



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 48

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. JULIO DE 2020

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





SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 2 de 48

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
JUNIO - 2020**

Página 3 de 48

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 r 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 junio/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 – JUNIO DE 2020**

1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

Seguidamente se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, entre el año 2016 a 2020 (corte 30 de junio), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores:

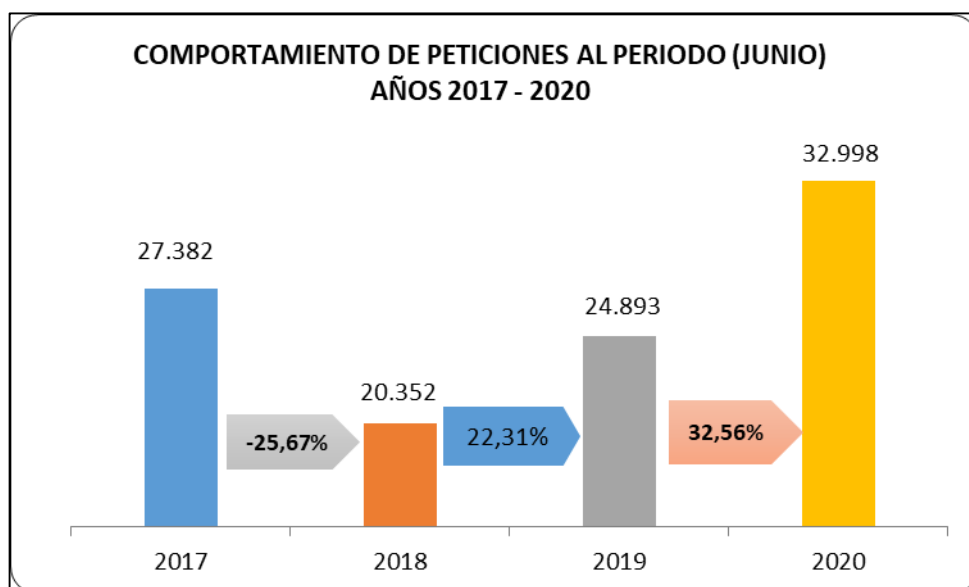
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia 2020 - 2019		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.039	17.643	22.381	21.033	15.829	-5.204	-24,74%	-1.599	-9,17%
Febrero	20.458	22.657	29.728	25.625	22.659	-2.966	-11,57%	6.830	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					
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	155.337				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 al 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2020

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, muestran que en el mes de junio se registraron 32.998 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentando un aumento de 1.834 peticiones (5,88%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (mayo); a su

vez, esta cifra refleja un aumento de 8.105 peticiones (32,6%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (junio de 2019).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2020

Seguidamente, en la Tabla No 2 se muestra el seguimiento y control del número de requerimientos registrados mes a mes, por número de consecutivo en el periodo 2019 a 2020:

CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
AÑO 2019					
ENERO	1/01/2019	31/01/2019	12019	210482019	21.033
FEBRERO	1/02/2019	28/02/2019	210492019	467562019	25.625
MARZO	1/03/2019	31/03/2019	467572019	737192019	25.973
ABRIL	1/04/2019	30/04/2019	737622019	989152019	25.154
MAYO	1/05/2019	31/05/2019	989162019	1304942019	31.756



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 6 de 48

JUNIO	1/06/2019	30/06/2019	1304952019	1556512019	24.893
JULIO	1/07/2019	31/07/2019	1556522019	1841392019	28.133
AGOSTO	1/08/2019	31/08/2019	1841402019	2117362019	27.230
SEPTIEMBRE	1/09/2019	30/09/2019	2117372019	2380292019	24.975
OCTUBRE	1/10/2019	31/10/2019	2380302019	2660782019	27.627
NOVIEMBRE	1/11/2019	30/11/2019	2660792019	2864462019	20.098
DICIEMBRE	1/12/2019	31/12/2019	2864472019	3040342019	17.428
AÑO 2020					
ENERO	1/01/2020	31/01/2020	12020	164552020	15.829
FEBRERO	1/02/2019	28/02/2019	164562020	394122020	22.659
MARZO	1/03/2020	31/03/2020	394152020	648112020	24.896
ABRIL	1/04/2020	30/04/2020	648122020	930892020	27.791
MAYO	1/05/2020	31/05/2020	930902020	1216512020	31.164
JUNIO	1/06/2020	30/06/2020	1247782020	1541412020	32.998

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2019- 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2020²

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 junio los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son ³: Integración Social con 3.943

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

³ Se excluye de este TOP al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y la Línea 195, que reciben un gran número de peticiones que en su gran ría no son de su competencia, por

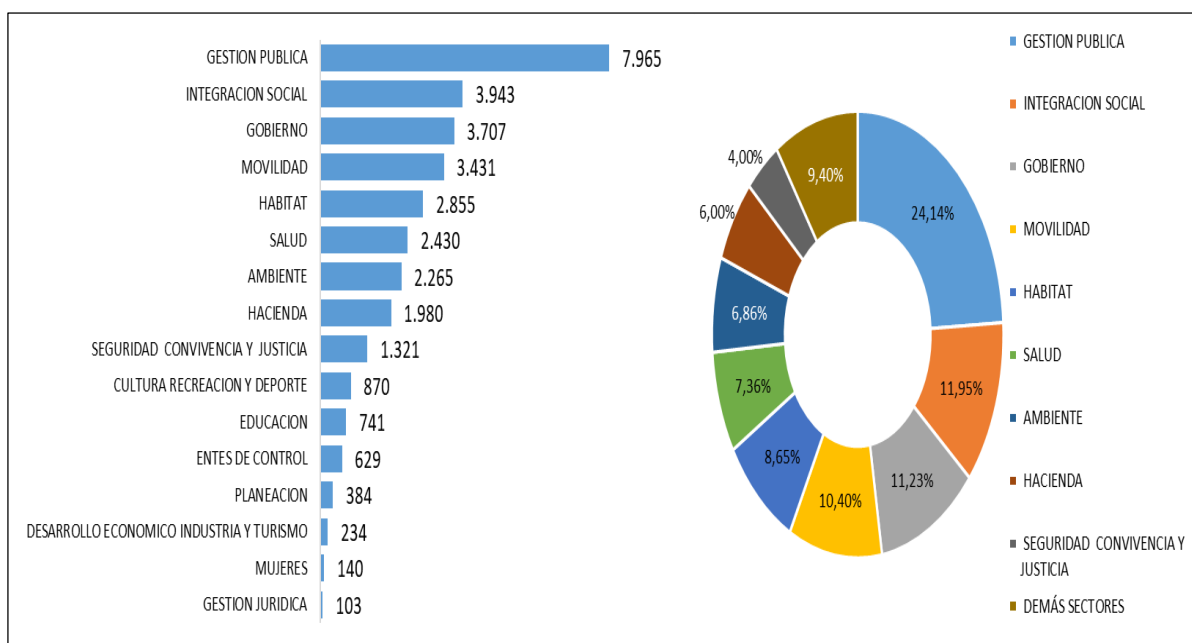
Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

peticiones que representan el 11,95% del total registrado en el mes en el sistema, Gobierno con 3.707 (11,23%), Movilidad con 3.431 peticiones (10,40%), Hábitat con 2.855 peticiones (8,65%) y Salud con 2.430 peticiones (7,36% del total), los cuales acumulan el 49,59% del total de las peticiones registradas en el mes de junio en el Distrito Capital.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (mayo), 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 Gobierno; por otra parte, estos mismos sectores también fueron los cinco (5) sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital en el mes de mayo/2020.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - junio 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2020

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

lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 8 de 48

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	7.943	99,72%	24,07%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	22	0,28%	0,07%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		7.965	24,14%	24,14%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.898	98,86%	11,81%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	45	1,14%	0,14%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		3.943	11,95%	11,95%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3.391	91,48%	10,28%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	268	7,23%	0,81%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	48	1,29%	0,15%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		3.707	11,23%	11,23%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	2.678	78,05%	8,12%
	TRANSMILENIO	291	8,48%	0,88%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	212	6,18%	0,64%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	68	1,98%	0,21%
	SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	66	1,92%	0,20%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	54	1,57%	0,16%
	GRÚAS Y PATIOS	50	1,46%	0,15%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	12	0,35%	0,04%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		3.431	10,40%	10,40%
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.687	59,09%	5,11%

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
JUNIO - 2020**

Página 9 de 48

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	339	11,87%	1,03%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR-CVP	322	11,28%	0,98%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	228	7,99%	0,69%
	CODENSA	112	3,92%	0,34%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO –ERU	60	2,10%	0,18%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ –ETB	57	2,00%	0,17%
	GAS NATURAL	50	1,75%	0,15%
TOTAL SECTOR HABITAT		2.855	8,65%	8,65%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.384	56,95%	4,19%
	SUBRED SUR	305	12,55%	0,92%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	226	9,30%	0,68%
	CAPITAL SALUD EPS	202	8,31%	0,61%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	179	7,37%	0,54%
	SUBRED NORTE	130	5,35%	0,39%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD-	4	0,16%	0,01%
TOTAL SECTOR SALUD		2.430	7,36%	7,36%
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	990	43,71%	3,00%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	960	42,38%	2,91%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	274	12,10%	0,83%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	41	1,81%	0,12%

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
JUNIO - 2020**

Página 10 de 48

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.265	6,86%	6,86%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.208	61,01%	3,66%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	507	25,61%	1,54%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	162	8,18%	0,49%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	103	5,20%	0,31%
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.980	6,00%	6,00%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	683	51,70%	2,07%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	365	27,63%	1,11%
	POLICÍA METROPOLITANA	273	20,67%	0,83%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		1.321	4,00%	4,00%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	390	44,83%	1,18%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE-FUGA	124	14,25%	0,38%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	116	13,33%	0,35%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	94	10,80%	0,28%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	76	8,74%	0,23%
	CANAL CAPITAL	64	7,36%	0,19%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ-OFB	6	0,69%	0,02%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		870	2,64%	2,64%

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	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	633	85,43%	1,92%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	77	10,39%	0,23%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO-IDEP	31	4,18%	0,09%
TOTAL SECTOR EDUCACION		741	2,25%	2,25%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	329	52,31%	1,00%
	CONCEJO DE BOGOTA	154	24,48%	0,47%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	146	23,21%	0,44%
TOTAL ENTES DE CONTROL		629	1,91%	1,91%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	384	100,00%	1,16%
TOTAL SECTOR PLANEACION		384	1,16%	1,16%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	161	68,80%	0,49%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	66	28,21%	0,20%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	7	2,99%	0,02%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		234	0,71%	0,71%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	140	100,00%	0,42%
TOTAL SECTOR MUJERES		140	0,42%	0,42%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	103	100,00%	0,31%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		103	0,31%	0,31%
TOTAL GENERAL		32.998	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 01/07/2020



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 12 de 48

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

- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.898 peticiones que representan el 98,86% del total de peticiones registradas en su Sector y el 11,81% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 3.391 peticiones que representan el 91,48% del total de peticiones registradas en su Sector y el 10,28% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad con 2.678 peticiones, que representan el 78,05% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,12% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital del Hábitat con 1.687 peticiones que representan el 59,09% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,11% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.384 peticiones, que representan el 56,95% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,19% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Al comparar las entidades enunciadas anteriormente con las del mes anterior (mayo), se observa que estas mismas cinco (5) entidades (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 TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital en el mes de junio/2020.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de junio con las registradas en el mes anterior (mayo), se observa una variación de 5,88% (Tabla No 4), equivalente a 1.834 peticiones, encontrándose que la mayoría de los sectores (10) y los entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas; dentro de estos se destaca el Sector Movilidad que presenta un aumento superior al 50% en el porcentaje de peticiones registradas.

Por otra parte, se encuentra que cinco (5) sectores (Gestión Pública, Gobierno, Educación, Desarrollo Económico, Mujeres) presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas.

⁴ Se excluyen de este TOP las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y la Línea 195, un gran número de peticiones que en su gran 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



SECTOR	MAYO 2020	JUNIO 2020	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GESTION PUBLICA	8.295	7.965	-3,98%
INTEGRACION SOCIAL	3.816	3.943	3,33%
GOBIERNO	4.204	3.707	-11,82%
MOVILIDAD	2.237	3.431	53,38%
HABITAT	2.386	2.855	19,66%
SALUD	2.429	2.430	0,04%
AMBIENTE	2.157	2.265	5,01%
HACIENDA	1.454	1.980	36,18%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.073	1.321	23,11%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	735	870	18,37%
EDUCACION	784	741	-5,48%
ENTES DE CONTROL	601	629	4,66%
PLANEACION	370	384	3,78%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	357	234	-34,45%
MUJERES	166	140	-15,66%
GESTION JURIDICA	100	103	3,00%
TOTAL	31.164	32.998	5,88%

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2020

2.3 Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas⁵ en el mes de junio en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, encontrándose que en el Distrito Capital se realizó cierre a 32.934 peticiones, de las cuales el 30,49% (10.042) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (junio) y el restante 69,50% (22.892) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de junio.

La Tabla No 5 también permite observar que el sector que presenta el mayor número de cierres es Integración Social, con 5.768 respuestas que representan el 17,51% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 4.396 cierres que representan el 13,35% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

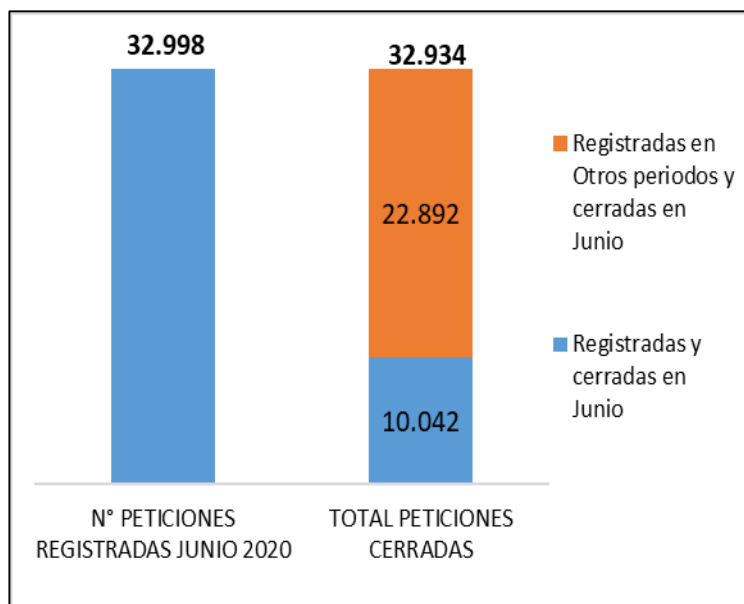
⁵ Para el análisis es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias, por lo cual el número de peticiones gestionadas puede superar el de peticiones recibidas, dado que en algunos casos debe ser resuelta por más de una dependencia y/o entidad.

PETICIONES JUNIO 2020						
SECTOR	Nº PETICIONES REGISTRADAS JUNIO 2020	%	Nº PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS JUNIO	Nº PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
INTEGRACION SOCIAL	3.943	11,95%	1.482	4.286	5.768	17,51%
MOVILIDAD	3.431	10,40%	2.348	2.048	4.396	13,35%
GOBIERNO	3.707	11,23%	72	3.575	3.647	11,07%
HABITAT	2.855	8,65%	428	2.949	3.377	10,25%
SALUD	2.430	7,36%	857	2.393	3.250	9,87%
HACIENDA	1.980	6,00%	834	1.175	2.009	6,10%
AMBIENTE	2.265	6,86%	830	1.040	1.870	5,68%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	234	0,71%	413	1.278	1.691	5,13%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.321	4,00%	723	840	1.563	4,75%
EDUCACION	741	2,25%	368	1.114	1.482	4,50%
GESTION JURIDICA	103	0,31%	358	748	1.106	3,36%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	870	2,64%	505	424	929	2,82%
PLANEACION	384	1,16%	285	514	799	2,43%
ENTES DE CONTROL	629	1,91%	398	196	594	1,80%
GESTION PUBLICA	7.965	24,14%	113	209	322	0,98%
MUJERES	140	0,42%	28	103	131	0,40%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	32.998	100%	10.042	22.892	32.934	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 01/07/2020

Al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de junio (Gráfica No 3), se observa que de las 32.998 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 10.042 peticiones ingresadas y registradas en este mes (junio), quedando en trámite 22.956 peticiones, que representan el 69,56% 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 01/07/2020

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

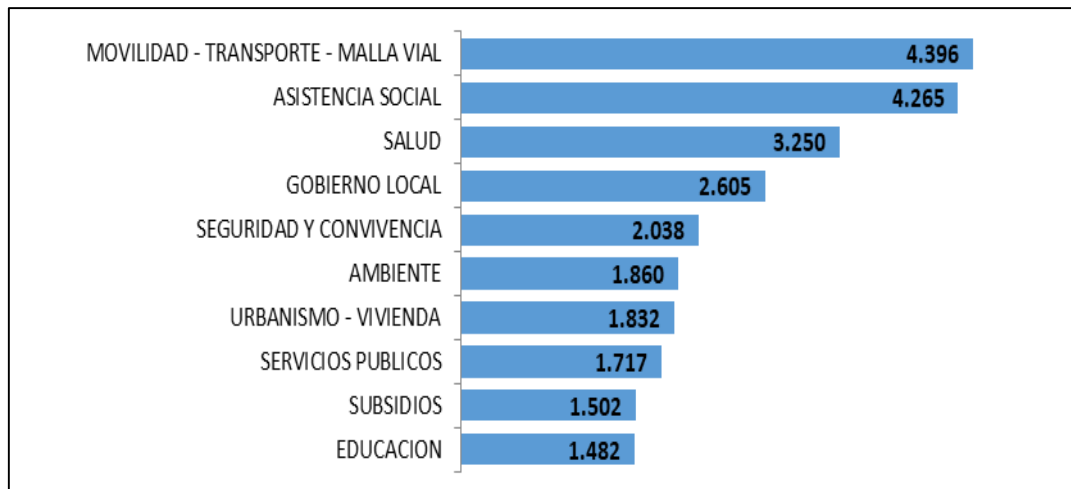
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha	7.834	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.030	-
	Otras Dependencias Secretaría General	307	287
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		15	25
TOTAL		9.186	312

Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2020

En la Tabla No 6 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de junio, la cual permite concluir que la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 9.186 adelantados en un alto porcentaje por la Secretaría General. Con respecto a las respuestas, se emitieron 312 de las cuales 287 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 25 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 01/07/2020

Tomando como base las 32.934 respuestas emitidas en el mes de junio en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, la Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 24.947 peticiones (75,74% del total de respuestas emitidas en el mes de junio 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 13,34% del total de respuestas emitidas en el mes de junio; en segundo lugar, se ubica el tema "Asistencia social" que representa el 12,95% del total de respuestas emitidas en el mes de junio en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (mayo) se observa variación en la posición del tema más reiterado en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, el tema "Gobierno Local" fue el más frecuente en el Distrito Capital. Así mismo, hay que señalar que, en el mes anterior, nueve (9) de estos temas (con algunas variaciones en la posición ocupada) también se encontraron dentro del TOP de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en este mes ingresó al TOP el tema "Seguridad y Convivencia" desplazando fuera del TOP al tema "Gerencia Jurídica y Defensa Pública"

A continuación, se muestran los temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de junio, 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	696	-	596	2.241	7	348	253	127	40	88	4.396	13,35%
ASISTENCIA SOCIAL	261	7	256	3.393	12	112	120	86	3	15	4.265	12,95%
SALUD	128	17	234	1.382	127	253	863	130	27	89	3.250	9,87%
GOBIERNO LOCAL	38	18	1.569	695	-	126	75	67	7	10	2.605	7,91%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	134	64	286	1.002	6	279	208	38	8	13	2.038	6,19%
AMBIENTE	50	5	171	1.135	-	73	96	317	1	12	1.860	5,65%
URBANISMO - VIVIENDA	201	10	91	1.313	1	34	69	81	27	5	1.832	5,56%
SERVICIOS PUBLICOS	56	6	249	924	1	149	275	30	6	21	1.717	5,21%
SUBSIDIOS	51	3	39	1.311	2	23	36	33	2	2	1.502	4,56%
EDUCACION	126	1	88	426	7	548	200	51	21	14	1.482	4,50%
OTROS TEMAS	1.230	76	732	3.880	31	306	336	1.155	89	152	7.987	24,25%
TOTAL GENERAL	2.971	207	4.311	17.702	194	2.251	2.531	2.115	231	421	32.934	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 01/07/2020



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 18 de 48

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 17.702 peticiones que representan el 53,74% del total de respuestas emitidas en el mes de junio en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.311 peticiones que representan el 13,08% del total de respuestas emitidas en el mes de junio en el Distrito Capital. Frente al mes anterior (mayo) no se observa variación en la tipología con mayor registro en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, esta tipología (Derecho de Petición de Interés Particular) también mostró el mayor registro dentro de los diez temas más frecuentes ese mes en el Distrito Capital.

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 2.241 peticiones que representan el 50,97% del total de respuestas emitidas en el mes de junio con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Derecho de Petición de Interés General” con 596 peticiones que representan el 13,55% del total de respuestas emitidas en el mes de junio con este tema.

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

Sector Integración Social

En este Sector, se encuentra que el subtema más reiterado es “Enlace social” con el 66,1% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de junio; en segundo lugar, se ubica “Apoyos económicos adulto mayor” con el 13,5% 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.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	3.810	66,1%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	780	13,5%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	153	2,7%
CANASTAS Y BONOS	125	2,2%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	123	2,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	777	13,5%
TOTAL	5.768	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 01/07/2020

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
JUNIO - 2020**

Página 19 de 48

Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, los subtemas más frecuentes son "Gestión del tránsito" y Atención y servicio a la ciudadanía" que representan respectivamente el 19,9% y el 13,6% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (mayo), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, este mismo subtema (Gestión del tránsito) fue el más frecuente en el Sector; por otra parte, se observa variación en el segundo subtema más reiterado, posición ocupada en el mes anterior por el subtema "Planes de manejo de tránsito PMT", que en este mes no figura dentro de los cinco temas más reiterados en el Sector Movilidad.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
GESTION DEL TRANSITO	875	19,9%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	596	13,6%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	293	6,7%
ATENCION RED CADE	252	5,7%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	194	4,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.186	49,7%
TOTAL	4.396	100%

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2020

Sector Gobierno

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
220 DIRECCION PARA LA GESTION POLICIVA	651	17,9%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO FUNCIONAMIENTO DE BARES DISCOTECAS SUPERMERCADOS TIENDAS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	329	9,0%
REGIMEN URBANISTICO PRESUNTA INFRACCION	260	7,1%
PERTURBACION TENENCIA POSESION AMPARO AL DOMICILIO POR OCUPACION DE HECHO	247	6,8%
CONTRAVENCIONES COMUNES CODIGO DE POLICIA	203	5,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.957	53,7%
TOTAL	3.647	100%

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2020

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



En este Sector, los dos subtemas más reiterados en el mes son “Dirección para la gestión policiva” y “Establecimientos de comercio, funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos” que representan respectivamente el 17,9% y el 9,0% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (mayo) se observa variación en el subtema más frecuente en este Sector, teniendo en cuenta que, el subtema más reiterado en ese mes fue “Establecimientos de comercio, funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos”, que en el mes de junio pasó a ubicarse en la segunda posición.

Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	301	8,9%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	286	8,5%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	252	7,5%
ACCESO A VIVIENDA	252	7,5%
CONSUMOS	220	6,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.066	61,2%
TOTAL	3.377	100%

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/07/2020

En este Sector, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 8,9% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Subsidios funerarios, Subdirección de servicios funerarios y alumbrado público” con el 8,5% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (mayo), se presenta variación en la posición de los dos subtemas más reiterados, teniendo en cuenta que, en ese mes, estas posiciones estuvieron ocupadas por los subtemas “Acceso a vivienda” y “Actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles” respectivamente.

Sector Salud

En el Sector Salud se observa que el subtema más reiterado en el mes es “Sistemas de vigilancia epidemiológica” con el 8,9% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de junio; en segundo lugar, se ubica el subtema “D. Ambulatorio Medicina especializada” con el 6,1% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (mayo), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes, esta posición fue ocupada por el



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 21 de 48

subtema “Acceso y orientación sobre servicios de salud”, que pasó a ubicarse en el tercer lugar como subtema más frecuente en el Sector en el mes de junio.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SISTEMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	290	8,9%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	199	6,1%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	170	5,2%
LINEAMIENTOS SALUD PUBLICA	141	4,3%
FALLAS EN LA PRESTACION DE SERVICIOS QUE NO CUMPLEN CON ESTANDARES DE CALIDAD	136	4,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.314	71,2%
TOTAL	3.250	100%

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2020

2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

Al respecto es pertinente informar que, durante junio 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 junio, pero que tal vez fueron gestionadas por otros medios. En tal sentido, los tiempos aquí presentados son indicativos del tiempo de la petición en el Sistema, y pueden diferir del tiempo real de gestión (a través de otros medios).

Por otra parte, se debe anotar que en el marco de la emergencia de salud ocasionada por la 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*

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
JUNIO - 2020**

Página 22 de 48

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. (...)*

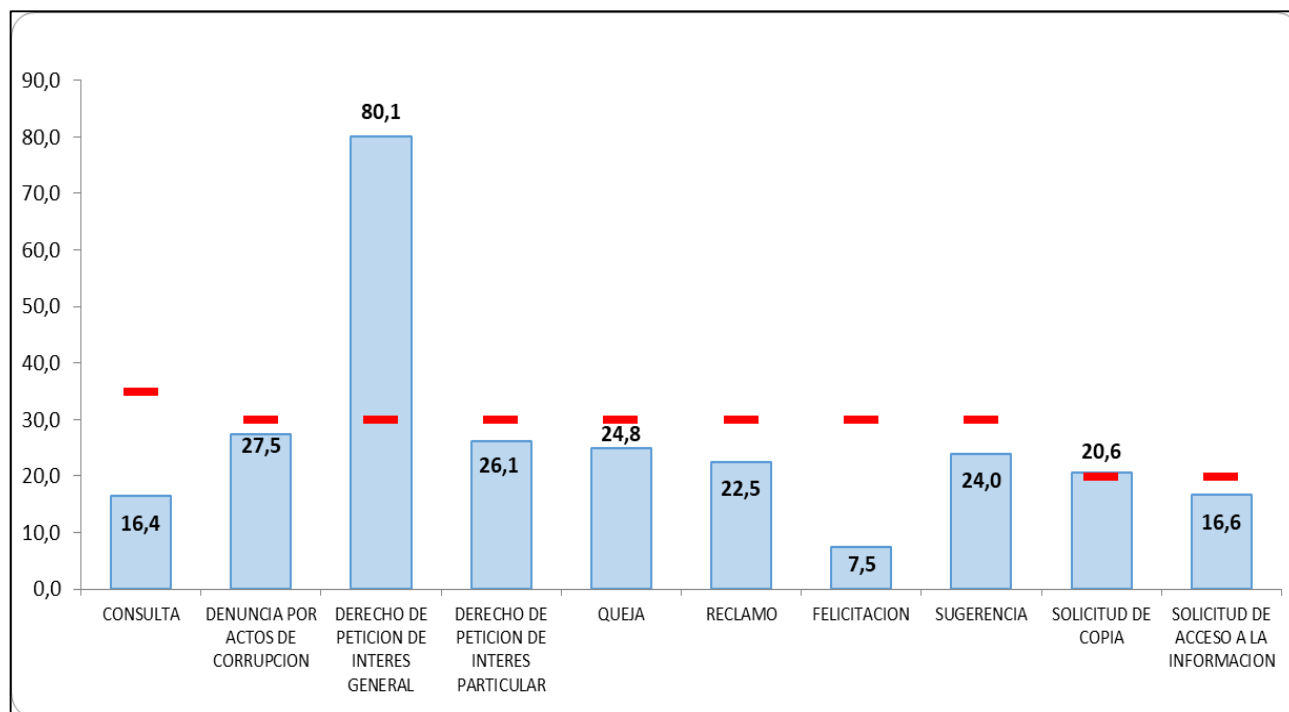
Así las cosas, el análisis que se presenta a continuación, considera dicha ampliación de términos, de conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020.

El tiempo promedio ponderado de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en junio fue de 31,2 días hábiles; frente al mes anterior (mayo) se presentó una importante disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 43,2 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 01/07/2020

La Gráfica No 5 permite concluir que en el Distrito Capital el tiempo promedio de cierre de peticiones en el Sistema, para las tipologías “Derecho de Petición de Interés General” y en menor medida “Solicitud de Copia” son superiores a los términos estipulados legalmente.

En cuanto 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:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACION (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (20 DÍAS)
AMBIENTE	18	29	19	12	18	16	-	18	20	10
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	5	20	15	16	14	13	10	13	12	8
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	15	21	24	20	20	21	29	22	25	17
EDUCACION	18	12	19	16	18	20	8	18	12	15
ENTES DE CONTROL	7	2	12	5	3	1	4	9	12	7
GESTION JURIDICA	13	3	16	11	12	28	-	21	8	10
GESTION PUBLICA	12	3	25	37	25	17	15	16	10	11
GOBIERNO	78	62	173	127	108	101	-	100	170	152
HABITAT	26	21	31	40	27	19	20	35	25	28
HACIENDA	18	15	17	16	18	15	3	23	12	7
INTEGRACION SOCIAL	24	10	18	17	18	18	9	22	8	18
MOVILIDAD	7	-	11	8	14	17	13	24	8	9
MUJERES	26	-	23	19	10	28	-	1	7	10
PLANEACION	15	-	14	11	6	10	-	22	10	7
SALUD	20	15	17	16	16	17	6	21	12	17
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	16	21	17	14	17	13	19	17	10	2
PROMEDIO PONDERADO	16	27	80	26	25	23	7	24	21	17

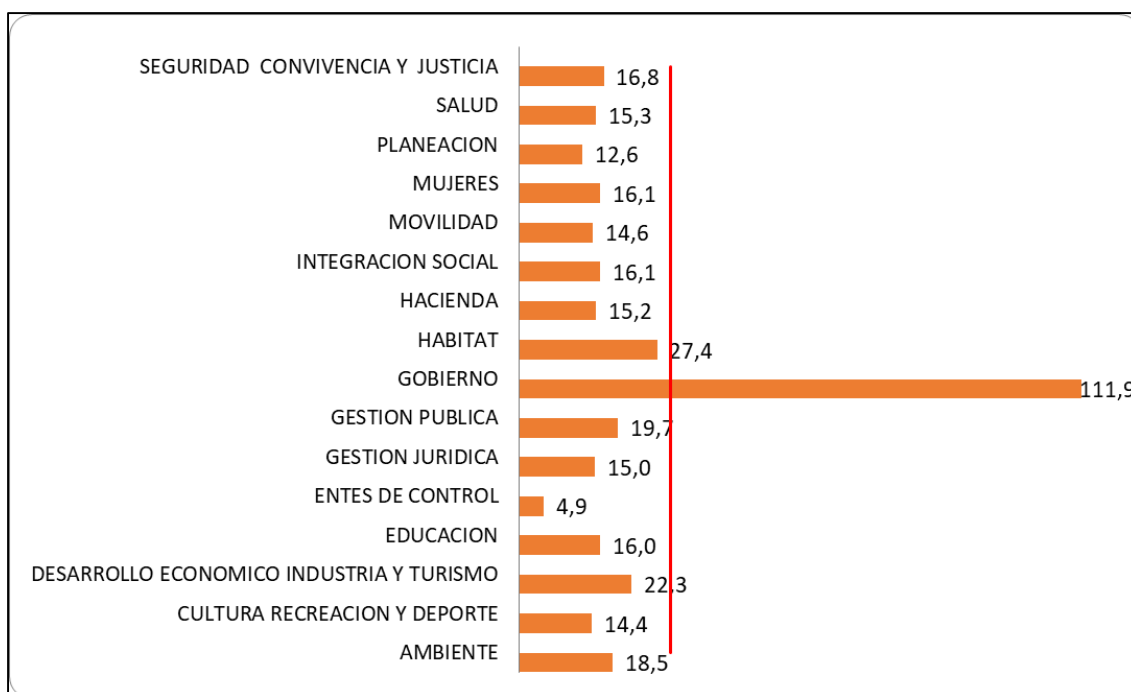
Tabla No 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2020

La Tabla No 13 permite ver que los siguientes sectores presentan tiempos superiores a los establecidos legalmente: Gobierno (9 tipologías), Hábitat (5 tipologías), Desarrollo Económico, Industria y Turismo y Gestión Pública (1 tipología).

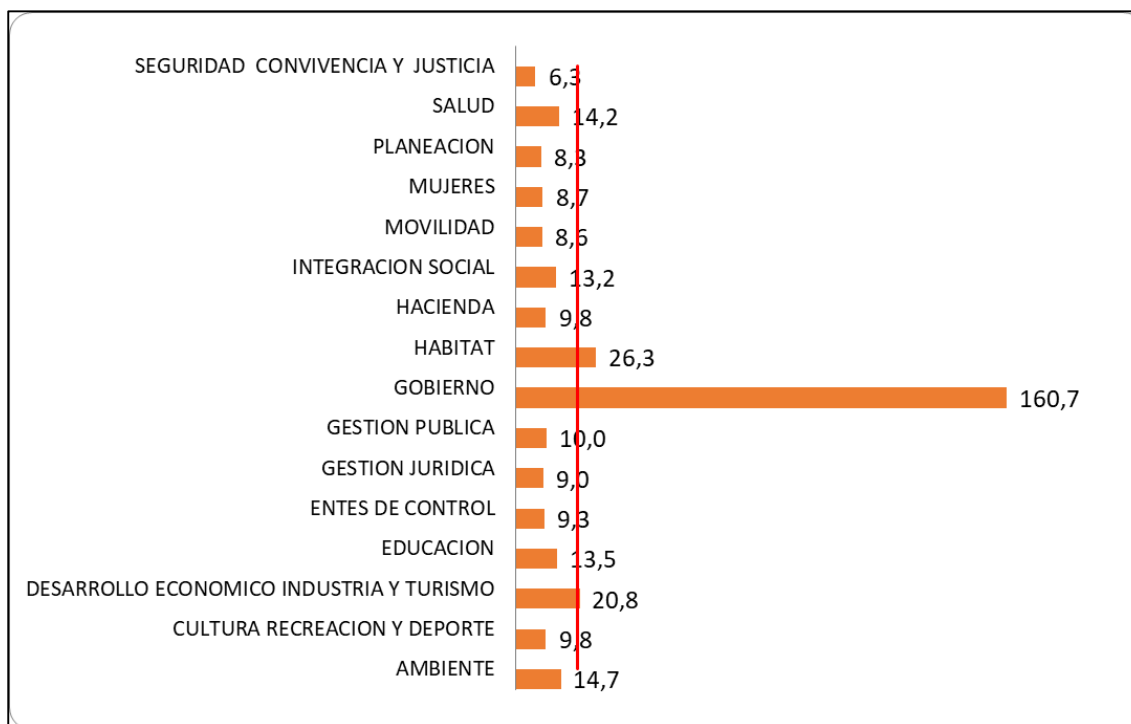
Hay que mencionar que en el mes anterior (mayo), estos sectores (Gobierno, Hábitat, Desarrollo Económico, Industria y Turismo y Gestión Pública) también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente.

A continuación, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de cierre en el Sistema por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 30 días (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), la cual muestra que 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 01/07/2020

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



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 01/07/2020

Por otra parte, con respecto a la tipología "Consulta", la Tabla No 13 deja ver 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 junio de 2020, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha presentó intermitencias que afectaron la operación del mismo. En tal sentido, la Secretaría General definió algunas medidas que faciliten la gestión de las peticiones, reiterando la importancia de garantizar la adecuada gestión de las peticiones conforme con los términos establecidos en el Art. 5 del Decreto 491 de 2020.

Dentro de estas, se encuentra la posibilidad de tramitar peticiones por medios diferentes al Sistema (sin perjuicio de su posterior actualización en Bogotá te escucha), razón por la cual, en la presente sección se refieren las peticiones que se encuentran abiertas en el Sistema, para que las entidades



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 27 de 48

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	17.664	82,47%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	739	3,45%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	537	2,51%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	480	2,24%
SECRETARÍA GENERAL	434	2,03%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	411	1,92%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	259	1,21%
TRANSMILENIO	119	0,56%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	115	0,54%
POLICÍA METROPOLITANA	111	0,52%
OTRAS ENTIDADES	550	2,57%
TOTAL GENERAL	21.419	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 01/07/2020

La Tabla No 14 muestra que la entidad que acumula el mayor número de peticiones para validación es la Secretaría Distrital de Gobierno con 17.664, que representan el 82,47% del total del Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital de Integración Social, que registró 739 peticiones para validación, representando el 3,45% del total en el Distrito Capital.

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

La evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas comprende la evaluación del cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y el uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, para el mes evaluado⁶ muestra los siguientes resultados:

⁶ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de mayo/2020, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
30.565	1.811	1.726	85	1.650	161	1.707	104	1.489	322	392	165
		95%	5%	91%	9%	94%	6%	82%	18%	22%	9%

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 01/06/2020

La población corresponde a 30.565 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital; de estas, se tomó una muestra de 1.811 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios⁷:

Las cifras muestran que el 95% (1.726) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 91% (1.650) cumple con el criterio de “Claridad”, el 94% (1.707) cumple con el criterio de “Calidez” y el 82% (1.489) cumple el criterio de “Oportunidad”; se concluye que el 22% (392 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 9% (165 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

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

- Caja de la Vivienda Popular
- Canal Capital
- Capital Salud
- Depto. Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP.
- Depto. Administrativo del Servicio Civil Distrital-DSCD
- Empresa de Renovación Urbana - ERU
- Empresa del Tercer Milenio -Transmilenio S.A

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
JUNIO - 2020**

Página 29 de 48

- Enel-CODENSA S.A ESP
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP.
- 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 Recreación y Deporte-IDRD
- Instituto para la Economía Social-IPES
- Jardín Botánico de Bogotá - JBB
- Orquesta Filarmónica de Bogotá
- Policía Metropolitana
- Secretaría de Educación del Distrito.
- Secretaría Distrital de Ambiente.
- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría General⁸
- Servicios Integrales para la Movilidad SIM
- 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

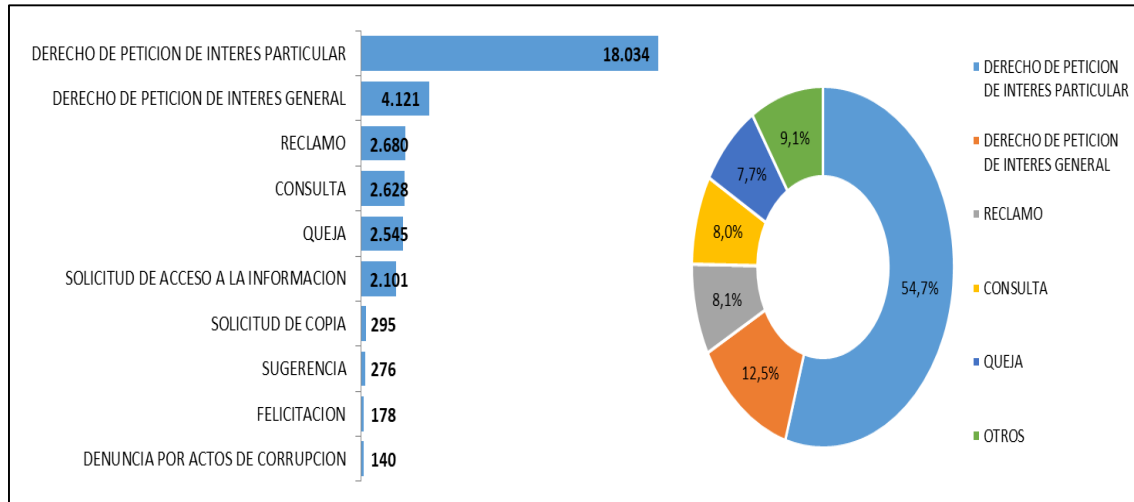
A estas entidades se les hace un llamado para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

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

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





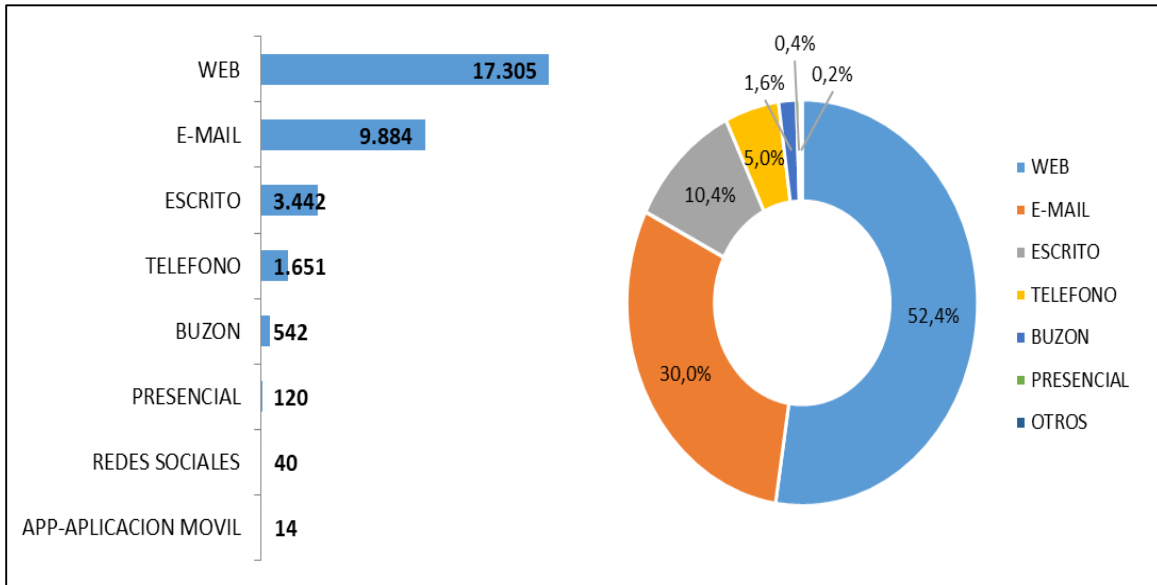
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2020

La Gráfica No 8 muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de junio, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología con mayor registro, con 18.034 peticiones, que representan el 54,7% 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 4.121 peticiones que representan el 12,5% del total registrado. Frente al mes anterior (mayo) 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

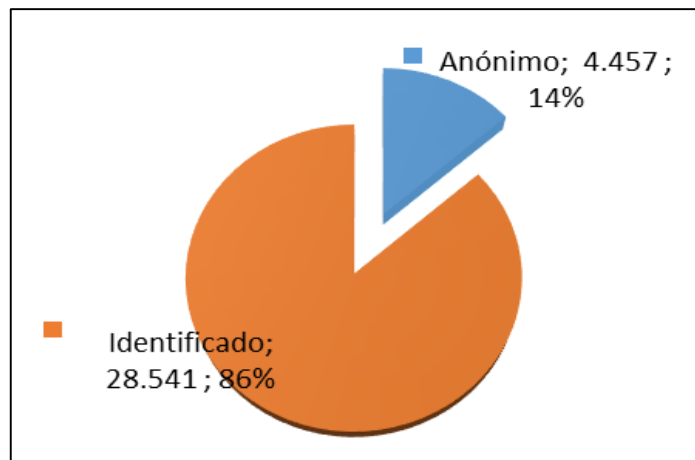
La Gráfica No 9 muestra que en el mes de junio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 17.305 peticiones, que representan el 52,4% del total de peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal “Email” con 9.884 peticiones (30,0% del total registrado); frente al mes anterior (mayo) 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 01/07/2020

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

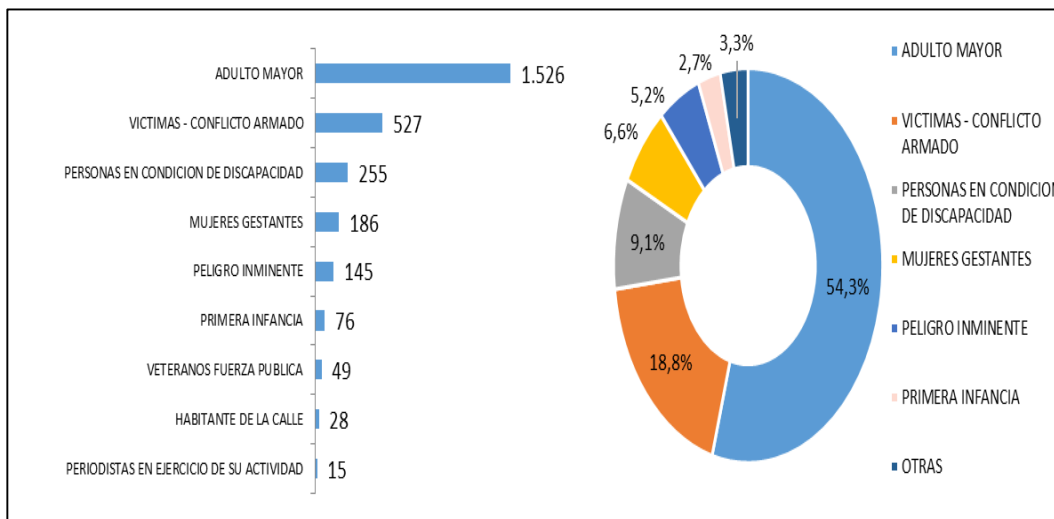


Gráfica No 10. Calidad del Requirente

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2020

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de junio por la ciudadanía, 28.541 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 86% del total de peticiones registradas, mientras que 4.457 peticiones (14% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (mayo) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del requirente, teniendo en cuenta que en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



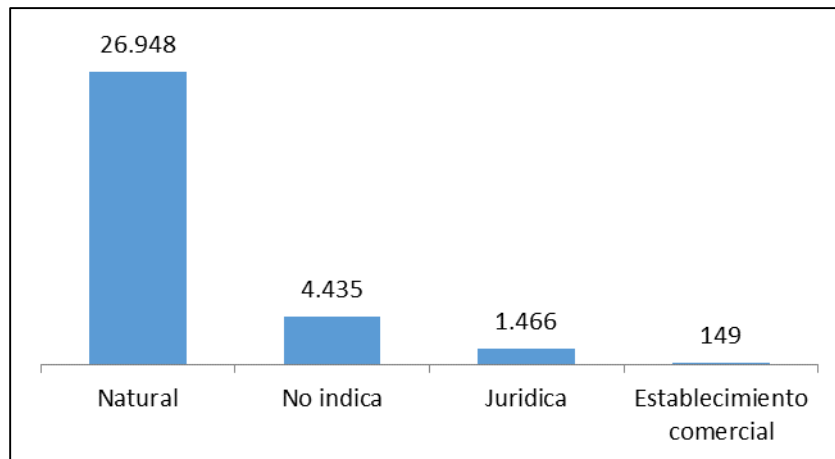
Gráfica No 11. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2020

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de junio en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 2.807 peticiones (8,50% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, veteranos fuerza pública, habitante de calle, periodistas en ejercicio de su actividad). De éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (1.526) que representan el 54,3%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas de conflicto armado" con 527 peticiones que representan el 18,8% del total de peticiones que refieren condición especial.

Frente al mes anterior (mayo), 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 01/07/2020

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 junio 26.948 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 81,66% del total registrado en el Distrito; en 4.435 peticiones (13,44%) no se reporta esta información; 1.466 peticiones (4,44%) registraron como personas jurídicas y 149 peticiones (0,45%) como establecimiento comercial. Frente al mes anterior (mayo) 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

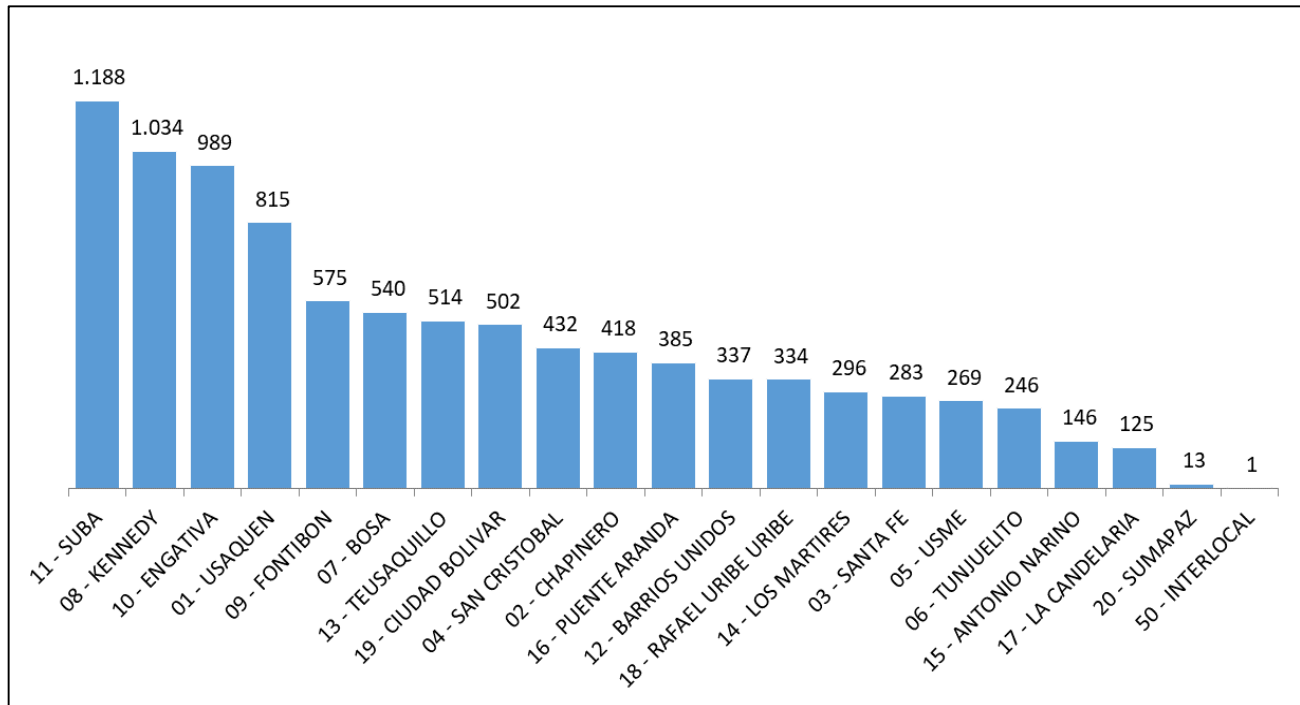


SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 34 de 48

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de junio, en 9.442 peticiones (28,61% del total registrado en el mes de junio) 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 1.188, 1.034 y 989 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 34,00% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de junio. Hay que mencionar que en el mes anterior (mayo) 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 01/07/2020

A continuación, en la Tabla No 16 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Suba, Kennedy, Engativá):

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL DE PETICIONES
11 - SUBA	FORTALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	188
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	103
	IMPUESTOS DISTRITALES	80
08 - KENNEDY	FORTALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	132
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	76
	SALUD PUBLICA	53
10 - ENGATIVA	FORTALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	112
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	84
	SUBSIDIOS	74

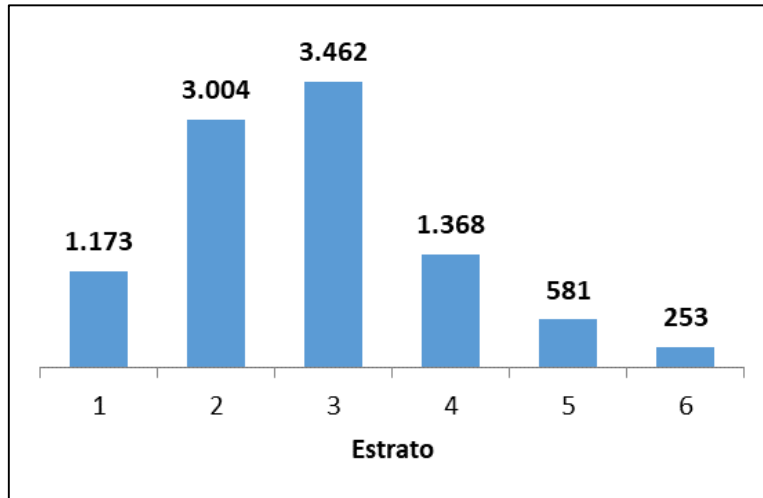
Tabla No 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2020

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 junio se registraron 9.841 peticiones incluyeron esta variable (29,82% del total registrado en el mes). De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (3.462 peticionarios) que representan el 35,17% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de junio. En segundo lugar, está el “Estrato 2” con 3.004 peticiones que representan el 30,52% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en el mes de junio. Frente al mes anterior (mayo) 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.



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/07/2020

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 junio en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 98 peticiones, así:



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 37 de 48

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETICIONES
SALUD	CAPITAL SALUD EPS	Solicitan intervención ante presuntos casos de corrupción en la entidad	1
	SUBRED NORTE	Exponen diferentes casos y problemáticas que se presentan en varias localidades de la ciudad, respecto de la atención prestada por parte de las diferentes EPS.	1
	SUBRED SUR	Solicitan información acerca de los protocolos, horarios, servicios, citas, etc. que se están llevando a cabo en la entidad.	2
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	Inconformidades con el manejo de la inscripción de consejeros CPL.	1
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	Extienden invitación a la entidad para que participe en el Plan de Desarrollo Distrital.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Solicitan intervención para que la entidad cumpla los protocolos de Bioseguridad.	1
		Solicitan información precisa sobre la posible participación de unos ciudadanos en proyecto de la entidad.	1
		Solicitan a la entidad información respectiva a la continuidad de contratos y certificaciones respectivas de los pagos	1
		Requieren información sobre los actos administrativos, acciones que ha desarrollado la entidad y el presupuesto para el presente año.	1
		Solicitan que se verifique y comparta información referente a los usuarios de la entidad.	1
		Usuaría solicita desvinculación de la entidad para continuar con su proceso educativo.	1
		Se cuestiona el trabajo que realiza nutricionista de cierta unidad de la entidad, por presunta falta de profesionalismo.	1
		Ciudadana solicita reintegro en la entidad para retomar sus estudios.	1
		Usuarios piden un trato justo y respetuoso por parte de algunos educadores de la entidad.	1
		Felicitan y agradecen a la entidad por los servicios prestados.	1
Solicitan información sobre los programas que brinda 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
JUNIO - 2020**

Página 38 de 48

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETICIONES
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Solicitan información sobre el seguimiento que lleva un usuario.	1
		Solicitan información sobre dos usuarios para recibir ayuda penal pertinente.	1
		Presentan queja sobre el maltrato de funcionaria hacia el personal que labora en la entidad.	3
		Usuario retirado de la entidad solicita ayuda para conseguir un trabajo.	1
		Colaborador de una unidad educativa expone un presunto maltrato por parte de una funcionaria contra el personal.	1
		Exponen caso de mala atención en unidad de la entidad por parte de una funcionaria.	1
		Fundación sin ánimo de lucro solicita apoyo con sus programas en adicciones para los jóvenes por parte de la entidad.	1
		Ciudadana solicita ayuda urgente para poder regresar a su ciudad natal por problemas económicos y con su pareja.	1
		Mujer quiere saber si su hijo hace parte de la entidad puesto que él vive en la calle.	1
		Se presenta iniciativa por parte del gremio arbitral para retomar actividades bajo protocolos que eviten el contagio del COVID 19.	1
		Solicitan viajar a la ciudad de Ibagué por motivos familiares.	1
		Felicitan una Unidad por los servicios prestados.	9
		Felicitan a funcionaria de la entidad por toda su labor	1
		Ciudadana expone una presunta situación consumo de drogas y maltrato a los jóvenes, dentro de la Entidad.	1
		Informan sobre recurrente reuniones de jóvenes a montar patineta con música a todo volumen sin control alguno.	1
Presenta queja contra funcionaria por comentario discriminatorio, homofóbico e irrespetuoso con un compañero de la entidad, como también maltrato en general.	3		

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
JUNIO - 2020**

Página 39 de 48

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETICIONES
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	Concejal solicita información precisa a la entidad sobre la situación actual de la población adulto mayor, niños, niñas, jóvenes, habitantes de calle, etc.	1
		Expresan situación presentada en establecimiento de parqueo al no prestar servicio de baño público.	1
		Solicitan información sobre el uso o adquisición de software antivirus o de soporte remoto en agencia nacional.	1
		Solicitan ayuda oportuna y adecuada a joven junto con su familia los cuales fueron desplazados de su ciudad natal, adicionalmente el joven presenta problema de drogadicción.	2
		Madre cabeza de familia solicita ayuda puesto que no tiene un trabajo ni ingreso estable.	1
		Solicitan ayuda para joven que quiere entrar en rehabilitación.	1
		Exponen situación donde habitantes de calle están generando desordenes, mal uso de las basuras, vandalismo y consumo de drogas, para que se tomen las medidas correctivas.	1
		Solicitan información precisa sobre el plan estratégico de seguridad vial para motociclistas al servicio de la Alcaldía.	1
	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Solicitan información acerca de las diversas problemáticas enfrentadas por la población migrante una vez llegan a Bogotá y como la entidad les proporciona soluciones.	1
		Se hace un llamado a la alcaldesa para adoptar medidas adecuadas ya establecidas para el correcto manejo de la población migrante venezolana.	1
		Solicitan información sobre el estado del cumplimiento del Sistema de Atención Integral para la Primera Infancia al 2019.	1
		Solicitan información precisa sobre bonos, apoyos, teletrabajo, planes de trabajo, etc. que puedan tener contratistas de la entidad.	1
		Solicitan información sobre las medidas adoptadas para mejorar las entregas de ayudas a las personas en la ciudad.	1
		Piden razón de porque maestras de la entidad prestan servicios sin protección adecuada y con personal insuficiente.	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
JUNIO - 2020**

Página 40 de 48

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETICIONES
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Requieren la Remisión del Diagnostico Sectorial por parte de la entidad para fines pertinentes.	1
		Exponen presunto caso de corrupción en la entidad.	1
		Inconformidad por exclusión de adultos mayores de 60 que se desplazan en moto.	1
		Solicitan respuesta sobre los criterios que usan para definir, ayudar y clasificar a la población es estado de pobreza y vulnerabilidad, así como la forma en que son ayudados.	1
		Presentan formato para la presentación de proyectos de investigación en la entidad.	1
		Solicitan información sobre la creación, estado actual, estadísticas etc., de proyecto incluyente de la entidad.	1
		Solicitan plan de acción y reporte del plan de igualdad llevado por la entidad.	1
		Requieren aplicar a curso educativo en localidad diferente a la que vive.	1
		Exponen presuntas inconsistencias en la entrega de mercados.	1
		Solicitan información sobre la Administración Distrital relacionada a la emergencia sanitaria.	1
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SECRETARÍA	Requieren presencia policial y mejor alumbrado público en sector universitario.	1
		Presentan diversas inconformidades en la ciudad que vinculan procesos en la Fiscalía, ICBF, etc.	1
		Solicitan respuesta de fondo a requerimiento interpuesto por una ciudadana.	1
		Requieren conocer la situación real de la actividad económica presuntamente irregular de un establecimiento.	1
		Mujer en estado de embarazo expone su situación donde la salud de ella y su bebé puede ser afectada.	1
		Solicitan aclaración sobre el presupuesto asignado para la Localidad 18.	1
		Desean conocer si están corriendo los procesos en inspección de policía.	1
		Envían invitación a reunión para conocer el informe de ayudas a la Localidad de Tunjuelito.	1
		Solicitan la expedición de certificación de cumplimiento y acta de Liquidación de corporación.	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 PETICIONES
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	Presunta denuncia de empleado contra la empresa en la que labora por desacato de normas de bioseguridad.	1
		Denuncian presuntas fallas en sistema judicial de las Fuerzas Militares.	1
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Solicitan audiencia pública en la entidad.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES INSTITUTO	Solicitan información sobre las ayudas y formas de acceder a ellas que existen para artistas plásticos en medio de pandemia.	1
		Solicitan información sobre las ayudas, presupuestos, estrategias, acciones, etc. a los jóvenes en Bogotá.	1
		Presentan inconformidades frente a las medidas tomadas por parte de algunas entidades para atender necesidades de artistas plásticos en medio de la pandemia.	1
		Solicitan reunirse con la entidad para plantear y buscar soluciones para emprendedores Hip Hop.	1
		Artistas de zona localizada solicitan respuestas de fondo frente a las ayudas que aún no reciben.	2
		Presentan inconformidades por supuesta falta de ayuda a empresas pequeñas y estrato 3 de la ciudad.	1
		Solicitan ayuda alimenticia para fundación artística en medio de pandemia.	1
		Se presenta propuesta para llevar entretenimiento a conjuntos residenciales de la ciudad.	1
		Solicitan debida clasificación de los trabajadores de la cultura como sector vulnerable en alto riesgo.	1
		Hacen solicitud de información sobre estímulos, festivales, convocatorias, auxilios e iniciativas para artistas urbanos.	1
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	Ciudadano expone cómo la emergencia sanitaria afectó su situación laboral.	1
		Solicitan información del diagnóstico de la Estructura Ecológica Principal.	1
		Exponen la importancia de conocer el borrador del plan de acción de la OPEL.	1
		Solicitan mesa de trabajo conformada por determinadas entidades.	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 01/07/2020



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 42 de 48

El análisis del asunto de las peticiones listadas en la Tabla No 17, permite observar que algunas no corresponden al subtema veedurías ciudadanas, lo cual evidencia dificultades en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades; frente a lo cual se hace un llamado a las Entidades para capacitar a los servidores(as) que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.

11. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

Atendiendo el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar *“El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía r de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”*, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, viene consolidando el reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: <http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co:82/#>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación se presenta dicho consolidado para mayo⁹, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

⁹ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 23 de junio de 2020.

SECTOR	ENTIDAD	MAYO				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES - INFORME MENSUAL DE PQRS		
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	8.277	8.277	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil Distrital	18	384	366	N.A.	4,7%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	3.919	3.919	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	240	240	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC.	45	46	1	N.A.	97,8%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	772	2.411	1.639	N.A.	32,0%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	363	363	N.A.	N.A.	100,0%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	150	160	10	N.A.	93,8%
	Lotería de Bogotá	169	169	N.A.	N.A.	100,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	370	370	N.A.	N.A.	100,0%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	243	243	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	105	105	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Turismo-IDT	9	41	32	N.A.	22,0%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	672	741	69	N.A.	90,7%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	28	28	N.A.	N.A.	100,0%
	Universidad Distrital	84	0	N.A.	84	0,0%

SECTOR	ENTIDAD	MAYO				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES - INFORME MENSUAL DE PQRS		
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	1	1	N.A.	N.A.	100,0%
	Secretaría Distrital de Salud	1.510	1.510	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur	214	214	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur Occidente	204	204	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Centro Oriente	156	156	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Norte	103	103	N.A.	N.A.	100,0%
	Capital Salud	241	1.452	1.211	N.A.	16,6%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.785	3.785	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON	31	31	N.A.	N.A.	100,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	92	92	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	98	98	N.A.	N.A.	100,0%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	12	12	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	76	76	N.A.	N.A.	100,0%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	82	82	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	273	273	N.A.	N.A.	100,0%
	Canal Capital	102	102	N.A.	N.A.	100,0%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	848	907	59	N.A.	93,5%

SECTOR	ENTIDAD	MAYO				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES - INFORME MENSUAL DE PQRS		
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	36	36	N.A.	N.A.	100,0%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	184	184	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal-IDIPYBA	1.089	1.089	N.A.	N.A.	100,0%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	1.703	1.703	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto de Desarrollo Urbano IDU	57	2.530	2.473	N.A.	2,3%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	138	138	N.A.	N.A.	100,0%
	Transmilenio S.A.	201	NO PRESENTÓ INFORME			
	Terminal de Transporte S.A.	13	13	N.A.	N.A.	100,0%
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	29	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	50	50	N.A.	N.A.	100,0%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	1.372	1.372	N.A.	N.A.	100,0%
	Caja de Vivienda Popular	214	214	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	277	NO PRESENTÓ INFORME			
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	73	73	N.A.	N.A.	100,0%

SECTOR	ENTIDAD	MAYO				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES - INFORME MENSUAL DE PQRS		
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	197	NO PRESENTÓ INFORME			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	52	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	166	166	N.A.	N.A.	100,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	608	608	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	136	139	3	N.A.	97,8%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	100	100	N.A.	N.A.	100,0%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	155	172	17	N.A.	90,1%
	Veeduría Distrital	302	302	N.A.	N.A.	100,0%
TOTAL		30.444	35.484	5.796	84	83,7%

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010 mayo 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 17/07/2020

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, cinco (5) entidades no presentaron informe; es decir, 50 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (mayo). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 30.444 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 35.484 peticiones



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 47 de 48

lo cual muestra una diferencia de 5.796 peticiones¹⁰, llegando a un cumplimiento del 83,7%; es decir, que de la totalidad de peticiones registradas, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 83,7% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

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 el Instituto de Desarrollo Urbano IDU, Capital Salud y la Secretaría Distrital de Hacienda, son aquellas que presentan el mayor número de peticiones sin registrar, totalizando el 91,8% de lo que no fue registrado en Bogotá te escucha.

Adicionalmente, es importante mencionar las entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado¹¹: Transmilenio, Sistema Integrado de Movilidad - SIM, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UAESP, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB, 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 junio 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, Gobierno Local, Seguridad y convivencia, Ambiente, Urbanismo-vivienda, Servicios públicos, Subsidios, Educación) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.

¹⁰ Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el "Informe mensual de PQR" frente al reporte generado por 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.

¹¹ Mayo 2020

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





SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 48 de 48

- Revisar los subtemas más reiterados, en los cinco (5) sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de junio (Integración Social, Movilidad, Gobierno, Hábitat, Salud,) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Hábitat, Desarrollo Económico, Industria y Turismo y Gestión Pública) que presentan tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente, de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las entidades que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades para que a través de las Oficinas de Control Interno se capacite a los servidores(as) que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades (Transmilenio, Sistema Integrado de Movilidad - SIM, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UAESP, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB, la 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

