



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 47

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. SEPTIEMBRE 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.



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 2 de 47

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
AGOSTO - 2020**

Página 3 de 47

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 agosto/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 – AGOSTO 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 agosto), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores:

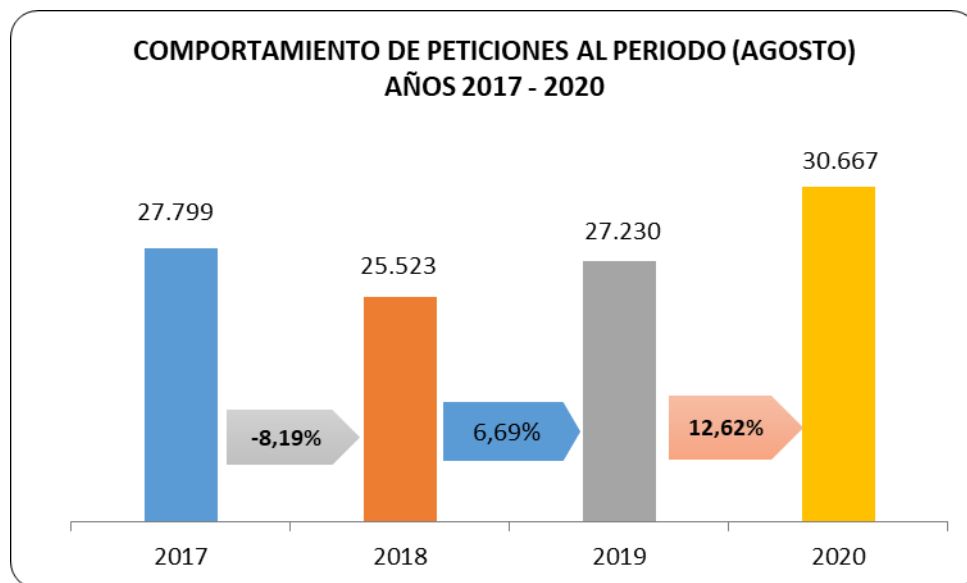
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia 2020 - 2019		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.039	17.643	22.381	21.033	15.829	-5.204	-24,74%	-1.599	-9,17%
Febrero	20.458	22.657	29.728	25.625	22.659	-2.966	-11,57%	6.830	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	31.164	-592	-1,9%	3.373	12,14%
Junio	21.012	27.382	20.352	24.893	32.998	8.105	32,6%	1.834	5,88%
Julio	17.127	25.729	26.271	28.133	37.247	9.114	32,4%	4.249	12,88%
Agosto	20.342	27.799	25.523	27.230	30.667	3.437	12,6%	-6.580	-17,67%
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	223.251				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 al 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, muestran que en el mes de agosto se registraron 30.667 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentando una disminución de 6.580 peticiones (-17,67%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (julio); a

su vez, esta cifra refleja un aumento de 3.437 peticiones (12,6%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (agosto de 2019).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

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



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 6 de 47

JUNIO	1/06/2019	30/06/2019	1304952019	1556512019	24.893
JULIO	1/07/2019	31/07/2019	1556522019	1841392019	28.133
AGOSTO	1/08/2019	31/08/2019	1841402019	2117362019	27.230
SEPTIEMBRE	1/09/2019	30/09/2019	2117372019	2380292019	24.975
OCTUBRE	1/10/2019	31/10/2019	2380302019	2660782019	27.627
NOVIEMBRE	1/11/2019	30/11/2019	2660792019	2864462019	20.098
DICIEMBRE	1/12/2019	31/12/2019	2864472019	3040342019	17.428
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
MAYO	1/05/2020	31/05/2020	930902020	1216512020	31.164
JUNIO	1/06/2020	30/06/2020	1247782020	1541412020	32.998
JULIO	1/07/2020	31/07/2020	1585472020	1871232020	37.247
AGOSTO	1/08/2020	31/08/2020	1965502020	2252432020	30.667

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2019- 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020²

Con respecto a 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.

En la Gráfica No 2 se muestra el registro de peticiones en el Distrito Capital por sectores, observándose que en el mes de agosto los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema

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.



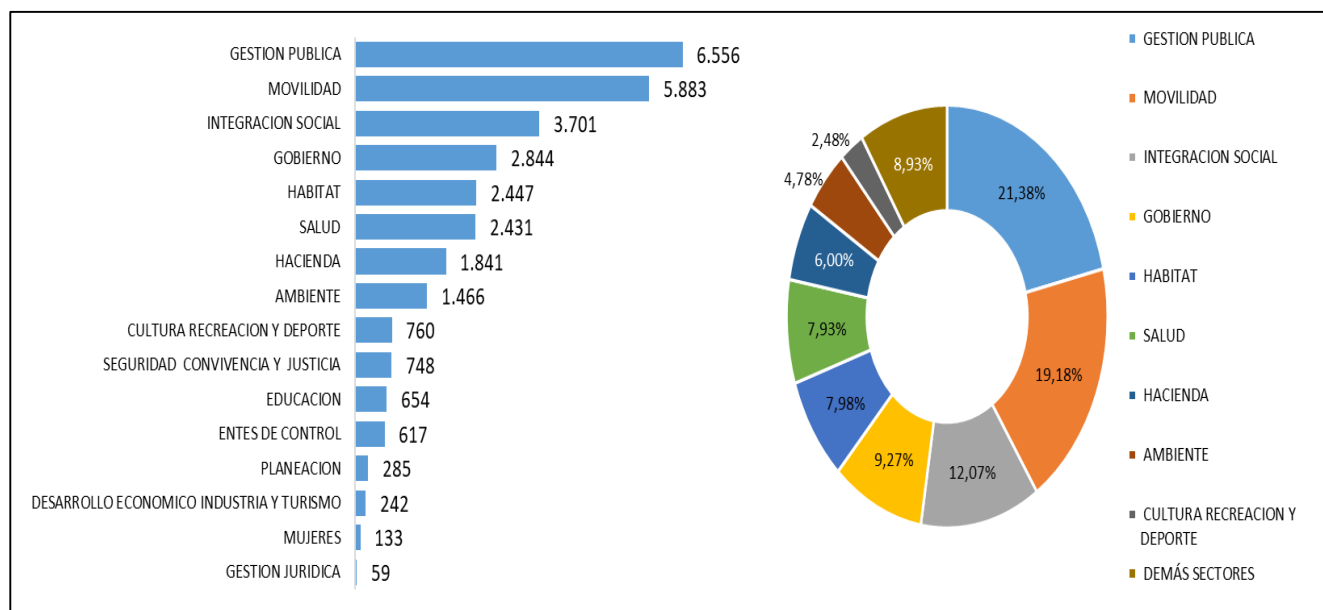
SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 7 de 47

Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son ³: Movilidad con 5.883 peticiones que representan el 19,18% del total registrado en el mes de agosto en el sistema, Integración Social con 3.701 peticiones (12,07%), Gobierno con 2.844 (9,27%), Hábitat con 2.447 peticiones (7,98%) y Salud con 2.431 peticiones (7,93% del total), las cuales suman acumulan 17.306 peticiones que representan el 56,43% del total de las peticiones registradas en el mes de agosto en el Distrito Capital.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (julio), no se observa variación en la posición del sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes esta posición también estuvo ocupada por el Sector Movilidad. Por otra parte, se observa que estos mismos cinco (5) sectores (Gráfica No 2) también fueron los sectores con el mayor registro de peticiones en el mes de julio/2020.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - agosto 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

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

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 ría 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Seguidamente, en la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de agosto, 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
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	6.536	99,69%	21,31%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	20	0,31%	0,07%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		6.556	21,38%	21,38%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	5.169	87,86%	16,86%
	TRANSMILENIO	190	3,23%	0,62%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	172	2,92%	0,56%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	114	1,94%	0,37%
	GRÚAS Y PATIOS	105	1,78%	0,34%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	88	1,50%	0,29%
	SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	44	0,75%	0,14%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1	0,02%	0,00%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		5.883	19,18%	19,18%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.643	98,43%	11,88%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	58	1,57%	0,19%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		3.701	12,07%	12,07%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.563	90,12%	8,36%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO - DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO-DADEP	246	8,65%	0,80%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	35	1,23%	0,11%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
TOTAL SECTOR GOBIERNO		2.844	9,27%	9,27%
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.351	55,21%	4,41%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	456	18,64%	1,49%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	351	14,34%	1,14%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	127	5,19%	0,41%
	CODENSA	66	2,70%	0,22%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO –ERU	48	1,96%	0,16%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB	38	1,55%	0,12%
	GAS NATURAL	10	0,41%	0,03%
TOTAL SECTOR HABITAT		2.447	7,98%	7,98%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.227	50,47%	4,00%
	SUBRED SUR	412	16,95%	1,34%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	249	10,24%	0,81%
	CAPITAL SALUD EPS	218	8,97%	0,71%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	184	7,57%	0,60%
	SUBRED NORTE	138	5,68%	0,45%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	3	0,12%	0,01%
TOTAL SECTOR SALUD		2.431	7,93%	7,93%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	833	45,25%	2,72%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	638	34,66%	2,08%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	277	15,05%	0,90%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	93	5,05%	0,30%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.841	6,00%	6,00%
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	523	35,68%	1,71%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	489	33,36%	1,59%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	427	29,13%	1,39%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	27	1,84%	0,09%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		1.466	4,78%	4,78%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	308	40,53%	1,00%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	137	18,03%	0,45%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	102	13,42%	0,33%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	69	9,08%	0,22%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	54	7,11%	0,18%
	CANAL CAPITAL	47	6,18%	0,15%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ-OFB	43	5,66%	0,14%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		760	2,48%	2,48%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	571	76,34%	1,86%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	177	23,66%	0,58%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		748	2,44%	2,44%
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	527	80,58%	1,72%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	93	14,22%	0,30%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	34	5,20%	0,11%

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
TOTAL SECTOR EDUCACION		654	2,13%	2,13%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	371	60,13%	1,21%
	CONCEJO DE BOGOTA	166	26,90%	0,54%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	80	12,97%	0,26%
TOTAL ENTES DE CONTROL		617	2,01%	2,01%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	285	100,00%	0,93%
TOTAL SECTOR PLANEACION		285	0,93%	0,93%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	148	61,16%	0,48%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	91	37,60%	0,30%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	3	1,24%	0,01%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		242	0,79%	0,79%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	133	100,00%	0,43%
TOTAL SECTOR MUJERES		133	0,43%	0,43%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	59	100,00%	0,19%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		59	0,19%	0,19%
TOTAL GENERAL		30.667	100,00%	100,00%

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

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

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.



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 12 de 47

- Secretaría Distrital de Movilidad con 5.169 peticiones, que representan el 87,86% del total de peticiones registradas en su Sector y el 16,86% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.643 peticiones que representan el 98,43% del total de peticiones registradas en su Sector y el 11,88% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.563 peticiones que representan el 90,12% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,36% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital del Hábitat con 1.351 peticiones que representan el 55,21% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,41% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.227 peticiones, que representan el 50,47% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,00% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (julio), se observa variación en la posición de la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, la Secretaría Distrital de Integración Social fue la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital. Por otra parte, estas cinco (5) entidades enunciadas anteriormente (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat, Secretaría Distrital de Salud) en el mes anterior (julio) también se encontraron en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

En la Tabla No 4 se muestra la variación en el registro de peticiones por sector. Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de agosto con las registradas en el mes anterior (julio), se observa una variación de -17,67% (-6.580 peticiones), encontrándose que la mayoría de los sectores (14) y los entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas.

Por otra parte, se observa que el Sector Movilidad es el único que presenta aumento (30,39%) en el porcentaje de sus peticiones registradas.

SECTOR	JULIO 2020	AGOSTO 2020	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GESTION PUBLICA	8.561	6.556	-23,42%
MOVILIDAD	4.512	5.883	30,39%
INTEGRACION SOCIAL	3.755	3.701	-1,44%
GOBIERNO	4.051	2.844	-29,80%
HABITAT	3.586	2.447	-31,76%
SALUD	3.315	2.431	-26,67%
HACIENDA	2.715	1.841	-32,19%
AMBIENTE	2.324	1.466	-36,92%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	908	760	-16,30%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	956	748	-21,76%
EDUCACION	907	654	-27,89%
ENTES DE CONTROL	755	617	-18,28%
PLANEACION	349	285	-18,34%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	308	242	-21,43%
MUJERES	164	133	-18,90%
GESTION JURIDICA	81	59	-27,16%
TOTAL	37.247	30.667	-17,67%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

2.3 Gestión de respuesta por sectores

Seguidamente, en la Tabla No 5 se presenta el número de peticiones registradas⁵ en el mes de agosto en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores:

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.

PETICIONES AGOSTO 2020						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS AGOSTO 2020	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS AGOSTO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	5.883	19,18%	2.652	3.730	6.382	20,23%
INTEGRACION SOCIAL	3.701	12,07%	1.461	3.460	4.921	15,60%
SALUD	2.431	7,93%	866	3.380	4.246	13,46%
HACIENDA	1.841	6,00%	951	1.806	2.757	8,74%
HABITAT	2.447	7,98%	362	2.301	2.663	8,44%
GOBIERNO	2.844	9,27%	295	1.880	2.175	6,89%
AMBIENTE	1.466	4,78%	406	1.445	1.851	5,87%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	748	2,44%	290	985	1.275	4,04%
EDUCACION	654	2,13%	298	896	1.194	3,78%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	242	0,79%	386	665	1.051	3,33%
PLANEACION	285	0,93%	214	682	896	2,84%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	760	2,48%	413	388	801	2,54%
GESTION PUBLICA	6.556	21,38%	59	511	570	1,81%
ENTES DE CONTROL	617	2,01%	319	180	499	1,58%
GESTION JURIDICA	59	0,19%	69	90	159	0,50%
MUJERES	133	0,43%	25	86	111	0,35%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	30.667	100%	9.066	22.485	31.551	100%

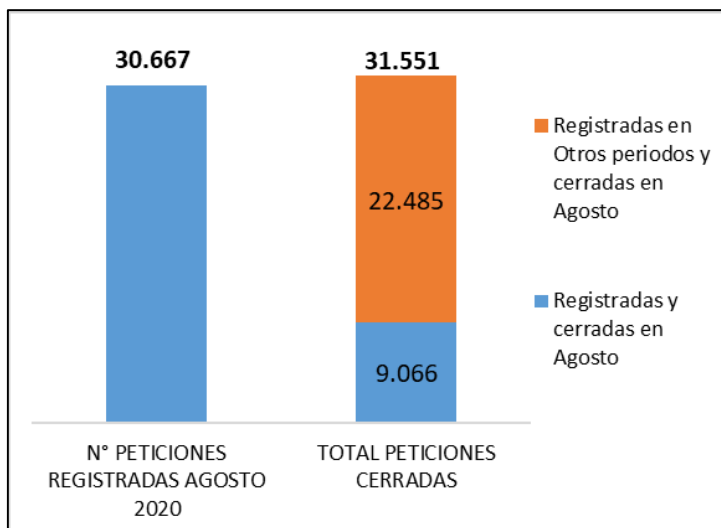
Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

La Tabla No 5 muestra que en el Distrito Capital se realizó cierre a 31.551 peticiones, de las cuales el 28,73% (9.066) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (agosto) y el restante 71,26% (22.485) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de agosto.

Así mismo, la Tabla No 5 también permite observar que el sector que presenta el mayor número de cierres es Movilidad, con 6.382 respuestas que representan el 20,23% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Integración Social con 4.921 cierres que representan el 15,60% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de agosto (Gráfica No 3), se observa que de las 30.667 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 9.066 peticiones ingresadas y registradas en este mes (agosto), quedando en trámite 21.601 peticiones, que representan el 68,46% 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 01/09/2020

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.

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	6.733	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.096	-
	Otras Dependencias Secretaría General	716	510
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		14	59
TOTAL		8.559	569

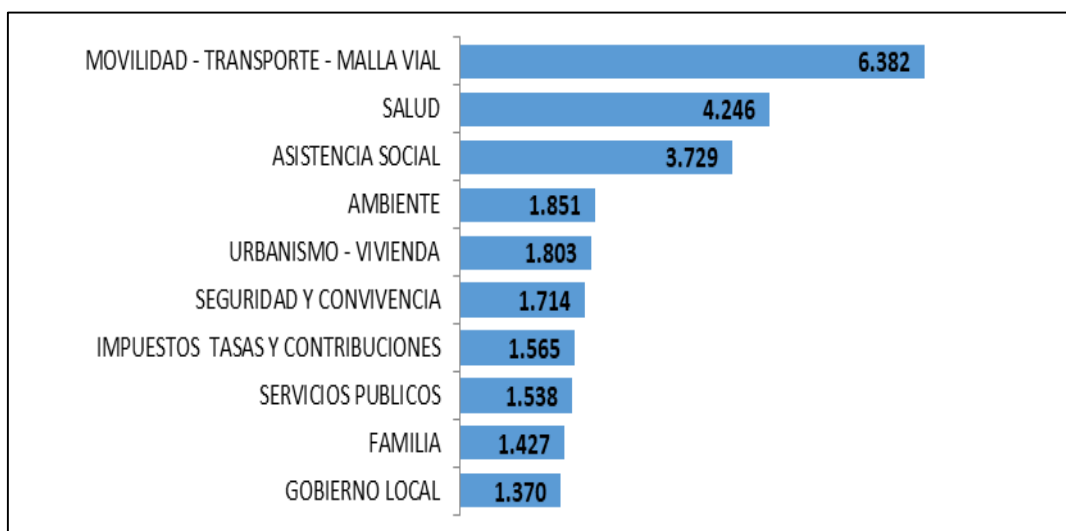
Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

En la Tabla No 6 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de agosto, la cual permite concluir que la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados

realizados, que totalizan 8.559 adelantados en un alto porcentaje por la Secretaría General. Con respecto a las respuestas, se emitieron 569 de las cuales 510 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 59 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

2.4 Temas y subtemas más reiterados



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

Tomando como base las 31.551 respuestas emitidas en el mes de agosto en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, la Gráfica No 4 permite observar que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 25.625 peticiones (81,21% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 20,22% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" que representa el 13,45% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (julio) no se observa variación en la posición del tema más reiterado en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" también fue el más frecuente en el Distrito Capital. Por otra parte, hay que mencionar que, en el mes anterior, estos mismos diez (10) temas (con algunas variaciones en la posición ocupada) también se encontraron dentro del TOP de los más frecuentes en el Distrito Capital.

Seguidamente, en la Tabla No 7 se muestran los temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de agosto, discriminados por tipología de registro:

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	
											No	%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	454	3	652	4.047	6	472	532	112	59	45	6.382	20,23%
SALUD	95	11	254	1.913	149	318	1.069	316	43	78	4.246	13,46%
ASISTENCIA SOCIAL	265	5	209	2.979	10	100	81	58	2	20	3.729	11,82%
AMBIENTE	49	3	242	1.047	1	72	104	310	6	17	1.851	5,87%
URBANISMO - VIVIENDA	149	5	81	1.350	3	17	56	105	34	3	1.803	5,71%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	134	25	329	865	6	191	114	32	4	14	1.714	5,43%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	162	1	47	1.078	1	16	138	75	42	5	1.565	4,96%
SERVICIOS PUBLICOS	47	5	305	750	3	206	193	14	6	9	1.538	4,87%
FAMILIA	50	5	115	1.070	12	68	38	45	21	3	1.427	4,52%
GOBIERNO LOCAL	63	8	603	566	2	58	34	29	5	2	1.370	4,34%
OTROS TEMAS	484	58	641	2.792	9	543	276	991	78	54	5.926	18,78%
Total general	1.952	129	3.478	18.457	202	2.061	2.635	2.087	300	250	31.551	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 01/09/2020

La Tabla No 7 muestra 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 18.457 peticiones que



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 18 de 47

representan el 58,49% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto en el Distrito Capital y el "Derecho de Petición de Interés General" con 3.478 peticiones que representan el 11,02% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto en el Distrito Capital. Frente al mes anterior (julio) no se observa variación en la tipología con mayor registro en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que 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.

Por otra parte, la Tabla No 7 también permite observar que en el tema más frecuente "Movilidad, transporte y malla vial" la principal tipología es el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 4.047 peticiones que representan el 63,41% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto con este tema; la segunda tipología en este tema es el "Derecho de Petición de Interés General" con 652 peticiones que representan el 9,54% del total de respuestas emitidas en el mes de agosto con este tema.

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

Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, los subtemas más frecuentes en el mes de agosto son "Atención Red CADE" y "Atención Línea 195" que representan el 10,3% y el 8,9% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (julio), se observa variación en la posición de los dos subtemas más reiterados, teniendo en cuenta que, en ese mes los subtemas "Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito" y "Prescripción de comparendos" fueron los más frecuentes en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCION RED CADE	656	10,3%
ATENCION LINEA 195	569	8,9%
FOTOCOMPARENDOS	532	8,3%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	505	7,9%
GESTION DEL TRANSITO	342	5,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.778	59,2%
TOTAL	6.382	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

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 Integración Social

En este Sector, el subtema más reiterado es “Enlace social” con el 61,5% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de agosto; en segundo lugar, se ubica “Apoyos económicos adulto mayor” con el 8,8% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (julio) no se observa variación en los dos subtemas más frecuentes, teniendo en cuenta que estos mismos subtemas (Enlace social y Apoyos económicos adulto mayor) fueron los más reiterados en ese mes.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	3.027	61,5%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	432	8,8%
COMEDORES COMUNITARIOS	196	4,0%
COMISARIAS DE FAMILIA	174	3,5%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	150	3,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	942	19,1%
TOTAL	4.921	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 01/09/2020

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SISTEMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	582	13,7%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	204	4,8%
REVISION DE DATOS REPORTE DE RESULTADOS-LABORATORIO	200	4,7%
NORMATIVIDAD Y REQUISITOS SANITARIOS	193	4,5%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	185	4,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.882	67,9%
TOTAL	4.246	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

En el Sector Salud, el subtema más reiterado en el mes es “Sistemas de vigilancia epidemiológica” con el 13,7% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de agosto; en segundo lugar, se ubica el subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud” con el 4,8% del total de respuestas emitidas en el Sector; frente al mes anterior (julio), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, este mismo subtema “Sistemas de vigilancia epidemiológica fue el más frecuente en el Sector Salud en ese mes.

Sector Hacienda

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LIQUIDACION VIGENCIA Y ANOS ANTERIORES IMPUESTOS DISTRITALES	703	25,5%
CAMBIO DE PROPIETARIO O POSEEDOR	268	9,7%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	183	6,6%
INSCRIPCION O ACTUALIZACION RIT	123	4,5%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	118	4,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.362	49,4%
TOTAL	2.757	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Hacienda

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

Los dos subtemas más reiterados en el mes en el Sector Hacienda, son “Liquidación vigencia y años anteriores impuestos distritales” y “Cambio de propietario o poseedor” que representan respectivamente el 25,5% y el 9,7% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (julio), no se observa variación en la posición de los dos subtemas más reiterados, teniendo en cuenta que, estos mismos subtemas fueron los más frecuentes en el Sector Hacienda en ese mes.

Sector Hábitat

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 9,1% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Solicitud de mantenimiento de alumbrado” con el 7,7% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (julio), se presenta variación en la posición de los dos subtemas más reiterados, teniendo en cuenta que, en ese mes, el tema más frecuente fue “Consumos” y en segundo lugar se ubicó el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía”, que en el mes de agosto pasó a ocupar la primera posición como el más frecuente en el Sector.



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 21 de 47

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	243	9,1%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	204	7,7%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	201	7,5%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	179	6,7%
ACCESO A VIVIENDA	157	5,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.679	63,0%
TOTAL	2.663	100%

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

Al respecto es pertinente recordar que, en febrero 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 tuvieron cierre en el sistema en agosto, 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).

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:

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
AGOSTO - 2020**

Página 22 de 47

“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. (...)”

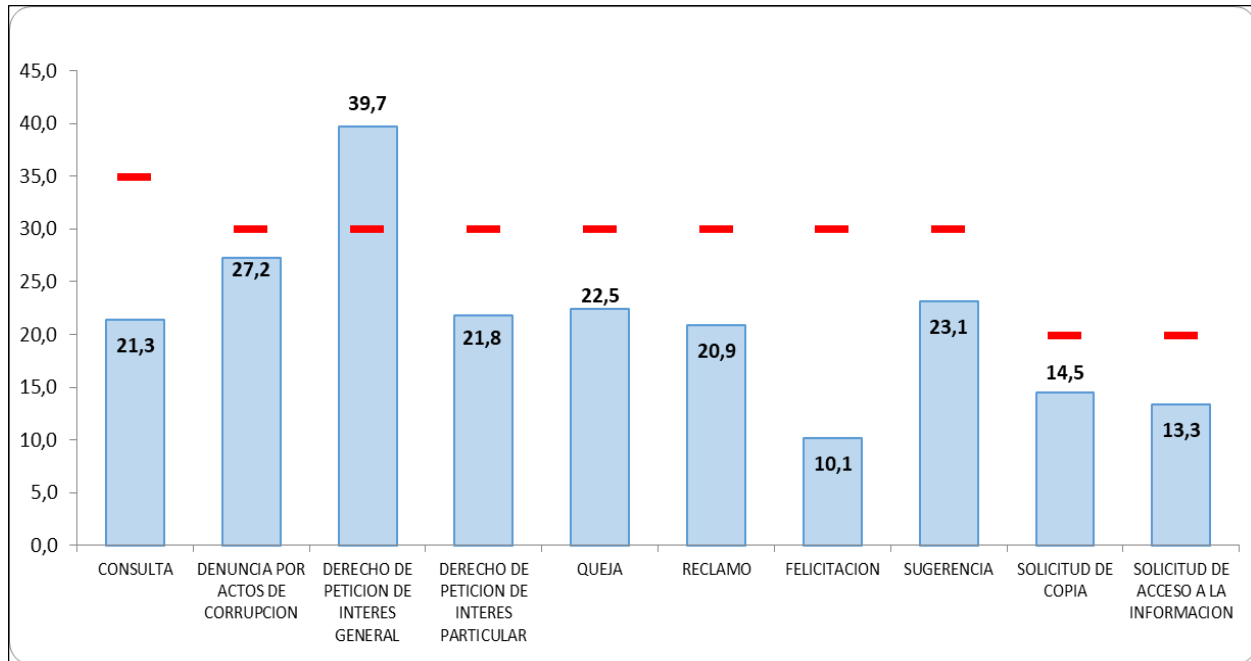
Por lo mismo, el análisis que se presenta a continuación, considera dicha ampliación de términos, de conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020.

El tiempo promedio ponderado de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en agosto fue de 23 días hábiles; frente al mes anterior (julio) se presentó una leve disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 23,8 días hábiles.

Seguidamente, en la Gráfica No 5 se presenta el tiempo promedio de cierre en el Distrito Capital, según la tipología, observándose que en el Distrito Capital el tiempo promedio de cierre de peticiones en el Sistema, para la tipología “Derecho de Petición de Interés General” 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 01/09/2020

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

SECTOR	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	16	25	23	23	24	29	30	18	17	12
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	9	9	14	16	10	14	6	11	8	8
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	14	36	23	19	25	23	-	15	13	20

EDUCACION	17	23	19	18	17	15	3	13	13	14
ENTES DE CONTROL	3	2	10	5	3	5	-	10	5	10
GESTION JURIDICA	9	2	18	8	23	10	-	16	1	8
GESTION PUBLICA	29	19	34	45	37	25	12	42	20	44
GOBIERNO	42	93	114	89	77	78	160	83	67	59
HABITAT	30	23	39	31	41	33	32	35	18	25
HACIENDA	18	13	16	17	17	20	11	15	17	8
INTEGRACION SOCIAL	27	10	15	15	16	17	14	20	7	14
MOVILIDAD	16	4	13	12	11	13	19	17	11	12
MUJERES	1	18	26	19	12	-	-	29	14	14
PLANEACION	19	23	14	16	17	15	-	17	16	13
SALUD	22	16	18	20	17	19	6	23	13	16
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	25	31	25	18	28	28	20	16	9	12
PROMEDIO PONDERADO	21	27	40	22	22	21	10	23	15	13

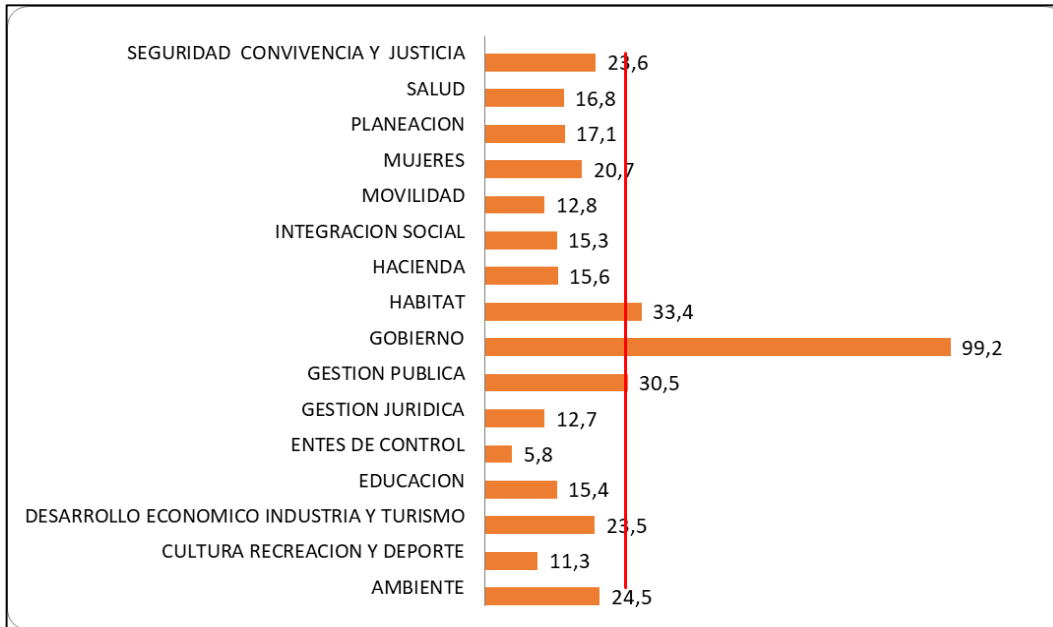
Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

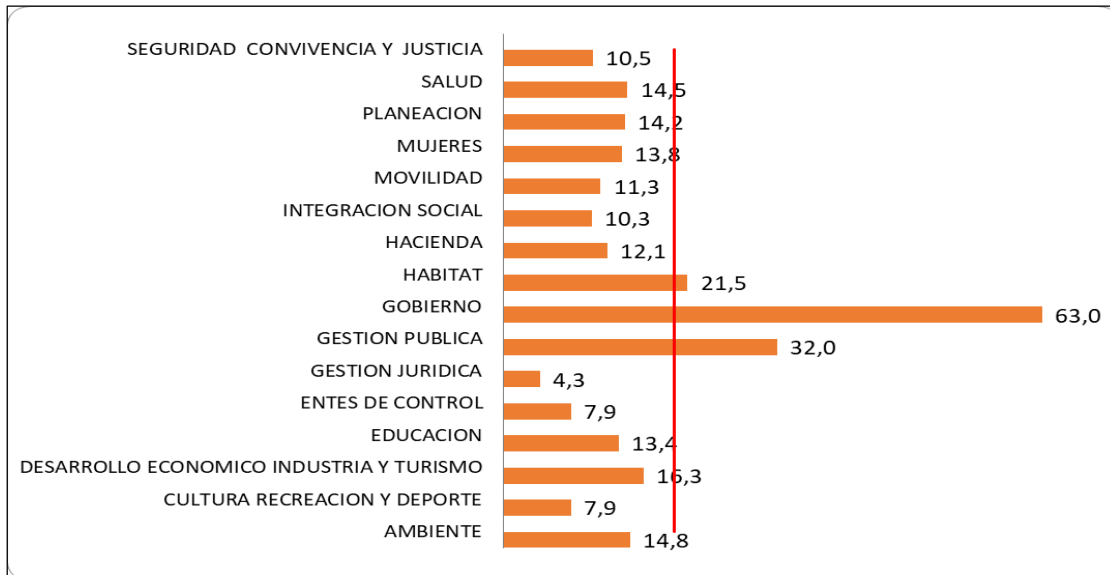
La Tabla No 13 permite observar que, en el mes de agosto, los siguientes sectores presentan tiempos superiores a los establecidos legalmente: Gobierno (todas las tipologías), Hábitat (7 tipologías), Gestión Pública (6 tipologías), Desarrollo Económico y Seguridad Convivencia y Justicia (1 tipología).

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

A continuación, 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 los sectores Gobierno, Hábitat y Gestión Pública presentan un tiempo promedio de cierre en el Sistema superior al tiempo legalmente establecido.



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 01/09/2020



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 01/09/2020



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 26 de 47

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), en donde se observa que los sectores Gobierno, Hábitat y Gestión Pública, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.

Por otra parte, con respecto a la tipología "Consulta", la Tabla No 13 muestra que el sector Gobierno, presenta un tiempo promedio de cierre superior al establecido legalmente para esta tipología.

2.6 Seguimiento a peticiones pendientes de cierre

Es pertinente recordar que, durante febrero 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 Art. 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.

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	No PETIC.	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	22.559	76,65%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	3.443	11,70%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.002	3,40%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	566	1,92%
AMBIENTE	340	1,16%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	297	1,01%
SECRETARÍA GENERAL	229	0,78%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	199	0,68%
CODENSA	169	0,57%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	152	0,52%
OTRAS ENTIDADES	474	1,61%
TOTAL GENERAL	29.430	100%

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 01/09/2020

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 22.559, que representan el 76,65% del total del Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital del Hábitat, que registró 3.443 peticiones para validación, que representan el 11,70% 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 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		
33.850	2.204	2.077	127	1.982	222	2.072	132	1.728	476	538	243
		94%	6%	90%	10%	94%	6%	78%	22%	24%	11%

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2020

La población corresponde a 33.850 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de julio; de estas, se tomó una muestra de 2.204 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁷:

Las cifras muestran que el 94% (2.077) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia", el 90% (1.982) cumple con el criterio de "Claridad", el 94% (2.072) cumple con el criterio de "Calidez" y el 78% (1.728) cumple el criterio de "Oportunidad"; se concluye que el 24% (538

⁶ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de julio/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 para 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 al peticionario con la respuesta a su petición.

Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

Manejo del Sistema: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 28 de 47

respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 11% (243 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

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

- Caja de la Vivienda Popular
- Canal Capital
- Capital Salud
- Concejo de Bogotá
- Depto. Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP.
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá -ESP
- Empresa de Renovación Urbana – ERU
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A ESP ETB
- Empresa del Tercer Milenio -Transmilenio S.A
- Enel-CODENSA S.A ESP
- Fundación Gilberto Álzate Avendaño -FUGA
- Instituto de Desarrollo Urbano –IDU
- Instituto Distrital de las Artes-IDARTES
- Instituto Distrital de Ciencia Biotecnología e Innovación en Salud
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Instituto para la Economía Social-IPES
- Jardín Botánico de Bogotá – JBB
- Orquesta Filarmónica de Bogotá-OFB
- Secretaría de Educación del Distrito.
- Secretaría Distrital de Ambiente.
- Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Movilidad - Grúas y Patios
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de la Mujer

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

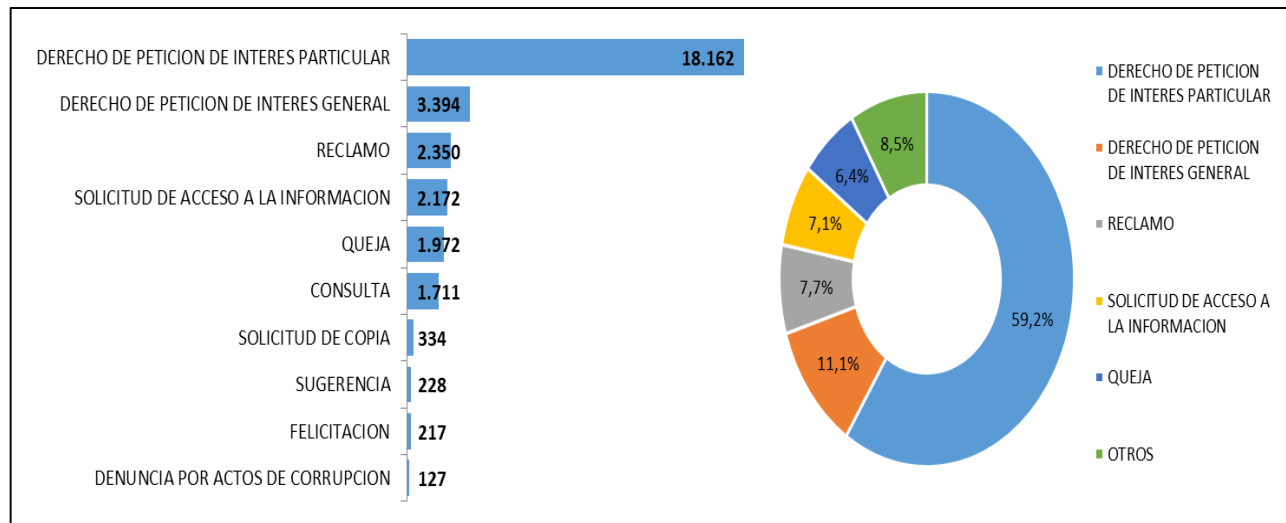


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- Secretaría General⁸
- Secretaría Jurídica Distrital
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. - Subred Centro Oriente
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. -Subred Norte
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá
- Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD
- Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- 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 Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA



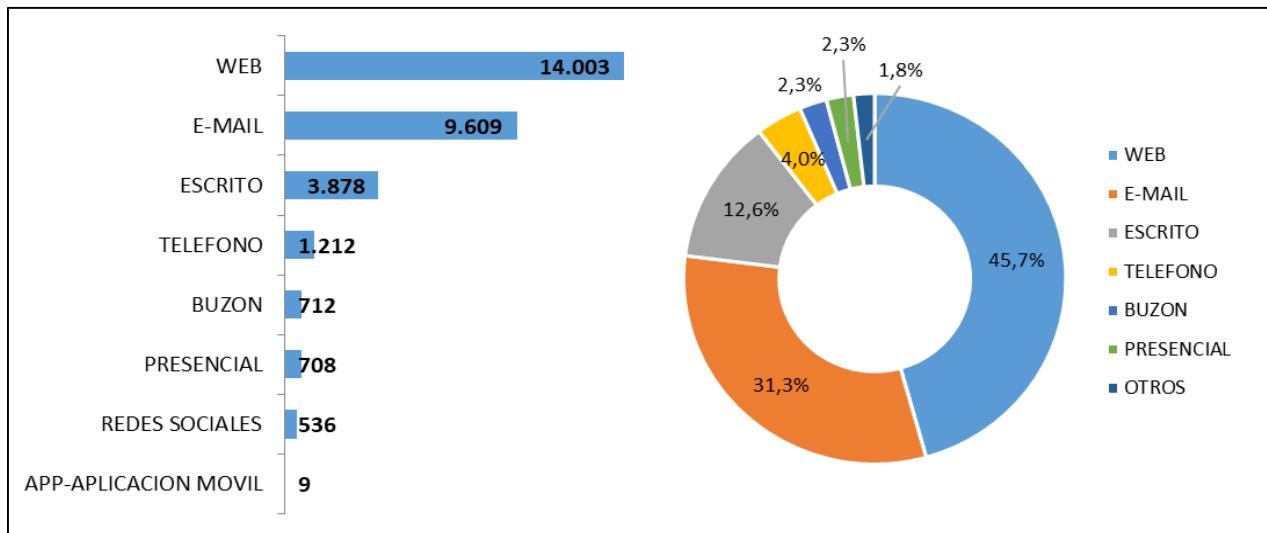
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

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

La Gráfica No 8 muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de agosto, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología con mayor registro, con 18.162 peticiones, que representan el 59,2% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue “Derecho de Petición de Interés General” con 3.394 peticiones que representan el 11,1% del total registrado. Frente al mes anterior (julio) no se presenta variación en la posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología con mayor registro.

4. CANALES DE INTERACCIÓN



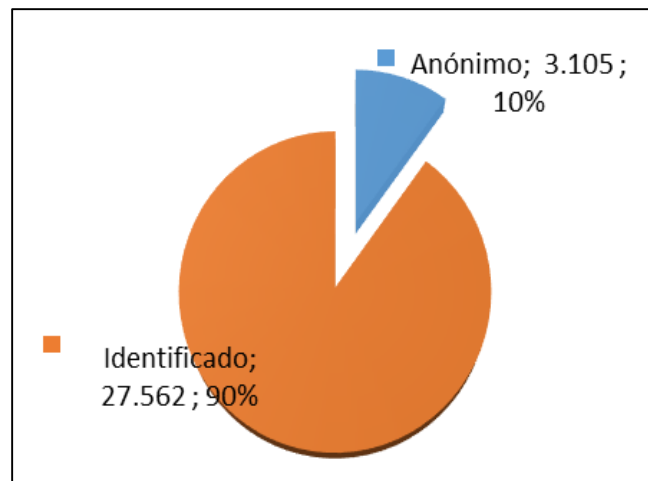
Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

La Gráfica No 9 muestra que en el mes de agosto el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 14.003 peticiones, que representan el 45,7% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Email” con 9.609 peticiones (31,3% del total registrado); frente al mes anterior (julio) 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.

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de agosto por la ciudadanía, 27.562 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 90% del total de peticiones registradas, mientras que 3.105 peticiones (10% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (julio) 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.

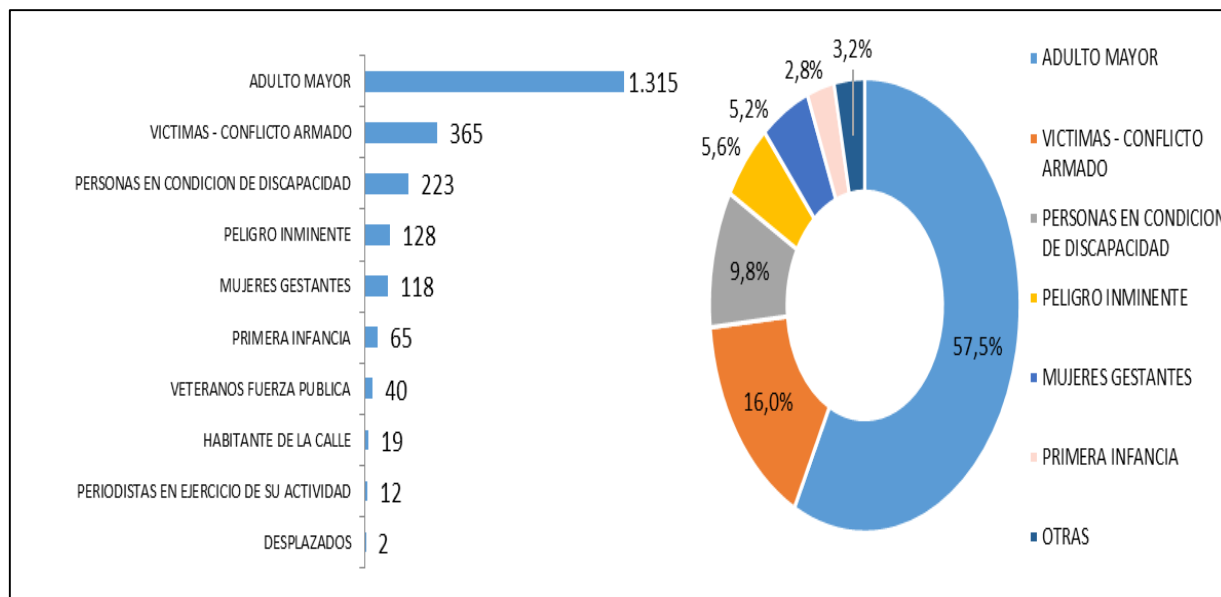


Gráfica No 10. Calidad del Requirente

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 11 permite observar que del total de peticiones registradas en el mes de agosto en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 2.287 peticiones (7,45% 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 (1.315) que representan el 57,5%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas de conflicto armado" con 365 peticiones que representan el 16% del total de peticiones que refieren condición especial.



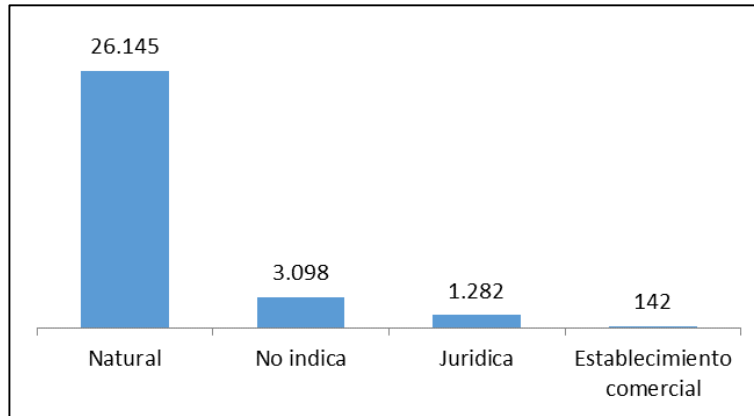
Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

Frente al mes anterior (julio), 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 en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones -Bogotá te escucha.

7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

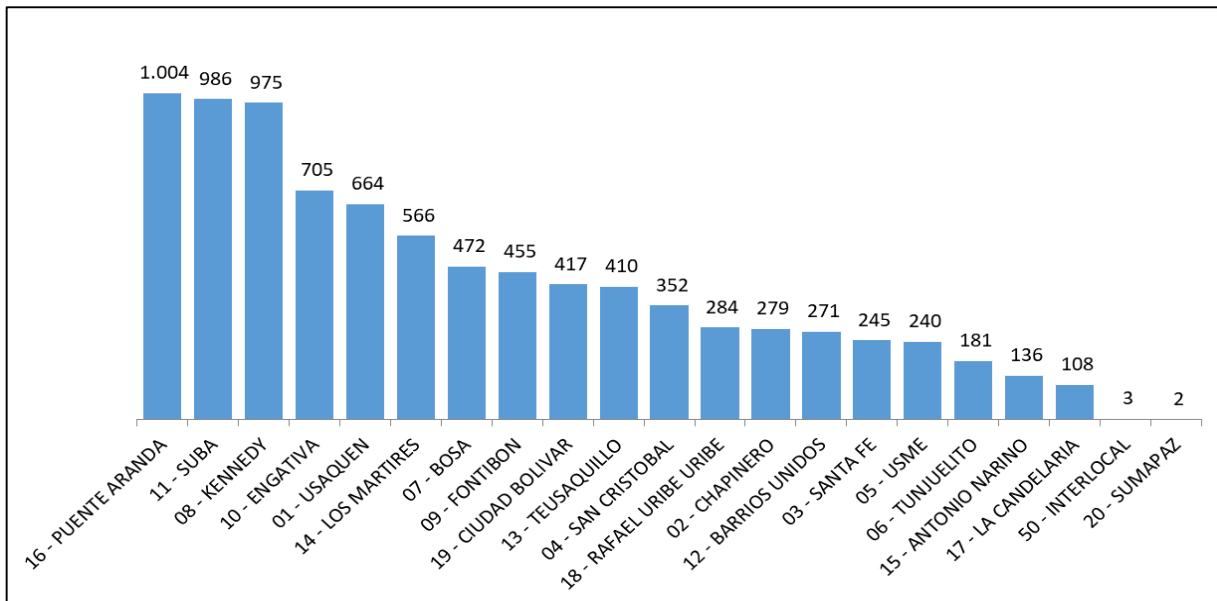
La Gráfica No 12 muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, en el mes de agosto 26.145 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 85,25% del total registrado en el Distrito; en 3.098 peticiones (10,10%) no se reporta esta información; 1.282 peticiones (4,18%) registraron como personas jurídicas y 142 peticiones (0,46%) como establecimiento comercial. Frente al mes anterior (julio) 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.



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

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 01/09/2020

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de agosto, en 8.755 peticiones (28,54% del total registrado en el mes de agosto) 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 Puente Aranda, Suba y Kennedy, son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 1.004, 986 y 975 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 33,86% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de agosto. Hay que mencionar que en el mes anterior (julio) dos (2) de estas localidades (Suba y Kennedy) también se ubicaron en el TOP de las tres localidades más relacionadas con las peticiones interpuestas 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 (Puente Aranda, Suba, Kennedy):

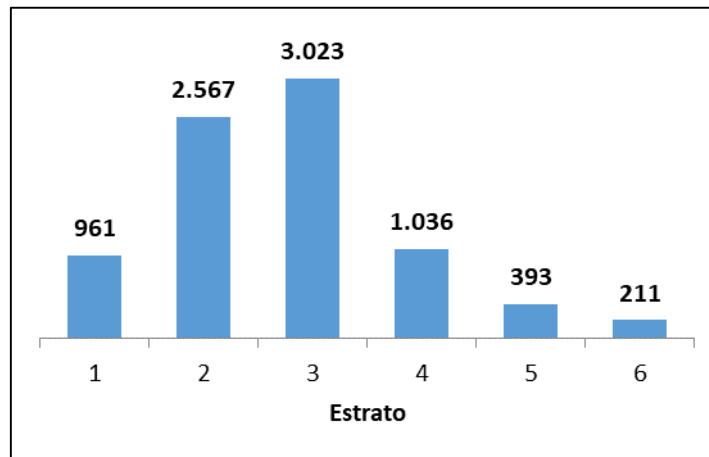
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	TOTAL PETICIÓN
16 – PUENTE ARANDA	CONTRAVENCIONES	319
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	45
	FORTALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	34
11 - SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	132
	SALUD PUBLICA	100
	FORTALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	92
08 - KENNEDY	FORTALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	146
	SALUD PUBLICA	107
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	71

Tabla No 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

La Tabla No 16 muestra que los temas “Fortalecimiento social y comunitario” y “Servicio a la ciudadanía” son transversales en las tres (3) localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Puente Aranda, Suba, Kennedy).

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 agosto se registraron 8.191 peticiones que incluyeron esta variable (26,70% del total registrado en el mes). De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (3.023 peticionarios) que representan el 36,90% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de agosto; en segundo lugar, se ubica el “Estrato 2” con 2.567 peticiones que representan el 31,33% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en el mes de agosto. Frente al mes anterior (julio) 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 01/09/2020

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”.*



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 36 de 47

Seguidamente, se muestran las peticiones que en el mes de agosto en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 87 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No. PETIC.
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	La ciudadana solicita información relacionada a la Línea Púrpura.	1
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	La ciudadana informa presuntas irregularidades relacionadas a la firma de una cuenta de cobro.	1
		El ciudadano pregunta acerca de la resolución de suspensión de su licencia de conducción.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	La ciudadana solicita ayuda económica para sobrellevar la emergencia sanitaria.	1
		El ciudadano informa del problema de habitabilidad en calle y solicita intervención para que sean reintegrados a la sociedad.	2
		La ciudadana solicita cupo para un joven en un centro de atención de la entidad, con el fin de evitar la habitabilidad en calle.	1
		Solicitan ayudas para mejorar las condiciones de vida en un Centro de atención de la entidad.	1
		El ciudadano hace una propuesta de emprendimiento a la entidad.	1
		El ciudadano solicita información de la posible participación de una persona en los programas de la entidad.	4
		La persona manifiesta su agradecimiento con la entidad y con los funcionarios.	7
		El ciudadano solicita pago de obligaciones por parte de la entidad.	1
		La ciudadana solicita su información laboral a la entidad.	1
		Los ciudadanos solicitan información cuantitativa de los niños migrantes, vinculados a protección por parte de la entidad, con fines académicos.	1
		La ciudadana solicita se renueve su contrato laboral.	1
		Un ciudadano informa presuntas anomalías relacionadas con el trato desigual entre funcionarios.	1
Persona informa de presuntos casos de discriminación por parte de un funcionario.	1		

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
AGOSTO - 2020**

Página 37 de 47

INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON	Persona informa posibles actos de vulneración a los derechos de un menor, por parte de un familiar.	1
		El ciudadano manifiesta malestar porque no ha vuelto a trabajar con la entidad, siendo esta su única fuente de ingresos.	1
		La ciudadana informa posible caso de violencia intrafamiliar.	1
		La ciudadana solicita intervención en un presunto caso de maltrato psicológico a menores de edad.	1
		El ciudadano informa situación médica de su expareja, razón por la cual él se encuentra al cuidado de la menor.	1
		La ciudadana informa situación por la cual se lleva a un INTEGRACION SOCIAL menor de edad a otra ciudad.	1
		Un funcionario informa las competencias de la entidad.	1
		El ciudadano solicita programa de resocialización por consumo de drogas y hurto.	1
		Una persona informa presuntos actos indebidos por parte de funcionarios del Distrito.	1
		Una persona informa posibles irregularidades en el trato por parte de un funcionario de la entidad	3
		La persona informa posible caso de violencia intrafamiliar.	2
		La persona informa posibles irregularidades en el trato por parte de un funcionario de la entidad	2
		El ciudadano informa conflictos sentimentales.	1
		El ciudadano solicita ayudas económicas para solventar obligaciones con el Distrito y así poder acceder a un empleo.	1
		Una persona manifiesta inconformidad por la presencia de vendedores ambulantes con menores de edad en la zona.	1
		La ciudadana solicita que su petición sea tratada como sugerencia y no como un PQR.	1
		El ciudadano solicita una conciliación con menores de edad.	1
		La ciudadana pregunta por las ayudas del Distrito y la Nación para ella y la hija.	1
		La funcionaria solicita inclusión de paciente en programas de la entidad.	2
La ciudadana solicita orientación relacionada a medidas de protección.	1		
El ciudadano solicita ayuda para rehabilitarse.	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 DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Una persona informa presunto caso de corrupción.	1
		Una persona informa el funcionamiento de un jardín privado en el marco de la emergencia sanitaria.	1
		La funcionaria solicita inclusión de paciente en programas de la entidad.	1
		La ciudadana solicita acceso a la información que reposa en un expediente de la entidad	1
		Una comunidad solicita la reubicación de un punto de atención de la entidad	1
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	El ciudadano manifiesta inconformidad por mal funcionamiento o presunción de desmonte del correo electrónico de la entidad.	1
		Personas solicitan información relacionada al control del Covid en la entidad.	1
		El ciudadano pregunta acerca de las ayudas económicas en el marco de la emergencia sanitaria.	1
HABITAT	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	El ciudadano pregunta acerca de la adquisición de predio para un proyecto donde interviene la entidad.	1
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano formula preguntas relacionadas con el funcionamiento de una plataforma utilizada por la entidad.	1
		El ciudadano solicita ayuda por parte de la entidad, para una fundación cultural.	1
		La ciudadana solicita acceso a la información que reposa en un expediente de la entidad	1
		El ciudadano solicita ante la entidad, intervención en un predio en riesgo de colapso y en una bodega, que se presume no tiene los papeles al día.	1
		Una persona informa posibles irregularidades en el trato por parte de un funcionario de la entidad	1
		El ciudadano solicita el marco normativo que permitió disminuir el espacio de algunos carriles viales y destinarlos a bici-usuarios.	1
		El ciudadano formula varias preguntas en relación al Plan Parcial Bavaria.	1
		Los ciudadanos solicitan información relacionada al pago de un contrato ya ejecutado.	1
		El ciudadano pregunta acerca de las ayudas económicas en el marco de la emergencia sanitaria.	1

		La ciudadana solicita información relacionada a los actos administrativos adelantados por la entidad.	1
		El ciudadano solicita información relacionada a una petición anterior.	1
		El ciudadano solicita información relacionada con inicio de obras en la localidad.	1
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	Una persona solicita intervención en un caso jurídico, por presuntas irregularidades.	1
		El ciudadano cuestiona el manejo que se le ha dado a la pandemia y solicita ser escuchado.	1
		Una persona manifiesta su apoyo a la justicia con proceso jurídico relacionado a un líder político.	1
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Una persona formula varias preguntas relacionadas con los procesos contractuales ejecutados en la entidad.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	El ciudadano solicita que la información de los funcionarios se encuentre actualizada y en las páginas web, con acceso a la ciudadanía.	1
		El ciudadano solicita información de los teatros y colectivos teatrales de la ciudad.	1
		La ciudadana solicita un libro publicado por la entidad.	1
		Una fundación solicita apoyo económico para la realización de un cortometraje.	1
		El ciudadano solicita información laboral relacionada a retenciones.	1
AMBIENTE	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	El ciudadano solicita información relacionada con la jardinería urbana y creación de espacios para los jóvenes.	1
	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	Solicitan información relacionada con proyectos de inversión de la entidad para una localidad.	2
	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	El ciudadano informa los datos de la persona electa del Consejo Territorial de Planeación Distrital.	1
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	El ciudadano solicita un informe de gestión de un defensor del ciudadano.	1
TOTAL			87

Tabla No 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/09/2020



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 40 de 47

El análisis del asunto de las peticiones listadas en la Tabla No 17, muestra 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 r 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 julio⁹, 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 25 de agosto de 2020.



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 41 de 47

SECTOR	ENTIDAD	JULIO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES – CON INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	8.523	8.523	N.A.	N.A.	100%
	Depto. Activo. del Servicio Civil Distrital	38	38	N.A.	N.A.	100%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	3.713	3.713	N.A.	N.A.	100%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	276	276	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	62	35	N.A.	27	56%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.493	1.577	84	N.A.	95%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	850	850	N.A.	N.A.	100%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	82	82	N.A.	N.A.	100%
	Lotería de Bogotá	290	290	N.A.	N.A.	100%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	349	349	N.A.	N.A.	100%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	119	119	N.A.	N.A.	100%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	188	188	N.A.	N.A.	100%

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
AGOSTO - 2020**

Página 42 de 47

SECTOR	ENTIDAD	JULIO				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES – CON 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	
	Instituto Distrital de Turismo-IDT	1	1	N.A.	N.A.	100%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	659	705	46	N.A.	93%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	27	27	N.A.	N.A.	100%
	Universidad Distrital	221	221	N.A.	N.A.	100%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	7	7	N.A.	N.A.	100%
	Secretaría Distrital de Salud	1.945	1.945	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur	369	369	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur Occidente	253	253	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Centro Oriente	266	266	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Norte	201	201	N.A.	N.A.	100%
	Capital Salud	274	274	N.A.	N.A.	100%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.720	3.720	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON	35	35	N.A.	N.A.	100%

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
AGOSTO - 2020**

Página 43 de 47

SECTOR	ENTIDAD	JULIO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES – CON 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	94	94	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	184	184	N.A.	N.A.	100%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	13	13	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	123	123	N.A.	N.A.	100%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	52	52	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	383	383	N.A.	N.A.	100%
	Canal Capital	59	59	N.A.	N.A.	100%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.239	1.239	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	35	35	N.A.	N.A.	100%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	361	361	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	689	689	N.A.	N.A.	100%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	3.708	3.708	N.A.	N.A.	100%

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
AGOSTO - 2020**

Página 44 de 47

SECTOR	ENTIDAD	JULIO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES – CON 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 de Desarrollo Urbano IDU	103	5.296	5.193	N.A.	2%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	162	162	N.A.	N.A.	100%
	Transmilenio S.A.	265	16.751	16.486	N.A.	2%
	Terminal de Transporte S.A.	14	14	N.A.	N.A.	100%
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	63	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	106	106	N.A.	N.A.	100%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	2.404	2.404	N.A.	N.A.	100%
	Caja de Vivienda Popular	417	417	N.A.	N.A.	100%
	U.A.E. de Servicios Públicos- UAESP	324	324	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	53	53	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	217	59	N.A.	158	27%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.- ETB-ESP	55	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaria Distrital de la Mujer	164	164	N.A.	N.A.	100%

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
AGOSTO - 2020**

Página 45 de 47

SECTOR	ENTIDAD	JULIO				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES – CON 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	
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	663	1.326	663	N.A.	50%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	142	142	N.A.	N.A.	100%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	81	81	N.A.	N.A.	100%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	195	215	20	N.A.	91%
	Veeduría Distrital	421	421	N.A.	N.A.	100%
TOTAL		36.750	58.939	22.492	185	62%

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010 julio 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 22/09/2020

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 Ciudadanas – Bogotá te escucha, se observa que de las 55 entidades que deben reportar la información, dos (2) entidades no presentaron informe; es decir, 53 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (julio). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 36.750 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 58.939 peticiones lo cual muestra una diferencia de 22.492 peticiones¹⁰, llegando a un cumplimiento del 62%; es decir, que de la totalidad de peticiones registradas, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 62% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

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 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.

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
AGOSTO - 2020**

Página 46 de 47

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, se observa que entidades como Transmilenio, IDU, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB, Secretaría Distrital de Seguridad y el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC presentan el menor porcentaje de cumplimiento (por debajo del 60%).

Adicionalmente, es importante mencionar las entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado¹¹: Sistema Integrado de Movilidad – SIM y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, 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 agosto un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Asistencia Social, Ambiente, Urbanismo-vivienda, Seguridad y convivencia, Impuestos tasas y contribuciones, Servicios públicos, Familia, Gobierno Local) y propiciar 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 agosto (Movilidad, Integración Social, Salud, Hacienda, Hábitat,) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Hábitat, Gestión Pública, Desarrollo Económico y Seguridad Convivencia y Justicia) que presentaron 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.

¹¹ Julio 2020



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 47 de 47

- 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 (Sistema Integrado de Movilidad - SIM, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP) 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

