



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 45

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. MARZO DE 2020

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



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
- FEBRERO 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 febrero/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 2020

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



**GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS EN EL DISTRITO CAPITAL
A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS -
BOGOTÁ TE ESCUCHA – FEBRERO 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 29 de febrero), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores:

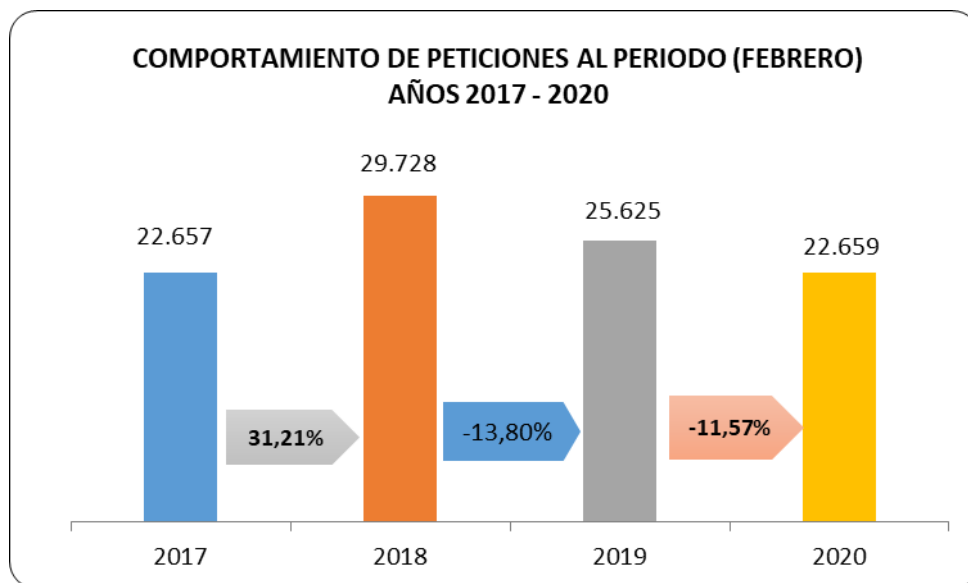
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia 2020 - 2019		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.039	17.643	22.381	21.033	15.829	-5.204	-24,74%	-1.599	-9,17%
Febrero	20.458	22.657	29.728	25.625	22.659	-2.966	-11,57%	6.830	43,15%
Marzo	18.233	25.375	26.802	25.973					
Abril	20.337	22.168	31.958	25.154					
Mayo	21.583	30.755	34.166	31.756					
Junio	21.012	27.382	20.352	24.893					
Julio	17.127	25.729	26.271	28.133					
Agosto	20.342	27.799	25.523	27.230					
Septiembre	21.141	26.442	24.448	24.975					
Octubre	17.725	26.339	24.119	27.627					
Noviembre	20.442	26.378	24.893	20.098					
Diciembre	17.334	20.397	17.653	17.428					
TOTAL	230.773	299.064	308.294	299.925	38.488				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 al 2020

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

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de febrero se registraron 22.659 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentando un aumento de 6.830 peticiones (43,15%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (enero); a su

vez, esta cifra refleja una disminución de -2.966 peticiones (-11,57%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (febrero de 2019).



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

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

Seguidamente, en la Tabla No 2 se muestra el seguimiento y control del número de requerimientos registrados mes a mes, por número de consecutivo en el periodo 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
- FEBRERO 2020**

Página 6 de 45

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

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2019- 2020

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

Con respecto a las cifras registradas en la Tabla No 2, hay que señalar que el ingreso de requerimientos en el aplicativo puede darse por ingresos directos por parte del ciudadano(a), o por contacto del ciudadano(a) con cualquier entidad por medio escrito, buzón, telefónico, presencial y es la entidad la que registra al ciudadano y el respectivo requerimiento.

2. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

La Gráfica No 2 muestra que en el mes de febrero los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son ³: Salud con 3.721 peticiones (16,42% del total), Ambiente con 2.539 peticiones (11,21%), Movilidad con 2.397 peticiones (10,58%), Gobierno con 2.049 (9,04%) y Hábitat con 1.878 peticiones (8,29), los cuales acumulan el 55,54% del total de las peticiones registradas en el mes de febrero en el Distrito Capital.

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

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.

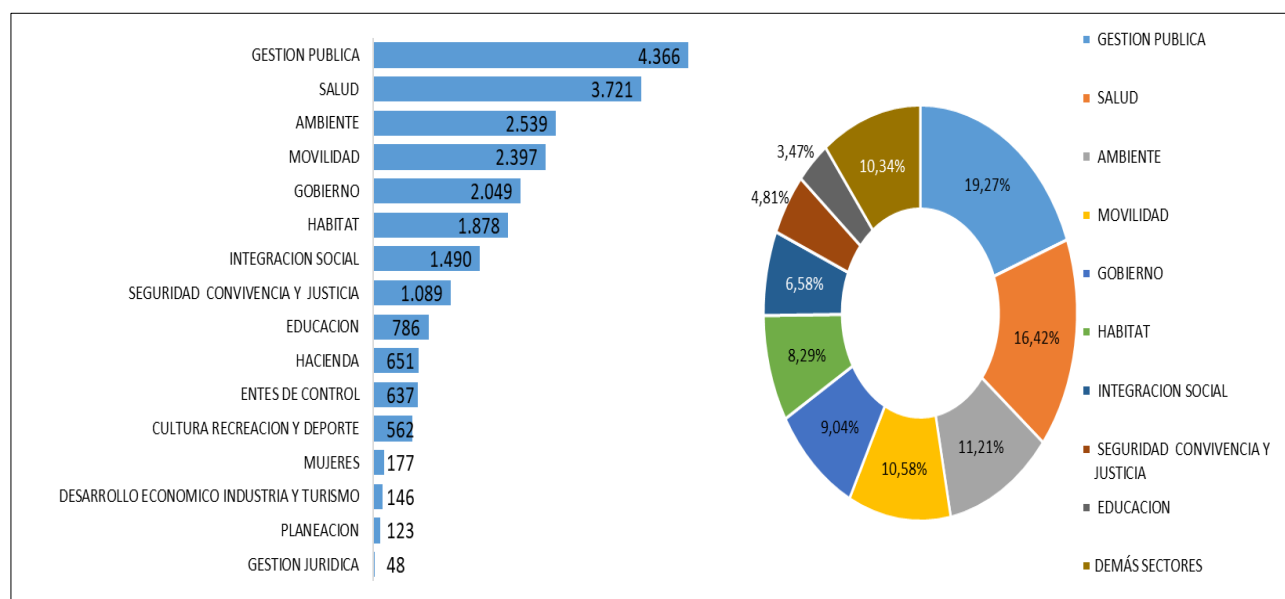
³ Se excluye de este TOP al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Sector Salud también fue el de mayor registro. Por otra parte, se observa que cuatro (4) de estos sectores (Salud, Movilidad, Gobierno y Hábitat) también se encontraron en el mes anterior (enero) en el TOP de los cinco (5) sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; hay que señalar que en el mes de febrero ingresó al TOP el Sector Ambiente, desplazando al Sector Integración Social.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - febrero 2020

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

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 febrero, 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	4.345	99,52%	19,18%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	21	0,48%	0,09%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		4.366	19,27%	19,27%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.328	35,69%	5,86%
	SUBRED SUR	1.012	27,20%	4,47%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	410	11,02%	1,81%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	389	10,45%	1,72%
	SUBRED NORTE	358	9,62%	1,58%
	CAPITAL SALUD EPS	222	5,97%	0,98%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	2	0,05%	0,01%
TOTAL SECTOR SALUD		3.721	16,42%	16,42%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2.011	79,20%	8,88%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	435	17,13%	1,92%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDIPIYBA	68	2,68%	0,30%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	25	0,98%	0,11%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.539	11,21%	11,21%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	1.015	42,34%	4,48%
	TRANSMILENIO	877	36,59%	3,87%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV -	120	5,01%	0,53%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	115	4,80%	0,51%
	GRÚAS Y PATIOS	87	3,63%	0,38%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	82	3,42%	0,36%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	79	3,30%	0,35%



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 9 de 45

	SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD-SIM	22	0,92%	0,10%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		2.397	10,58%	10,58%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.706	83,26%	7,53%
	DEPTP. ADTIVO DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	272	13,27%	1,20%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	71	3,47%	0,31%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		2.049	9,04%	9,04%
HABITAT	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	1.149	61,18%	5,07%
	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	274	14,59%	1,21%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	272	14,48%	1,20%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	79	4,21%	0,35%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU	54	2,88%	0,24%
	CODENSA	27	1,44%	0,12%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB	17	0,91%	0,08%
	GAS NATURAL	6	0,32%	0,03%
TOTAL SECTOR HABITAT		1.878	8,29%	8,29%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.429	95,91%	6,31%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ - IDIPRON	61	4,09%	0,27%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		1.490	6,58%	6,58%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	1.002	92,01%	4,42%
	POLICÍA METROPOLITANA	76	6,98%	0,34%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	11	1,01%	0,05%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		1.089	4,81%	4,81%
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	701	89,19%	3,09%

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



	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO-IDEP	54	6,87%	0,24%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	31	3,94%	0,14%
TOTAL SECTOR EDUCACION		786	3,47%	3,47%
HACIENDA	SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	323	49,62%	1,43%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	149	22,89%	0,66%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	118	18,13%	0,52%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	61	9,37%	0,27%
TOTAL SECTOR HACIENDA		651	2,87%	2,87%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	330	51,81%	1,46%
	VEEDURÍA DISTRITAL	233	36,58%	1,03%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	74	11,62%	0,33%
TOTAL ENTES DE CONTROL		637	2,81%	2,81%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	242	43,06%	1,07%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	171	30,43%	0,75%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	53	9,43%	0,23%
	CANAL CAPITAL	46	8,19%	0,20%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	39	6,94%	0,17%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ-OFB	10	1,78%	0,04%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	1	0,18%	0,00%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		562	2,48%	2,48%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	177	100,00%	0,78%
TOTAL SECTOR MUJERES		177	0,78%	0,78%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	134	91,78%	0,59%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	9	6,16%	0,04%

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO- IDT	3	2,05%	0,01%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		146	0,64%	0,64%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	123	100,00%	0,54%
TOTAL SECTOR PLANEACION		123	0,54%	0,54%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	48	100,00%	0,21%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		48	0,21%	0,21%
TOTAL GENERAL		22.659	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 02/03/2020

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

- Secretaría Distrital de Ambiente con 2.011 peticiones, que representan el 79,20% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,88% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 1.706 peticiones que representan el 83,26% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,53% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 1.429 peticiones que representan el 95,91% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,31% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.328 peticiones, que representan el 35,69% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,86% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- U.A.E. Servicios Públicos-UAESP con 1.149 peticiones que representan el 61,18% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,07% del total registrado en el Distrito Capital.

Al comparar las entidades enunciadas anteriormente con las del mes anterior (enero), se observa que tres (3) entidades (Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Integración Social y Secretaría Distrital de Salud) también se encontraron en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; hay que mencionar que en el mes de febrero ingresaron a

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.

este TOP la Secretaría Distrital de Ambiente y la U.A.E. de Servicios Públicos, desplazando a la Secretaría Distrital de Movilidad y Secretaría de Educación del Distrito.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de febrero con las registradas en el mes anterior (enero), se observa una variación de 43,15% (Tabla No 4), equivalente a 6.830 peticiones, encontrándose que la mayoría de los sectores (13) y los Entes de Control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas; dentro de estos se destacan los sectores Mujeres, Seguridad, Convivencia y Justicia, Ambiente y los Entes de Control, que presentan un aumento mayor al 100% en el porcentaje de peticiones registradas.

Por otra parte, se encuentra que sólo dos (2) sectores (Desarrollo Económico y Gestión Jurídica) presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas.

SECTOR	ENERO 2020	FEBRERO 2020	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GESTION PUBLICA	2.957	4.366	47,65%
SALUD	3.052	3.721	21,92%
AMBIENTE	1.006	2.539	152,39%
MOVILIDAD	2.167	2.397	10,61%
GOBIERNO	1.385	2.049	47,94%
HABITAT	1.334	1.878	40,78%
INTEGRACION SOCIAL	1.114	1.490	33,75%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	421	1.089	158,67%
EDUCACION	766	786	2,61%
HACIENDA	431	651	51,04%
ENTES DE CONTROL	284	637	124,30%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	543	562	3,50%
MUJERES	61	177	190,16%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	153	146	-4,58%
PLANEACION	97	123	26,80%
GESTION JURIDICA	58	48	-17,24%
TOTAL	15.829	22.659	43,15%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

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

2.3 Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas⁵ en el mes de febrero 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 18.055 peticiones, de las cuales el 55,08% (9.946) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (febrero) y el restante 44,91% (8.109) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de febrero.

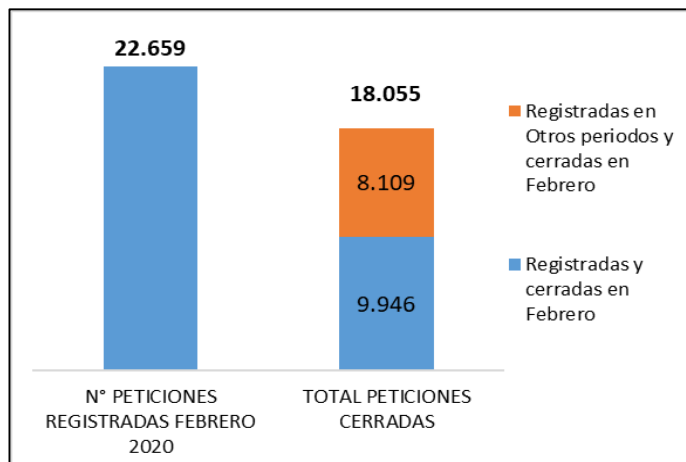
Por otra parte, se observa que el sector que presenta el mayor número de cierres es el Sector Salud con 4.035 respuestas que representan el 22,35% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 2.905 cierres que representan el 16,09% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

PETICIONES FEBRERO 2020						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS FEBRERO 2020	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS FEBRERO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
SALUD	3.721	16,42%	2.178	1.857	4.035	22,35%
MOVILIDAD	2.397	10,58%	1.817	1.088	2.905	16,09%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.089	4,81%	415	1.175	1.590	8,81%
INTEGRACION SOCIAL	1.490	6,58%	579	896	1.475	8,17%
HABITAT	1.878	8,29%	977	407	1.384	7,67%
GOBIERNO	2.049	9,04%	1.016	71	1.087	6,02%
AMBIENTE	2.539	11,21%	613	446	1.059	5,87%
EDUCACION	786	3,47%	591	409	1.000	5,54%
HACIENDA	651	2,87%	507	438	945	5,23%
ENTES DE CONTROL	637	2,81%	249	470	719	3,98%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	562	2,48%	377	333	710	3,93%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	146	0,64%	224	180	404	2,24%
GESTION PUBLICA	4.366	19,27%	198	162	360	1,99%
PLANEACION	123	0,54%	149	48	197	1,09%
MUJERES	177	0,78%	40	112	152	0,84%
GESTION JURIDICA	48	0,21%	16	17	33	0,18%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	22.659	100%	9.946	8.109	18.055	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 02/03/2020

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.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

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

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de febrero (Gráfica No 3), se observa que de las 22.659 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 9.946 peticiones ingresadas y registradas en este mes (febrero), quedando en trámite 12.713 peticiones, que representan el 56,10% del total registrado en el mes.

En cuanto a la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública, es necesario recordar que en la Secretaría General a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te escucha y la Línea 195, se recepciona un gran número de peticiones, las cuales en su gran mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

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

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	5.809	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	886	-
	Otras Dependencias Secretaría General	1.183	294
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		19	72
TOTAL		7.897	366

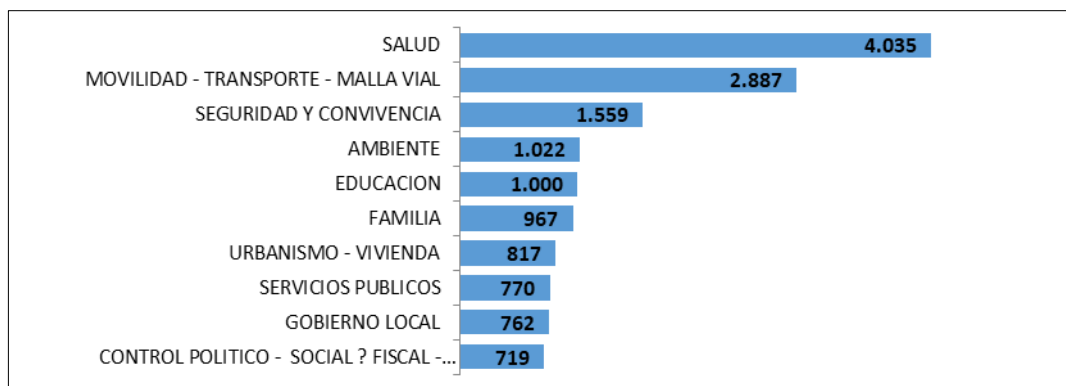
Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

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

La Tabla No 6 permite observar que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que como se observa, totalizan 7.897 adelantados en un alto porcentaje por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 366, de las cuales 294 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 72 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

2.4 Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 18.055 respuestas emitidas en el mes de febrero 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 14.538 peticiones (80,52% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Salud" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 22,34% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero; en segundo lugar, se ubica el tema "Movilidad, transporte - malla vial" que representa el 15,99% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero 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 02/03/2020

Frente al mes anterior (enero) no se observa variación en la posición del tema más reiterado en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, el tema "Salud" también fue el más frecuente en el Distrito Capital. Igualmente, hay que señalar que, en el mes anterior, ocho (8) de estos temas (Gráfica No 4), también se encontraron dentro del TOP de los más frecuentes en el Distrito Capital, con algunas variaciones en la posición ocupada.

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

TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL	
											No	%
SALUD	21	14	161	1.301	225	383	1.579	106	170	75	4.035	22,35%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	85	5	589	1.071	7	474	504	57	23	72	2.887	15,99%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3	19	670	598	15	99	130	21	-	4	1.559	8,63%
AMBIENTE	22	5	210	481	2	19	47	220	3	13	1.022	5,66%
EDUCACION	55	6	97	426	3	309	50	28	15	11	1.000	5,54%
FAMILIA	9	15	78	619	22	94	48	47	16	19	967	5,36%
URBANISMO - VIVIENDA	105	1	68	501	12	11	55	34	27	3	817	4,53%
SERVICIOS PUBLICOS	14	3	215	337	5	94	87	12	1	2	770	4,26%
GOBIERNO LOCAL	4	2	601	87	-	44	17	7	-	-	762	4,22%
CONTROL POLITICO - SOCIAL - FISCAL - PREVENTIVO	13	36	182	284	1	29	9	118	38	9	719	3,98%
OTROS TEMAS	201	33	503	1.856	21	110	129	380	240	44	3.517	19,48%
TOTAL GENERAL	532	139	3.374	7.561	313	1.666	2.655	1.030	533	252	18.055	100%

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

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

La Tabla No 7 permite observar que las dos tipologías con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) son el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 7.561 peticiones



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 17 de 45

que representan el 41,87% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 3.374 peticiones que representan el 18,68% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero en el Distrito Capital. Frente al mes anterior (enero) 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 “Salud” la principal tipología es el “Reclamo” con 1.579 peticiones que representan el 39,13% del total de respuestas emitidas en el mes de febrero con este tema; a su vez, el “Derecho de Petición de Interés Particular” se ubica como la segunda tipología en este tema con 1.301 peticiones que representan el 32,24 del total de respuestas emitidas en el mes de febrero con este tema.

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

Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	541	13,4%
FALLAS EN LA PRESTACION DE SERVICIOS QUE NO CUMPLEN CON ESTANDARES DE CALIDAD	226	5,6%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	218	5,4%
HISTORIA CLINICA	171	4,2%
D. PROBLEMAS RECURSOS FISICOS HUMANOS DOTACION	166	4,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.713	67,2%
TOTAL	4.035	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Salud

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

En este Sector se encuentra que los dos (2) subtemas más reiterados en el mes son “D. Ambulatorio Medicina Especializada” con el 13,4% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de febrero y “Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad” con el 5,6% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (enero), 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.

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 Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRANSPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	283	9,7%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	168	5,8%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	162	5,6%
POLITICAS PLANES PROGRAMAS Y PROYECTOS RELACIONADOS CON LA SENALIZACION	136	4,7%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	108	3,7%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.048	70,5%
TOTAL	2.905	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

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

En el Sector Movilidad, el subtema más relevante es "Solicitud de operativos -control del tránsito del transporte público, recuperación del espacio público" que representa el 9,7% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de febrero; en segundo lugar, se ubica el subtema "Embargos y desembargos" que representa el 5,8% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (enero), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, este mismo subtema (Solicitud de operativos -control del tránsito del transporte público, recuperación del espacio público) fue el más frecuente en el Sector Movilidad en el mes anterior.

Sector Seguridad, Convivencia y Justicia

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	696	43,8%
ATENCION INTEGRAL CAPACITACION Y OCUPACION	127	8,0%
CASAS DE JUSTICIA	117	7,4%
SEGURIDAD EN ENTORNOS	105	6,6%
JURIDICA COMPUTOS	89	5,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	456	28,7%
TOTAL	1.590	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Seguridad, Convivencia y Justicia

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

En este Sector, los dos (2) subtemas más reiterados en el mes son “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 43,8% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, y “Atención Integral capacitación y ocupación” con el 8,0% del total de respuestas emitidas en el Sector.

Sector Integración Social

En este Sector, se encuentra que el subtema más reiterado es “Apoyos económicos adultos mayor” con el 17,2% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de febrero; en segundo lugar, se ubica “Enlace social” con el 12,1% del total del total de respuestas emitidas en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	254	17,2%
ENLACE SOCIAL	178	12,1%
COMEDORES COMUNITARIOS	137	9,3%
JARDIN INFANTIL DIURNO	93	6,3%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	87	5,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	726	49,2%
TOTAL	1.475	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

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

Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	176	12,7%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	166	12,0%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	99	7,2%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	95	6,9%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	94	6,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	754	54,5%
TOTAL	1.384	100%

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

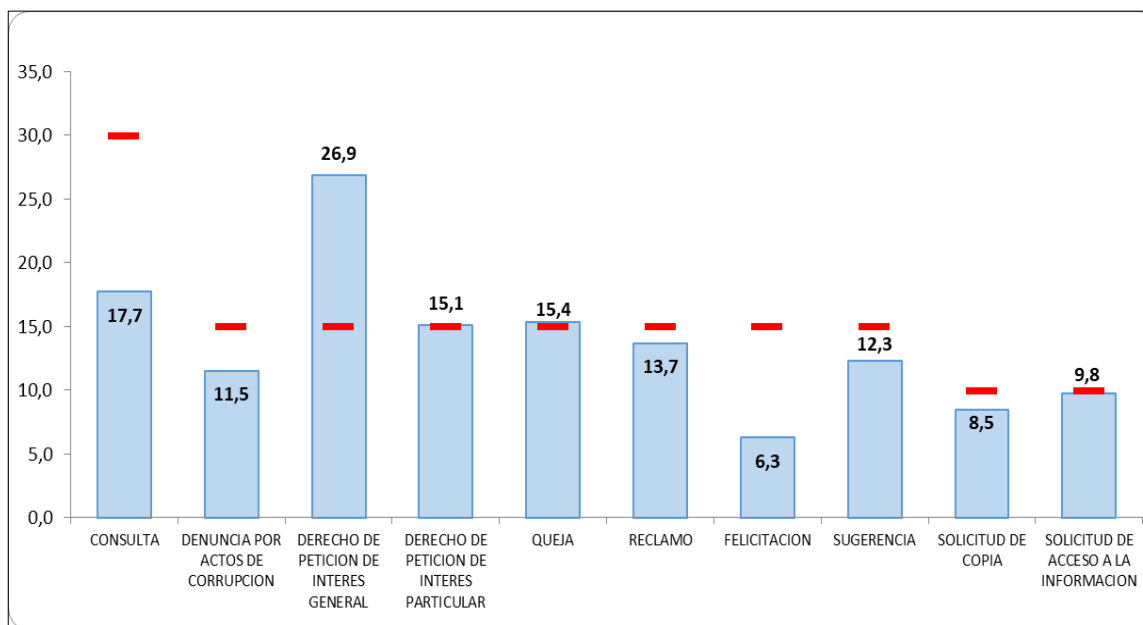
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 02/03/2020

En el Sector Hábitat se encuentra que el subtema más reiterado es “Titulación predial en estratos 1 y 2” con el 12,7% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica “Recolección residuos escombros animal muerto, ordinarios vegetales, hospitalarios y mobiliarios” con el 12,0% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (enero), se presenta variación en la posición del subtema más reiterado en el Sector, teniendo en cuenta que, en ese mes, el subtema “Acceso a vivienda” fue el más frecuente en el Sector.

2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

En el mes de febrero el tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital está en 16,5 días hábiles; frente al mes anterior (enero), presenta un aumento, teniendo en cuenta que, en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 15 días hábiles.

A continuación, en la Gráfica No 5 muestra el tiempo promedio de respuesta en el Distrito Capital según la tipología, observándose que las tipologías “Derecho de petición de interés general”, “Queja” y “Derecho de petición de interés particular” presentan un tiempo promedio superior al término estipulado legalmente.



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología

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

Seguidamente, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por tipología y por sectores en el Distrito Capital, observándose que los siguientes sectores presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente, por tipología: Gobierno y Hábitat (7 tipologías); Ambiente (3 tipologías); Desarrollo Económico y Hacienda (2 tipologías); Educación, Gestión Pública, Movilidad, Planeación y Seguridad Convivencia y Justicia y Entes de Control (1 tipología). Hay que mencionar que en el mes anterior (enero), diez de estos sectores (Gobierno, Hábitat, Ambiente, Desarrollo Económico, Hacienda, Educación, Gestión Pública, Movilidad, Planeación, Seguridad Convivencia y Justicia,) también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente, según la tipología.

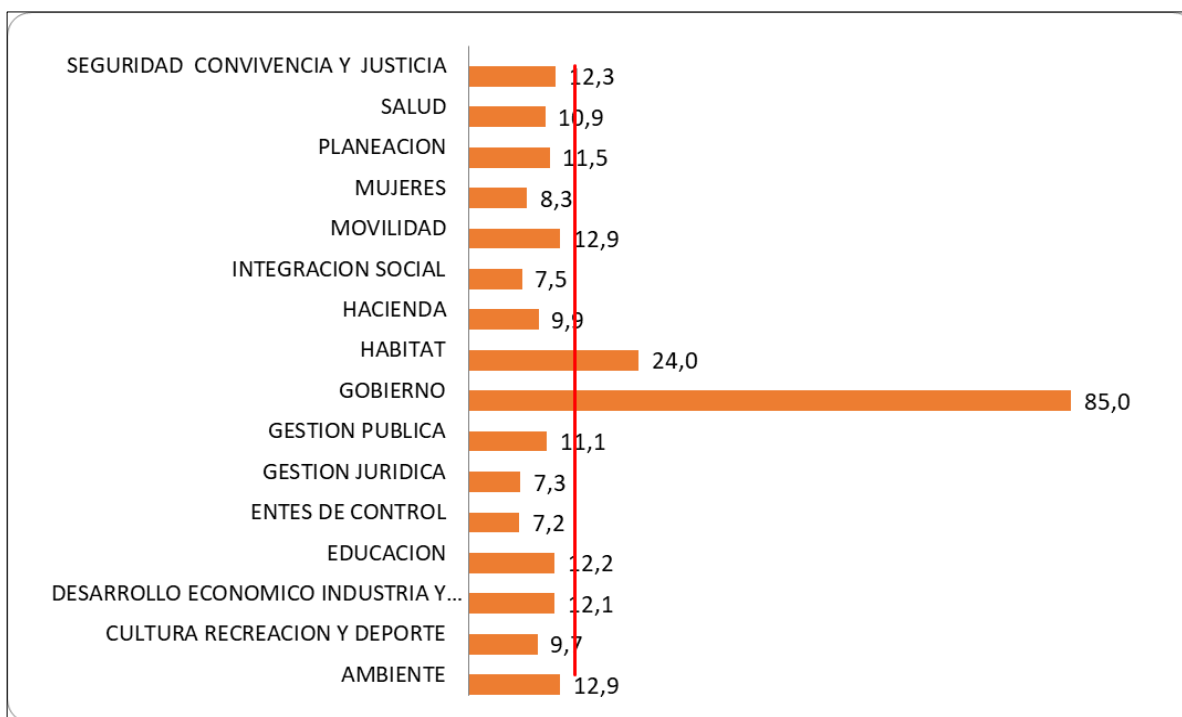
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACION (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 DÍAS)
AMBIENTE	20	7	17	23	7	19	9	8	5	8
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	7	11	12	13	9	10	5	8	4	4
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	11	-	9	10	11	5	13	25	7	16
EDUCACION	12	15	14	12	15	16	2	11	9	6
ENTES DE CONTROL	12	3	7	9	5	5	10	12	12	9
GESTION JURIDICA	14	4	7	10	-	8	-	-	-	5
GESTION PUBLICA	12	5	16	14	13	12	10	8	5	8
GOBIERNO	27	34	81	75	90	145	-	-	21	76
HABITAT	22	31	22	21	25	23	6	42	7	19
HACIENDA	14	7	10	13	10	10	6	14	13	11
INTEGRACION SOCIAL	15	4	8	8	8	10	5	9	8	8
MOVILIDAD	15	8	13	15	13	13	15	14	16	8
MUJERES	-	-	7	8	-	-	4	14	4	4
PLANEACION	24	-	12	14	16	7	7	13	-	8

SALUD	18	11	11	12	12	12	6	12	5	9
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	28	15	9	9	13	10	7	24	-	8
PROMEDIO PONDERADO	18	12	27	15	15	14	6	12	8	10

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

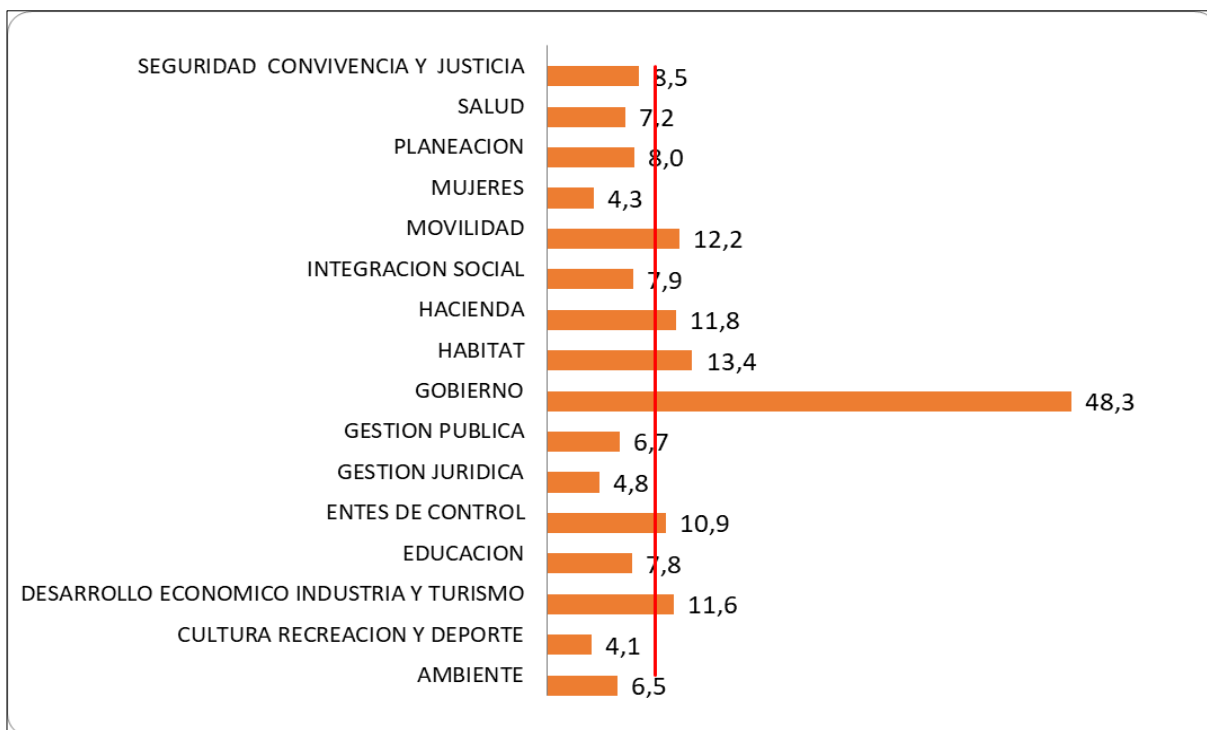
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/03/2020

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



Gráfica No 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 15 días

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



Gráfica No 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 10 días
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2020

En la Gráfica No 7 se muestra el tiempo promedio de respuesta por sector, a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 10 días (Solicitud de información y Solicitud de copia), en donde se observa que los sectores Gobierno, Hábitat, Movilidad, Hacienda, Desarrollo Económico y los Entes de Control, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías. Hay que mencionar que en el mes anterior (enero) los sectores Gobierno, Hábitat, Hacienda y Desarrollo Económico, también presentaron un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías

En cuanto a la tipología "Consulta", la Tabla No 13 deja ver que todos los sectores presentan un tiempo promedio de respuesta dentro de los términos legalmente establecidos para esta tipología.

2.6 Seguimiento a peticiones vencidas por sector



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 24 de 45

Al respecto es pertinente informar 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 artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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

Así las cosas, a continuación, 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	22.862	83,29%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	1.475	5,37%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	648	2,36%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	384	1,40%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	325	1,18%
SECRETARÍA GENERAL	276	1,01%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	210	0,77%
IDPYBA	148	0,54%
TRANSMILENIO	144	0,52%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	119	0,43%
OTRAS ENTIDADES	858	3,13%
TOTAL GENERAL	27.449	100,0%

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

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

La Tabla No 14, permite identificar que la entidad que acumula el mayor número de peticiones para validación es la Secretaría Distrital de Gobierno con 22.862, que representan el 83,29% del total en el Distrito Capital; la segunda entidad es la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP, que registró 1.475 peticiones para validación, representando el 5,37% del total den el Distrito Capital.

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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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		
13.721	1.734	1.686	48	1.642	92	1.684	50	1.306	428	469	75
		97%	3%	95%	5%	97%	3%	75%	25%	27%	4%

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2020

La población corresponde a 13. 721 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital; de estas, se tomó una muestra de 1.734 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁷:

Las cifras muestran que el 97% (1.686) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 95% (1.642) cumple con el criterio de “Claridad”, el 97% (1.684) cumple con el criterio de “Calidez” y el 75% (1.306) cumple el criterio de “Oportunidad”; se concluye que el 27% (469 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 4% (75 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

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

- Capital Salud E.P.S S.A.S.

⁶ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de enero/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
- FEBRERO 2020**

Página 26 de 45

- Depto. Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP.
- Depto. Administrativo del Servicio Civil Distrital.
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P. - EAAB
- Empresa del Tercer Milenio -Transmilenio S.A
- Enel-CODENSA S.A ESP
- Instituto de Desarrollo Urbano -IDU
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Lotería de Bogotá
- Policía Metropolitana de Bogotá
- Secretaría de Educación del Distrito.
- Secretaría Distrital de Ambiente.
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Secretaría General⁸
- Secretaría Jurídica Distrital
- Sub Red Integrada de Servicios de Salud-Sur Occidente E.S.E
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá
- Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Vanti Gas Natural

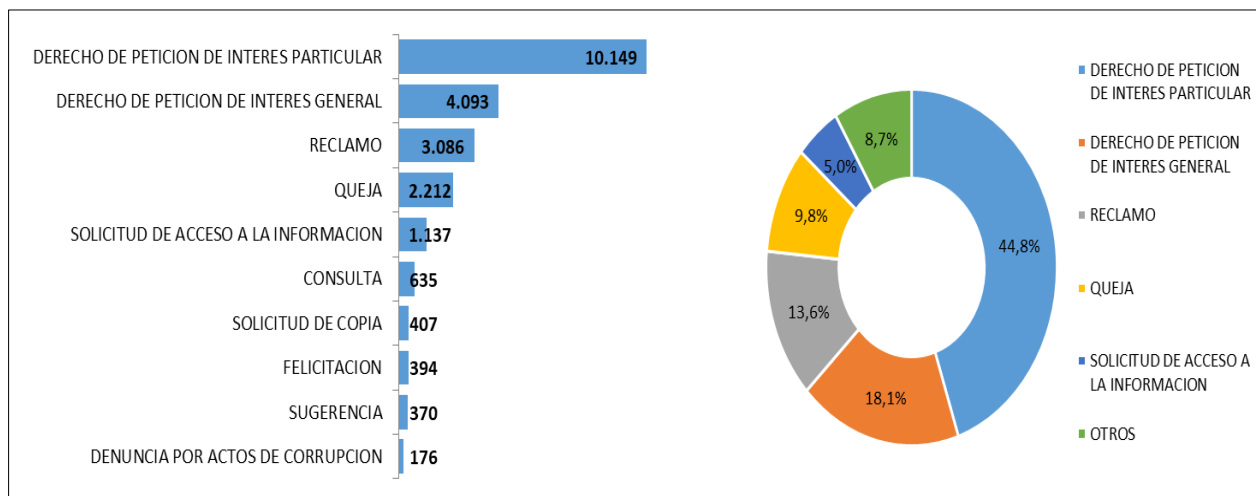
A estas entidades se les hace un llamado para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

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





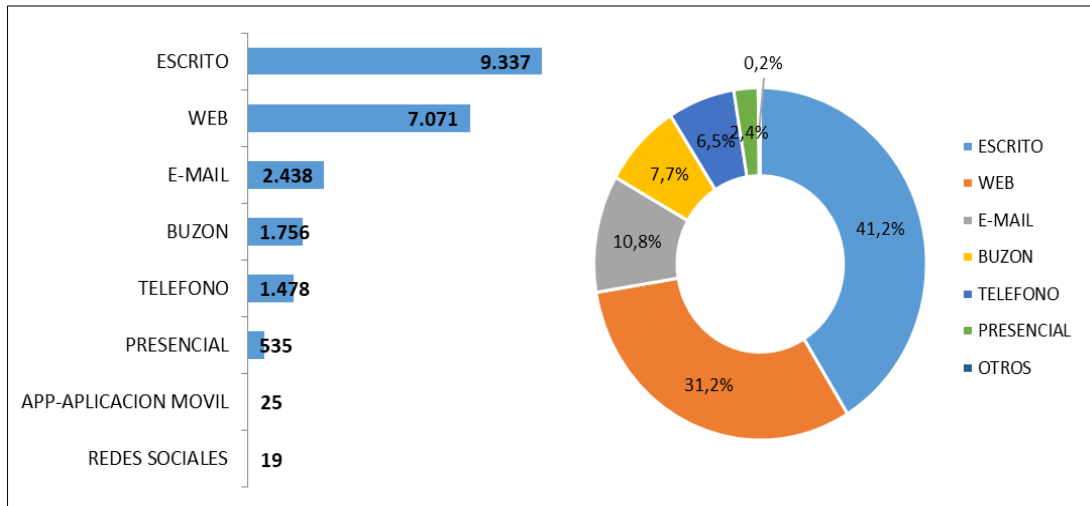
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

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

La Gráfica No 8 permite observar que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de febrero, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 10.149 peticiones, que representan el 44,8% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.093 peticiones que representan el 18,1% del total registrado. Frente al mes anterior (enero) 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

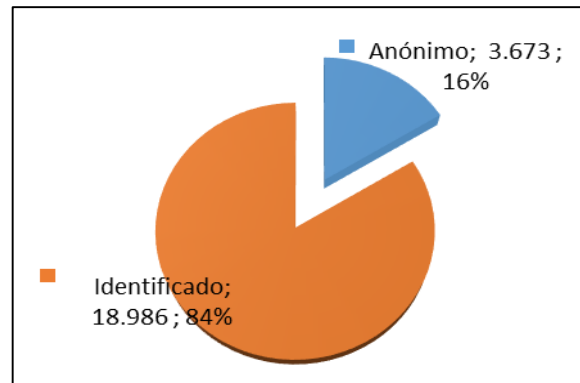
La Gráfica No 9 muestra que en el mes de febrero el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Escrito” con 9.337 peticiones, que representan el 41,2% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 7.071 peticiones (31,2% del total registrado); frente al mes anterior (enero) se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, el canal “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 02/03/2020

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Gráfica No 10. Calidad del Requirente

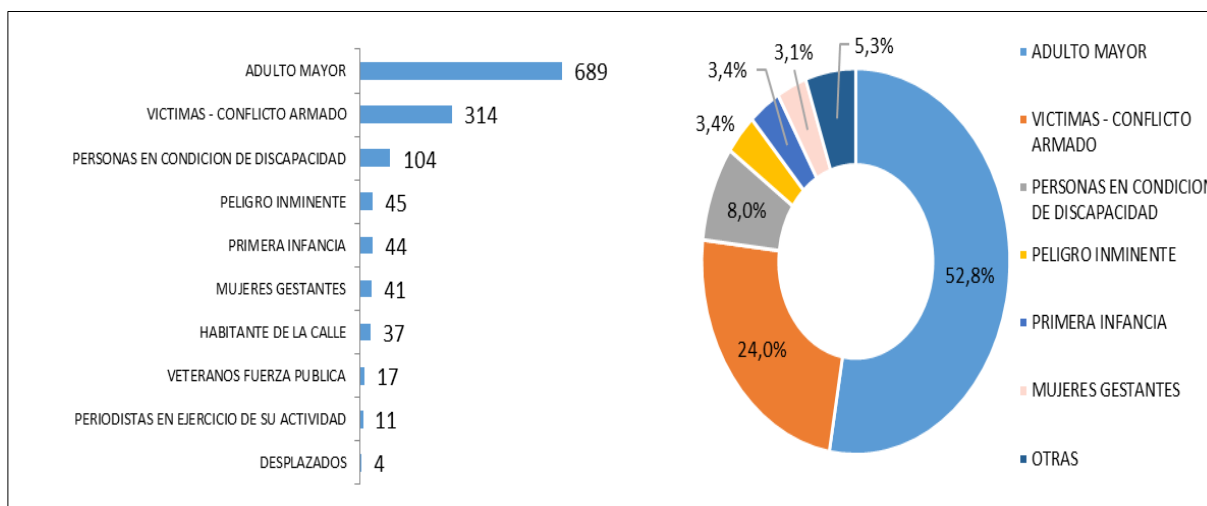
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/03/2020

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de febrero por la ciudadanía, 18.986 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 84% del total de peticiones registradas, mientras que 3.673 peticiones (16% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (enero) 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 febrero en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 1.306 peticiones (5,76% 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, primera infancia, mujeres gestantes, habitante de calle, veteranos fuerza pública, periodistas en ejercicio de su actividad y desplazados). De éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (689) que representan el 52,8%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas de conflicto armado" con 314 peticiones que representan el 24,0% del total de peticiones que refieren condición especial.

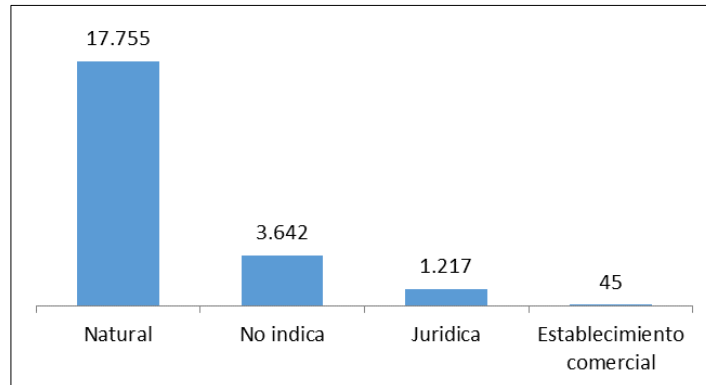


Gráfica No 11. Condición del peticionario

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

Frente al mes anterior (enero), 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.

7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

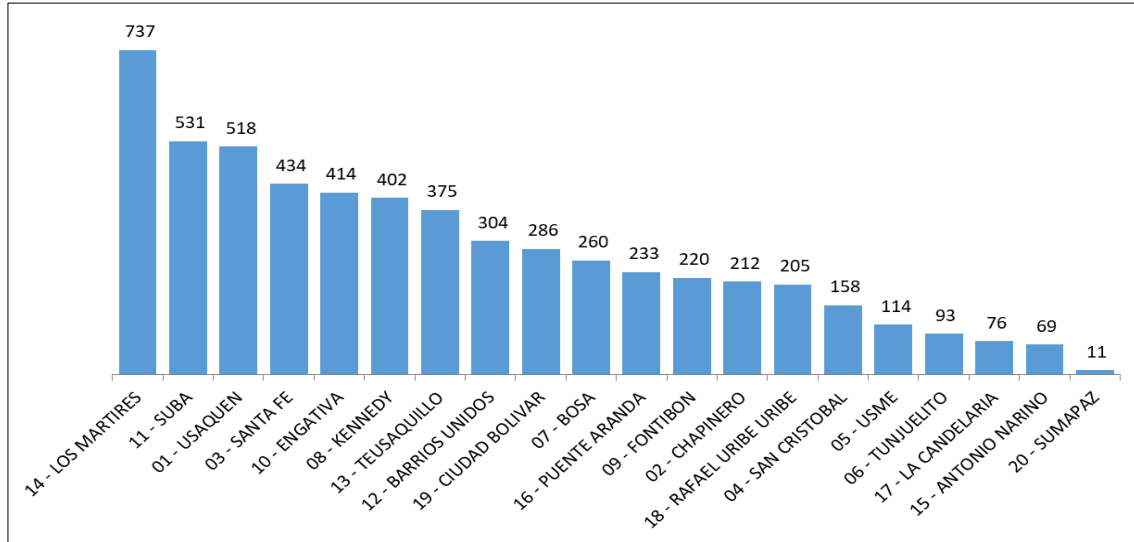
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/03/2020

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 febrero 17.755 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 78,35% del total registrado en el Distrito; en 3.642 peticiones (16,07%) no se reporta esta información; 1.217 peticiones (5,37%) registraron como personas jurídicas y 45 peticiones (0,19%) como establecimientos de comercio. Frente al mes anterior (enero) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, ni a la proporción que representa, teniendo en cuenta que, en dicho mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.

8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C

La Gráfica No 13 permite observar que en el mes de febrero, en 5.652 peticiones (24,95% del total registrado en el Distrito) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (información que corresponde a la localidad donde se origina la petición, es decir la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), observándose que las localidades de Los Mártires, Suba y Usaquén son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 737, 531 y 518 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 31,59% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de febrero. Hay que mencionar que en el

mes anterior (enero) las Localidades de Suba y Usaquén también se ubicaron en el TOP de las tres Localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía.



Gráfica No 13. Participación por localidades

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

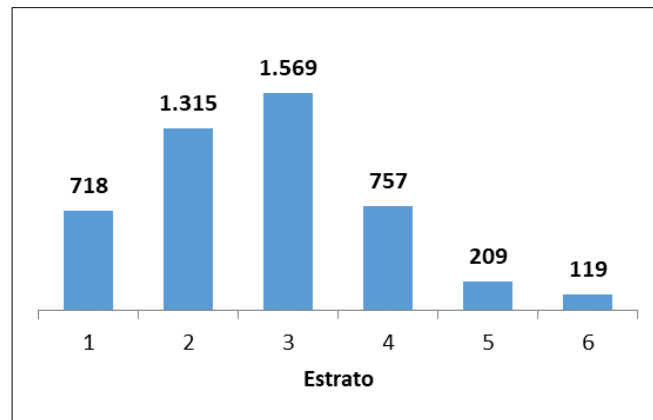
Seguidamente, en la Tabla No 16 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Los Mártires, Suba y Usaquén), observándose que el tema “Servicio a la Ciudadanía” es transversal en las tres (3) localidades.

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No DE PETICIONES
14-LOS MÁRTIRES	CONTROL POLITICO	196
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	98
	ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	53
11 - SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	36
	RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	26
	ESPACIO PUBLICO	21
01 - USAQUEN	CONTROL DE TRANSITO	23
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	21
	SALUD PUBLICA	21

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 02/03/2020

9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato

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

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de febrero se registraron 4.687 peticiones incluyeron esta variable (20,68% del total registrado en el mes). De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (1.569 peticionarios), seguido del “Estrato 2” con 1.315 peticiones. Frente al mes anterior (enero) se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que en ese mes el “Estrato 2” presentó el mayor número de registros en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

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

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente: *“Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”.*



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 33 de 45

Así las cosas, se encuentra que en el mes de febrero en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 106 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	El solicitante requiere participación en la construcción de planes de la entidad.	1
		El ciudadano, solicita una reunión con el Secretario de Salud y con el Gerente de la Sub Red Sur Oriente	1
		El peticionario manifiesta diversas inquietudes con relación a temas de corrupción, infraestructura y costos de atención a pacientes de alto costo hospitalario.	1
		Edil solicita información completa sobre construcción de Centro de Servicios hospitalarios en una Localidad.	1
		El peticionario solicita intervención por parte de los competentes en temas de salud, medio ambiente y movilidad en Transmilenio	1
		Junta Administradora Local solicita a la Alcaldía Mayor de Bogotá, priorizar construcción de unos proyectos que ya tiene estudios y diseños.	1
	SUBRED SUR OCCIDENTE	La peticionaria hace solicitud de listado de beneficiarios de Kits entregados por Compensar y la Secretaría de Salud.	1
		El peticionario manifiesta su molestia por que se mantiene en el cargo a funcionarios de Capital Salud pese a que son de la administración anterior.	1
		El peticionario expone queja contra funcionaria de Capital Salud por indisponer a los usuarios contra el personal que allí labora.	1
MOVILIDAD	METRO DE BOGOTÁ	El peticionario solicita información pertinente sobre Metro de Bogotá.	1
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO A PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	La peticionaria solicita información sobre el cumplimiento a la Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía.	1
		La ciudadana solicita información sobre el profesional a cargo del área contable de la entidad, personas a cargo, salarios, y presupuesto para el 2018 y 2019.	1
		El peticionario solicita acceso a las cámaras de seguridad de la entidad para esclarecer un accidente de tránsito.	1
		La peticionaria solicita información sobre ciudadano que recibe los beneficios de la entidad	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
- FEBRERO 2020**

Página 34 de 45

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO A PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	El peticionario solicita información sobre programa educativo para habitante de calle	1
		Respuesta a derecho de petición, donde se solicita participar en la elaboración de mapa de riesgos para el Plan Anticorrupción 2020	1
		El peticionario manifiesta intervención de las autoridades para actuar frente a problema creciente de ubicación de recicladores con carretas en una zona de la ciudad, ya que está generando problemas de inseguridad en el sector	1
		El peticionario solicita información sobre la implementación del programa integral de gestión datos personales.	2
		El peticionario solicita saber el porqué de la dificultad de acceso a internet que tienen los servidores públicos en diferentes entidades.	1
		El peticionario solicita información en archivo Excel sobre listado completo de trámites a cargo de la Alcaldía Mayor y sus diferentes Secretarías, y si genera costos para la ciudadanía.	1
		El peticionario manifiesta su inconformidad por política de la administración anterior inherente a la problemática de prostitución en el Distrito.	1
		El ciudadano solicita mayor presencia de las autoridades en los alrededores de un centro de la entidad, debido al consumo de sustancias psicoactivas por parte de los jóvenes que asisten a dicho centro.	1
		La ciudadana solicita información con respecto a cuales son las entidades que forman parte del Distrito, el NIT y su nombre completo.	1
		La ciudadana manifiesta queja por mal comportamiento por parte de funcionarios de la entidad, en una estación de Transmilenio.	1
		El ciudadano solicita copias de contratos suscritos por esa entidad con un ciudadano.	1
		El ciudadano solicita información sobre el número de personas vinculadas en cada entidad del Distrito y el porcentaje de vinculados con discapacidad.	1
		El ciudadano manifiesta su inconformidad por mal servicio prestado en un punto de atención.	1
Se realiza solicitud de un documento incorporarlo como parte de un proceso penal.	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
- FEBRERO 2020**

Página 35 de 45

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO A PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	Solicita información sobre determinada ciudadana a fin de determinar si está en las bases de datos del IDIPRON	3
		La peticionaria solicita el ingreso de un joven adicto a algún programa de rehabilitación para jóvenes con adicciones	1
		El ciudadano manifiesta su reclamo contra comedor comunitario .	1
		El ciudadano solicita certificación de asistencia en calidad de habitante de calle a un centro de la entidad.	1
		El ciudadano en calidad de Concejal de la ciudad de Bogotá, solicita a la Alcaldía Mayor de Bogotá toda la información relacionada con el número de empleados vinculados con todas las entidades adscritas al Distrito.	1
		Manifestación de queja contra un funcionario por mal comportamiento en el área de los baños	1
		La ciudadana en calidad de contratista manifiesta su inconformidad por los extensos horarios que deben cumplir los contratistas.	1
		El ciudadano hace varias propuestas de carácter social para mejorar la calidad de vida de los jóvenes.	1
		El ciudadano manifiesta preocupación por posible hacinamiento de 100 migrantes en una vivienda.	1
		El ciudadano solicita copia de o constancia de todo el proceso de formación que tuvo en la entidad con miras a allegar copia de la misma a la Fiscalía y Procuraduría.	1
		Se solicita información académica de persona egresada de la entidad con miras a ser contratado.	1
		La peticionaria solicita el acceso a cámaras de vigilancia.	1
		El peticionario solicita información con respecto a cuáles entidades del Distrito o concejos directivos de la Administración tiene representación de centrales obreras.	1
		El peticionario solicita la inclusión de jóvenes consumidores a la vida laboral.	1
	La peticionaria solicita conocer los programas que está manejando la entidad, con el fin de brindar apoyo a través de socializaciones sobre el uso de sustancias psicoactivos dirigidos a Padres y estudiantes.	1	
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	El peticionario manifiesta en su comunicación las diferentes problemáticas que afectan en una Localidad respecto a malla vial, salud y transporte, entre otros.	1	
	El peticionario manifiesta su queja contra funcionario.	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
- FEBRERO 2020**

Página 36 de 45

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	El peticionario solicita saber el porqué de la dificultad de acceso a internet que tienen los servidores públicos en diferentes entidades.	1
		Grupo de ciudadanos presentan propuestas para Plan de Desarrollo Distrital con miras a fortalecer y articular la zona rural del Distrito.	1
		El peticionario solicita a la Secretaría General información en archivo Excel sobre listado completo de trámites a cargo de la Alcaldía Mayor y sus diferentes Secretarías y si genera costos para la ciudadanía.	1
		La ciudadana solicita información con respecto a cuales son las entidades que forman parte del Distrito, el NIT y su nombre completo.	1
		La ciudadana solicita socialización de la construcción de los Centros Felicidad.	1
		El ciudadano solicita urgente intervención por severa afectación del espacio público, lo que a su vez genera inseguridad en su sector.	1
		El ciudadano manifiesta su inconformidad, al considerar que las Entidades encargadas de los temas de integración social y educación no contestan las peticiones dentro los límites de tiempo enmarcados en la Ley.	1
		La ciudadana solicitar saber sobre la formulación de Políticas Públicas para mujeres cuidadoras de adultos, niños, y personas en condición de discapacidad.	1
		La ciudadana solicita audiencia o reunión con un funcionario para el desarrollo de un tema periodístico.	1
		Grupo de Indígenas solicitan la no interferencia de la coordinadora de la Mesa Indígena en los asuntos de los representantes de una etnia.	1
		Se solicita información sobre determinada ciudadana.	1
		Solicitud de visita pertinente de sanidad a bodega de reciclaje, que genera inconformidad dentro de la comunidad.	1
		Grupo de líderes sociales presentan diversas propuestas de tipo social para el Distrito Capital.	1
		El ciudadano solicita operativos policiales contra ciudadanos extranjeros que posiblemente estén usando menores para explotación comercial.	1

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



SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
HABITAT	EMPRESA DE RENOVACIÓN URBANA-ERU	El solicitante requiere participación en la construcción de planes de la entidad.	1
GOBIERNO	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	Solicita información acerca de presuntas irregularidades en una Junta de Acción Comunal.	1
	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana manifiesta su inconformidad por evento ciclístico que pasa por su vereda y que genera muchos problemas para la comunidad.	1
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	El ciudadano manifiesta despilfarro y posibles actos de corrupción en Grupo de Energía de Bogotá	1
		La peticionaria manifiesta que no ha sido convocada a la reunión que hace parte de un proceso disciplinario contra funcionarios públicos del Distrito.	1
		El peticionario comenta su inconformidad por la no aceptación de una demanda en el Juzgado 15 municipal	1
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTÁ	Grupo de ciudadanos manifiestan su interés en calidad de veedores ciudadanos de hacer seguimiento a los proyectos de movilidad como el metro y otros de gran impacto para la ciudad .	1
		Grupo de ciudadanos manifiesta haber conformado grupo de veeduría debidamente inscrito para temas de impacto como el Metro de Bogotá.	22
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	El ciudadano denuncia presuntos actos de corrupción al interior de la Universidad en el tema de contratación de personal.	1
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES IDARTES	El ciudadano eleva Derecho de Petición solicitando una relación detallada de todos los convenios del Distrito en las vigencias 2016-2019.	1
		El peticionario solicita saber el porqué de la dificultad de acceso a internet que tienen los servidores públicos en diferentes entidades.	2
		El ciudadano solicita información completa de los trámites de la Alcaldía y sus diferentes entidades adscritas y si esto genera algún costo a los ciudadanos.	1
		El peticionario solicita saber el número de empleados que tiene todo el Distrito, su cargo y salario.	1

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES IDARTES	La ciudadana solicita información con respecto a cuales son las entidades que forman parte del Distrito, el NIT y su nombre completo.	1
		Solicitud de información donde requiere saber si una Exconcejal trabaja para la Alcaldía Mayor.	1
		El peticionario solicita saber de todas las actividades culturales, musicales y teatrales llevadas en la Localidad.	1
		Solicitud de creación de correo electrónico en las entidades del Distrito en el que se incluya mapa de riesgos de corrupción.	1
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	Grupo de Veeduría Ciudadana, solicita a la Administración Distrital que se les informe de manera detallada cual será el acompañamiento que tendrán ellos en las elecciones comunales 2020.	1
	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	El peticionario solicita saber si las denominadas Organizaciones Ambientales gozan de algún reconocimiento por parte de alguna entidad.	1
		El peticionario solicita saber nombre y contacto de los Referentes Ambientales para las Localidades de Bogotá	1
		La peticionaria presenta diferentes sugerencias para mejorar a Bogotá.	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 02/03/2020

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*”



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 39 de 45

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 enero⁹, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	ENERO				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	2.935	2.935	N.A.	N.A.	
	Depto. Activo. del Servicio Civil Distrital	22	NO PRESENTÓ INFORME			
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVIENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	1.147	1.149	2	N.A.	99,8%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	204	259	55	N.A.	78,8%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	34	43	9	N.A.	79,1%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	210	2.580	2.370	N.A.	8,1%

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 21 de febrero de 2020.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 40 de 45

SECTOR	ENTIDAD	ENERO				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	87	87	N.A.	N.A.	
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	127	153	26	N.A.	83,0%
	Lotería de Bogotá	7	25	18	N.A.	28,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	97	97	N.A.	N.A.	100,0%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	22	22	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	128	128	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Turismo-IDT	3	79	76	N.A.	3,8%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	714	728	14	N.A.	98,1%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	26	47	21	N.A.	55,3%
	Universidad Distrital	26	26	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	1.268	1.268	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur	685	685	N.A.	N.A.	100,0%

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 41 de 45

SECTOR	ENTIDAD	ENERO				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Sub Red Sur Occidente	395	395	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Centro Oriente	306	306	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Norte	301	301	N.A.	N.A.	100,0%
	Capital Salud	94	3.170	3.076	N.A.	3,0%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.079	1.079	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON	35	35	N.A.	N.A.	100,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	23	23	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR.D.	159	159	N.A.	N.A.	100,0%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá-OFB	14	14	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	21	24	3	N.A.	87,5%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño-FUGA	0	100	100	N.A.	0,0%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	283	655	372	N.A.	43,2%
	Canal Capital	43	9	N.A.	34	20,9%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	423	1.258	835	N.A.	33,6%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y	16	16	N.A.	N.A.	100,0%

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECTOR	ENTIDAD	ENERO				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Cambio Climático - IDIGER					
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	216	216	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal- IDIPYBA	351	351	N.A.	N.A.	100,0%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	1.293	14.091	12.798	N.A.	9,2%
	Instituto de Desarrollo Urbano- IDU	72	2.303	2.231	N.A.	3,1%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	77	148	71	N.A.	52,0%
	Transmilenio S.A.	497	47.891	47.394	N.A.	1,0%
	Terminal de Transporte S.A.	106	106	N.A.	N.A.	100,0%
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	16	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	28	28	N.A.	N.A.	100,0%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	156	541	385	N.A.	28,8%
	Caja de Vivienda Popular	351	351	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. de Servicios Públicos- UAESP	637	1.684	1.047	N.A.	37,8%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	50	50	N.A.	N.A.	100,0%

SECTOR	ENTIDAD	ENERO				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	63	86.993	86.930	N.A.	0,1%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	34	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	61	117	56	N.A.	52,1%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	368	714	346	N.A.	51,5%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	7	14	7	N.A.	50,0%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	58	NO PRESENTÓ INFORME			
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	70	70	N.A.	N.A.	100,0%
	Veeduría Distrital	186	186	N.A.	N.A.	100,0%
TOTAL		15.634	173.712	158.242	34	8,9%

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010 enero 2020
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 18/03/2020

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, cuatro (4) entidades no presentaron informe; es decir, 51 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (enero). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 15.634 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 173.712 peticiones



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 44 de 45

lo cual muestra una diferencia de 158.208 peticiones¹⁰, llegando a un cumplimiento del 8,9%; es decir, que de la totalidad de peticiones registradas, tan sólo se cargó en Bogotá te escucha el 8,9% 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 tanto Transmilenio como la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá son aquellas que presentan el menor porcentaje de registro, totalizando el 85% de lo que no fue registrado en Bogotá te escucha.

Adicionalmente, es importante mencionar las entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado¹¹: Departamento Administrativo del Servicio Civil, Sistema Integrado de Movilidad – SIM, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y la Secretaría Jurídica Distrital, 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 febrero 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 febrero (Salud, Movilidad, Seguridad Convivencia y Justicia, Integración Social y Hábitat) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Salud, Movilidad transporte y malla vial, Seguridad y convivencia, Ambiente, Educación, Familia, Urbanismo-vivienda, Servicios públicos, Gobierno Local, Control Político y Social) 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 Enero 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
- FEBRERO 2020**

Página 45 de 45

- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Hábitat, Ambiente, Desarrollo Económico, Hacienda, Educación, Gestión Pública, Movilidad, Planeación, Seguridad Convivencia y Justicia) y Entes de control que presentan tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente, de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las entidades que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades para que a través de las Oficinas de Control Interno se capacite a los servidores(as) que interactúan con 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, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y la Secretaría Jurídica Distrital) 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

