial" que representa el 12,81% del total de respuestas emitidas en el mes de abril 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 03/05/2020

Frente al mes anterior (marzo) se observa variación en la posición del tema más reiterado en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, el tema "Salud" fue el más frecuente en el Distrito Capital.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Así mismo, hay que señalar que, en el mes anterior, nueve (9) de estos temas (con algunas variaciones en la posición ocupada) también se encontraron dentro del TOP de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en este mes ingresó al Top el tema “Asistencia Social” desplazando fuera del Top al tema “Subsidios”.

A continuación, se muestran 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	%
GOBIERNO LOCAL	58	11	2.412	1.053	-	130	99	91	8	10	3.872	14,16%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	651	12	458	1.594	5	295	270	88	34	96	3.503	12,81%
ASISTENCIA SOCIAL	134	4	145	1.363	8	37	60	1.405	1	14	3.171	11,60%
SALUD	68	8	222	1.170	131	231	1.115	61	15	136	3.157	11,55%
AMBIENTE	65	1	348	1.579	3	106	99	263	4	10	2.478	9,06%
SERVICIOS PUBLICOS	70	6	296	787	2	172	108	24	5	42	1.512	5,53%
URBANISMO - VIVIENDA	203	9	73	940	-	21	50	49	26	7	1.378	5,04%
EDUCACION	93	2	102	309	2	366	86	74	10	28	1.072	3,92%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	39	35	215	380	17	98	112	30	4	17	947	3,46%
FAMILIA	31	8	107	403	18	56	56	83	6	12	780	2,85%
OTROS TEMAS	660	52	677	3.035	15	181	190	536	57	69	5.472	20,01%
TOTAL GENERAL	2.072	148	5.055	12.613	201	1.693	2.245	2.704	170	441	27.342	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 03/05/2020



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 17 de 45

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 12.613 peticiones que representan el 46,13% del total de respuestas emitidas en el mes de abril en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.055 peticiones que representan el 18,48% del total de respuestas emitidas en el mes de abril en el Distrito Capital. Frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en la tipología con mayor registro en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, esta tipología (Derecho de Petición de Interés Particular) también mostró el mayor registro dentro de los diez temas más frecuentes ese mes en el Distrito Capital.

La Tabla No 7 también permite observar que en el tema más frecuente “Gobierno Local” la principal tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con 2.412 peticiones que representan el 62,29% del total de respuestas emitidas en el mes de abril con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 1.053 peticiones que representan el 27,19% del total de respuestas emitidas en el mes de abril con este tema.

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

Sector Gobierno

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	431	10,0%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO FUNCIONAMIENTO DE BARES DISCOTECAS SUPERMERCADOS TIENDAS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	385	9,0%
PERTURBACION TENENCIA POSESION AMPARO AL DOMICILIO POR OCUPACION DE HECHO	353	8,2%
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	313	7,3%
REGIMEN URBANISTICO PRESUNTA INFRACCION	304	7,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.512	58,4%
TOTAL	4.298	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020

En este Sector, los dos (2) subtemas más reiterados en el mes son “Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP” con el 10,0% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, y “Establecimientos de comercio, funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos” con el 9,0% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior no se observa variación en el subtema más frecuente en el Sector Gobierno, teniendo

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
- ABRIL 2020**

Página 18 de 45

en cuenta que este mismo subtema “Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITT” fue el más reiterado en el Sector.

Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	2.722	69,4%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	356	9,1%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	107	2,7%
COMEDORES COMUNITARIOS	106	2,7%
COMISARIAS DE FAMILIA	74	1,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	556	14,2%
TOTAL	3.921	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020

En este Sector, se encuentra que el subtema más reiterado es “Enlace social” con el 69,4% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de abril; en segundo lugar, se ubica “Apoyos económicos adultos mayor” con el 9,1% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior se observa variación en el subtema más frecuente en este Sector, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema “Contacto y atención en calle a los habitantes de calle” fue el más reiterado en el Sector.

Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, el subtema más frecuente es “Atención Red CADE” que representa el 20,1% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de abril; en segundo lugar, se ubica el subtema “Gestión del tránsito” que representa el 13,4% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (marzo), 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.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCION RED CADE	707	20,1%
GESTION DEL TRANSITO	473	13,4%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	200	5,7%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRASNPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	162	4,6%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	136	3,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.839	52,3%
TOTAL	3.517	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	279	8,8%
SISTEMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	239	7,6%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	167	5,3%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	126	4,0%
A. INADECUADA ORIENTACION	125	4,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.221	70,4%
TOTAL	3.157	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020

En el Sector Salud se encuentra que los dos (2) subtemas más reiterados en el mes son “D. Ambulatorio Medicina Especializada” con el 8,8% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de abril y “Sistemas de vigilancia epidemiológica” con el 7,6% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (marzo), 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 en el Sector.

Sector Hábitat



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 20 de 45

En el Sector Hábitat se encuentra que el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” con el 9,3% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Seguimiento a constructoras e inmobiliarias” con el 8,8% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (marzo), se presenta variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes, el subtema “Solicitud Ruro” fue el más frecuente en este Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	275	9,3%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	260	8,8%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	258	8,8%
SOLICITUD RURO	252	8,6%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	170	5,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.732	58,8%
TOTAL	2.947	100%

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 03/05/2020

2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

Al respecto es pertinente informar que, durante marzo de 2020, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha presentó intermitencias que afectaron la operación del mismo. En tal sentido, la Secretaría General a través de la Circular 014 de 2020, 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 artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Dentro de estas medidas, 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 tuvieron cierre en el sistema en marzo, pero que tal vez fueron gestionadas por otros medios. En tal sentido, los tiempos aquí presentados son indicativos del tiempo de la petición en el Sistema, y pueden diferir del tiempo real de gestión (a través de otros medios).

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
- ABRIL 2020**

Página 21 de 45

Por otra parte, se debe anotar que en el marco de la emergencia de salud ocasionada por el COVID 19, el Gobierno Nacional emitió el Decreto 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, el cual en su Art. 5° indica:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. *Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. (...)*

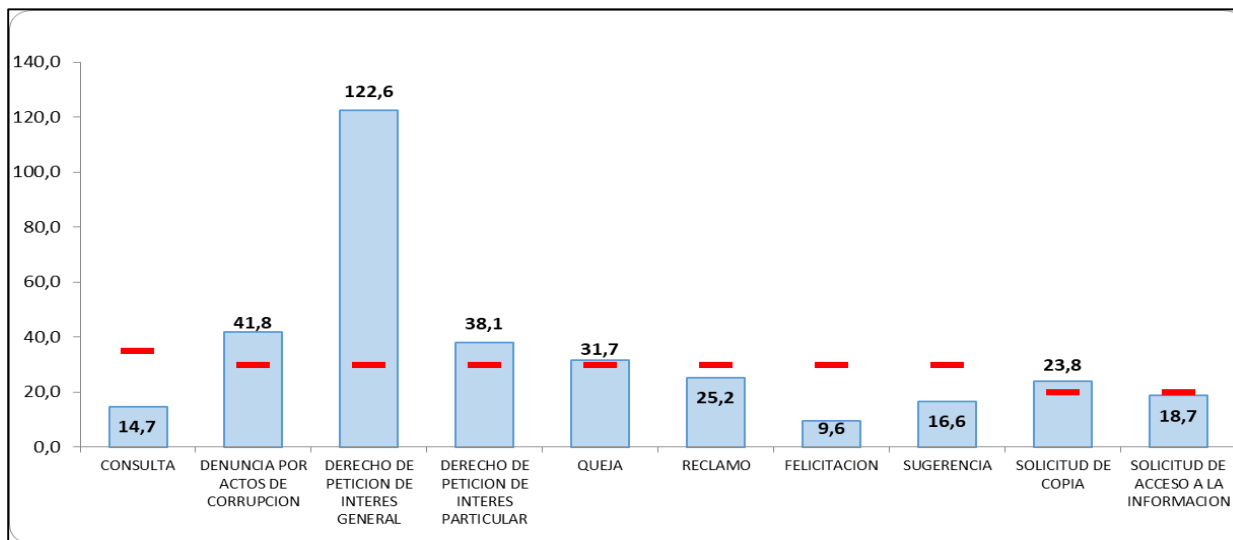
Así las cosas, el análisis que se presenta a continuación, considera dicha ampliación de términos, de conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020.

El tiempo promedio ponderado de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en abril fue de 48 días hábiles; frente al mes anterior (marzo) no se presentó una variación significativa, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 48,1 días hábiles. Este promedio de tiempo notablemente alto, considerando que el segundo sector que dio cierre a mayor número de peticiones fue Gobierno, de las cuales el 99% fueron peticiones registradas en meses anteriores a abril.

La Gráfica No 5 permite concluir que en el Distrito Capital el tiempo promedio de cierre de peticiones en el Sistema, para las tipologías “Denuncias por Actos de Corrupción”, “Derecho de Petición de Interés General”, “Derecho de Petición de Interés Particular”, “Queja” y “Solicitud de Copia” es superior a los términos estipulados legalmente.

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





Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 03/05/2020

En cuanto a los tiempos promedio de cierre por sector y por tipología, en la Tabla No 13 se muestran tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACION (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (20 DÍAS)
AMBIENTE	25	22	32	26	22	26	32	25	22	13
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	8	12	16	17	20	11	7	12	9	5
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	5	10	9	13	6	5	5	10	6	15
EDUCACION	12	20	20	14	14	14	5	10	9	8

ENTES DE CONTROL	2	1	6	4	2	3	-	2	32	5
GESTION JURIDICA	2	5	3	2	4	4	-	4	5	2
GESTION PUBLICA	11	-	19	25	12	10	11	10	6	11
GOBIERNO	114	130	224	235	218	253	-	152	188	223
HABITAT	22	20	29	35	22	20	24	16	24	17
HACIENDA	9	4	13	17	8	10	26	14	6	15
INTEGRACION SOCIAL	9	4	9	9	10	10	12	9	7	10
MOVILIDAD	6	36	18	8	17	15	16	17	16	9
MUJERES	-	-	9	13	-	-	-	-	5	9
PLANEACION	17	-	6	6	5	7	-	9	3	3
SALUD	11	13	14	12	12	13	8	12	16	11
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	12	15	13	11	10	9	11	17	11	8
PROMEDIO PONDERADO	15	42	123	38	32	25	10	17	24	19

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 03/05/2020

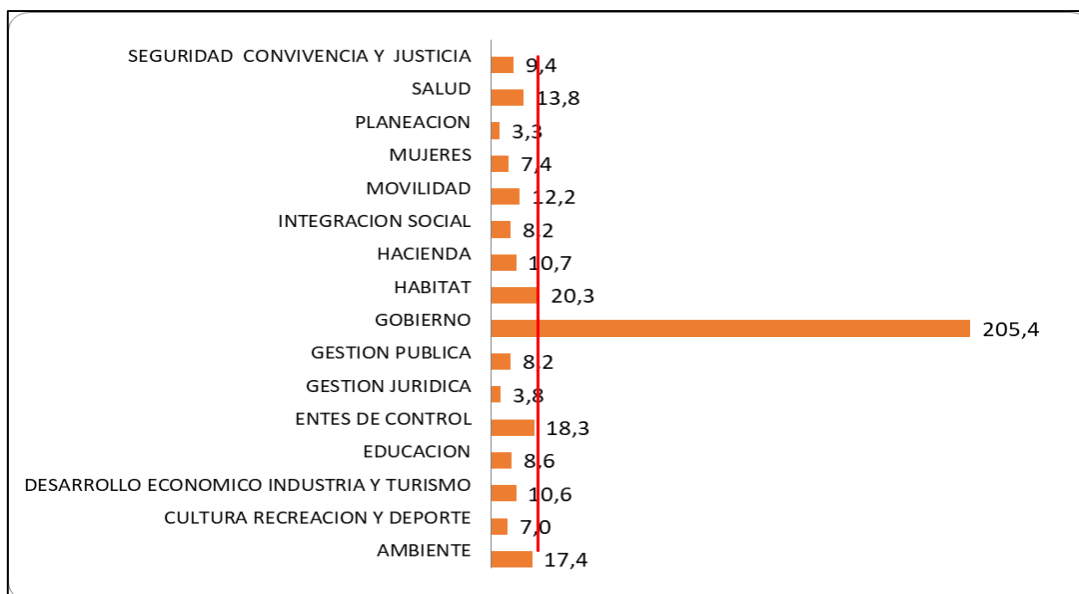
La Tabla anterior permite evidenciar que los sectores Gobierno (9 tipologías), Ambiente (3 tipologías), Hábitat (2 tipologías), Movilidad (1 tipología) y los Entes de Control (1 tipología) presentan tiempos superiores a los establecidos.

Hay que mencionar que en el mes anterior (marzo), tres de estos sectores (Gobierno, Hábitat y Ambiente) también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente.

Por otra parte, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de cierre en el Sistema por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 30 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 el sector Gobierno se encuentra por fuera de los tiempos establecidos.



Gráfica No 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 30 días
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020



Gráfica No 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 20 días
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 25 de 45

En la Gráfica No 7 se muestra el tiempo promedio de cierre por sector a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 20 días (Solicitudes de información y Solicitudes de copia); se evidencia que los sectores Gobierno y Hábitat, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.

En cuanto a la tipología "Consulta", la Tabla No 13 deja ver que el Sector Gobierno presenta un tiempo promedio de respuesta superior a los términos legalmente establecidos para esta tipología.

2.6 Seguimiento a peticiones pendientes de cierre

Al respecto es pertinente informar que, durante marzo de 2020, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha presentó intermitencias que afectaron la operación del mismo. 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 artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

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, en la Tabla No 14, se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones pendientes de cierre en el Sistema y que requieren validación:

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	18.618	82,83%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	1.353	6,02%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	660	2,94%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	359	1,60%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	346	1,54%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	275	1,22%
SECRETARÍA GENERAL	180	0,80%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	117	0,52%
CODENSA	80	0,36%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDIPYBA	72	0,32%
OTRAS ENTIDADES	345	1,53%
TOTAL GENERAL	22.477	100,0%

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones pendientes de cierre

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020

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



La Tabla No 14 muestra que la entidad que acumula el mayor número de peticiones para validación es la Secretaría Distrital de Gobierno con 18.618, que representan el 82,83% del total del Distrito Capital; la segunda entidad es la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, que registró 1.353 peticiones para validación, representando el 6,02% 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 muestra los siguientes resultados:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
23.595	2.169	2.069	100	1.987	182	2.054	115	1.621	548	614	115
		95%	5%	92%	8%	95%	5%	75%	25%	28%	5%

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 06/04/2020

La población corresponde a 23.595 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital; de estas, se tomó una muestra de 2.169 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁷:

Las cifras muestran que el 95% (2.069) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia", el 92% (1.987) cumple con el criterio de "Claridad", el 95% (2.054) cumple con el criterio de "Calidez" y el 75% (1.621) cumple el criterio de "Oportunidad"; se concluye que el 28% (614 respuestas) no cumplen con todos los criterios de "Calidad y Calidez" y el 5% (115 respuestas) no cumplen con el "Manejo del sistema".

⁶ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de marzo/2020, 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
- ABRIL 2020**

Página 27 de 45

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 la Vivienda Popular
- Concejo de Bogotá
- Depto. Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP.
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá-ESP
- Empresa del Tercer Milenio -Transmilenio S.A
- Enel-CODENSA S.A ESP
- Fondo de Prestaciones, Cesantías, y Pensiones FONCEP
- Fundación Gilberto Álzate Avendaño -FUGA
- Instituto de Desarrollo Urbano –IDU
- Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología, e Innovación en Salud-IDCBIS
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático-IDIGER
- Instituto Distrital para la Protección y Bienestar Animal -IDIPYBA
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Instituto Distrital de Turismo – IDT
- Instituto Distrital para la Economía Social –IPES
- Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP
- Jardín Botánico José Celestino Mutis – JBB
- La Terminal de Transporte
- 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 Hacienda
- Secretaría Distrital Planeación
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Secretaría General⁸
- Secretaría Jurídica Distrital

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

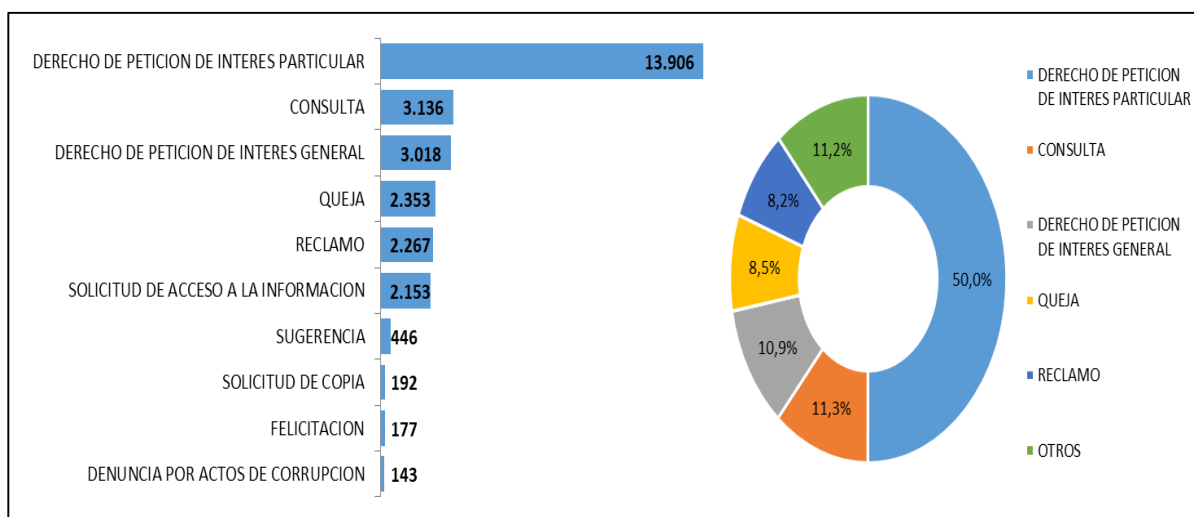
Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



- Servicios Integrales para la Movilidad SIM
- Sub Red Integrada de Servicios de Salud-Centro Oriente E.S.E –Subred Centro Oriente
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá
- U.A.E Catastro Distrital - UAECD
- 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

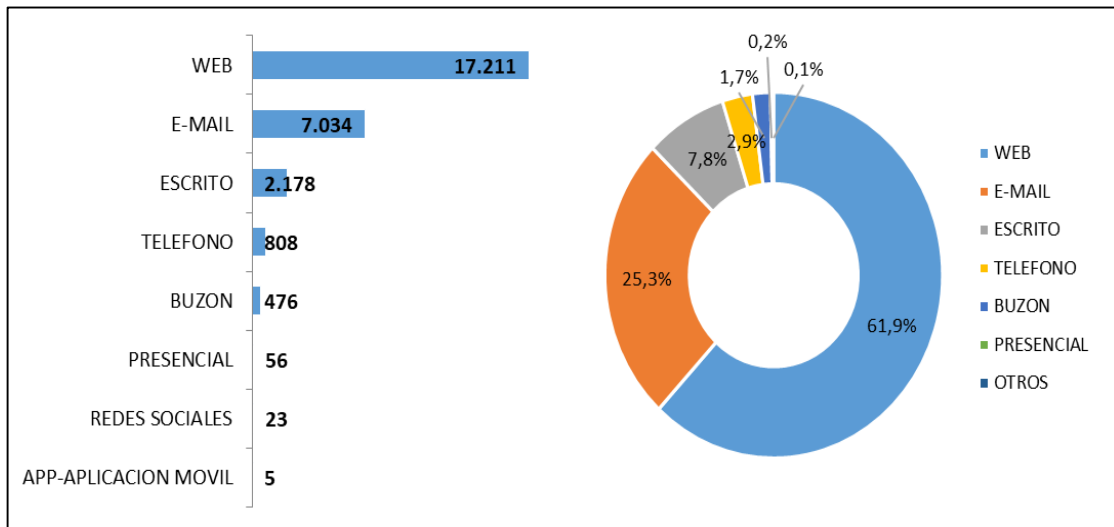
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020

La Gráfica No 8 permite observar que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de abril, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 13.906 peticiones, que representan el 50,0% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la

ciudadanía para interponer sus peticiones fue “Consulta” con 3.136 peticiones que representan el 11,3% del total registrado. Frente al mes anterior (marzo) 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

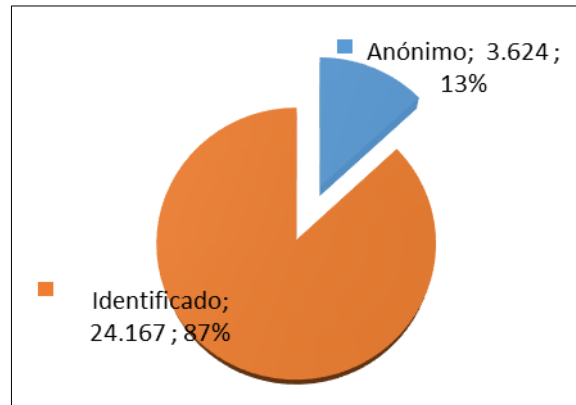
La Gráfica No 9 muestra que en el mes de abril el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 17.211 peticiones, que representan el 61,9% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “Email” con 7.034 peticiones (25,3% del total registrado); frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, este mismo canal “Web” 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 03/05/2020

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

**Gráfica No 10. Calidad del Requirente**

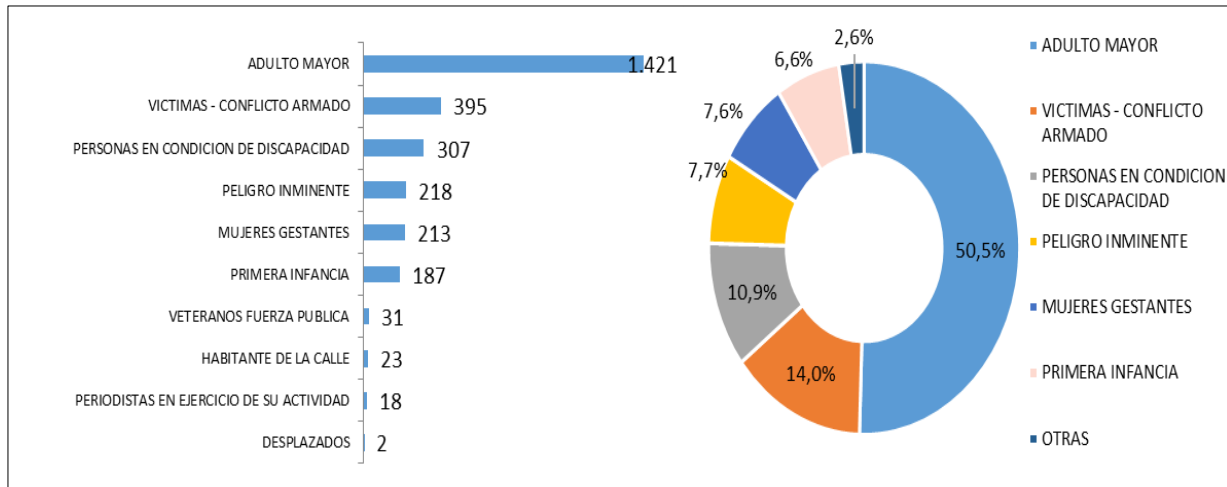
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de abril por la ciudadanía, 24.167 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 87% del total de peticiones registradas, mientras que 3.624 peticiones (13% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (marzo) 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 abril en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 2.815 peticiones (10,2% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, peligro inminente, mujeres gestantes, primera infancia, veteranos fuerza pública, habitante de calle, periodistas en ejercicio de su actividad y desplazados). De éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (1.421) que representan el 50,5%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas de conflicto armado" con 395 peticiones que representan el 14,0% del total de peticiones que refieren condición especial.

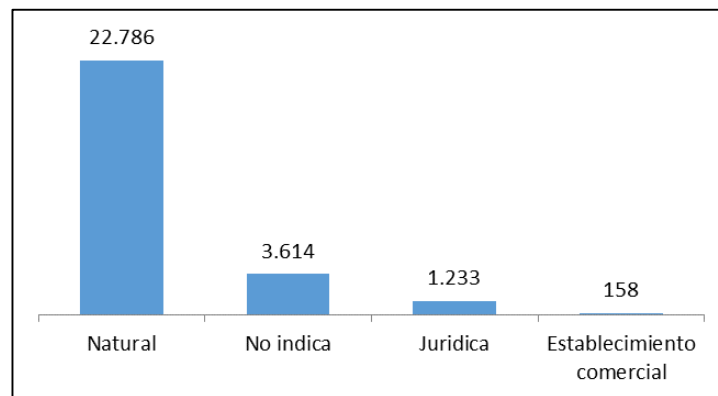
Frente al mes anterior (marzo), no se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que en ese mes "Adulto mayor" también fue la condición con mayor número de registros.



Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020

7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



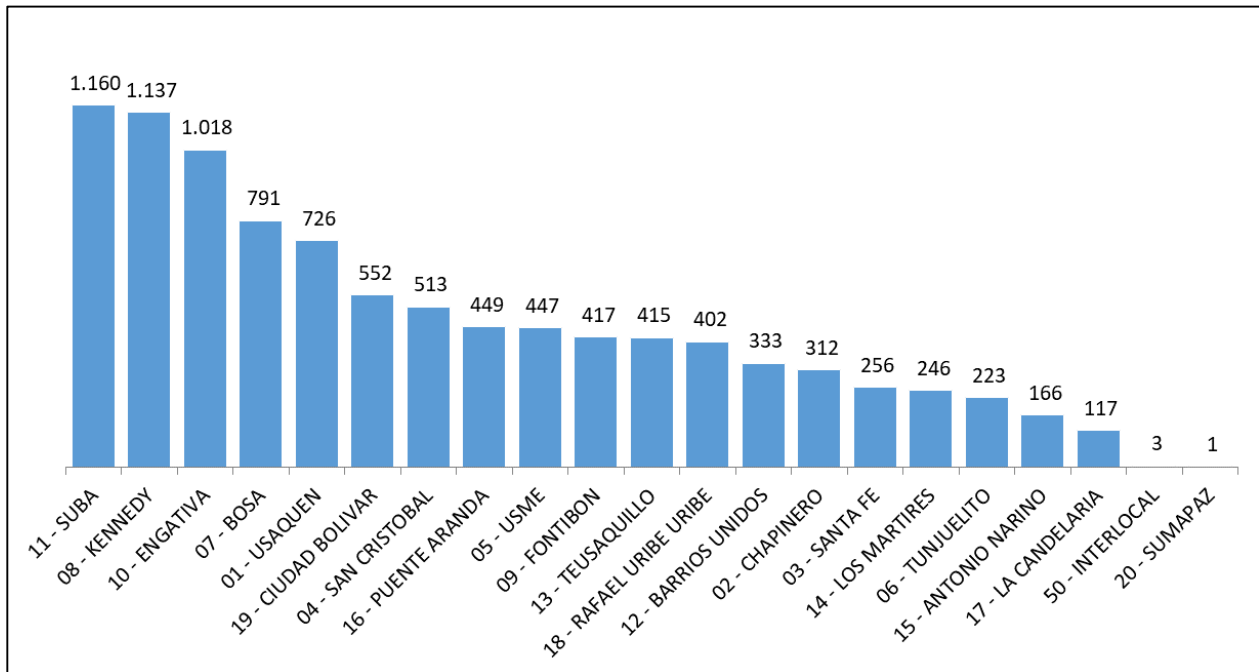
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020

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 abril 22.786

peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 81,99% del total registrado en el Distrito; en 3.614 peticiones (13,00%) no se reporta esta información; 1.233 peticiones (4,43%) registraron como personas jurídicas y 158 peticiones (0,56%) como establecimientos de comercio. Frente al mes anterior (marzo) 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



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020

La Gráfica No 13 permite observar que en el mes de abril, en 9.684 peticiones (34,84% 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 Engativá,

son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 1.160, 1.137 y 1.018 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 34,23% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de abril. Hay que mencionar que en el mes anterior (marzo) estas tres localidades también fueron las tres Localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía.

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 Engativá), observándose que los temas “Fortalecimiento Comunitario” y “Servicio a la Ciudadanía” son transversales en las tres (3) localidades.

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
11 - SUBA	FORTALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	132
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	88
	SALUD PUBLICA	57
08 - KENNEDY	FORTALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	162
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	78
	SISBEN	39
10 - ENGATIVA	FORTALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	180
	CONFLICTOS	62
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	58

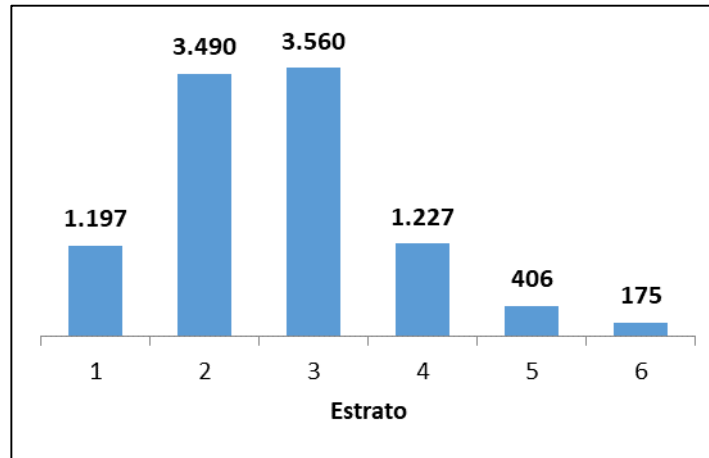
Tabla No 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/05/2020

9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de abril se registraron 10.055 peticiones incluyeron esta variable (36,18% del total registrado en el mes). De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (3.560 peticionarios), seguido del “Estrato 2” con 3.490 peticiones. Frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que en ese mes el “Estrato 3”

también presentó el mayor número de registros en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 03/05/2020

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 abril en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 82 peticiones, así:



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 35 de 45

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Se requieren estadísticas de natalidad, mortalidad, abortos, entre otras.	1
	SUBRED SUR OCCIDENTE	Se requiere creación de correo electrónico para entidades distritales.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Sector en Localidad de Teusaquillo solicita garantías de orden económico, social y demás, por afectación de pandemia nacional.	1
		Se requiere un trato digno y atención médica, social y de capacitación para los llamados cartoneros, carreteros, etc., que circulan en la ciudad.	1
		Se requiere copia íntegra de las pólizas de responsabilidad civil de servidores públicos.	1
		Queja por mal estado y mala atención en baños públicos en un punto de atención.	1
		Se requiere información sobre ayudas del Distrito en tiempo de pandemia.	1
		Solicitud de información sobre la situación laboral de una ciudadana.	1
		El ciudadano indica presuntas conductas indebidas a las afueras de un centro de la entidad.	1
		Informa sobre recepción de la copia de solicitud puesta ante el IDIPRON	1
		Queja por el alza en el precio al servicio de baño público en un Portal de Transmilenio.	1
		Denuncio por maltrato y mala gestión de líder social	1
		Queja por actividades en centro IDIPRON sin acatar medidas de salubridad en medio de pandemia.	1
		Se requiere intervención y ayuda de la entidad para habitante de calle.	1
		Preocupación por el cómo son llevados los procesos en unidades de la Entidad.	1
		Requieren intervención de la Entidad ante caso de consumo masivo de sustancias psicoactivas.	1
Solicitud de acceso en algún programa de ayuda del distrito	1		
Se manifiesta una situación de consumidores de estupefacientes y robos frecuentes.	1		

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
- ABRIL 2020**

Página 36 de 45

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Requiere ayuda para internar a su hijo en clínica de rehabilitación.	1
		Información sobre medidas de pago y obligaciones en medio de la pandemia.	1
		Se solicita información sobre si la Entidad dispone de procedimientos o contratos para dar de baja diferentes bienes muebles o inmuebles.	1
		Se requiere Información de cantidad de Abono orgánico comprado en dependencias del Distrito.	1
		Información sobre el trámite que realiza cada entidad de la Alcaldía.	1
		Solicita certificación de contrato por prestación de servicios del año 2016.	1
		Solicita información específica sobre medidas del estado de emergencia, contrataciones, etc.	1
		Solicita información de ingreso de ciudadano en una unidad de esta entidad.	1
		Solicita cambio de curso en una escuela pedagógica.	1
		Solicita ayuda para encontrar un ciudadano que se encuentra en alguna sede de esta entidad.	1
		Se requiere verificar la identidad de mujer.	1
		Se manifiesta inconformidad con la atención prestada en una comisaría de familia.	1
		Ofrece servicios de desinfección para lugares abiertos, cerrados, públicos, etc., en la lucha contra el COVID 19	2
		Requieren ayuda laboral para servidores públicos en tiempo de pandemia.	1
		Reclamo porque no cuentan con servicios de baños públicos en Portal Sur.	1
		Solicita vinculación en los programas sociales de integración del Distrito.	2
		Solicitan permiso para realizar evento cultural acompañados de la Policía del sector.	1
Información sobre jurados de votación electoral.	1		

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
- ABRIL 2020**

Página 37 de 45

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Felicitaciones y agradecimientos por el bono entregado de discapacidad.	1
		Recomendaciones en las medidas sanitarias necesarias en unidades operativas del distrito	1
		Solicita que la respuesta de petición sea vía email y no en físico.	1
		Felicitaciones a la oficina de discapacidad de Engativá y sus funcionarios.	1
		Solicitan ayudas integrales para ciudadanos de la tercera edad en la ciudad.	1
		Solicita retiro del ahorro en fondo de pensiones.	1
		Propuesta para mejorar programa de gobierno.	1
		Solicita intervención de las entidades correspondientes por aglomeración de extranjeros en vía pública.	1
		Solicita averiguación de persona beneficiada con programas del Distrito.	1
		Propuesta para ayudar a ciudadanos de las localidades del centro de la ciudad.	1
		Queja por vulneración de derechos por parte de entidades distritales y municipales.	1
		Ofrece servicios de desinfección para lugares abiertos, cerrados, públicos, etc., en la lucha contra el COVID 19	1
		Denuncio por altos cobros en entidad bancaria.	1
		Se solicita revisión del valor de pago de la tasa compensatoria.	1
		El ciudadano manifiesta preocupación por falta de implementación en medidas sanitarias de comedores comunitarios.	1
		Ofrecen servicio de flota vehicular de mensajería y carga.	1
Solicita ayuda para adultos mayores en Engativá.	1		
Solicita copia de documentos informativos públicos.	1		
GOBIERNO	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	Se solicitan acciones preventivas y correctivas por la Entidad, realizadas a la fecha, con relación al auto de cierre de investigación sumaria sobre el presunto incumplimiento en el seguimiento y control a los espacios públicos entregados a las organizaciones comunales.	1

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
- ABRIL 2020**

Página 38 de 45

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicita información de ciudadana beneficiada por bono.	1
		Requieren uso inmediato de instrumentos musicales comprados una localidad.	1
		Queja por falta de acompañamiento ante reclamación en JAL de la ciudad.	1
		Denuncia por desacato a la restricción de venta de licor.	1
		Queja por afectación en inmueble por construcción de edificio cercano.	1
		Se requiere apoyo para evitar ser desalojado en tanto el peticionario recibe apoyo de la unidad de víctimas.	1
		Solicita información sobre acciones y gestión en vereda.	1
		Denuncian establecimiento de comidas por no acatar medidas de salubridad	2
		Solicitan información sobre presunta falsificación de firmas.	1
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	Solicita información de la actividad de casas de empeño.	1
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	Denuncia por presunta irregularidad en el concurso de Contraloría Distrital.	1
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Solicita información puntual sobre el proceder de la Universidad Distrital.	1
		Se solicita una sede de la Universidad en la localidad de Engativá.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	Se requiere información sobre cuantas películas de cine fueron grabadas en Bogotá.	1
		Envía copia de solicitudes sin respuesta por el distrito.	1
		Se solicita información sobre si la Entidad dispone de procedimientos o contratos para dar de baja diferentes bienes muebles o inmuebles.	1
		Se requiere Información de cantidad de Abono orgánico comprado en dependencias del distrito.	1
		Adulto mayor solicita ayuda económica.	1
		Solicitan información a la oficina de gobernanza	1
		Denuncia por irregularidad en contrataciones públicas.	2

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
- ABRIL 2020**

Página 39 de 45

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
		Requiere respuesta a su petición	1
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	Requiere reunión para coordinar el fortalecimiento en gestión ambiental y de desastres.	1
		Solicita información para participar en voluntariado.	1

Tabla No 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 03/05/2020

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 de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”*, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, viene consolidando 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:82/#>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación se presenta dicho consolidado para marzo⁹, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

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 abril 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.

SECTOR	ENTIDAD	MARZO				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES - INFORME MENSUAL DE PQRS		
		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	6.109	6.109	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Administrativo del Servicio Civil Distrital	19	NO PRESENTÓ INFORME			N/A
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	2.216	2.216	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	172	172	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC.	64	64	N.A.	N.A.	100,0%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	614	2.921	2.307	N.A.	21,0%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	150	150	N.A.	N.A.	100,0%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	174	192	18	N.A.	90,6%
	Lotería de Bogotá	67	68	1	N.A.	98,5%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	211	211	N.A.	N.A.	100,0%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	112	103	N.A.	9	92,0%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	316	316	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Turismo-IDT	3	56	53	N.A.	5,4%

SECTOR	ENTIDAD	MARZO				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES - INFORME MENSUAL DE PQRS		
		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	
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	608	705	97	N.A.	86,2%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	27	27	N.A.	N.A.	100,0%
	Universidad Distrital	54	54	N.A.	N.A.	100,0%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	3	3	N.A.	N.A.	100,0%
	Secretaría Distrital de Salud	1.468	1.468	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur	839	839	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur Occidente	601	601	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Centro Oriente	370	370	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Norte	281	281	N.A.	N.A.	100,0%
	Capital Salud	233	3.049	2.816	N.A.	7,6%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	2.062	2.063	1	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	29	29	N.A.	N.A.	100,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	51	51	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR.D.	189	189	N.A.	N.A.	100,0%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	6	6	N.A.	N.A.	100,0%

SECTOR	ENTIDAD	MARZO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES - 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 Patrimonio Cultural- IDPC	35	35	N.A.	N.A.	100,0%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	72	-	N.A.	72	0,0%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	204	204	N.A.	N.A.	100,0%
	Canal Capital	84	93	9	N.A.	90,3%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.016	1.083	67	N.A.	93,8%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	36	36	N.A.	N.A.	100,0%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	248	248	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	150	150	N.A.	N.A.	100,0%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	1.366	8.759	7.393	N.A.	15,6%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	50	2.140	2.090	N.A.	2,3%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	97	97	N.A.	N.A.	100,0%
	Transmilenio S.A.	437	38.044	37.607	N.A.	1,1%
	Terminal de Transporte S.A.	60	60	N.A.	N.A.	100,0%
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	12	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	75	75	N.A.	N.A.	100,0%

SECTOR	ENTIDAD	MARZO				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES - INFORME MENSUAL DE PQRS		
		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	
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	1.109	1.109	N.A.	N.A.	100,0%
	Caja de Vivienda Popular	240	240	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	235	NO PRESENTÓ INFORME			N/A
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	39	39	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB	92	67.754	67.662	N.A.	0,1%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	30	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaria de la Mujer	735	735	N.A.	N.A.	100,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	570	570	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	34	34	N.A.	N.A.	100,0%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	52	52	N.A.	N.A.	100,0%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	232	NO PRESENTÓ INFORME			N/A
	Veeduría Distrital	219	219	N.A.	N.A.	100,0%
TOTAL		24.577	144.089	120.121	81	16,7%

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010 marzo 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 23/04/2020

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 44 de 45

Ciudadanas – Bogotá te escucha, se observa que de las 55 entidades que deben reportar la información, cinco (5) entidades no presentaron informe; es decir, 50 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (marzo). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 24.577 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 144.089 peticiones lo cual muestra una diferencia de 120.121 peticiones¹⁰, llegando a un cumplimiento del 16,7%; es decir, que de la totalidad de peticiones registradas, tan sólo se cargó en Bogotá te escucha el 16,7% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Ahora bien, considerando los lineamientos establecidos por la Secretaría General a través de la Circular 014 de 2020, donde no se exige el registro de las peticiones en los términos establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es posible que algunas de las peticiones sean registradas posteriormente. Sin embargo, es claro que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, Transmilenio, la Secretaría Distrital de Movilidad, Capital Salud, la Secretaría de Hacienda y el IDU son aquellas que presentan el menor porcentaje de registro, totalizando el 93,7% de lo que no fue registrado en Bogotá te escucha.

Adicionalmente, es importante mencionar las entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado¹¹: Depto. Activo. del Servicio Civil, Sistema Integrado de Movilidad - SIM, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UAESP, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y Concejo de Bogotá, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010. A estas entidades se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que invitar 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 abril 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 abril (Gobierno, Integración Social, Movilidad, Salud, Hábitat) y propiciar 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 Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 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 Marzo 2020

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
- ABRIL 2020**

Página 45 de 45

- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Gobierno Local, Movilidad transporte y malla vial, Asistencia Social, Salud, Ambiente, Servicios públicos, Urbanismo-vivienda, Educación, Seguridad y convivencia y Familia) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Ambiente, Hábitat, Movilidad) y los 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 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.
- Hacer un llamado a las entidades (Departamento Administrativo del Servicio Civil, Sistema Integrado de Movilidad – SIM, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UAESP, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y el Concejo de Bogotá) que no cumplieron con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, en relación con presentar el reporte/informe estadístico para el periodo evaluado.
- 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: Dorian de Jesús Coquies - Director Distrital de Calidad del Servicio

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

