



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 1 de 49

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. ABRIL DE 2020**

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  
- MARZO 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  
- MARZO 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 Mayor de Bogotá como instrumento tecnológico gerencial, para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema; y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones deberán ser resueltas por las entidades distritales conforme a lo dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el Art 1 de la Ley 1755 de 2015”<sup>1</sup>. En este sistema, la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en las Leyes 1474/2011 (Estatuto Anticorrupción), 1712/2014 y 1755 de 2015, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital. Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 3 del Decreto 371/2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, y los Acuerdos Distritales 630/2015 y 731 de 2018 en los cuales se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha la totalidad de las peticiones que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas.

A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el mes de marzo/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.

<sup>1</sup> Decreto Distrital 847 de 2020

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



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

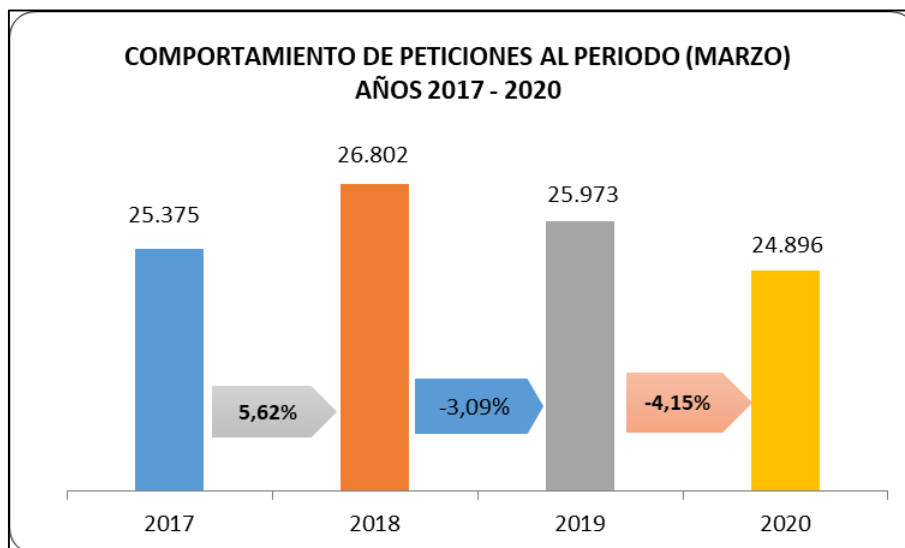
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia 2020 - 2019		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.039	17.643	22.381	21.033	15.829	-5.204	-24,74%	-1.599	-9,17%
Febrero	20.458	22.657	29.728	25.625	22.659	-2.966	-11,57%	6.830	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					
Mayo	21.583	30.755	34.166	31.756					
Junio	21.012	27.382	20.352	24.893					
Julio	17.127	25.729	26.271	28.133					
Agosto	20.342	27.799	25.523	27.230					
Septiembre	21.141	26.442	24.448	24.975					
Octubre	17.725	26.339	24.119	27.627					
Noviembre	20.442	26.378	24.893	20.098					
Diciembre	17.334	20.397	17.653	17.428					
<b>TOTAL</b>	<b>230.773</b>	<b>299.064</b>	<b>308.294</b>	<b>299.925</b>	<b>63.384</b>				

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2016 al 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en el mes de marzo se registraron 24.896 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentando un aumento de 2.237 peticiones (9,87%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (febrero); a su

vez, esta cifra refleja una disminución de -1.077 peticiones (-4,1%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (marzo de 2019).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020

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

CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
<b>AÑO 2019</b>					
ENERO	1/01/2019	31/01/2019	12019	210482019	21.033
FEBRERO	1/02/2019	28/02/2019	210492019	467562019	25.625
MARZO	1/03/2019	31/03/2019	467572019	737192019	25.973
ABRIL	1/04/2019	30/04/2019	737622019	989152019	25.154
MAYO	1/05/2019	31/05/2019	989162019	1304942019	31.756
JUNIO	1/06/2019	30/06/2019	1304952019	1556512019	24.893



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 6 de 49

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
<b>AÑO 2020</b>					
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

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2019- 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020<sup>2</sup>

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

## **2. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.**

La Gráfica No 2 muestra que en el mes de marzo los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son <sup>3</sup>: Salud con 3.795 peticiones (15,24% del total), Gobierno con 2.452 (9,85%), Movilidad con 2.173 peticiones (8,73%), Integración con 2.091 peticiones (8,40%), y Hábitat con 1.786 peticiones (7,17%), los cuales acumulan el 49,39% del total de las peticiones registradas en el mes de marzo en el Distrito Capital.

<sup>2</sup> 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.

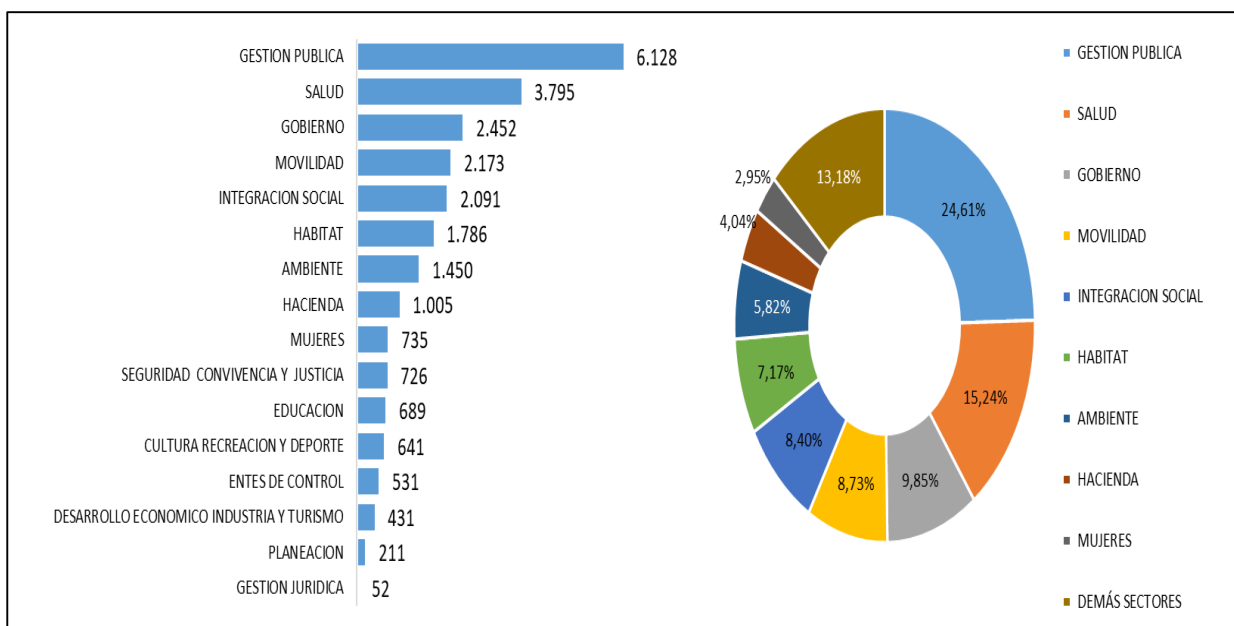
<sup>3</sup> Se excluye de este TOP al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y la Línea 195, que reciben un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (febrero), no se observa variación en la posición del sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes el Sector Salud también fue el de mayor registro. Por otra parte, se observa que cuatro (4) de estos sectores (Salud, Gobierno, Movilidad y Hábitat) también se encontraron en el mes anterior (febrero) en el TOP de los cinco (5) sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; hay que señalar que en el mes de marzo ingresó al TOP el Sector Integración Social desplazando al Sector Ambiente.



Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - marzo 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020

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

En la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de marzo, 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  
- MARZO 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	6.109	99,69%	24,54%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	19	0,31%	0,08%
<b>TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA</b>		<b>6.128</b>	<b>24,61%</b>	<b>24,61%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.468	38,68%	5,90%
	SUBRED SUR	839	22,11%	3,37%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	601	15,84%	2,41%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	370	9,75%	1,49%
	SUBRED NORTE	281	7,40%	1,13%
	CAPITAL SALUD EPS	233	6,14%	0,94%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	3	0,08%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>3.795</b>	<b>15,24%</b>	<b>15,24%</b>
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.216	90,38%	8,90%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO-DADEP	172	7,01%	0,69%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	64	2,61%	0,26%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>2.452</b>	<b>9,85%</b>	<b>9,85%</b>
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	1.366	62,86%	5,49%
	TRANSMILENIO	437	20,11%	1,76%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	97	4,46%	0,39%
	GRÚAS Y PATIOS	76	3,50%	0,31%

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  
- MARZO 2020**

Página 9 de 49

	METRO DE BOGOTÁ S.A.	75	3,45%	0,30%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	60	2,76%	0,24%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	50	2,30%	0,20%
	SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD -SIM	12	0,55%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>2.173</b>	<b>8,73%</b>	<b>8,73%</b>
<b>INTEGRACION SOCIAL</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2.062	98,61%	8,28%
	IDIPRON	29	1,39%	0,12%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>2.091</b>	<b>8,40%</b>	<b>8,40%</b>
<b>HABITAT</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.109	62,09%	4,45%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	240	13,44%	0,96%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	235	13,16%	0,94%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	92	5,15%	0,37%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	39	2,18%	0,16%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ -ETB	30	1,68%	0,12%
	CODENSA	26	1,46%	0,10%
	GAS NATURAL	15	0,84%	0,06%
<b>TOTAL SECTOR HABITAT</b>		<b>1.786</b>	<b>7,17%</b>	<b>7,17%</b>
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.016	70,07%	4,08%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	248	17,10%	1,00%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDIPYBA	150	10,34%	0,60%

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  
- MARZO 2020**

Página 10 de 49

	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	36	2,48%	0,14%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>1.450</b>	<b>5,82%</b>	<b>5,82%</b>
<b>HACIENDA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	614	61,09%	2,47%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	174	17,31%	0,70%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	150	14,93%	0,60%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	67	6,67%	0,27%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>1.005</b>	<b>4,04%</b>	<b>4,04%</b>
<b>MUJERES</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	735	100,00%	2,95%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>735</b>	<b>2,95%</b>	<b>2,95%</b>
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARÍA DE SEGURIDAD	570	78,51%	2,29%
	POLICÍA METROPOLITANA	122	16,80%	0,49%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	34	4,68%	0,14%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>726</b>	<b>2,92%</b>	<b>2,92%</b>
<b>EDUCACION</b>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	608	88,24%	2,44%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	54	7,84%	0,22%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	27	3,92%	0,11%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACION</b>		<b>689</b>	<b>2,77%</b>	<b>2,77%</b>
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	204	31,83%	0,82%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	189	29,49%	0,76%
	CANAL CAPITAL	84	13,10%	0,34%

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE -FUGA	72	11,23%	0,29%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	51	7,96%	0,20%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	35	5,46%	0,14%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ -OFB	6	0,94%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>641</b>	<b>2,57%</b>	<b>2,57%</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>	CONCEJO DE BOGOTA	232	43,69%	0,93%
	VEEDURÍA DISTRITAL	219	41,24%	0,88%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	80	15,07%	0,32%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>531</b>	<b>2,13%</b>	<b>2,13%</b>
<b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	316	73,32%	1,27%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	112	25,99%	0,45%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	3	0,70%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>431</b>	<b>1,73%</b>	<b>1,73%</b>
<b>PLANEACION</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	211	100,00%	0,85%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>		<b>211</b>	<b>0,85%</b>	<b>0,85%</b>
<b>GESTION JURIDICA</b>	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	52	100,00%	0,21%
<b>TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA</b>		<b>52</b>	<b>0,21%</b>	<b>0,21%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>24.896</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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 06/04/2020



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 12 de 49

La Tabla No 3 muestra que, en el mes de marzo, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital<sup>4</sup> son:

- Secretaría Distrital de Gobierno con 2.216 peticiones que representan el 90,38% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,90% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 2.062 peticiones que representan el 98,61% del total de peticiones registradas en su Sector y el 8,28% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud con 1.468 peticiones, que representan el 38,68% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,90% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad con 1.366 peticiones, que representan el 62,86% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,49% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital del Hábitat con 1.109 peticiones que representan el 62,09% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,45% del total registrado en el Distrito Capital.

Al comparar las entidades enunciadas anteriormente con las del mes anterior (febrero), se observa que tres (3) entidades (Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Integración Social y Secretaría Distrital de Salud) también se encontraron en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital; teniendo en cuenta que en el mes de marzo ingresaron a este TOP la Secretaría Distrital de Movilidad y la Secretaría Distrital de Hábitat desplazando a la Secretaría Distrital de Ambiente y la U.A.E. de Servicios Públicos.

## 2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de marzo con las registradas en el mes anterior (febrero), se observa una variación de 9,87% (Tabla No 4), equivalente a 2.237 peticiones, encontrándose que la mayoría de los sectores (9) presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas; dentro de estos se destacan los sectores Mujeres y Desarrollo Económico Industria y turismo que presentan un aumento mayor al 100% en el porcentaje de peticiones registradas.

Por otra parte, se encuentra que cinco (5) sectores (Ambiente, Seguridad, Convivencia y Justicia, Educación, Movilidad, Hábitat) y los Entes de Control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas.

<sup>4</sup> 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.

SECTOR	FEBRERO 2020	MARZO 2020	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GESTION PUBLICA	4.366	6.128	40,36%
SALUD	3.721	3.795	1,99%
GOBIERNO	2.049	2.452	19,67%
MOVILIDAD	2.397	2.173	-9,35%
INTEGRACION SOCIAL	1.490	2.091	40,34%
HABITAT	1.878	1.786	-4,90%
AMBIENTE	2.539	1.450	-42,89%
HACIENDA	651	1.005	54,38%
MUJERES	177	735	315,25%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.089	726	-33,33%
EDUCACION	786	689	-12,34%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	562	641	14,06%
ENTES DE CONTROL	637	531	-16,64%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	146	431	195,21%
PLANEACION	123	211	71,54%
GESTION JURIDICA	48	52	8,33%
<b>TOTAL</b>	<b>22.659</b>	<b>24.896</b>	<b>9,87%</b>

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020

### 2.3 Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se muestra el número de peticiones registradas<sup>5</sup> en el mes de marzo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, encontrándose que en el Distrito Capital se realizó cierre a 27.488 peticiones, de las cuales el 33,32% (9.161) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (marzo) y el restante 66,67% (18.327) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de marzo.

Por otra parte, se observa que el sector que presenta el mayor número de cierres es el Sector Salud con 5.053 respuestas que representan el 18,38% del total de cierres efectuados en este mes en el

<sup>5</sup> 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.

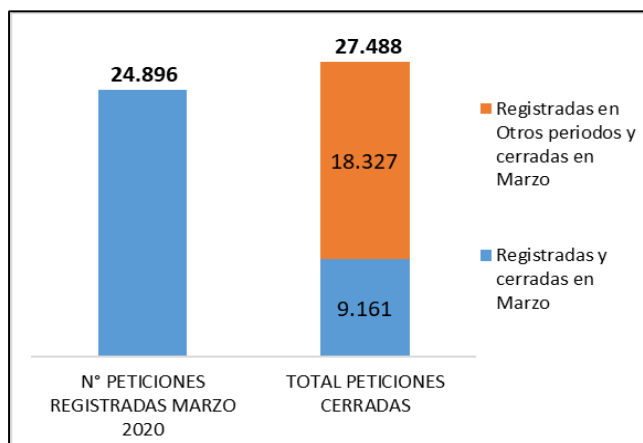
Distrito Capital, seguido por el Sector Gobierno con 4.327 cierres que representan el 15,74% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

PETICIONES MARZO 2020						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS MARZO 2020	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS MARZO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
SALUD	3.795	15,24%	2.415	2.638	5.053	18,38%
GOBIERNO	2.452	9,85%	53	4.274	4.327	15,74%
MOVILIDAD	2.173	8,73%	1.627	2.246	3.873	14,09%
INTEGRACION SOCIAL	2.091	8,40%	1.105	1.393	2.498	9,09%
HABITAT	1.786	7,17%	438	1.977	2.415	8,79%
AMBIENTE	1.450	5,82%	554	1.606	2.160	7,86%
EDUCACION	689	2,77%	525	1.232	1.757	6,39%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	726	2,92%	502	977	1.479	5,38%
HACIENDA	1.005	4,04%	608	462	1.070	3,89%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	641	2,57%	380	326	706	2,57%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	431	1,73%	176	378	554	2,02%
ENTES DE CONTROL	531	2,13%	355	181	536	1,95%
GESTION PUBLICA	6.128	24,61%	130	399	529	1,92%
MUJERES	735	2,95%	201	68	269	0,98%
PLANEACION	211	0,85%	72	145	217	0,79%
GESTION JURIDICA	52	0,21%	20	25	45	0,16%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>24.896</b>	<b>100%</b>	<b>9.161</b>	<b>18.327</b>	<b>27.488</b>	<b>100%</b>

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 06/04/2020

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de marzo (Gráfica No 3), se observa que de las 24.896 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 9.161 peticiones ingresadas y registradas en este mes (marzo), quedando en trámite 15.735 peticiones, que representan el 63,20% 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 06/04/2020

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

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

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha	6.143	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	739	-
	Otras Dependencias Secretaría General	873	487
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		21	42
<b>TOTAL</b>		<b>7.776</b>	<b>529</b>

**Tabla No 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública**

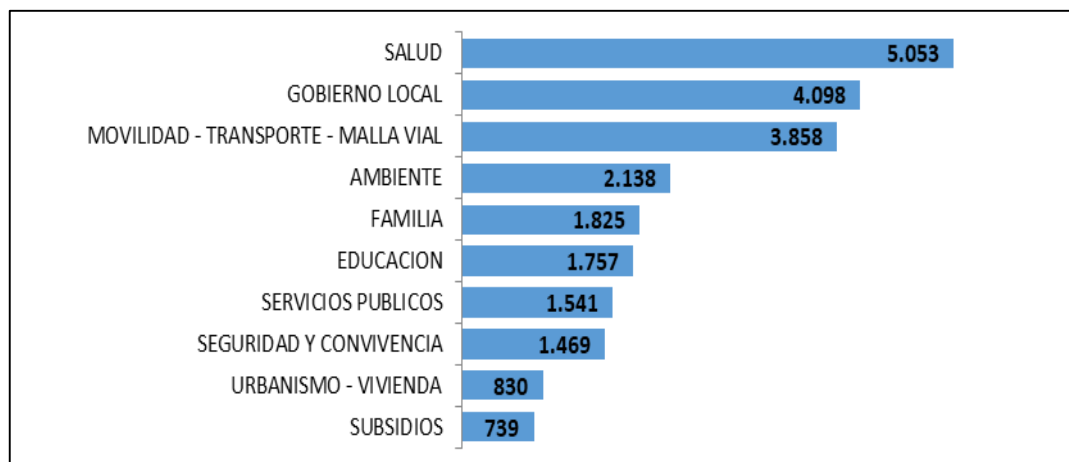
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020

La Tabla No 6 permite observar que la gestión del Sector Gestión Pública se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 7.776 adelantados en un alto porcentaje por la Secretaría

General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 529, de las cuales 487 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 42 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

## 2.4 Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 27.488 respuestas emitidas en el mes de marzo 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 23.308 peticiones (84,79% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Salud" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 18,38% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo; en segundo lugar, se ubica el tema "Gobierno Local" que representa el 14,90% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo en el Distrito Capital.



Gráfica No 4. Temas más relevantes en el Distrito Capital

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020

Frente al mes anterior (febrero) no se observa variación en la posición del tema más reiterado en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, el tema "Salud" también fue el más frecuente en el Distrito Capital. Por otra parte, hay que señalar que, en el mes anterior, nueve (9) de estos temas (Gráfica No 4), también se encontraron dentro del TOP de los más frecuentes en el Distrito Capital, con algunas variaciones en la posición ocupada.

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



TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL	
											No	%
SALUD	39	16	191	1.684	354	403	2.016	124	132	94	5.053	18,38%
GOBIERNO LOCAL	28	18	2.412	1.236	3	204	95	78	16	8	4.098	14,91%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	284	10	860	1.215	15	616	603	76	28	151	3.858	14,04%
AMBIENTE	34	7	228	1.305	3	51	156	328	4	22	2.138	7,78%
FAMILIA	6	5	573	872	86	94	80	36	11	62	1.825	6,64%
EDUCACION	65	17	514	435	2	512	119	57	11	25	1.757	6,39%
SERVICIOS PUBLICOS	12	9	619	734	7	80	66	8	2	4	1.541	5,61%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	7	52	511	572	17	136	126	24	5	19	1.469	5,34%
URBANISMO - VIVIENDA	65	1	61	545	2	11	92	28	23	2	830	3,02%
SUBSIDIOS	4	-	52	637	3	17	16	6	-	4	739	2,69%
OTROS TEMAS	319	65	464	2.245	34	157	185	509	139	63	4.180	15,21%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>863</b>	<b>200</b>	<b>6.485</b>	<b>11.480</b>	<b>526</b>	<b>2.281</b>	<b>3.554</b>	<b>1.274</b>	<b>371</b>	<b>454</b>	<b>27.488</b>	<b>100,00%</b>

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 18 de 49

La Tabla No 7 permite observar que las dos tipologías con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 11.480 peticiones que representan el 41,76% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 6.485 peticiones que representan el 23,59% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo en el Distrito Capital. Frente al mes anterior (febrero) 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.

Por otra parte, la Tabla No 7 también permite observar que en el tema más frecuente “Salud” la principal tipología es el “Reclamo” con 2.016 peticiones que representan el 39,89% del total de respuestas emitidas en el mes de marzo con este tema; a su vez, el “Derecho de Petición de Interés Particular” se ubica como la segunda tipología en este tema con 1.684 peticiones que representan el 33,32 del total de respuestas emitidas en el mes de marzo con este tema.

Seguidamente, se presentan los subtemas más reiterados en los sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de marzo:

### Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	694	13,7%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	351	6,9%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	261	5,2%
A. INADECUADA ORIENTACION	215	4,3%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	204	4,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.328	65,9%
<b>TOTAL</b>	<b>5.053</b>	<b>100%</b>

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020

En el Sector Salud se encuentra que los dos (2) subtemas más reiterados en el mes son “D. Ambulatorio Medicina Especializada” con el 13,7% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de marzo y “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” con el 6,9% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (febrero), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que este subtema “D. Ambulatorio Medicina Especializada” también fue el más frecuente en el Sector.

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 19 de 49

### Sector Gobierno

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	462	10,7%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO FUNCIONAMIENTO DE BARES DISCOTECAS SUPERMERCADOS TIENDAS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	461	10,7%
LEY 675 CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	346	8,0%
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	321	7,4%
PERTURBACION TENENCIA POSESION AMPARO AL DOMICILIO POR OCUPACION DE HECHO	320	7,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.417	55,9%
<b>TOTAL</b>	<b>4.327</b>	<b>100%</b>

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020

En este Sector, los dos (2) subtemas más reiterados en el mes son “Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP” con el 10,7% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, y “Establecimientos de comercio, funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos” con el 10,7% del total de respuestas emitidas en el Sector.

### Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRASNPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	379	9,8%
ATENCION RED CADE	314	8,1%
FRECUENCIA DE SERVICIO ? ZONAL	203	5,2%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	202	5,2%
ATENCION AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	173	4,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.602	67,2%
<b>TOTAL</b>	<b>3.873</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020

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  
- MARZO 2020**

Página 20 de 49

En el Sector Movilidad, el subtema más relevante es "Solicitud de operativos -control del tránsito del transporte público, recuperación del espacio público" que representa el 9,8% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de marzo; en segundo lugar, se ubica el subtema "Atención Red CADE" que representa el 8,1% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (febrero), no se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, este mismo subtema (Solicitud de operativos -control del tránsito del transporte público, recuperación del espacio público) también fue el más frecuente en el Sector Movilidad.

### Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	685	27,4%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	331	13,3%
ENLACE SOCIAL	259	10,4%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	197	7,9%
COMEDORES COMUNITARIOS	186	7,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	840	33,6%
<b>TOTAL</b>	<b>2.498</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020

En este Sector, se encuentra que el subtema más reiterado es "Contacto y atención en calle a los habitantes de calle" con el 27,4% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de marzo; en segundo lugar, se ubica "Apoyos económicos adultos mayor" con el 13,3% del total del total de respuestas emitidas en el Sector.

### Sector Hábitat

En el Sector Hábitat se encuentra que el subtema más reiterado es "Solicitud Ruro" con el 15,2% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica "Limpieza de áreas públicas, lavado de puentes, operador y/o prestador del servicio" con el 11,0% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (febrero), se presenta variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes, el subtema "Titulación predial en estratos 1 y 2" fue el más frecuente en el Sector.

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 21 de 49

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SOLICITUD RURO	368	15,2%
LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	265	11,0%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	256	10,6%
ACCESO A VIVIENDA	220	9,1%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	199	8,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.107	45,8%
<b>TOTAL</b>	<b>2.415</b>	<b>100%</b>

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 06/04/2020

## 2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

Al respecto es pertinente informar que, durante marzo de 2020, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha presentó intermitencias que afectaron la operación del mismo. En tal sentido, la Secretaría General a través de la Circular 014 de 2020, definió algunas medidas que faciliten la gestión de las peticiones, reiterando la importancia de garantizar la adecuada gestión de las peticiones conforme con los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Dentro de estas medidas, se encuentra la posibilidad de tramitar peticiones por medios diferentes al Sistema (sin perjuicio de su posterior actualización en Bogotá te escucha), razón por la cual, en la presente sección se refieren las peticiones que se tuvieron cierre en el sistema en marzo, pero que tal vez fueron gestionadas por otros medios. En tal sentido, los tiempos aquí presentados son indicativos del tiempo de la petición en el Sistema, y pueden diferir del tiempo real de gestión (a través de otros medios).

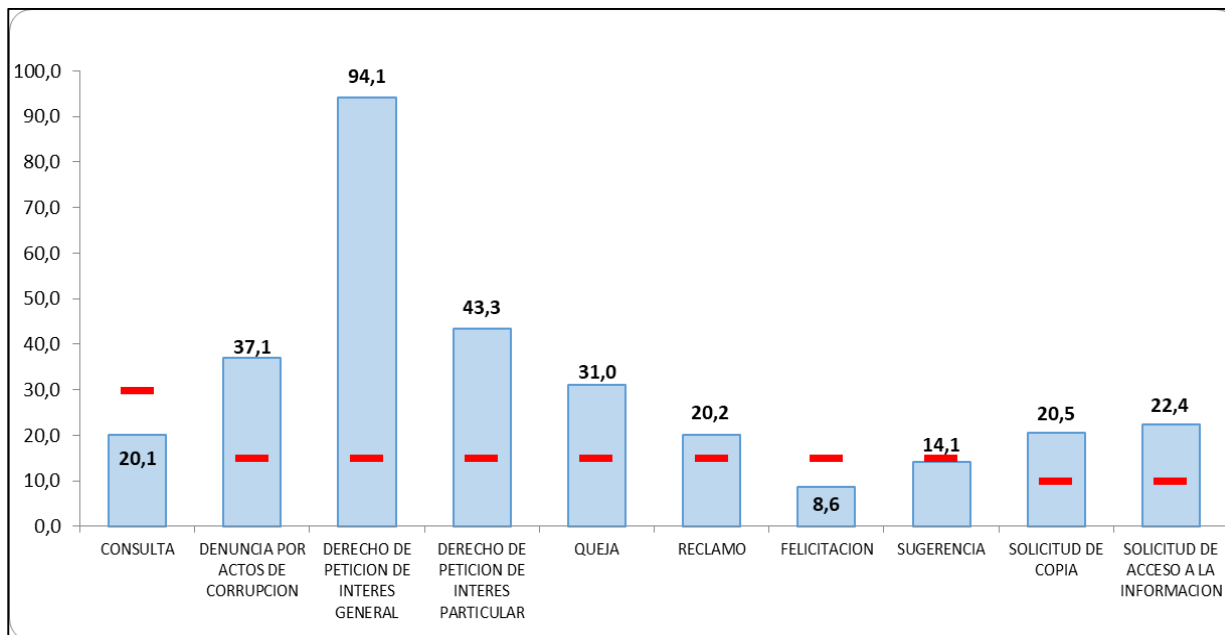
El tiempo promedio ponderado de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en marzo fue de 48,1 días hábiles; frente al mes anterior (febrero) se presentó un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 16,5 días hábiles. Este promedio de tiempo notablemente alto, considerando que el segundo sector que dio cierre a mayor número de peticiones fue Gobierno, de las cuales el 98,8% fueron peticiones registradas en meses anteriores a marzo.

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



**Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 06/04/2020

La gráfica anterior permite concluir que en el Distrito Capital el tiempo promedio de cierre de peticiones en el Sistema, para las tipologías “Denuncias por Actos de Corrupción”, “Derecho de Petición de Interés General”, “Derecho de Petición de Interés Particular”, “Queja”, “Reclamo”, “Solicitud de Copia” y “Solicitud de Acceso a la Información” es superior a los términos estipulados legalmente.

En cuanto a los tiempos promedio de cierre por sector y por tipología, la Tabla No 13 permite evidenciar que los siguientes sectores presentan tiempos superiores a los establecidos: Gobierno (10 tipologías), Hábitat (9 tipologías), Ambiente (6 tipologías), los sectores Educación y Gestión Jurídica (4 tipologías), Planeación (3 tipologías), los sectores Desarrollo Económico, Seguridad, Convivencia y Justicia, Cultura, Recreación y Deporte (2 tipologías) y el Sector Gestión Pública 1 tipología.

Hay que mencionar que en el mes anterior (febrero), ocho (8) de estos sectores (Gobierno, Hábitat, Ambiente, Desarrollo Económico, Educación, Gestión Pública, Planeación y, Seguridad Convivencia y Justicia), también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente.

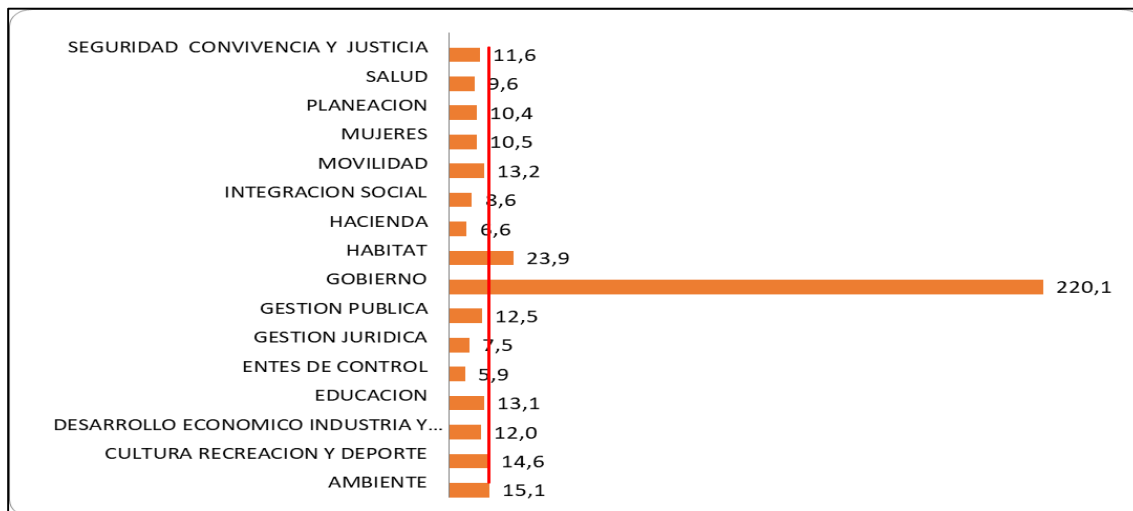
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACION (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 DÍAS)
AMBIENTE	22	8	18	19	19	18	11	13	16	11
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	5	20	14	14	14	14	15	10	7	5
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	10	11	7	7	12	15	23	9	5	9
EDUCACION	11	16	15	14	15	16	8	9	7	11
ENTES DE CONTROL	7	5	7	8	5	1	10	6	9	8
GESTION JURIDICA	12	5	9	9	-	-	-	-	9	9
GESTION PUBLICA	12	5	13	21	13	13	9	13	4	7
GOBIERNO	117	111	226	260	201	295	326	121	254	204
HABITAT	32	19	18	32	23	39	18	19	8	18
HACIENDA	6	8	8	10	8	9	1	2	7	9
INTEGRACION SOCIAL	9	6	12	9	9	9	5	10	7	7
MOVILIDAD	9	13	13	12	14	14	11	15	10	8
MUJERES	-	-	9	11	13	11	11	8	7	7
PLANEACION	17	-	10	12	5	13	-	12	-	6
SALUD	11	8	10	11	11	12	6	8	6	9
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	11	14	13	11	12	10	7	13	11	11
<b>PROMEDIO PONDERADO</b>	<b>20</b>	<b>37</b>	<b>94</b>	<b>43</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>22</b>

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

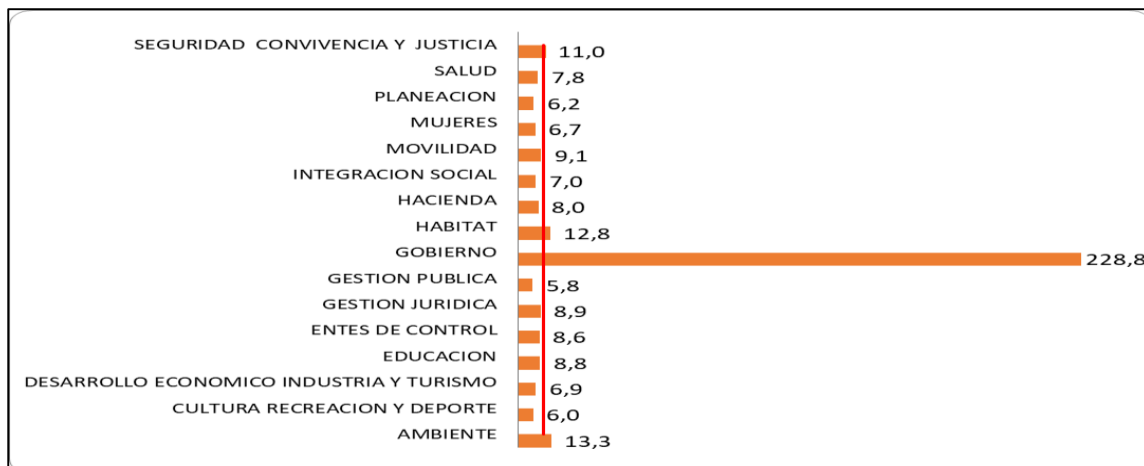
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020

En la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de respuesta por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 15 días (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones),

la cual muestra que los sectores Gobierno, Hábitat y Ambiente presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías. Hay que mencionar que en el mes anterior (febrero), los sectores Gobierno y Hábitat también presentaron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente para estas tipologías.



**Gráfica No 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 15 días**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020



**Gráfica No 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 10 días**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020



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

## 2.6 Seguimiento a peticiones vencidas por sector

Al respecto es pertinente informar que, durante marzo de 2020, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha presentó intermitencias que afectaron la operación del mismo. En tal sentido, la Secretaría General definió algunas medidas que faciliten la gestión de las peticiones, reiterando la importancia de garantizar la adecuada gestión de las peticiones conforme con los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	19.468	85,88%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	1.222	5,39%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	548	2,42%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	316	1,39%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	308	1,36%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	162	0,71%
SECRETARÍA GENERAL	140	0,62%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	91	0,40%
CODENSA	86	0,38%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL-IDIPYBA	84	0,37%
OTRAS ENTIDADES	243	1,07%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>22.668</b>	<b>100,0%</b>

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020

Así las cosas, en la Tabla No 14, se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones pendientes de cierre en el Sistema y que requieren validación; en donde se muestra que la entidad que acumula el mayor número de peticiones para validación es la Secretaría Distrital de Gobierno con 19.468, que representan el 85,88% del total del distrito; la segunda entidad es la UAESP, que registró 1.222 peticiones para validación, representando el 5,37% del total distrital.

## 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 evaluado<sup>6</sup> 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		
17.824	1.635	1.566	69	1.514	121	1.554	81	1.383	252	301	115
		96%	4%	93%	7%	95%	5%	85%	15%	18%	7%

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

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

La población corresponde a 17.824 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital; de estas, se tomó una muestra de 1.635 respuestas para la respectiva evaluación.

### Cumplimiento de criterios<sup>7</sup>:

Las cifras muestran que el 96% (1.566) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 93% (1.514) cumple con el criterio de “Claridad”, el 95% (1.554) cumple con el criterio de “Calidez” y el 85% (1.383) cumple el criterio de “Oportunidad”; se concluye que el 18% (301 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 7% (115 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

<sup>6</sup> Evaluación de respuestas emitidas en el mes de febrero/2020, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

<sup>7</sup> **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  
- MARZO 2020**

Página 27 de 49

Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, las cuales se relacionan a continuación:

- Caja de la Vivienda Popular
- Capital Salud E.P.S S.A.S.
- Concejo de Bogotá
- Depto. Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP.
- Empresa del Tercer Milenio -Transmilenio S.A
- Empresa Metro de Bogotá S.A.
- Enel-CODENSA S.A ESP
- Fondo de Prestaciones, Cesantías, y Pensiones FONCEP
- Fundación Gilberto Álzate Avendaño -FUGA
- Instituto de Desarrollo Urbano –IDU
- Instituto Distrital de la Artes- IDARTES
- Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático-IDIGER
- Instituto Distrital para la Protección y Bienestar Animal -IDIPYBA
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Instituto Distrital de Turismo – IDT
- Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud –IDIPRON
- Instituto Distrital para la Economía Social –IPES
- Jardín Botánico José Celestino Mutis – JBB
- La Terminal de Transporte
- Policía Metropolitana de Bogotá
- Secretaría de Educación del Distrito.
- Secretaría Distrital de Ambiente.
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital del Hacienda
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Secretaría General<sup>8</sup>
- Servicios Integrales para la Movilidad SIM
- Sub Red Integrada de Servicios de Salud-Norte E.S.E –Subred Norte
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá
- U.A.E Catastro Distrital - UAECD
- Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP

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

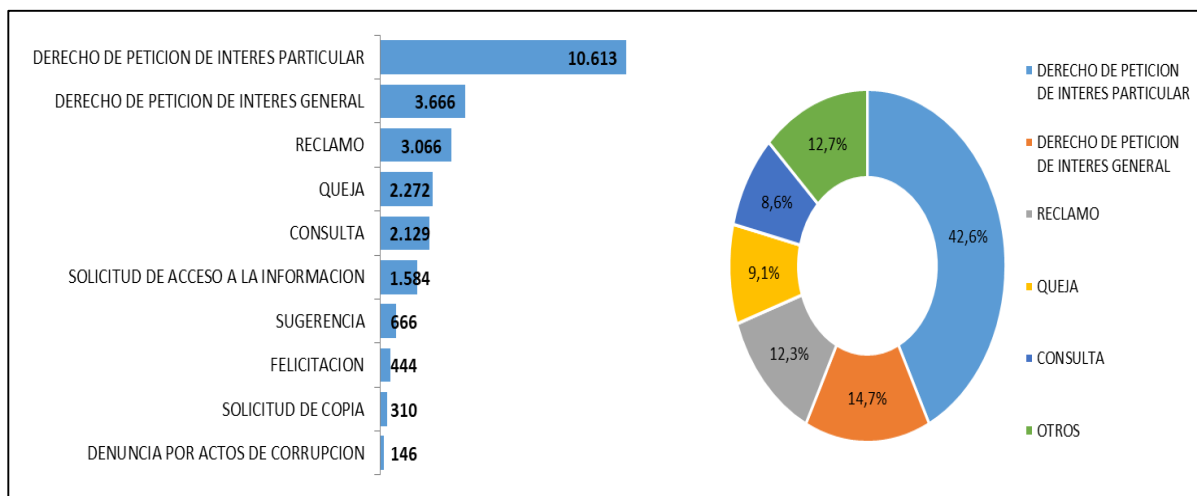
Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Veeduría Distrital

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

### 3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA



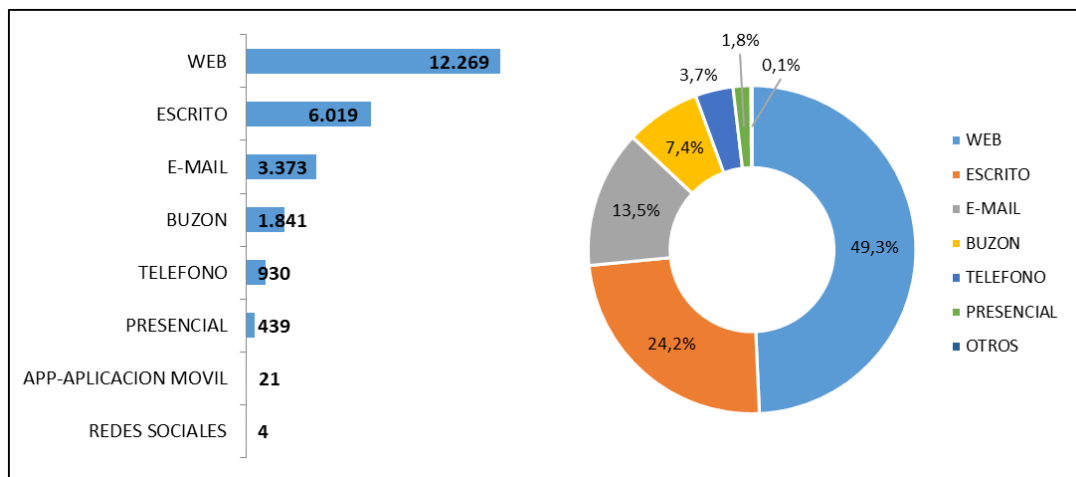
Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020

La Gráfica No 8 permite observar que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de marzo, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 10.613 peticiones, que representan el 42,6% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 3.666 peticiones que representan el 14,7% del total registrado. Frente al mes anterior (febrero) 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 marzo el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 12.269 peticiones, que representan el 49,3% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 6.010 peticiones (24,2% del total registrado); frente al mes anterior (febrero) se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, el canal “Escrito” fue el más utilizado por la ciudadanía.

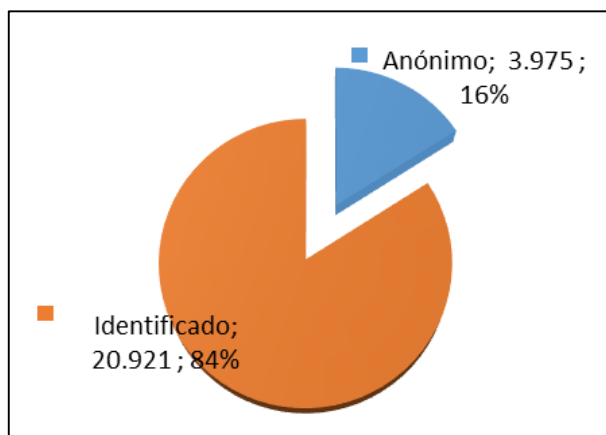


Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020

## 5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

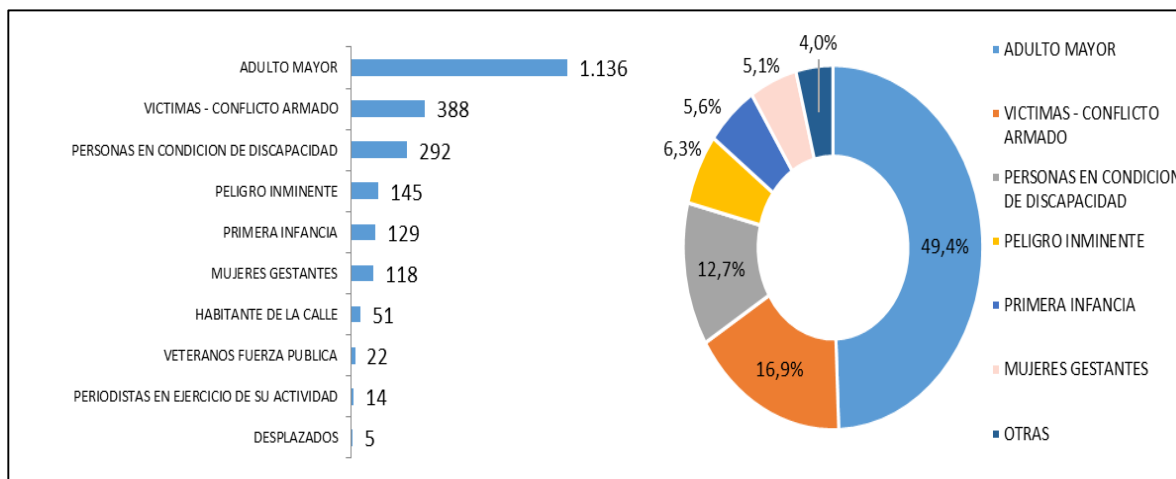
La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de marzo por la ciudadanía, 20.921 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 84% del total de peticiones registradas, mientras que 3.975 peticiones (16% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (febrero) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del requirente, teniendo en cuenta que en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.



Gráfica No 10. Calidad del Requirente

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020

## 6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 11. Condición del peticionario

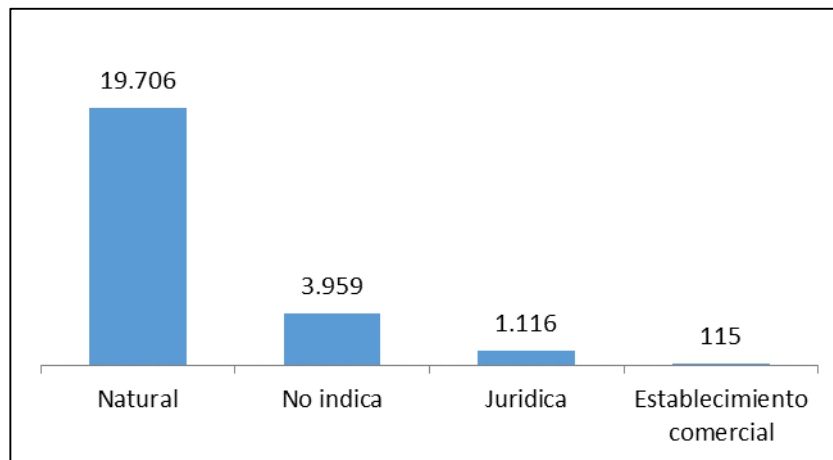
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de marzo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 2.300 peticiones (9,23% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de

conflicto armado, personas en condición de discapacidad, peligro inminente, primera infancia, mujeres gestantes, habitante de calle, veteranos fuerza pública, periodistas en ejercicio de su actividad y desplazados). De éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (1.136) que representan el 49,4%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas de conflicto armado" con 338 peticiones que representan el 16,9% del total de peticiones que refieren condición especial.

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

## **7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO**

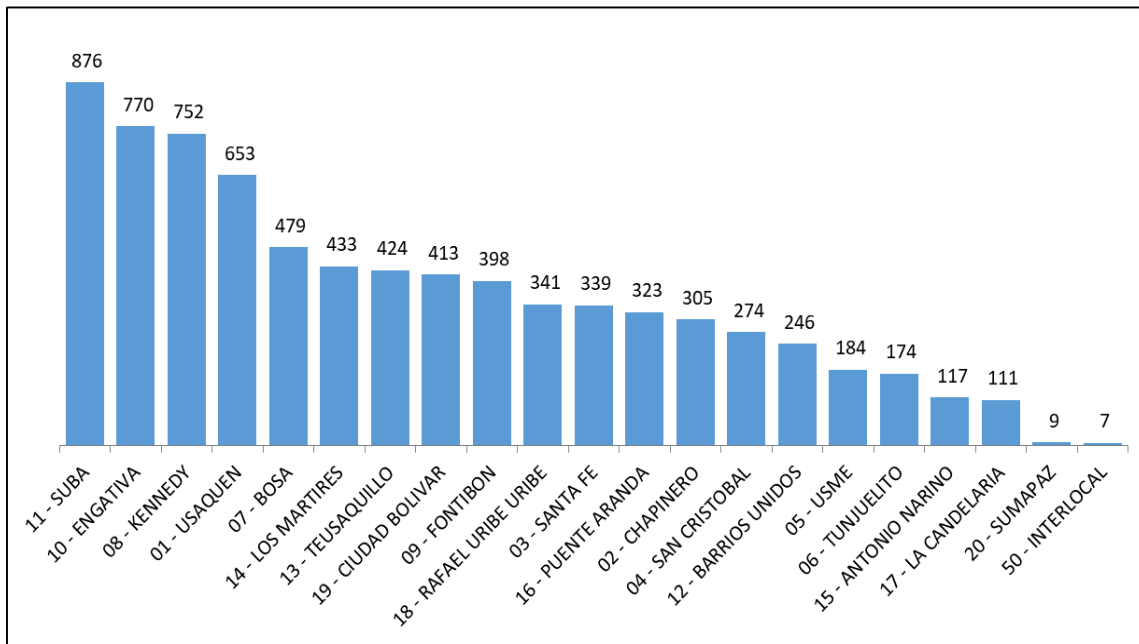


Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020

En la Gráfica No 12 muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, en el mes de marzo 19.706 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 79,15% del total registrado en el Distrito; en 3.959 peticiones (15,90%) no se reporta esta información; 1.116 peticiones (4,48%) registraron como personas jurídicas y 115 peticiones (0,46%) como establecimientos de comercio. Frente al mes anterior (febrero) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, ni a la proporción que representa, teniendo en cuenta que, en dicho mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.

## 8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 06/04/2020

La Gráfica No 13 permite observar que en el mes de marzo, en 7.628 peticiones (30,63% del total registrado en el Distrito) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (información que corresponde a la localidad donde se origina la petición, es decir la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), observándose que las localidades de Suba, Engativá, Kennedy son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 876, 770 y 752 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 31,43% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de marzo. Hay que mencionar que en el mes anterior (febrero) la Localidad de Suba también se ubicó en el TOP de las tres Localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía.

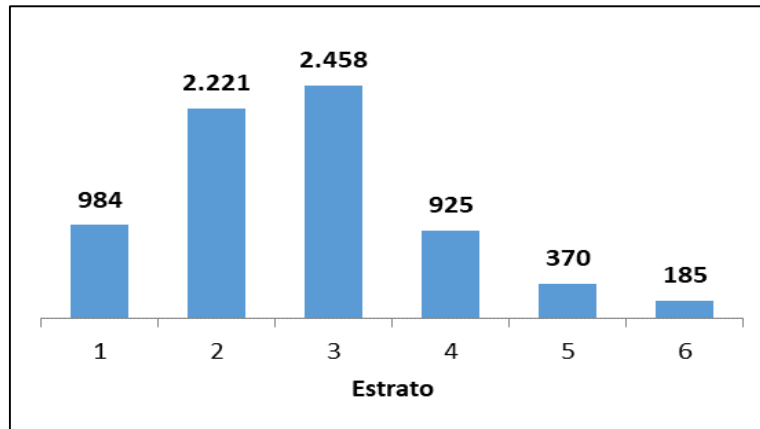
A continuación, en la Tabla No 16 se muestran los temas más relevantes para las tres localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Suba, Engativá, Kennedy), observándose que el tema "Servicio a la Ciudadanía" es transversal en las tres (3) localidades.



LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
11 - SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	51
	SALUD PUBLICA	40
	COMPONENTE TRONCAL	36
10 - ENGATIVA	CONFLICTOS	67
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	58
	COMPONENTE TRONCAL	28
08 - KENNEDY	SERVICIO A LA CIUDADANIA	44
	CONTROL DE TRANSITO	28
	SUBSIDIOS	23

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 06/04/2020

## 9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 06/04/2020

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de marzo se registraron 7.143 peticiones incluyeron esta variable (28,69% del total registrado en el mes). De estas, el "Estrato 3" presenta el mayor registro (2.458



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 34 de 49

peticionarios), seguido del “Estrato 2” con 2.221 peticiones. Frente al mes anterior (febrero) no se observa variación en cuanto a la posición del estrato con mayor registro, teniendo en cuenta que en ese mes el “Estrato 3” también presentó el mayor número de registros en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

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

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

Así las cosas, se encuentra que en el mes de marzo en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 126 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETIC.
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	El solicitante requiere copia del contrato y estudios previos a través de los cuales se contrató la compra de pendedones y pasacalles para algunas vías de la ciudad.	1
		Derecho de Petición sobre debate de control político a Secretaría de la Mujer por promoción del aborto con recursos públicos.	1
		Grupo de peticionarios solicitan se investigue sobre la falta de suministros en las Sub Redes y se realice debida auditoría a los contratos de medicamentos.	1
		Veedor Ciudadano solicita aplicar norma de inconstitucionalidad a fin de que se ordene nueva elección de Juntas Asesoras Comunitarias.	1
	SUBRED CENTRO ORIENTE	Se manifiesta que a la fecha no han sido removidos funcionarios de las Subredes que fueron nombrados en la Administración anterior y que se aprovechan del Sistema de Salud de Bogotá.	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  
- MARZO 2020**

Página 35 de 49

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETIC.
SALUD	SUBRED SUR OCCIDENTE	El ciudadano pone de manifiesto posibles irregularidades en el manejo y condiciones sanitarias para almacenar y distribuir dispositivos de salud visual. Solicita se realice la respectiva inspección, vigilancia y control.	1
		Veedora ciudadana manifiesta sus inquietudes frente a diversos servicios prestados en la Subred y aporta sus sugerencias para un mejor manejo a la problemática allí planteada.	1
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON	Grupo de Peticionarios solicitan que por parte de la Alcaldía se dispongan las medidas de orden económico, social y alimentario necesarias para proteger a los sectores artísticos y culturales del sector de Teusaquillo.	1
		El ciudadano solicita apoyo de las autoridades para generar mayor seguridad en el canal Albina, pues se evidencia jíbaros y habitante de calle, lo cual aumenta la sensación de inseguridad.	1
		El ciudadano solicita dar estricto cumplimiento a la norma que exige que las entidades tengan un correo de contacto como parte de la gestión de riesgos contra la corrupción	1
		Manifestación de queja contra funcionaria de la entidad.	1
		Grupo de investigación de la Defensoría solicita información sobre un ciudadano y los tipos de tratamientos que ha recibido por parte de la Entidad.	1
		Manifestación de reclamo por el modelo educativo de la entidad.	1
		La peticionaria solicita documento donde se le explique la NO continuidad de su contrato con la Entidad.	1
		La peticionaria solicita le sea renovado contrato con la entidad.	1
		La ciudadana solicita la devolución de aportes en dinero hechos a comedor comunitario-	1
		Grupo de ciudadanos solicita intervención del Distrito para temas de aseo, infraestructura y seguridad en un Instituto.	4

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  
- MARZO 2020**

Página 36 de 49

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETIC.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON	Solicitud de intervención de las autoridades por inseguridad en el sector.	1
		Solicitud de ayuda para rehabilitar a persona en estado de drogadicción.	2
		Reclamo contra el servicio de sanitarios prestado por el portal Sur de Transmilenio	1
		El ciudadano manifiesta la presencia de cambuches en un costado del canal de la calle 23 con ciudad de Cali, lo cual genera inseguridad y temor en el sector.	1
		El ciudadano manifiesta su inconformidad por la no prestación de baños en el portal del 20 de Julio.	1
		Solicitud de información del Contrato cuyo objeto se refiere a la compra e instalación de pendones y pasacalles para algunas vías de la ciudad.	1
		Solicitud de información sobre profesionales en topografía contratados por la Alcaldía en cuanto a que cumplan los requisitos del Consejo Nacional de Topógrafos.	1
		Manifiesto de recomendaciones para mejorar la movilidad en Bogotá especialmente en lo que refiere al SITP.	1
		El ciudadano da a conocer varias sugerencias para hacer más viable la ciudad.	1
		Solicitud de información a la Secretaría jurídica sobre si una ciudadana fue contratista o laboró para esa entidad.	1
		Solicitud de un grupo de ciudadanos para que las autoridades no dejen invadir terrenos del Distrito por grupos personas aparentemente consumidores de drogas y habitantes de la calle.	1
		El ciudadano solicita investigación por presuntas irregularidades en la entidad.	1
		El ciudadano solicita intervención de la empresa de aseo encargada del Parque Santander en el centro de Bogotá, pues los malos olores se hacen cada vez más insoportables, así como la presencia de habitantes de calle.	1
Manifestación de felicitación a psicóloga 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  
- MARZO 2020**

Página 37 de 49

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETIC.
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	El ciudadano manifiesta diversas sugerencias para mejorar diversos problemas que aquejan a la ciudad.	1
		Envío de respuesta al IDIPRON que la Comisión Nacional del Servicio Civil le entregó al ciudadano con respecto a una convocatoria.	1
		La ciudadana manifiesta sus inquietudes por el Centro de Resocialización Campo Verde en temas de seguridad y rehabilitación, así como de la viabilidad financiera para construir el proyecto.	1
		El ciudadano manifiesta su queja contra un bar de la ciudad por posible discriminación por su condición sexual y de género.	1
		El ciudadano solicita certificación de Contratos ejecutados por él en IDIPRON con indicaciones de tiempo laborado y funciones respectivas.	1
		Derecho de Petición de una ciudadana que solicita acceso al beneficio de Solidaridad 093 de 2020 SISBEN 1 Y 2.	1
		El ciudadano manifiesta inconformidad por el trato brindado por el funcionario encargado del servicio de sanitario de la entidad.	2
	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	El ciudadano manifiesta inconformidad por lo que parece ser atención demorada en el SuperCADE Social.	3
		Grupo de ciudadanos solicita intervención de las autoridades por posible invasión de espacio público por parte de vendedores informales.	1
		Manifestación de inconformidad por invasión de espacio residencial por parte de ciudadanos migrantes.	1
		Solicitud de intervención de las autoridades en un edificio del sector, donde se hospedan adultos y menores de edad en su mayoría migrantes. Allí se evidencia condiciones higiénicas insalubres y un posible riesgo de prostitución infantil.	1
		Solicitud de información sobre contrato de prestación de servicios en la Subdirección Local de Usme.	1
		Solicitud de información sobre obligatoriedad del voto para períodos legislativos.	2

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  
- MARZO 2020**

Página 38 de 49

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETIC.
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Manifestación de felicitación por publicación de artículo en una revista.	1
		Manifestación de queja contra funcionario de la entidad por posible maltrato a subalternos.	1
		Manifestación de inconformidad por la falta de logística para las clases en el punto de Venecia.	1
		Solicitud de información con fines académicos respecto a población vulnerable en la Localidad de Suba por tema alimentario.	1
		El ciudadano solicita a la Administración Distrital la creación de un barrio para la población migrante.	1
		El ciudadano solicita de parte de las entidades del Distrito respuestas claras y concisas a los requerimientos interpuestas ante ellas.	1
		Solicitud de información del Contrato cuyo objeto se refiere a la compra e instalación de pendones y pasacalles para algunas vías de la ciudad.	1
		Solicitud de apoyo institucional para grupos indígenas que han perdido sus tierras.	1
		Solicitud de información por escrito sobre adjudicación del Metro de Bogotá, Transmilenio por la 68, entre otras.	1
		El ciudadano presenta diversas sugerencias sobre movilidad, salud, cultura, seguridad entre otros.	1
		Grupo de representantes sociales de la Localidad de Engativá, manifiestan en su escrito las preocupaciones sobre temas como movilidad, planificación urbanística y espacio público entre otros y las posibles soluciones a las mismas.	1
		El ciudadano manifiesta su preocupación por un edificio residencial donde se están hospedando varios extranjeros y no se evidencia ninguna medida sanitaria. Solicita intervención de los órganos de control.	1
El ciudadano informa sobre una casa en la que habita población migrante, y afirma que posiblemente algunos están dedicados a consumo y distribución de alucinógenos.	1		

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





SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 39 de 49

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETIC.
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Manifestación de preocupación por ciudadanos migrantes que presuntamente están consumiendo y distribuyendo drogas.	1
		El ciudadano solicita no enviar de manera física las respuestas a sus peticiones, sino que sea de manera electrónica.	11
		Inconformidad por parte del ciudadano al considerar que no se le ha dado respuesta de fondo a algunas de sus peticiones.	1
		El ciudadano en calidad de veedor ciudadano da a conocer algunas irregularidades en el tema de adulto mayor y migrantes.	1
		La ciudadana da a conocer su molestia por la mala atención en el área de ventanilla de la entidad.	1
		Solicitud de información para saber si en Servitá se puede estudiar una tecnología del SENA.	1
		Solicitud de información sobre los días en que se pueden solicitar certificados de cursos hechos en Servitá.	1
		La ciudadana manifiesta su queja contra las rutas piratas que están alrededor de su domicilio, puesto que algunos de estos conductores se parquean allí junto a su casa a fumar y agredirse con otros conductores. Solicita la intervención de las autoridades competentes.	1
		Manifestación de felicitación a servidora pública de esa entidad.	1
		Solicitud de instalación de cámaras de seguridad en un barrio de la ciudad.	1
		Solicitud de información para obtención de los resultados de pruebas ICFES.	1
		Grupo de ciudadanos solicita la intervención de los competentes para atender problemática de la comunidad respecto a temas de movilidad, planeación, salud, educación entre otros.	1
		Solicitud para impermeabilización de bien inmueble que pertenece a la Secretaría y que está afectando a la propiedad de la quejosa.	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  
- MARZO 2020**

Página 40 de 49

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETIC.
	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Inconformidad por la atención dispensada en los cursos del Centro de Desarrollo Comunitarios.	1
		Solicitud de información de cursos dictados por el SENA en la sede de Servitá.	1
		Solicitud de Concejo Local de Seguridad para Localidad de Usme.	1
		Ofrecimiento de programa educativo para la primera infancia por parte de una productora de televisión educativa.	1
HÁBITAT	CAJA DE VIVIENDA POPULAR	Grupo de veedores ciudadanos solicita la instauración de Mesa de Trabajo con las diferentes entidades distritales para despejar dudas sobre el cierre de una investigación.	1
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Grupo de ciudadanos solicita información pertinente sobre los programas de agricultura urbana llevados a cabo por la Alcaldía Local de Suba.	1
		Grupo de ciudadanos solicita la intervención de los competentes para que sea investigada la anterior junta de acción comunal por posibles malos manejos contables.	1
		Grupo de estudiantes solicita a la Alcaldía de Chapinero información sobre el Plan de Tratamiento para residuos micro plásticos y de la Gestión de riesgo para la salud.	1
		El ciudadano solicita copia del video de rendición de cuentas de la Alcaldía Local de San Cristóbal.	1
		El petionario solicita certificación de experiencia laboral de contrato ejecutado con el Fondo de Desarrollo Local de Suba.	1
		El petionario solicita información técnica sobre el Contrato 374 Vallados de Suba.	1
		El ciudadano solicita saber sobre medidas cautelares impuestas sobre contratos adjudicados por la Alcaldía de Sumapaz.	1
		El ciudadano solicita una silla de ruedas dada su incapacidad económica y su avanzado estado de edad.	1
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	La ciudadana solicita ayuda económica dada su condición de vulnerabilidad.	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  
- MARZO 2020**

Página 41 de 49

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETIC.
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	Manifestación de inconformidad por presuntas modificaciones en apartamentos de Conjunto residencial sin los debidos permisos de la Curaduría.	1
		Solicitud de intervención de las autoridades para el cierre de un establecimiento donde se juega y toma hasta altas horas de la noche, generando desordenes y algarabía así como pérdida de la tranquilidad en el sector y entre sus residentes	1
		Reclamo del ciudadano por mala atención en las ventanillas de radicación de las entidades judiciales	1
		Manifestación de reclamo contra una empresa que no tiene en cuenta las condiciones dignas de trabajo para sus empleados, máxime si se tiene en cuenta la coyuntura actual de pandemia	1
		Manifestación de inconformidad por cuanto algunos Juzgados demoran en emitir sus fallos, pide la intervención del Consejo Superior de la Judicatura	1
		Ciudadana solicita apoyo para que se dé cumplimiento a fallo de Tutela contra Colpensiones	1
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTÁ	Derecho de Petición en el cual manifiesta reclamo por presuntos malos manejos en los recursos de los refrigerios.	1
		Solicitud para investigar presuntas irregularidades en el Concurso de la Contraloría Distrital para la selección del próximo Contralor	1
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Solicitud para investigar contratación de profesionales por parte de la Universidad.	1
		Solicitud hecha a la Facultad de Ingeniería Forestal para incluir en el plan de extensión social universitaria la realización de un convenio de colaboración en asistencia técnica y pedagógica para beneficiar a víctimas del conflicto armado en Colombia.	1
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	El ciudadano solicita información concerniente a contratos de la universidad con profesionales del área de la salud asignados a diferentes sedes de la universidad.	1
		El ciudadano solicita información sobre contratos de arrendamientos que la Universidad haya otorgado a terceros para usufructuar espacios físicos dentro de la misma.	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  
- MARZO 2020**

Página 42 de 49

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETIC.
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	Denuncia de grupo de ciudadanos por presunta ocupación indebida del espacio público en una Localidad.	1
		Queja anónima por invasión de espacio público, andenes destrozados y posible ventas del espacio público por mafias dedicadas a explotar los andenes.	1
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES- IDARTES	Grupo de música afrocolombiana pide apoyo económico para viajar a festival al extranjero y poder representar a Colombia.	1
		El ciudadano manifiesta las problemáticas de la ciudad y posibles soluciones.	2
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	Felicitación a funcionaria de la Entidad.	1
		Solicitud de información sobre la implementación de las acciones concertadas a favor de los Pueblos indígenas en Bogotá.	1
		El ciudadano solicita información sobre un proceso de IVC contra una ONG.	1
		La ciudadana solicita información sobre la feria de servicios planeada para la Vereda de Fátima.	1
		El ciudadano solicita se le informe sobre cuáles son los órganos colegiados donde el Gobierno nacional, departamental y distrital tengan participación.	1
		El ciudadano solicita información pertinente sobre los lineamientos de Agricultura para el Distrito.	1
		El ciudadano desea sumarse a iniciativas de limpieza de parques en el día mundial de la tierra.	1
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>126</b>

Tabla No 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 06/04/2020

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

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 11. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

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

A continuación se presenta dicho consolidado para febrero<sup>9</sup>, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO				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	4.345	4.345	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	21	NO PRESENTÓ INFORME			

<sup>9</sup> 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 20 de marzo de 2020.



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 44 de 49

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO				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	
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	1.706	1.723	17	N.A.	99,0%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	272	274	2	N.A.	99,3%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC.	71	71	N.A.	N.A.	100,0%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	323	3.602	3.279	N.A.	9,0%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	149	149	N.A.	N.A.	100,0%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	118	153	35	N.A.	77,1%
	Lotería de Bogotá	61	67	6	N.A.	91,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	123	123	N.A.	N.A.	100,0%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	9	9	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	134	134	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Turismo-IDT	3	80	77	N.A.	3,8%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	701	890	189	N.A.	78,8%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	54	55	1	N.A.	98,2%
	Universidad Distrital	31	31	N.A.	N.A.	100,0%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBS	2	2	N.A.	N.A.	100,0%

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES - INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Secretaría Distrital de Salud	1.328	1.328	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur	1.012	1.012	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur Occidente	389	389	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Centro Oriente	410	410	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Norte	358	358	N.A.	N.A.	100,0%
	Capital Salud	222	3.437	3.215	N.A.	6,5%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.429	<b>NO PRESENTÓ INFORME</b>			
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON	61	61	N.A.	N.A.	100,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	39	<b>NO PRESENTÓ INFORME</b>			
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	242	242	N.A.	N.A.	100,0%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	10	10	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	53	53	N.A.	N.A.	100,0%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	1	<b>NO PRESENTÓ INFORME</b>			
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	171	498	327	N.A.	34,3%
	Canal Capital	46	47	1	N.A.	97,9%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	2.011	2.094	83	N.A.	96,0%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y	25	25	N.A.	N.A.	100,0%

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES - INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Cambio Climático - IDIGER					
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	435	435	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	68	68	N.A.	N.A.	100,0%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	1.015	1.015	N.A.	N.A.	100,0%
	IDU	79	2.746	2.667	N.A.	2,9%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	120	120	N.A.	N.A.	100,0%
	-Transmilenio S.A.	877	910	33	N.A.	96,4%
	Terminal de Transporte S.A.	82	82	N.A.	N.A.	100,0%
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	22	<b>NO PRESENTÓ INFORME</b>			
	Metro de Bogotá S.A.	115	115	N.A.	N.A.	100,0%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	274	292	18	N.A.	93,8%
	Caja de Vivienda Popular	272	272	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	1.149	1.149	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	54	54	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	79	84.978	84.899	N.A.	0,1%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	17	<b>NO PRESENTÓ INFORME</b>			
MUJER	Secretaria de la Mujer	177	177	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  
- MARZO 2020**

Página 47 de 49

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES - INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	1.002	1.002	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	11	11	N.A.	N.A.	100,0%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	48	48	N.A.	N.A.	100,0%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	330	<b>NO PRESENTÓ INFORME</b>			
	Veeduría Distrital	233	233	N.A.	N.A.	100,0%
<b>TOTAL</b>		<b>22.389</b>	<b>115.379</b>	<b>94.849</b>	<b>0</b>	<b>17,8%</b>

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010 febrero 2020

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones generado 15/04/2020

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se observa que de las 55 entidades que deben reportar la información, siete (7) entidades no presentaron informe; es decir, 48 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (febrero). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 22.389 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 115.379 peticiones lo cual muestra una diferencia de 94.849 peticiones<sup>10</sup>, llegando a un cumplimiento del 17,8%; es decir, que de la totalidad de peticiones registradas, tan sólo se cargó en Bogotá te escucha el 17,8% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Ahora bien, considerando los lineamientos establecidos por la Secretaría General a través de la Circular 014 de 2020, donde no se exige el registro de las peticiones en los términos establecidos en el Manual

<sup>10</sup> Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el “Informe mensual de PQR” frente al reporte generado por Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se excluyen las cifras de las entidades que no presentaron el informe, así como las peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQR.

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  
- MARZO 2020**

Página 48 de 49

para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es posible que algunas de las peticiones sean registradas posteriormente. Sin embargo, es claro que Capital Salud, el IDU, la Secretaría de Hacienda y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá son aquellas que presentan el menor porcentaje de registro, totalizando el 99,2% de lo que no fue registrado en Bogotá te escucha.

Adicionalmente, es importante mencionar las entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado<sup>11</sup>: Departamento Administrativo del Servicio Civil, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Fundación Gilberto Álzate Avendaño, Sistema Integrado de Movilidad – SIM, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y el Concejo de Bogotá, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010. A estas entidades se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que invitar a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

## **12. RECOMENDACIONES**

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de marzo un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar los subtemas más reiterados, en los cinco (5) sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de marzo (Salud, gobierno, Movilidad, Integración Social y Hábitat) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Salud, Gobierno Local, Movilidad transporte y malla vial, Ambiente, Familia, Educación, Servicios públicos, Seguridad y convivencia, Urbanismo-vivienda, Subsidios) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Hábitat, Ambiente, Educación, Gestión Jurídica, Planeación, Desarrollo Económico, Seguridad Convivencia y Justicia, Cultura Recreación y Deporte 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.

<sup>11</sup> Febrero 2020





SECRETARÍA  
GENERAL

**GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS  
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DISTRITAL PARA LA  
GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA  
- MARZO 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 (Departamento Administrativo del Servicio Civil, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Fundación Gilberto Álzate Avendaño, Sistema Integrado de Movilidad – SIM, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y el Concejo de Bogotá) que no cumplieron con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, en relación con presentar el reporte/informe estadístico para el periodo evaluado.
- Hacer un llamado a las entidades que no registraron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, la totalidad de peticiones recibidas en su entidad con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

Elaboró: Cifras – Oscar Velásquez - Profesional Universitario  
Informe: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada  
Revisó: Dorian de Jesús Coquies - Director Distrital de Calidad del Servicio

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

