



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 49

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. AGOSTO 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
JULIO - 2020**

Página 2 de 49

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
JULIO - 2020**

Página 3 de 49

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

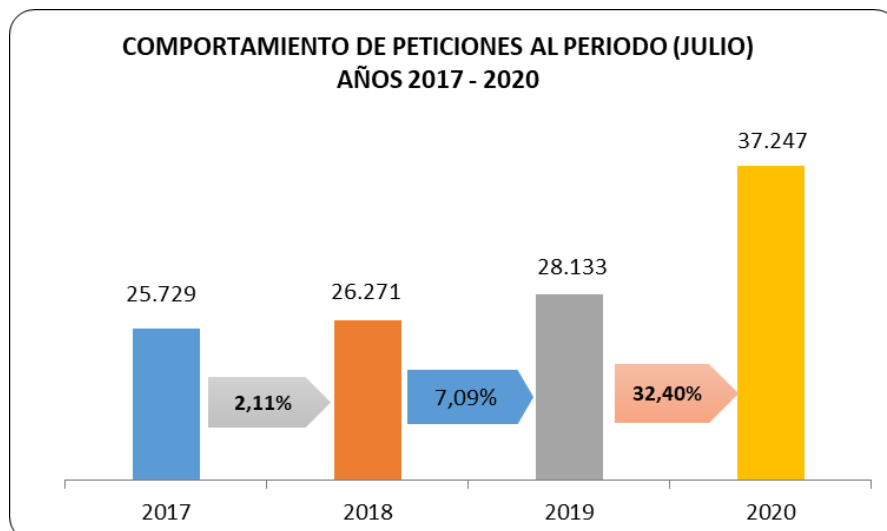
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia 2020 - 2019		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.039	17.643	22.381	21.033	15.829	-5.204	-24,74%	-1.599	-9,17%
Febrero	20.458	22.657	29.728	25.625	22.659	-2.966	-11,57%	6.830	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					
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	192.584				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 al 2020

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

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, muestran que en el mes de julio se registraron 37.247 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentando un aumento de 4.249 peticiones (12,88%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (junio); a su

vez, esta cifra refleja un aumento de 9.114 peticiones (32,4%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (julio de 2019).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de julio periodo 2017 a 2020
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2020

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
JUNIO	1/06/2019	30/06/2019	1304952019	1556512019	24.893
JULIO	1/07/2019	31/07/2019	1556522019	1841392019	28.133



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 6 de 49

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

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2019- 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2020²

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 julio los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son ³: Movilidad con 4.512 peticiones (12,11%), Gobierno con 4.051 (10,88%), Integración Social con 3.755 peticiones que representan 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 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.

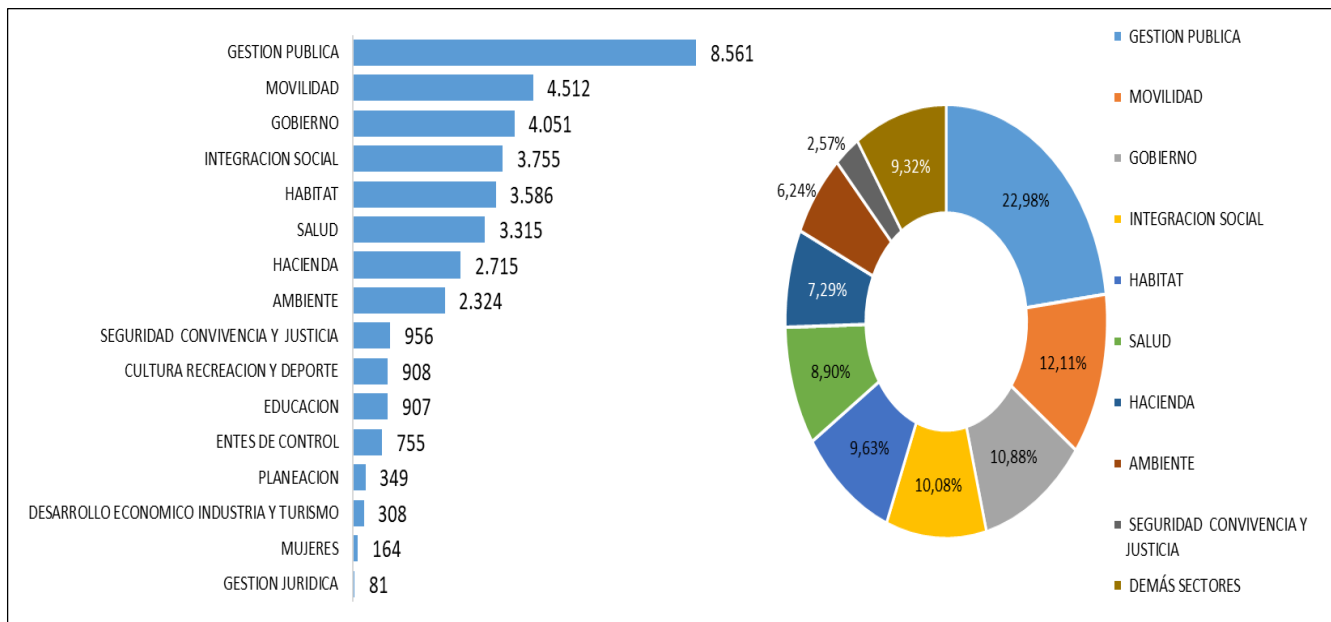
Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

10,08% del total registrado en el mes en el sistema, Hábitat con 3.586 peticiones (9,63%) y Salud con 3.315 peticiones (8,90% del total), las cuales acumulan el 51,6% del total de las peticiones registradas en el mes de julio en el Distrito Capital.

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



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - julio 2020

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

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

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



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 8 de 49

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	8.523	99,56%	22,88%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	38	0,44%	0,10%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		8.561	22,98%	22,98%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	3.708	82,18%	9,96%
	TRANSMILENIO	265	5,87%	0,71%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	162	3,59%	0,43%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	106	2,35%	0,28%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO- IDU	103	2,28%	0,28%
	GRÚAS Y PATIOS	91	2,02%	0,24%
	SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD -SIM	63	1,40%	0,17%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	14	0,31%	0,04%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		4.512	12,11%	12,11%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3.713	91,66%	9,97%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	276	6,81%	0,74%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL- IDPAC	62	1,53%	0,17%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		4.051	10,88%	10,88%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.720	99,07%	9,99%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	35	0,93%	0,09%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		3.755	10,08%	10,08%
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2.404	67,04%	6,45%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	417	11,63%	1,12%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	324	9,04%	0,87%

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
JULIO - 2020**

Página 9 de 49

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	217	6,05%	0,58%
	CODENSA	90	2,51%	0,24%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	55	1,53%	0,15%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU	53	1,48%	0,14%
	GAS NATURAL	26	0,73%	0,07%
TOTAL SECTOR HABITAT		3.586	9,63%	9,63%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.945	58,67%	5,22%
	SUBRED SUR	369	11,13%	0,99%
	CAPITAL SALUD EPS	274	8,27%	0,74%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	266	8,02%	0,71%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	253	7,63%	0,68%
	SUBRED NORTE	201	6,06%	0,54%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	7	0,21%	0,02%
TOTAL SECTOR SALUD		3.315	8,90%	8,90%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.493	54,99%	4,01%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	850	31,31%	2,28%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	290	10,68%	0,78%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	82	3,02%	0,22%
TOTAL SECTOR HACIENDA		2.715	7,29%	7,29%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.239	53,31%	3,33%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	689	29,65%	1,85%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	361	15,53%	0,97%

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
JULIO - 2020**

Página 10 de 49

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	35	1,51%	0,09%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.324	6,24%	6,24%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DE SEGURIDAD	663	69,35%	1,78%
	POLICÍA METROPOLITANA	151	15,79%	0,41%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	142	14,85%	0,38%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		956	2,57%	2,57%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	383	42,18%	1,03%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	184	20,26%	0,49%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	123	13,55%	0,33%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	94	10,35%	0,25%
	CANAL CAPITAL	59	6,50%	0,16%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	52	5,73%	0,14%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ- OFB	13	1,43%	0,03%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		908	2,44%	2,44%
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	659	72,66%	1,77%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	221	24,37%	0,59%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	27	2,98%	0,07%
TOTAL SECTOR EDUCACION		907	2,44%	2,44%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	421	55,76%	1,13%
	CONCEJO DE BOGOTA	195	25,83%	0,52%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	139	18,41%	0,37%

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



SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL		755	2,03%	2,03%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	349	100,00%	0,94%
TOTAL SECTOR PLANEACION		349	0,94%	0,94%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	188	61,04%	0,50%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	119	38,64%	0,32%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	1	0,32%	0,00%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		308	0,83%	0,83%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	164	100,00%	0,44%
TOTAL SECTOR MUJERES		164	0,44%	0,44%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	81	100,00%	0,22%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		81	0,22%	0,22%
TOTAL GENERAL		37.247	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 01/08/2020

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

- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.720 peticiones que representan el 99,07% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,99% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 3.713 peticiones que representan el 91,66% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,97% del total registrado en el Distrito Capital.

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 Distrital de Movilidad con 3.708 peticiones, que representan el 82,18% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,96% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital del Hábitat con 2.404 peticiones que representan el 67,04% del total de peticiones registradas en su Sector y el 6,45% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.945 peticiones, que representan el 58,67% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,22% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (junio), se observa que la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital. Por otra parte, hay que mencionar que las cinco (5) entidades enunciadas anteriormente (Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Hábitat, Secretaría Distrital de Salud) también se encontraron en el mes anterior (junio) 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

SECTOR	JUNIO 2020	JULIO 2020	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GESTION PUBLICA	7.965	8.561	7,48%
MOVILIDAD	3.431	4.512	31,51%
GOBIERNO	3.707	4.051	9,28%
INTEGRACION SOCIAL	3.943	3.755	-4,77%
HABITAT	2.855	3.586	25,60%
SALUD	2.430	3.315	36,42%
HACIENDA	1.980	2.715	37,12%
AMBIENTE	2.265	2.324	2,60%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.321	956	-27,63%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	870	908	4,37%
EDUCACION	741	907	22,40%
ENTES DE CONTROL	629	755	20,03%
PLANEACION	384	349	-9,11%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	234	308	31,62%
MUJERES	140	164	17,14%
GESTION JURIDICA	103	81	-21,36%
TOTAL	32.998	37.247	12,88%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

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

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de julio con las registradas en el mes anterior (junio), se observa una variación de 12,88% (Tabla No 4), equivalente a 4.249 peticiones, encontrándose que la mayoría de los sectores (11) y los entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas; siendo Hacienda el Sector que presenta el mayor aumento porcentual (37,2%) en peticiones registradas.

Por otra parte, se encuentra que cuatro (4) sectores (Integración Social, Seguridad Convivencia y Justicia, Planeación y Gestión Jurídica) presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas.

2.3 Gestión de respuesta por sectores

A continuación se muestra el número de peticiones registradas⁵ en el mes de julio en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores:

PETICIONES JULIO 2020						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS JULIO 2020	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS JULIO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
INTEGRACION SOCIAL	3.755	10,08%	2.000	4.681	6.681	19,13%
MOVILIDAD	4.512	12,11%	2.256	3.123	5.379	15,41%
SALUD	3.315	8,90%	1.197	2.630	3.827	10,96%
HACIENDA	2.715	7,29%	1.387	1.631	3.018	8,64%
HABITAT	3.586	9,63%	520	2.452	2.972	8,51%
GOBIERNO	4.051	10,88%	85	2.419	2.504	7,17%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	956	2,57%	624	1.379	2.003	5,74%
AMBIENTE	2.324	6,24%	547	1.410	1.957	5,60%
EDUCACION	907	2,44%	432	928	1.360	3,90%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	308	0,83%	612	743	1.355	3,88%
PLANEACION	349	0,94%	325	696	1.021	2,92%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	908	2,44%	518	437	955	2,74%
GESTION PUBLICA	8.561	22,98%	86	671	757	2,17%
ENTES DE CONTROL	755	2,03%	468	210	678	1,94%
GESTION JURIDICA	81	0,22%	133	180	313	0,90%
MUJERES	164	0,44%	39	97	136	0,39%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	37.247	100%	11.229	23.687	34.916	100%

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

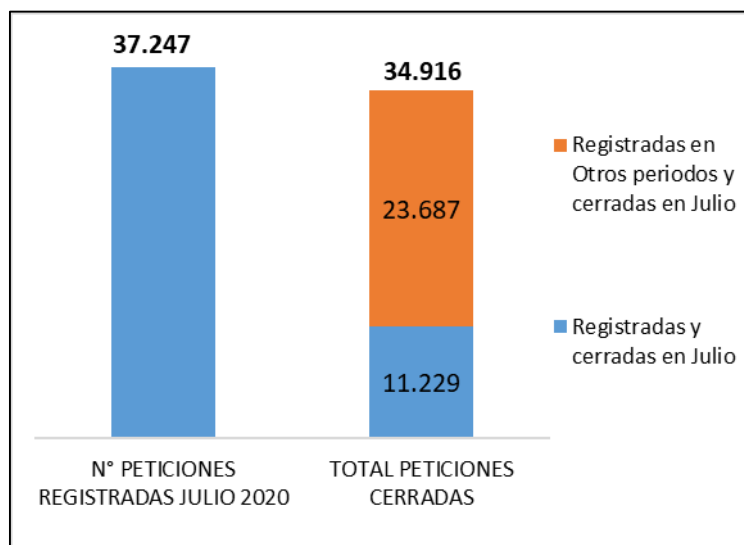
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08202/0

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.

La Tabla No 5 muestra que en el Distrito Capital se realizó cierre a 34.916 peticiones, de las cuales el 32,16% (11.229) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (julio) y el restante 67,83% (23.687) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de julio.

Por otra parte, la Tabla No 5 también permite observar que el sector que presenta el mayor número de cierres es Integración Social, con 6.681 respuestas que representan el 19,13% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 5.379 cierres que representan el 15,41% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

Al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de julio (Gráfica No 3), se observa que de las 37.247 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 11.229 peticiones ingresadas y registradas en este mes (julio), quedando en trámite 26.018 peticiones, que representan el 69,85% 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 01/08/2020

En cuanto 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.

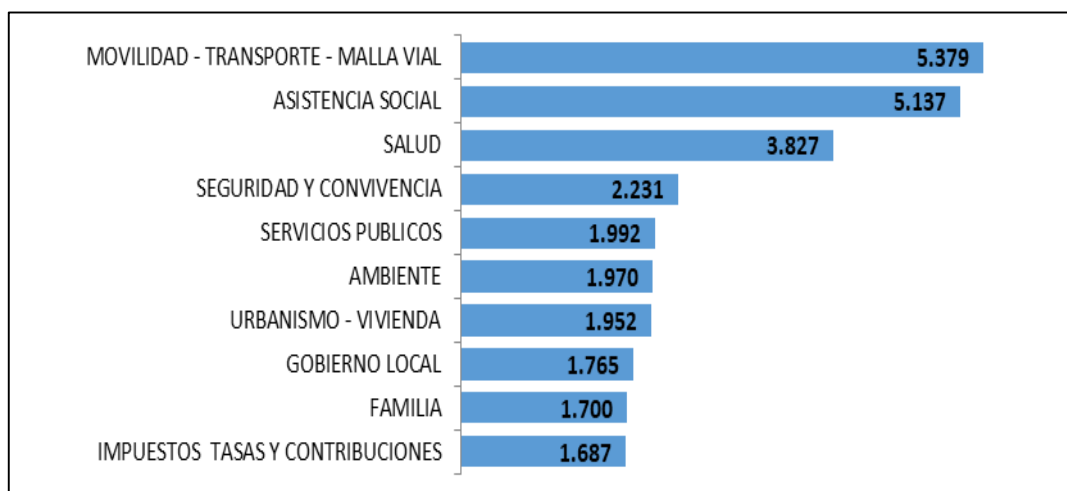
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha	10.684	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	913	-
	Otras Dependencias Secretaría General	379	722
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		31	35
TOTAL		12.007	757

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

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

En la Tabla No 6 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de julio, la cual permite concluir que la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 12.007 adelantados en un alto porcentaje por la Secretaría General. Con respecto a las respuestas, se emitieron 757 de las cuales 722 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 35 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 01/08/2020



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 16 de 49

Tomando como base las 34.916 respuestas emitidas en el mes de julio 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 27.640 peticiones (79,16% del total de respuestas emitidas en el mes de julio 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 15,40% del total de respuestas emitidas en el mes de julio; en segundo lugar, se ubica el tema "Asistencia social" que representa el 14,71% del total de respuestas emitidas en el mes de julio en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (junio) 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 señalar que, en el mes anterior, ocho (8) de estos temas (con algunas variaciones en la posición ocupada) también se encontraron dentro del TOP de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en julio ingresaron al TOP los temas "Familia" e Impuestos, tasas y contribuciones", desplazando fuera del TOP a los temas "Subsidios" y "Educación".

Seguidamente, se muestran los temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de julio, 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	549	3	884	2.372	7	676	617	138	47	86	5.379	15,41%
ASISTENCIA SOCIAL	426	6	374	3.921	10	159	125	87	3	26	5.137	14,71%
SALUD	127	15	282	1.642	163	318	1.010	173	41	56	3.827	10,96%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	81	37	467	1.219	5	236	107	50	8	21	2.231	6,39%
SERVICIOS PUBLICOS	36	13	326	1.049	5	204	317	27	5	10	1.992	5,71%

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
JULIO - 2020**

Página 17 de 49

AMBIENTE	42	6	282	1.173	1	83	109	263	4	7	1.970	5,64%
URBANISMO - VIVIENDA	173	6	78	1.494	-	22	78	67	30	4	1.952	5,59%
GOBIERNO LOCAL	49	16	929	575	1	115	37	32	6	5	1.765	5,05%
FAMILIA	91	17	120	1.224	28	89	56	43	29	3	1.700	4,87%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	166	2	68	1.162	-	36	133	84	31	5	1.687	4,83%
OTROS TEMAS	722	74	767	3.225	18	694	381	1.197	74	124	7.276	20,84%
TOTAL GENERAL	2.462	195	4.577	19.056	238	2.632	2.970	2.161	278	347	34.916	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 01/08/2020

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 19.056 peticiones que representan el 54,57% del total de respuestas emitidas en el mes de julio en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.577 peticiones que representan el 13,10% del total de respuestas emitidas en el mes de julio en el Distrito Capital. Frente al mes anterior (junio) 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.

Así mismo, en la Tabla No 7 también se observa que en el tema más frecuente “Movilidad, transporte y malla vial” la principal tipología es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 2.372 peticiones que representan el 44,09% del total de respuestas emitidas en el mes de julio con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Derecho de Petición de Interés General” con 884 peticiones que representan el 16,43% del total de respuestas emitidas en el mes de julio con este tema.

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

Sector Integración Social

En este Sector, se encuentra que el subtema más reiterado es “Enlace social” con el 65,8% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de julio; en segundo lugar, se ubica “Apoyos económicos adulto mayor” con el 8,1% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior no se observa variación en los dos subtemas más frecuentes en este Sector, teniendo en cuenta que estos mismos subtemas (Enlace social y Apoyos económicos adulto mayor) fueron los más reiterados en el Sector Integración Social.

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
JULIO - 2020**

Página 18 de 49

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	4.398	65,8%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	542	8,1%
CANASTAS Y BONOS	205	3,1%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	187	2,8%
COMISARIAS DE FAMILIA	177	2,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.172	17,5%
TOTAL	6.681	100%

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

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

Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, los subtemas más frecuentes en el mes de julio son "Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito" y "Prescripción de comparendos" que representan respectivamente el 7,8% y el 6,9% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (junio), se observa variación en la posición de los dos subtemas más reiterados, teniendo en cuenta que, en ese mes los subtemas "Gestión del tránsito" y Atención y servicio a la ciudadanía" fueron los más frecuentes en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO	419	7,8%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	370	6,9%
ATENCION RED CADE	340	6,3%
ATENCION LINEA 195	318	5,9%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	301	5,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.631	67,5%
TOTAL	5.379	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

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

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 Salud

En este Sector, el subtema más reiterado en el mes es “Sistemas de vigilancia epidemiológica” con el 7,8% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de julio; en segundo lugar, se ubica el subtema “D. Ambulatorio Medicina especializada” con el 5,9% del total de respuestas emitidas en el Sector; frente al mes anterior (junio), 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 Salud en ese mes.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SISTEMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	300	7,8%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	224	5,9%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	194	5,1%
NORMATIVIDAD Y REQUISITOS SANITARIOS	187	4,9%
FALLAS EN LA PRESTACION DE SERVICIOS QUE NO CUMPLEN CON ESTANDARES DE CALIDAD	172	4,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.750	71,9%
TOTAL	3.827	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Salud

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

Sector Hacienda

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LIQUIDACION VIGENCIA Y ANOS ANTERIORES IMPUESTOS DISTRITALES	871	28,9%
CAMBIO DE PROPIETARIO O POSEEDOR	283	9,4%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	199	6,6%
RESULTADOS DE SORTEOS	119	3,9%
IMPUESTO PREDIAL - SOLICITUD DE LIQUIDACION VIGENCIA	116	3,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.430	47,4%
TOTAL	3.018	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Hacienda

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



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 20 de 49

En este Sector, los dos subtemas más reiterados en el mes son “Liquidación vigencia y años anteriores impuestos distritales” y “Cambio de propietario o poseedor” que representan respectivamente el 28,9% y el 9,4% del total de respuestas emitidas en el Sector.

Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONSUMOS	274	9,2%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	262	8,8%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	218	7,3%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	209	7,0%
FACTURACION RECLAMOS POR FACTURACION	178	6,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.831	61,6%
TOTAL	2.972	100%

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

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

En este Sector, el subtema más reiterado es “Consumos” con el 9,2% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 8,8% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (junio), se presenta variación en la posición de los dos subtemas más reiterados, teniendo en cuenta que, en ese mes, la posición del tema más frecuente la ocupó “Atención y servicio a la ciudadanía” y en segundo lugar se ubicó el subtema “Subsidios funerarios”.

2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

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 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 julio, pero que tal vez

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
JULIO - 2020**

Página 21 de 49

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:

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

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

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

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

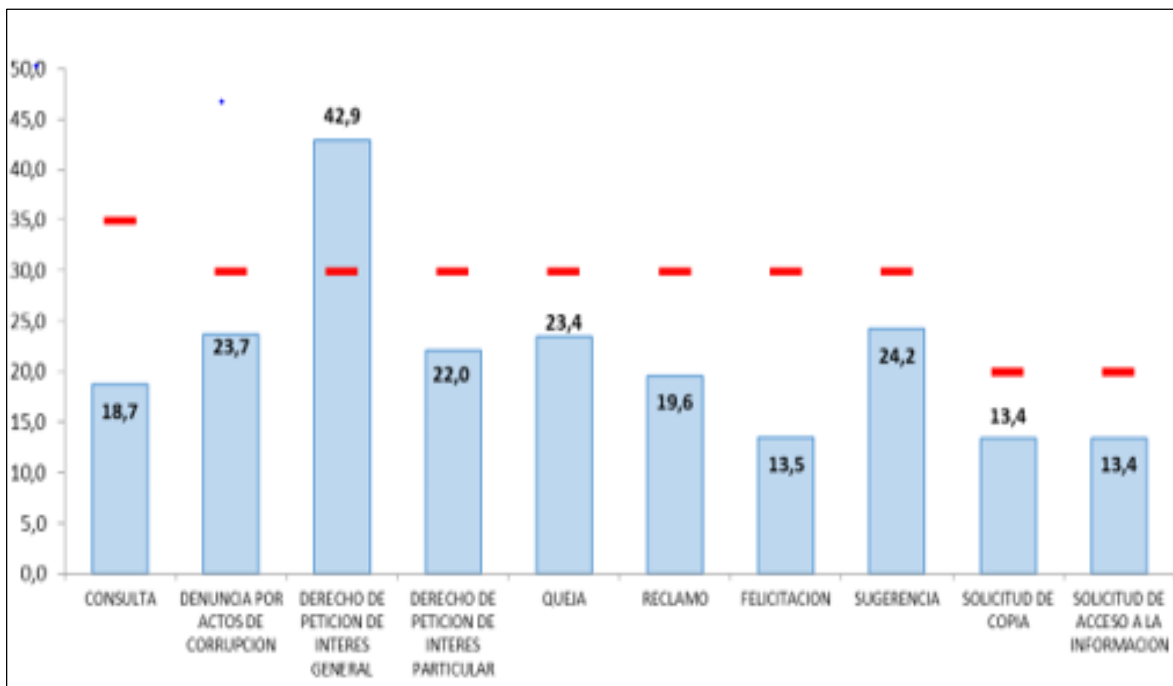
Así las cosas, el análisis que se presenta a continuación, considera dicha ampliación de términos, de conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020.

El tiempo promedio ponderado de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en julio fue de 23,8 días hábiles; frente al mes anterior (junio) se presentó una importante disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 31,2 días hábiles.

A continuación, en la Gráfica No 5 se presenta el tiempo promedio de cierre en el Distrito Capital, según la tipología:

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 01/08/2020

La Gráfica No 5 muestra 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.

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:



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 23 de 49

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (30 DIAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (30 DIAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACION (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DIAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (20 DÍAS)
AMBIENTE	21	45	22	17	19	21	3	16	10	11
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	8	18	15	14	11	15	9	13	12	7
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	11	18	22	17	18	21	2	22	9	17
EDUCACION	16	18	16	22	22	17	12	21	11	11
ENTES DE CONTROL	2	3	10	6	2	3	1	13	1	5
GESTION JURIDICA	10	6	10	11	13	22	-	14	20	9
GESTION PUBLICA	27	2	37	38	20	25	41	27	13	23
GOBIERNO	63	62	110	102	118	131	106	59	72	99
HABITAT	28	16	35	31	23	24	12	28	17	33
HACIENDA	14	29	20	16	15	15	-	36	10	6
INTEGRACION SOCIAL	25	12	22	18	21	20	28	22	9	22
MOVILIDAD	12	23	12	13	13	14	9	24	10	10
MUJERES	26	-	19	28	20	10	-	28	13	14
PLANEACION	16	-	12	13	11	11	-	14	5	7
SALUD	22	12	16	17	16	17	7	24	11	14
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	18	24	22	15	28	24	29	24	14	5
PROMEDIO PONDERADO	19	24	43	22	23	20	13	24	13	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 01/08/2020

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

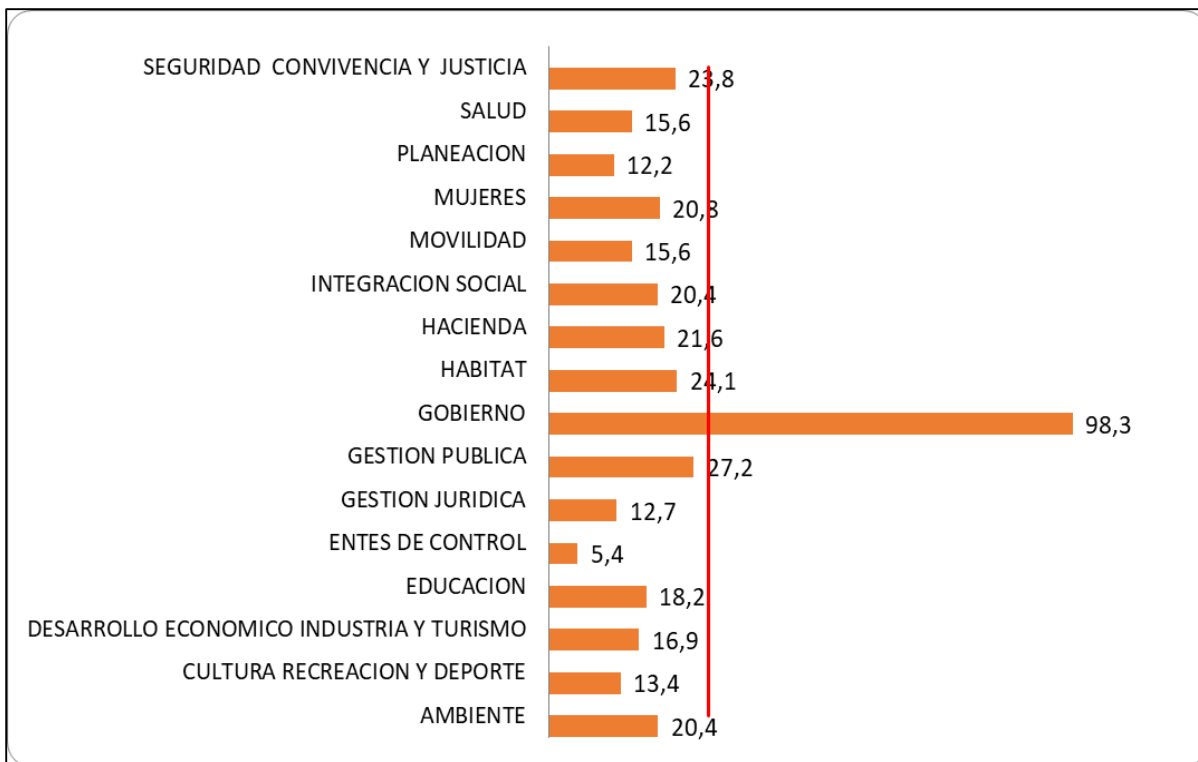


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

La Tabla No 13 permite observar que, en el mes de julio, los siguientes sectores presentan tiempos superiores a los establecidos legalmente: Gobierno (todas las tipologías), Gestión Pública (4 tipologías) Hábitat (3 tipologías), Ambiente, Hacienda e Integración Social (1 tipología).

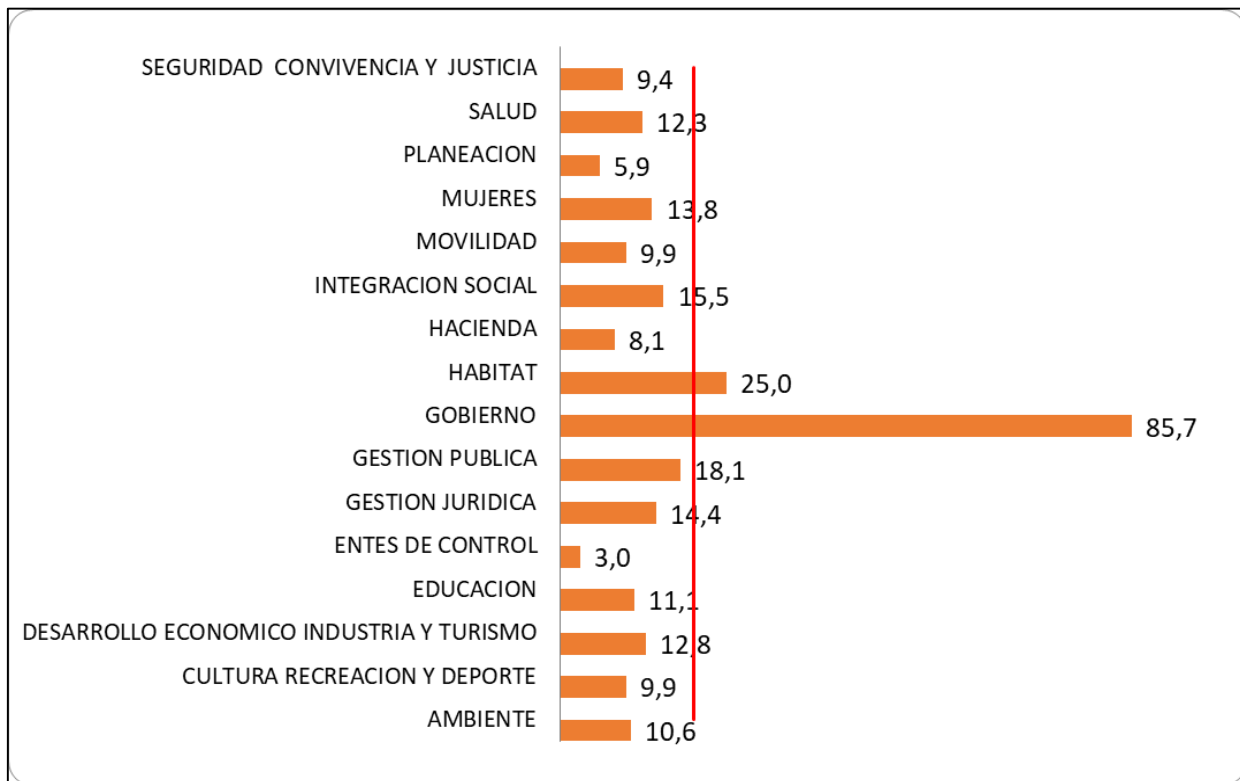
Hay que mencionar que en el mes anterior (junio), los sectores Gobierno, Hábitat, y Gestión Pública también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente.

Seguidamente, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de cierre en el Sistema por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 30 días (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), la cual muestra que el sector Gobierno presenta un tiempo promedio de cierre en el Sistema por fuera del 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 01/08/2020

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 evidencia que los sectores Gobierno y Hábitat, presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.



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 01/08/2020

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

Al respecto es pertinente informar que, durante julio de 2020, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha presentó intermitencias que afectaron la operación del



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 26 de 49

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.

A continuación, 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	20.112	79,29%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.982	7,81%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	587	2,31%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	582	2,29%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	370	1,46%
SECRETARÍA GENERAL	334	1,32%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	251	0,99%
CODENSA	216	0,85%
POLICÍA METROPOLITANA	207	0,82%
AMBIENTE	135	0,53%
OTRAS ENTIDADES	589	2,32%
TOTAL GENERAL	25.365	100,0%

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

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

La Tabla No 14 muestra que la entidad que acumula el mayor número de peticiones para validación es la Secretaría Distrital de Gobierno con 20.112, que representan el 79,29% del total del Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital del Hábitat, que registró 1.982 peticiones para validación, que representan el 7,81% 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,

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



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		
32.697	1.799	1.659	140	1.605	194	1.649	150	1.439	360	419	236
		92%	8%	89%	11%	92%	8%	80%	20%	23%	13%

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 01/07/2020

La población corresponde a 32.697 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital en el mes de junio; de estas, se tomó una muestra de 1.799 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁷:

Las cifras muestran que el 92% (1.659) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia", el 89% (1.605) cumple con el criterio de "Claridad", el 92% (1.649) cumple con el criterio de "Calidez" y el 80% (1.439) cumple el criterio de "Oportunidad"; se concluye que el 23% (419 respuestas) no cumplen con todos los criterios de "Calidad y Calidez" y el 13% (236 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

⁶ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de junio/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
JULIO - 2020**

Página 28 de 49

- Concejo de Bogotá
- Depto. Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP.
- Empresa de Renovación Urbana - ERU
- 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 Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Instituto para la Economía Social-IPES
- Jardín Botánico de Bogotá - JBB
- Policía Metropolitana de Bogotá
- Secretaría de Educación del Distrito.
- Secretaría Distrital de Ambiente.
- 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 la Mujer
- 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
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. - Subred Sur Occidente
- 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
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Veeduría Distrital

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

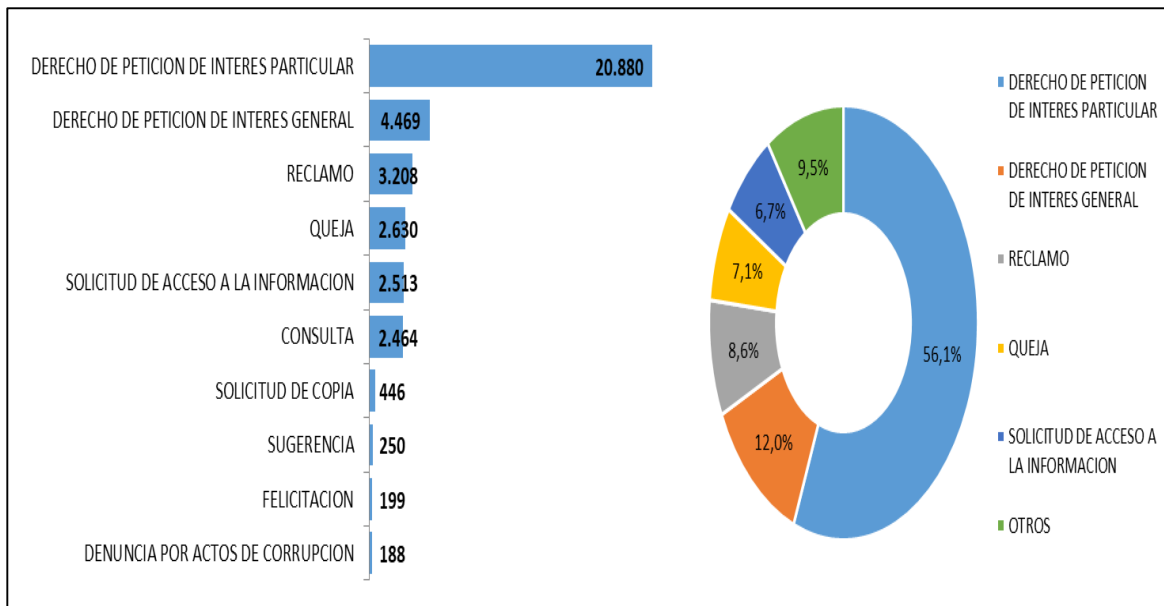
Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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



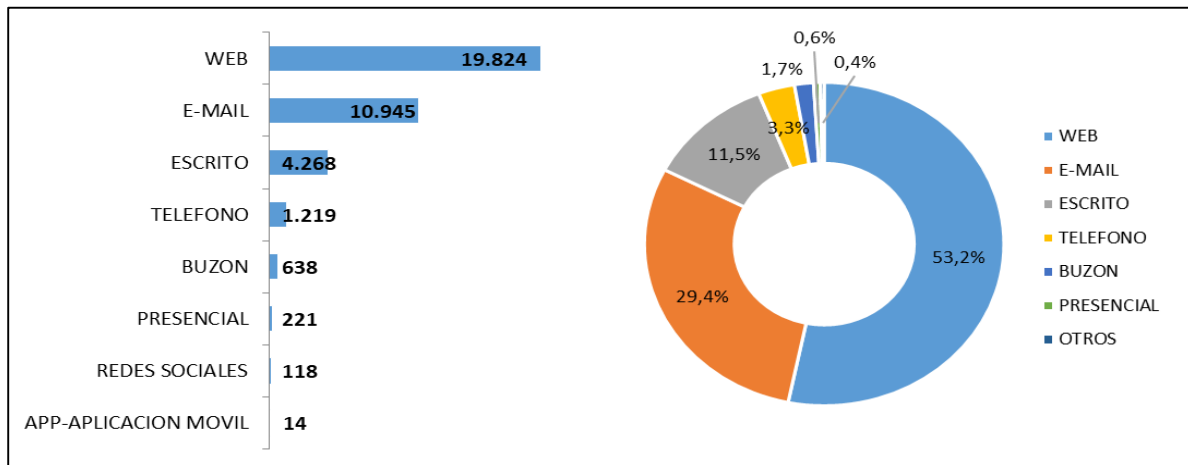
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

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

La Gráfica No 8 muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de julio, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología con mayor registro, con 20.880 peticiones, que representan el 56,1% 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 4.469 peticiones que representan el 12,0% del total registrado. Frente al mes anterior (junio) 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 julio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 19.824 peticiones, que representan el 53,2% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Email” con 10.945 peticiones (29,4% del total registrado); frente al mes anterior (junio) no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, este mismo canal “Web” fue el más utilizado por la ciudadanía.

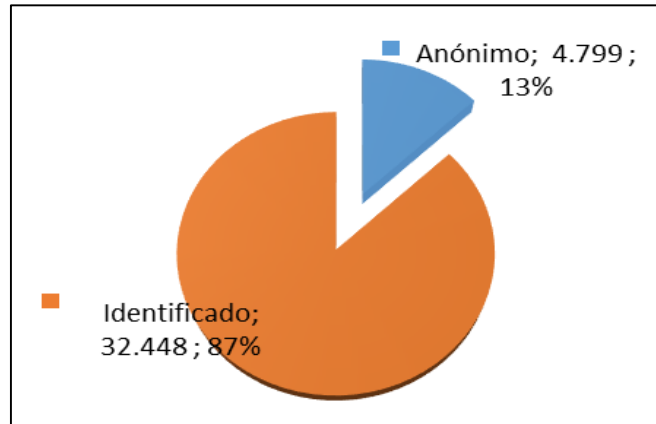


Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

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

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

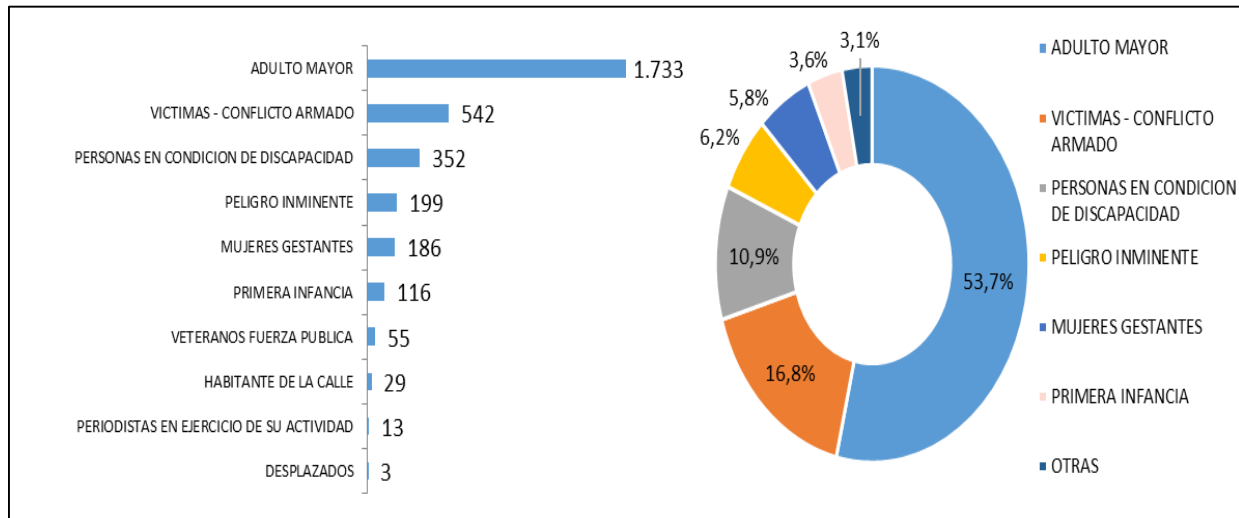
La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de julio por la ciudadanía, 32.448 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 87% del total de peticiones registradas, mientras que 4.799 peticiones (13% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (junio) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del requirente, teniendo en cuenta que en ese mes el junior 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 01/08/2020

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 11. Condición del peticionario

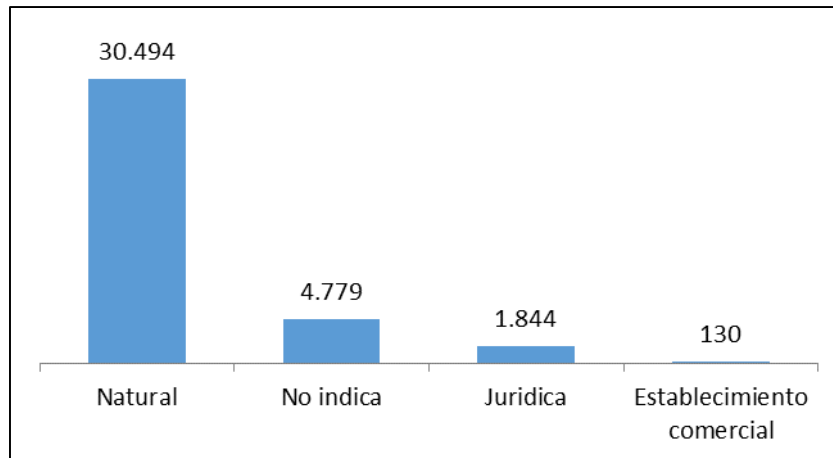
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2020

La Gráfica No 11 permite observar que del total de peticiones registradas en el mes de julio en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 3.228 peticiones (8,66% 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 (1.733) que representan el 53,7%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas de conflicto armado" con 542 peticiones que representan el 16,8% del total de peticiones que refieren condición especial.

Frente al mes anterior (junio), no se observa variación en las dos (2) condiciones del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que en ese mes "Adulto mayor" y "Víctimas del conflicto armado" también fueron las condiciones con mayor número de registros en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones -Bogotá te escucha.

7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

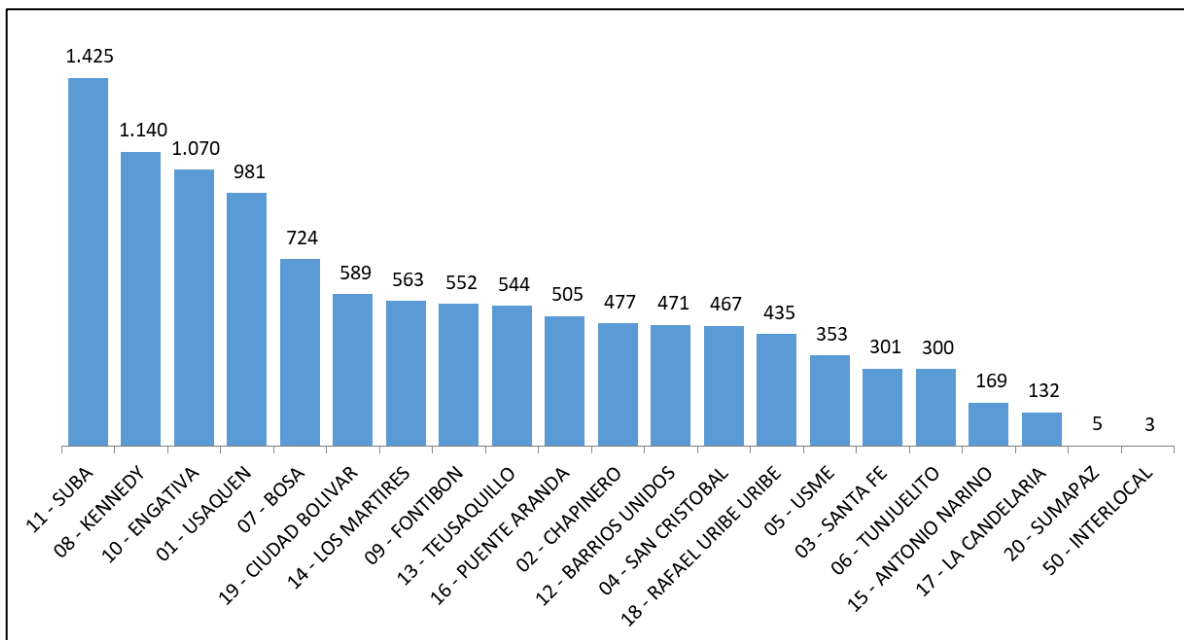
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2020

La Gráfica No 12 muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, en el mes de julio 30.494 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 81,86% del total registrado en el Distrito; en 4.779 peticiones (12,83%) no se reporta esta información; 1.844 peticiones (4,95%) registraron como personas jurídicas y 130 peticiones (0,34%) como establecimiento comercial. Frente al mes anterior (junio) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario con

mayor registro, ni a la proporción que representa, teniendo en cuenta que, en dicho mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.

8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de julio, en 11.206 peticiones (30,08% del total registrado en el mes de julio) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (información que corresponde a la localidad donde se origina la petición, es decir la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), observándose que las localidades de Suba, Kennedy y Engativá, son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 1.425, 1.140 y 1.070 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 32,43% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de julio. Hay que mencionar que en el mes anterior (junio) estas mismas tres localidades también fueron las más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía.



Gráfica No 13. Participación por localidades

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



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 34 de 49

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 (Suba, Kennedy, Engativá):

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	TOTAL PETICIÓN
11 - SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	126
	FORTALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	105
	IMPUESTOS DISTRITALES	93
08 - KENNEDY	FORTALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	179
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	99
	IMPUESTOS DISTRITALES	79
10 - ENGATIVA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	93
	IMPUESTOS DISTRITALES	83
	FORTALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	70

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 01/08/2020

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 (Suba, Kennedy Engativá).

9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

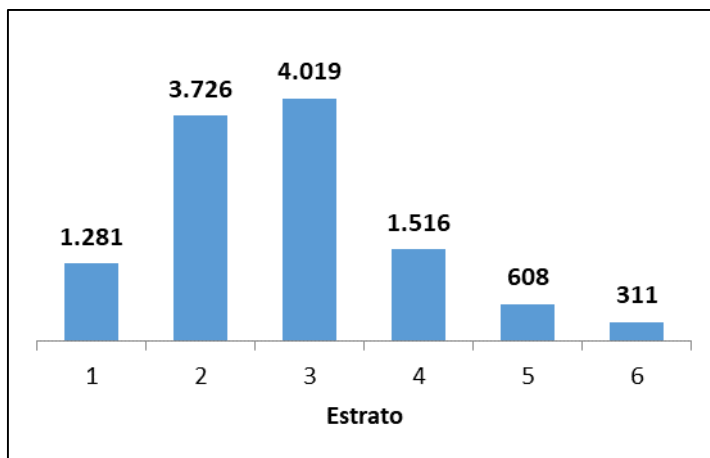
En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de julio se registraron 11.461 peticiones incluyeron esta variable (30,77% del total registrado en el mes). De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (4.019 peticionarios) que representan el 35,06% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de julio; en segundo lugar, se ubica el “Estrato 2” con 3.726 peticiones que representan el 32,51% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en el mes de julio.

Frente al mes anterior (junio) no se observa variación en cuanto a la posición de los dos estratos con mayor registro, teniendo en cuenta que, en ese mes, estos mismos estratos (“3 y 2”) también presentaron el mayor número de registros en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Gráfica No 14. Participación por estrato

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

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”.*

Seguidamente, se muestran las peticiones que en el mes de julio en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 114 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETIC.
SALUD	SUBRED NORTE	El ciudadano solicita una mesa de negociación.	1
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	El ciudadano solicita presenta la veeduría ciudadana de la cual hace parte y solicita ser tenida en cuenta en diferentes instancias.	1



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 36 de 49

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETIC.
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	La ciudadana pregunta sobre la selección de oferentes para las casas refugio.	1
MOVILIDAD	GRÚAS Y PATIOS	El ciudadano presenta varias preguntas con relación a una grúa y el concesionario del cual hace parte la misma.	1
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	La ciudadana solicita permiso para salir de Bogotá.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	La ciudadana solicita información de un trámite.	1
		La ciudadana solicita información de las estrategias utilizadas por diferentes entidades, para la erradicación del tráfico y la explotación sexual.	1
		La ciudadana solicita información relacionada a temas contractuales.	1
		El ciudadano presenta inconformidad por la terminación de un contrato.	2
		La ciudadana solicita que no se generen más notificaciones de una petición.	1
		Los ciudadanos solicitan el arreglo de un televisor que se encuentra en una de las entidades vinculadas.	2
		La ciudadana expresa su gratitud al equipo de trabajo (facilitadores de convivencia).	1
		La ciudadana solicita información de procesos en entidades vinculadas.	1
		La ciudadana solicita revisar las semanas cotizadas a pensión.	1
		La persona solicita información relacionada con nombramientos.	1
		El ciudadano solicita información relacionada a la atención de la población habitante de calle, en el marco de la emergencia sanitaria por COVID 19.	3
		Solicitan albergue para habitante de calle con el fin de recuperarse tras accidente de tránsito.	1
		La ciudadana solicita ayuda para menor con problema de consumo de sustancias psicoactivas.	1
La ciudadana solicita permiso remunerado para personas pertenecientes a un sindicato.	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
JULIO - 2020**

Página 37 de 49

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETIC.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	La ciudadana solicita intervención en un caso de maltrato a un menor de edad.	1
		El ciudadano expresa sus deseos de trabajar con la entidad.	1
		La ciudadana solicita información relacionada con demanda por alimentos.	1
		La ciudadana solicita intervención en caso de violencia intrafamiliar.	1
		La ciudadana solicita ayuda para separarse del esposo.	1
		La ciudadana solicita cupo en fundación para el hijo que tiene problemas de drogadicción.	1
		La ciudadana informa presunto caso de violencia intrafamiliar.	1
		El ciudadano solicita intervención en caso de violencia intrafamiliar.	1
		La ciudadana solicita atención para persona ex habitante de calle, por terminación de convenio donde se encontraba.	1
		El ciudadano solicita evaluación psicológica para la hermana que desea tener bajo su cuidado a la progenitora, quien se encuentra en un hogar geriátrico; ya que presuntamente le había causado maltrato cuando la tuvo a su cargo.	1
		La ciudadana solicita intervención para que el hijo se retire de su hogar, por presunto caso de maltrato intrafamiliar.	1
		La ciudadana expresa gratitud con el equipo de trabajo y realiza peticiones para actividades que se realizaban antes.	1
		El ciudadano solicita que se verifiquen las permanencias, con el fin de no afectar el aislamiento obligatorio.	1
		El ciudadano solicita información relacionada con eventos en una fecha específica.	1
El ciudadano solicita ayudas para las personas en condición de vulnerabilidad.	1		
La ciudadana solicita renovación de su contrato con la entidad.	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
JULIO - 2020**

Página 38 de 49

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETIC.
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	La ciudadana solicita intervención para el desalojo de su pareja por posible violencia intrafamiliar.	1
		La ciudadana solicita asesoría sobre la custodia y tenencia de un menor de edad.	1
		El ciudadano pregunta sobre su permanencia y la de su esposa en un Centro de atención vinculado a la entidad, por presentar una condición especial.	1
		La ciudadana pregunta sobre la permanencia de ella y su esposo en un Centro de atención vinculado a la entidad, por presentar una condición especial.	1
		La ciudadana solicita información de un requerimiento de la Comisaría de Familia.	1
		La ciudadana informa de un presunto acto irregular por parte de funcionarios de una entidad	1
		El ciudadano solicita información para realizar un trámite con la entidad.	1
		La ciudadana deja precedente del motivo por el cual no asiste a una citación.	1
		La ciudadana informa de la situación difícil que incluye presunto maltrato intrafamiliar.	1
		La ciudadana solicita asesoría para entablar una demanda.	1
		La ciudadana manifiesta su preocupación por las condiciones de tenencia de sus hijos por parte del progenitor.	1
		La ciudadana solicita información para realizar un trámite con la entidad.	1
		Una persona reporta la presencia de un grupo de jóvenes que generan perturbación a la tranquilidad.	1
		La ciudadana solicita una certificación laboral.	1
		Una persona reporta presunto incumplimiento de las normas de bioseguridad.	1
		El ciudadano solicita ayuda para un familiar que tiene problemas de consumo de sustancias psicoactivas.	1
La ciudadana manifiesta presunto comportamiento irregular de funcionarios de la entidad.	1		
El ciudadano solicita ayuda para quedarse en un Centro Integral mientras encuentra empleo.	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
JULIO - 2020**

Página 39 de 49

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETIC.
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	La ciudadana solicita información acerca de si una persona se encuentra en las bases de datos en programas de ayuda de la entidad.	1
		El ciudadano pregunta si para el los estudios de factibilidad del tren Bogotá - Zipaquirá, se tuvieron en cuenta varios grupos poblacionales.	1
		El ciudadano solicita información detallada de la entrega de ayudas en la ciudad de Bogotá, en el marco de la emergencia por COVID.	1
		El ciudadano solicita información de una obra que debió ser entregada y aún no se ha terminado.	1
		El ciudadano manifiesta inconformidad por respuestas a su petición.	1
		La ciudadana pregunta acerca de los mercados verdes en Bogotá.	1
		Una persona denuncia presuntas irregularidades por parte de una JAC y el manejo que se está dando a espacios participativos de la comunidad.	1
		El ciudadano solicita información específica de la cantidad de población de los diferentes grupos étnicos, que habitan en Bogotá.	1
		El ciudadano solicita información presupuestal local, en el marco de la emergencia por COVID.	1
		La ciudadana denuncia presuntas irregularidades en un jardín infantil.	1
		La ciudadana solicita información relacionada a la ruta de atención para adultos mayores.	1
		La ciudadana propone el uso de un implemento como insignia de la lucha contra el COVID.	1
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	Una persona denuncia presuntas irregularidades en el manejo de la entidad en el trato por parte de directivos.	1
		Una persona denuncia posibles incumplimientos a las normas, por desmonte de correo de la entidad.	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
JULIO - 2020**

Página 40 de 49

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETIC.
HABITAT	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	El ciudadano pregunta por acciones que se generaron antes y después de la crisis relacionada al aseo en Bogotá.	1
GOBIERNO	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	El ciudadano solicita información relacionada a las sedes de la entidad.	1
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	El ciudadano solicita intervención por los daños ocasionados por atentado catalogado como terrorista.	1
		Solicitud de ayudas para una comunidad con diferentes condiciones de vulnerabilidad.	1
		El ciudadano solicita información contractual relacionada a obras en una localidad.	1
		El ciudadano manifiesta inconformidad con el actuar de funcionarios.	1
		El ciudadano solicita cita para hablar temas de ayuda para su comunidad en el marco de la emergencia por COVID.	1
		El ciudadano solicita información contractual relacionada a una escuela en la localidad.	2
		La ciudadana indaga acerca del estado actual de una obra privada en la localidad	1
		Solicitan restablecimiento de cuenta para asistir a encuentros ciudadanos.	1
		El ciudadano presenta inconformidad por la no respuesta a una petición.	1
		La ciudadana pregunta sobre su asistencia a laborar en cuarentena.	1
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	El ciudadano solicita la normatividad relacionada a la suspensión de términos en la entidad.	1
		Una persona indaga viabilidad de destinar recursos de contratos de personas a insumos o recursos que se necesiten para la ciudad.	1
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	Solicitan información relacionada al control que se lleva a cabo en la entidad, en el marco de la emergencia por COVID.	3

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 41 de 49

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETIC.
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	El ciudadano indaga acerca del proceso de evaluación y elección en un concurso realizado por la entidad.	1
		La ciudadana solicita información de la ejecución del presupuesto de la entidad en áreas específicas.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	Solicitan intervención relacionada a mejoramiento en la calidad de vida, oportunidades, entre otras sugerencias, teniendo en cuenta que son del sector rural de la localidad y que es una gran parte de Bogotá.	1
		El ciudadano solicita apoyo para fundación artística.	1
		El ciudadano solicita videos de vigilancia de la zona.	1
		El ciudadano indaga acerca de la adquisición de elementos certificados para funcionarios de la entidad.	1
		El ciudadano presenta programas y proyectos direccionados al arte.	1
		La ciudadana propone actividades al aire libre con distanciamiento social, para recolectar fondos para artistas y no solicitar ayudas al distrito.	1
		El ciudadano solicita ayuda o vinculación a programas, con el fin de mitigar sus necesidades.	1
		El ciudadano pregunta sobre los programas de ayuda económica para artistas.	1
		Solicitan mesa de trabajo para exponer ideas, avances y programas enfocados en la danza y el arte.	1
		Solicitan permiso para marchar pacíficamente, respetando los protocolos de bioseguridad, para manifestar que no han recibido ayudas.	1
		Solicitan información contractual, por posibles irregularidades en la contratación.	1
La ciudadana presenta portafolio de productos y servicios para la entidad.	1		
AMBIENTE	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	El ciudadano propone espacios lúdicos específicos para los funcionarios de la entidad con el fin de que sean multiplicadores en la comunidad.	1
	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	El ciudadano solicita información de gestores ambientales para llevar a cabo planes de gestión social.	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.

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETIC.
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	El ciudadano pregunta por los programas para la comunidad en un sector de la ciudad.	1
		El ciudadano solicita información que pueda utilizar para estructurar programas para la juventud.	1
		La ciudadana solicita proyecto de mejora ambiental en la localidad.	2
		La ciudadana solicita información de quebradas en la localidad, con el fin de realizar encuentros ciudadanos.	1
		El ciudadano solicita espacio virtual para manifestar inconformidad con temas de educación por parte de la entidad.	1
		Solicitan intervención en varias problemáticas del sector, contemplando el plan de desarrollo distrital.	1
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	La persona solicita intervención de entes de control por posibles malos manejos por parte de un funcionario de la entidad.	2

Tabla No 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

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

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



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 43 de 49

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.veeduriadistrital.gov.co:82/#>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación se presenta dicho consolidado para junio⁹, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO				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	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	7.943	7.943	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	22	453	431	N.A.	4,9%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	3.391	3.545	154	N.A.	95,7%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	268	274	6	N.A.	97,8%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC.	48	48	N.A.	N.A.	100,0%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.208	3.574	2.366	N.A.	33,8%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	507	507	N.A.	N.A.	100,0%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	103	103	N.A.	N.A.	100,0%
	Lotería de Bogotá	162	162	N.A.	N.A.	100,0%

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

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

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO				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	
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	384	384	N.A.	N.A.	100,0%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	161	161	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	66	66	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto distrital de turismo-IDT	7	41	34	N.A.	17,1%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	633	786	153	N.A.	80,5%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	31	31	N.A.	N.A.	100,0%
	Universidad Distrital	77	77	N.A.	N.A.	100,0%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	4	4	N.A.	N.A.	100,0%
	Secretaría Distrital de Salud	1.384	1.384	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur	305	305	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur Occidente	179	179	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Centro Oriente	226	226	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Norte	130	130	N.A.	N.A.	100,0%
	Capital Salud	202	1.520	1.318	N.A.	13,3%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.898	3.898	N.A.	N.A.	100,0%



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 45 de 49

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO				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 para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON	45	45	N.A.	N.A.	100,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	76	76	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	116	116	N.A.	N.A.	100,0%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	6	6	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural- IDPC	94	94	N.A.	N.A.	100,0%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	124	124	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	390	390	N.A.	N.A.	100,0%
	Canal Capital	64	64	N.A.	N.A.	100,0%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	960	961	1	N.A.	99,9%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	41	41	N.A.	N.A.	100,0%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	274	274	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	990	990	N.A.	N.A.	100,0%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	2.678	2.678	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto de Desarrollo Urbano IDU	68	3.670	3.602	N.A.	1,9%

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 46 de 49

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO				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	
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	212	212	N.A.	N.A.	100,0%
	-Transmilenio S.A.	291	16.221	15.930	N.A.	1,8%
	Terminal de Transporte S.A.	12	12	N.A.	N.A.	100,0%
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	66	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	54	54	N.A.	N.A.	100,0%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	1.687	1.687	N.A.	N.A.	100,0%
	Caja de Vivienda Popular	322	322	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	339	339	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	60	60	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	228	228	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	57	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	140	140	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
JULIO - 2020**

Página 47 de 49

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO				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	683	1.366	683	N.A.	50,0%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	365	365	N.A.	N.A.	100,0%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	103	103	N.A.	N.A.	100,0%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	154	154	N.A.	N.A.	100,0%
	Veeduría Distrital	329	329	N.A.	N.A.	100,0%
TOTAL		32.367	56.922	24.678	0	56,6%

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010 junio 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 26/08/2020

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 (junio). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 32.367 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 56.922 peticiones lo cual muestra una diferencia de 24.678 peticiones¹⁰, llegando a un cumplimiento del 56,6%; es decir, que de la totalidad de peticiones registradas, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 56,6% 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
JULIO - 2020**

Página 48 de 49

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 Transmilenio, IDU, la Secretaría de Hacienda, Capital Salud y Secretaría de Seguridad son aquellas que presentan el menor porcentaje de registro, totalizando el 81,9% de lo que no fue registrado en Bogotá te escucha.

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 julio 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, Asistencia Social, Salud, Seguridad y convivencia, Servicios públicos, Ambiente, Urbanismo-vivienda, Gobierno Local, Familia, impuestos tasas y contribuciones) 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 julio (Integración Social, Movilidad, Salud, Hacienda, Hábitat,) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Gestión Pública, Hábitat, Ambiente, Hacienda e Integración Social) 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.

¹¹ Junio 2020



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 49 de 49

- 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

