



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 1 de 47

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. JUNIO DE 2020**

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 2 de 47

**TABLA DE CONTENIDO**

- 1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS DISTRITO CAPITAL.**
- 2. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES DISTRITO CAPITAL.**
  - 2.1. Registro de peticiones por sectores y entidades
  - 2.2. Variación en el registro de peticiones por sector
  - 2.3. Gestión de respuesta por sectores
  - 2.4. Temas y subtemas más reiterados
  - 2.5. Tiempos promedio de gestión por sectores y tipologías
  - 2.6. Seguimiento a peticiones vencidas por sector
  - 2.7. Análisis calidad y calidez de las respuestas
- 3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA**
- 4. CANALES DE INTERACCIÓN**
- 5. CALIDAD DEL REQUIRENTE**
- 6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO**
- 7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO**
- 8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.**
- 9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO**
- 10. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 11. CUMPLIMIENTO DECRETO 371 DE 2010**
- 12. RECOMENDACIONES**



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 3 de 47

## INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, es un “Sistema de Información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía r 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 r de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital. Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 3 del Decreto 371/2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, y los Acuerdos Distritales 630/2015 y 731 de 2018 en los cuales se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha la totalidad de las peticiones que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas.

A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el mes de mayo/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 2019

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



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

**1. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.**

Seguidamente se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, entre el año 2016 a 2020 (corte 31 de mayo), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes, con cifras de meses y años anteriores:

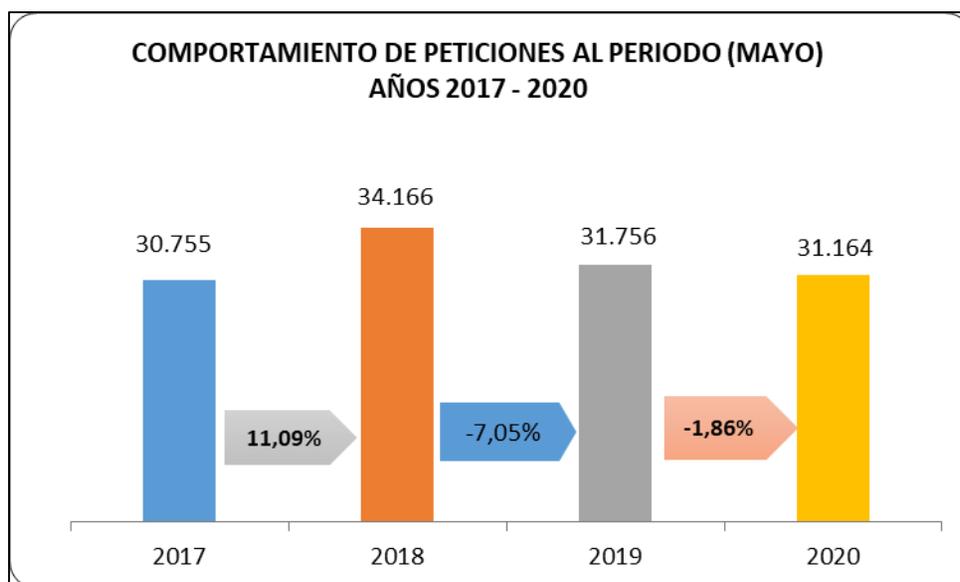
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia 2020 - 2019		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.039	17.643	22.381	21.033	15.829	-5.204	-24,74%	-1.599	-9,17%
Febrero	20.458	22.657	29.728	25.625	22.659	-2.966	-11,57%	6.830	43,15%
Marzo	18.233	25.375	26.802	25.973	24.896	-1.077	-4,1%	2.237	9,87%
Abril	20.337	22.168	31.958	25.154	27.791	2.637	10,5%	2.895	11,63%
Mayo	21.583	30.755	34.166	31.756	31.164	-592	-1,9%	3.373	12,14%
Junio	21.012	27.382	20.352	24.893					
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>122.339</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 01/06/2020

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, muestran que en el mes de mayo se registraron 31.756 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentando un

aumento de 3.373 peticiones (12,14%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (abril); a su vez, esta cifra refleja una disminución de 592 peticiones (-1,9%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (mayo de 2019).



Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de mayo periodo 2017 a 2020  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2020

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



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 6 de 47

MAYO	1/05/2019	31/05/2019	989162019	1304942019	31.756
JUNIO	1/06/2019	30/06/2019	1304952019	1556512019	24.893
JULIO	1/07/2019	31/07/2019	1556522019	1841392019	28.133
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
ABRIL	1/04/2020	30/04/2020	648122020	930892020	27.791
MAYO	1/05/2020	31/05/2020	930902020	1216512020	31.164

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2019- 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2020<sup>2</sup>

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

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

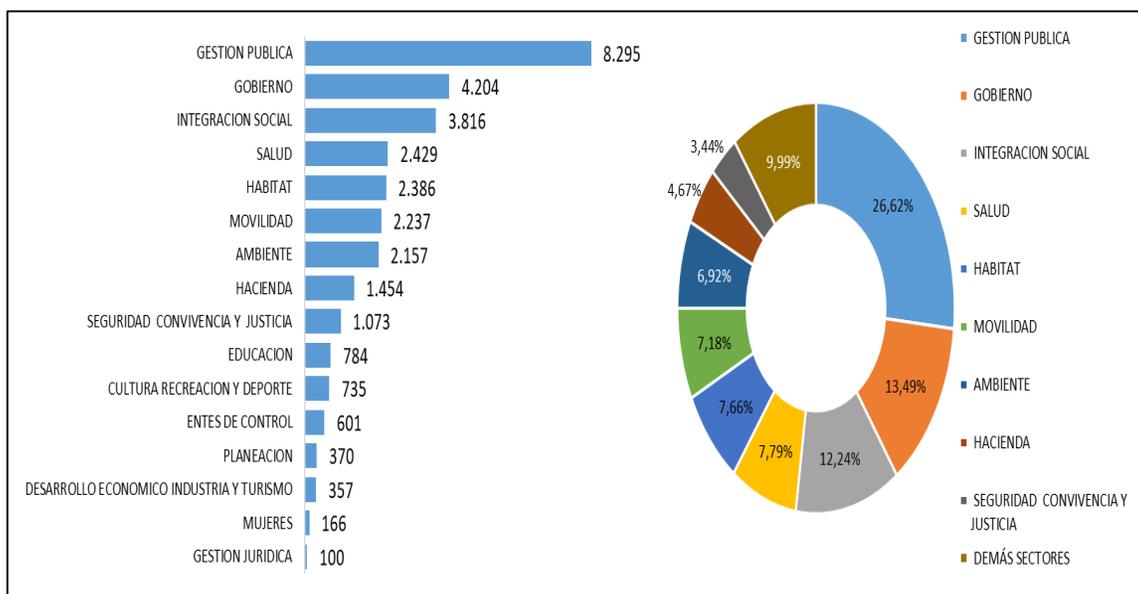
En la Gráfica No 2 se muestra el registro de peticiones en el Distrito Capital por sectores, observándose que en el mes de mayo los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son <sup>3</sup>: Gobierno con 4.204 (13,49%),

<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 receptionan un gran número de peticiones que en su gran ría no son de su competencia, por

Integración Social con 3.816 peticiones (12,24%), Salud con 2.429 peticiones (7,79% del total), Hábitat con 2.386 peticiones (7,66%) y Movilidad con 2.237 peticiones (7,18%), los cuales acumulan el 48,36% del total de las peticiones registradas en el mes de mayo en el Distrito Capital.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (abril), se observa variación en la posición del sector con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en ese mes esta posición estuvo ocupada por el Sector Integración Social. Por otra parte, cuatro (4) de estos sectores (Gobierno, Integración, Salud y Movilidad) también se encontraron en el mes anterior (abril) en el TOP de los cinco (5) sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en este mes ingresó al TOP el Sector Hábitat desplazando al Sector Ambiente.



**Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - mayo 2020**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2020

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

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

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



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 8 de 47

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	8.277	99,78%	26,56%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	18	0,22%	0,06%
<b>TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA</b>		<b>8.295</b>	<b>26,62%</b>	<b>26,62%</b>
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3.919	93,22%	12,58%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	240	5,71%	0,77%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	45	1,07%	0,14%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>4.204</b>	<b>13,49%</b>	<b>13,49%</b>
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.785	99,19%	12,15%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	31	0,81%	0,10%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>3.816</b>	<b>12,24%</b>	<b>12,24%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.510	62,17%	4,85%
	CAPITAL SALUD EPS	241	9,92%	0,77%
	SUBRED SUR	214	8,81%	0,69%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	204	8,40%	0,65%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	156	6,42%	0,50%
	SUBRED NORTE	103	4,24%	0,33%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	1	0,04%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>2.429</b>	<b>7,79%</b>	<b>7,79%</b>
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.372	57,50%	4,40%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS-UAESP	277	11,61%	0,89%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	214	8,97%	0,69%

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  
MAYO - 2020**

Página 9 de 47

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	197	8,26%	0,63%
	CODENSA	147	6,16%	0,47%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	73	3,06%	0,23%
	GAS NATURAL	54	2,26%	0,17%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB	52	2,18%	0,17%
<b>TOTAL SECTOR HABITAT</b>		<b>2.386</b>	<b>7,66%</b>	<b>7,66%</b>
<b>MOVILIDAD</b>	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	1.703	76,13%	5,46%
	TRANSMILENIO	201	8,99%	0,64%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL –UMV	138	6,17%	0,44%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO –IDU	57	2,55%	0,18%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	50	2,24%	0,16%
	GRÚAS Y PATIOS	46	2,06%	0,15%
	SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	29	1,30%	0,09%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	13	0,58%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>2.237</b>	<b>7,18%</b>	<b>7,18%</b>
<b>AMBIENTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	1.089	50,49%	3,49%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	848	39,31%	2,72%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	184	8,53%	0,59%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	36	1,67%	0,12%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.157</b>	<b>6,92%</b>	<b>6,92%</b>
<b>HACIENDA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	772	53,09%	2,48%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	363	24,97%	1,16%

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  
MAYO - 2020**

Página 10 de 47

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	169	11,62%	0,54%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	150	10,32%	0,48%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>1.454</b>	<b>4,67%</b>	<b>4,67%</b>
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	608	56,66%	1,95%
	POLICÍA METROPOLITANA	329	30,66%	1,06%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	136	12,67%	0,44%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>1.073</b>	<b>3,44%</b>	<b>3,44%</b>
<b>EDUCACION</b>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	672	85,71%	2,16%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	84	10,71%	0,27%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO- IDEP	28	3,57%	0,09%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACION</b>		<b>784</b>	<b>2,52%</b>	<b>2,52%</b>
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	273	37,14%	0,88%
	CANAL CAPITAL	102	13,88%	0,33%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	98	13,33%	0,31%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	92	12,52%	0,30%
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE-FUGA	82	11,16%	0,26%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	76	10,34%	0,24%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	12	1,63%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>735</b>	<b>2,36%</b>	<b>2,36%</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>	VEEDURÍA DISTRITAL	302	50,25%	0,97%
	CONCEJO DE BOGOTA	155	25,79%	0,50%

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	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	144	23,96%	0,46%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>601</b>	<b>1,93%</b>	<b>1,93%</b>
<b>PLANEACION</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	370	100,00%	1,19%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>		<b>370</b>	<b>1,19%</b>	<b>1,19%</b>
<b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	243	68,07%	0,78%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	105	29,41%	0,34%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO -IDT	9	2,52%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>357</b>	<b>1,15%</b>	<b>1,15%</b>
<b>MUJERES</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	166	100,00%	0,53%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>166</b>	<b>0,53%</b>	<b>0,53%</b>
<b>GESTION JURIDICA</b>	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100	100,00%	0,32%
<b>TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA</b>		<b>100</b>	<b>0,32%</b>	<b>0,32%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>31.164</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 01/06/2020

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

- Secretaría Distrital de Gobierno con 3.919 peticiones que representan el 95,22% del total de peticiones registradas en su Sector y el 12,58% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.785 peticiones que representan el 99,19% del total de peticiones registradas en su Sector y el 12,15% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad con 1.703 peticiones, que representan el 76,13% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,46% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

<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 ría no son de su competencia; por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

- Secretaría Distrital de Salud con 1.510 peticiones, que representan el 62,17% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,85% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital del Hábitat con 1.372 peticiones que representan el 57,50% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,40% del total registrado en el Distrito Capital.

Al comparar las entidades enunciadas anteriormente con las del mes anterior (abril), se observa que cuatro (4) entidades (Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Movilidad y Secretaría Distrital de Salud) también se encontraron en el TOP de las cinco entidades con r registro de peticiones en el Distrito Capital; teniendo en cuenta que en el mes de mayo ingresó al TOP la Secretaría Distrital de Hábitat desplazando al Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal –IDIPYBA.

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

SECTOR	ABRIL 2020	MAYO 2020	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GESTION PUBLICA	8.544	8.295	-2,91%
GOBIERNO	3.250	4.204	29,35%
INTEGRACION SOCIAL	3.454	3.816	10,48%
SALUD	2.080	2.429	16,78%
HABITAT	1.504	2.386	58,64%
MOVILIDAD	1.850	2.237	20,92%
AMBIENTE	1.695	2.157	27,26%
HACIENDA	1.002	1.454	45,11%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	910	1.073	17,91%
EDUCACION	992	784	-20,97%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	650	735	13,08%
ENTES DE CONTROL	560	601	7,32%
PLANEACION	415	370	-10,84%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	542	357	-34,13%
MUJERES	250	166	-33,60%
GESTION JURIDICA	93	100	7,53%
<b>TOTAL</b>	<b>27.791</b>	<b>31.164</b>	<b>12,14%</b>

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2020

Al comparar el número de peticiones registradas en el mes de mayo con las registradas en el mes anterior (abril), se observa una variación de 12,14% (Tabla No 4), equivalente a 3.373 peticiones, encontrándose que la mayoría de los sectores (10) y los entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas; dentro de estos se destaca el Sector Hábitat que presenta un aumento superior al 50% en el porcentaje de peticiones registradas.

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

### 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 mayo 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 30.840 peticiones, de las cuales el 30,62% (9.446) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (mayo) y el restante 69,37% (21.394) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de mayo.

Por otra parte, se observa que el sector que presenta el mayor número de cierres es el Sector Integración Social, con 5.269 respuestas que representan el 17,08% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Gobierno con 5.048 cierres que representan el 16,37% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

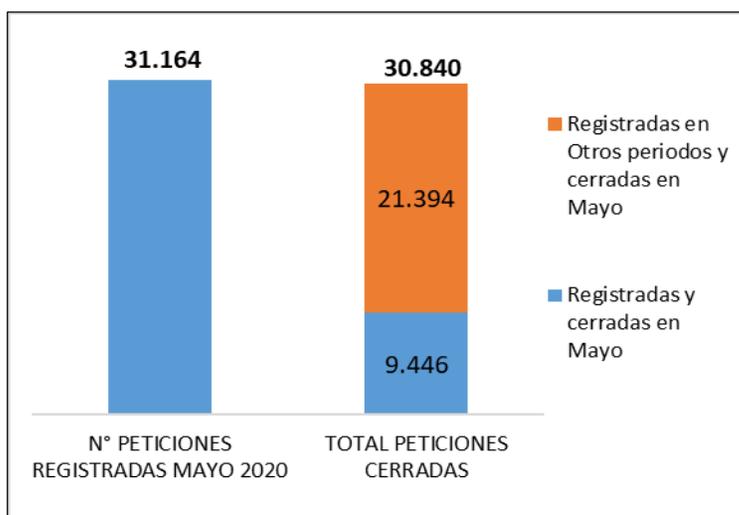
PETICIONES MAYO 2020						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS MAYO 2020	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS MAYO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
INTEGRACION SOCIAL	3.816	12,24%	1.467	3.802	5.269	17,08%
GOBIERNO	4.204	13,49%	63	4.985	5.048	16,37%
MOVILIDAD	2.237	7,18%	1.909	1.725	3.634	11,78%
HABITAT	2.386	7,66%	507	2.365	2.872	9,31%
SALUD	2.429	7,79%	968	1.809	2.777	9,00%
AMBIENTE	2.157	6,92%	1.046	1.100	2.146	6,96%
EDUCACION	784	2,52%	383	1.684	2.067	6,70%
HACIENDA	1.454	4,67%	590	728	1.318	4,27%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.073	3,44%	482	675	1.157	3,75%
GESTION JURIDICA	100	0,32%	555	597	1.152	3,74%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	357	1,15%	309	746	1.055	3,42%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	735	2,36%	386	313	699	2,27%
PLANEACION	370	1,19%	292	356	648	2,10%
ENTES DE CONTROL	601	1,93%	368	116	484	1,57%
GESTION PUBLICA	8.295	26,62%	76	282	358	1,16%
MUJERES	166	0,53%	45	111	156	0,51%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>31.164</b>	<b>100%</b>	<b>9.446</b>	<b>21.394</b>	<b>30.840</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 01/06/2020

<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.

Al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de mayo (Gráfica No 3), se observa que de las 31.164 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 9.446 peticiones ingresadas y registradas en este mes (mayo), quedando en trámite 21.718 peticiones, que representan el 69,68% del total registrado en el mes.



Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2020

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

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha	9.490	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.075	-
	Otras Dependencias Secretaría General	349	320
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		16	38
<b>TOTAL</b>		<b>10.930</b>	<b>358</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 01/06/2020



SECRETARÍA  
GENERAL

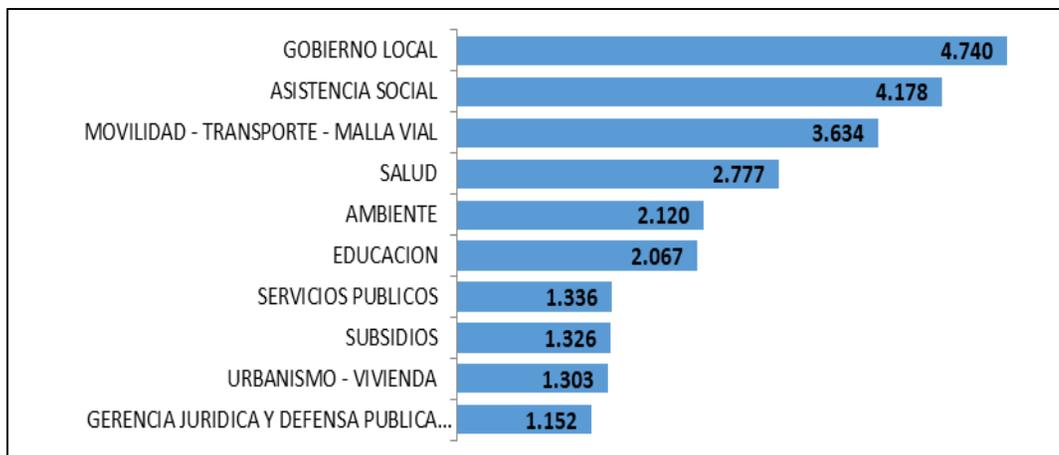
**GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS  
DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DISTRITAL PARA LA  
GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA  
MAYO - 2020**

Página 15 de 47

En la Tabla No 6 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de mayo, la cual permite concluir que la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 10.930 adelantados en un alto porcentaje por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 358, de las cuales 320 respuestas fueron emitidas por la Secretaría General y 38 respuestas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

## 2.4 Temas y subtemas más reiterados

Tomando como base las 30.840 respuestas emitidas en el mes de mayo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, la Gráfica No 4 muestra que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 24.633 peticiones (79,87% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Gobierno Local" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 15,36% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo; en segundo lugar, se ubica el tema "Asistencia social" que representa el 13,54% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo 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 01/06/2020

Frente al mes anterior (abril) no se observa variación en la posición del tema más reiterado en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, este mismo tema "Gobierno Local" fue el más frecuente en el Distrito Capital. Así mismo, hay que señalar que, en el mes anterior, ocho (8) de estos temas (con algunas variaciones en la posición ocupada) también se encontraron dentro del TOP de los más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que en este mes ingresaron al TOP los temas "Subsidios" y "Gerencia Jurídica" desplazando fuera a los temas "Seguridad y convivencia" y "Familia".

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Seguidamente, se muestran los temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de mayo, 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	%
GOBIERNO LOCAL	49	23	2.995	1.265	-	188	123	75	13	9	4.740	15,37%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	147	5	292	2.953	4	85	123	547	2	20	4.178	13,55%
ASISTENCIA SOCIAL	720	1	392	1.866	7	207	206	113	31	91	3.634	11,78%
SALUD	101	20	199	1.300	94	210	646	121	23	63	2.777	9,00%
AMBIENTE	39	1	200	1.405	2	78	97	289	1	8	2.120	6,87%
SERVICIOS PUBLICOS	181	4	161	635	1	699	221	119	14	32	2.067	6,70%
URBANISMO - VIVIENDA	94	5	186	617	-	216	157	28	2	31	1.336	4,33%
EDUCACION	28	1	61	1.062	-	8	44	120	1	1	1.326	4,30%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	206	10	61	851	-	8	47	84	23	13	1.303	4,23%
FAMILIA	429	4	76	525	1	20	14	56	9	18	1.152	3,74%
OTROS TEMAS	696	103	734	2.942	39	365	364	793	81	90	6.207	20,13%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.690</b>	<b>177</b>	<b>5.357</b>	<b>15.421</b>	<b>148</b>	<b>2.084</b>	<b>2.042</b>	<b>2.345</b>	<b>200</b>	<b>376</b>	<b>30.840</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 01/06/2020



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 17 de 47

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 15.421 peticiones que representan el 50,00% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.357 peticiones que representan el 17,37% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo en el Distrito Capital. Frente al mes anterior (abril) no se observa variación en la tipología con r 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 r registro dentro de los diez temas más frecuentes ese mes en el Distrito Capital.

En la Tabla No 7 también se observa que en el tema más frecuente “Gobierno Local” la principal tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con 2.995 peticiones que representan el 63,18% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 1.265 peticiones que representan el 26,68% del total de respuestas emitidas en el mes de mayo con este tema.

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

### Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ENLACE SOCIAL	3.728	70,8%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	570	10,8%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	103	2,0%
COMISARIAS DE FAMILIA	103	2,0%
CANASTAS Y BONOS	96	1,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	669	12,7%
<b>TOTAL</b>	<b>5.269</b>	<b>100%</b>

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2020

En este Sector, se encuentra que el subtema más reiterado es “Enlace social” con el 70,8% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de mayo; en segundo lugar, se ubica “Apoyos económicos adultos mayor” con el 10,8% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior no se observa variación en el subtema más frecuente en este Sector, teniendo en cuenta que este mismo subtema “Enlace social” fue el más reiterado en el Sector.

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  
MAYO - 2020**

Página 18 de 47

### Sector Gobierno

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO FUNCIONAMIENTO DE BARES DISCOTECAS SUPERMERCADOS TIENDAS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	558	11,1%
PERTURBACION TENENCIA POSESION AMPARO AL DOMICILIO POR OCUPACION DE HECHO	487	9,6%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	460	9,1%
REGIMEN URBANISTICO PRESUNTA INFRACCION	451	8,9%
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	403	8,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.689	53,3%
<b>TOTAL</b>	<b>5.048</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 01/06/2020

En este Sector, el subtema más reiterado en el mes es “Establecimientos de comercio, funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos” con el 11,1% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Perturbación, tenencia, posesión amparo al domicilio por ocupación de hecho” con el 9,6% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (abril) se observa variación en el subtema más frecuente en este Sector, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema “Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP” fue el más reiterado en el Sector.

### Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, el subtema más frecuente es "Gestión del tránsito" que representa el 19,6% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de mayo; en segundo lugar, se ubica el subtema "Planes de manejo de tránsito PMT" que representa el 11,2% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (abril), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes, el subtema Atención Red CADE fue el más frecuente en el Sector Movilidad, el cual, en este mes pasó a ocupar el 5to lugar como subtema más frecuente en el Sector.

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  
MAYO - 2020**

Página 19 de 47

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
GESTION DEL TRANSITO	711	19,6%
PLANES DE MANEJO DE TRANSITO PMT	406	11,2%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	292	8,0%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	219	6,0%
ATENCION RED CADE	214	5,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.792	49,3%
<b>TOTAL</b>	<b>3.634</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 01/06/2020

## Sector Hábitat

En el Sector Hábitat se encuentra que el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” con el 11,3% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “relacionadas con el arrendamiento de inmuebles” con el 8,8% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (abril), no se presenta variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes, este mismo subtema “Acceso a vivienda” fue el más frecuente en este Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	352	12,3%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	253	8,8%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	235	8,2%
SEGUIMIENTO A CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS	170	5,9%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	161	5,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.701	59,2%
<b>TOTAL</b>	<b>2.872</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11. Subtemas más relevantes Sector Hábitat

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/06/2020

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  
MAYO - 2020**

Página 20 de 47

## Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	242	8,7%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	176	6,3%
SISTEMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	148	5,3%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	104	3,7%
FALLAS EN LA PRESTACION DE SERVICIOS QUE NO CUMPLEN CON ESTANDARES DE CALIDAD	97	3,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.010	72,4%
<b>TOTAL</b>	<b>2.777</b>	<b>100%</b>

Tabla No 12. Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2020

En el Sector Salud se observa que el subtema más reiterado en el mes es Acceso y orientación sobre servicios de salud “con el 8,7% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de mayo; en segundo lugar, se ubica el subtema “D. Ambulatorio Medicina especializada” con el 6,3% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (abril), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes, esta posición fue ocupada por el subtema “D. Ambulatorio Medicina Especializada”, que pasó a ubicarse en la segunda posición como subtema más frecuente en el Sector en el mes de mayo.

### 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 mayo, pero que tal vez fueron gestionadas por otros medios. En tal sentido, los tiempos aquí presentados son indicativos

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  
MAYO - 2020**

Página 21 de 47

del tiempo de la petición en el Sistema, y pueden diferir del tiempo real de gestión (a través de otros medios).

Por otra parte, se debe anotar que en el marco de la emergencia de salud ocasionada por la COVID 19, el Gobierno Nacional emitió el Decreto 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, el cual en su Art. 5 indica:

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

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

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

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

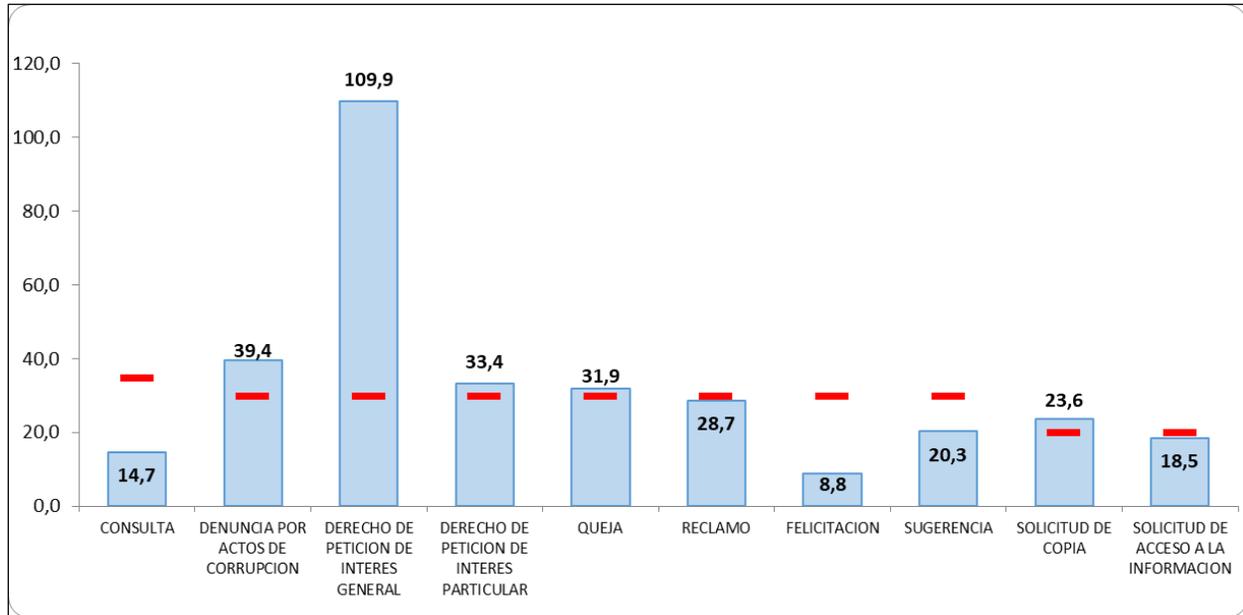
Así las cosas, el análisis que se presenta a continuación, considera dicha ampliación de términos, de conformidad con lo establecido en el Decreto.

El tiempo promedio ponderado de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en abril fue de 43,2 días hábiles; frente al mes anterior (abril) se presentó una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 48 días hábiles. Este promedio de tiempo es notablemente alto, considerando que el segundo sector que dio cierre a mayor número de peticiones fue el Sector Gobierno, de las cuales el 98,8% fueron peticiones registradas en meses anteriores a mayo.

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

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





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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/06/2020

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” y “Solicitud de Copia” es superior a los términos estipulados legalmente.

En cuanto a los tiempos promedio de cierre por sector y por tipología, en la Tabla No 13 se muestran los tiempos promedio de respuesta por sectores y tipología, la cual permite ver que los siguientes sectores presentan tiempos superiores a los establecidos: Gobierno (9 tipologías), Hábitat (2 tipologías), y Educación, Desarrollo Económico, Industria y Turismo y Gestión Pública (1 tipología).

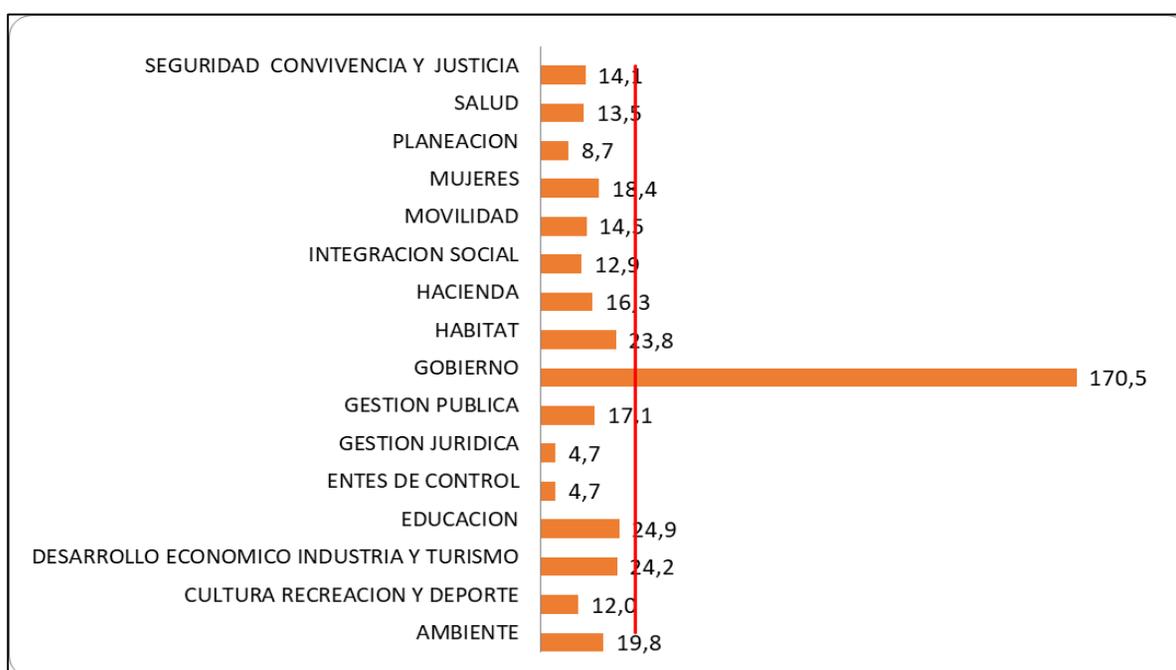
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACION (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (20 DÍAS)
AMBIENTE	19	22	16	15	26	15	24	20	9	10
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	4	1	14	16	12	16	12	13	13	8
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	19	22	28	24	23	26	-	22	5	21
EDUCACION	21	39	23	30	25	24	12	21	7	18
ENTES DE CONTROL	3	2	9	4	2	1	9	6	15	9
GESTION JURIDICA	3	4	6	5	4	1	2	11	6	5
GESTION PUBLICA	15	8	19	31	9	15	14	23	9	17
GOBIERNO	87	147	179	195	153	217	-	132	162	162
HABITAT	19	22	28	36	19	18	-	20	22	19
HACIENDA	12	26	17	18	10	9	22	12	10	5
INTEGRACION SOCIAL	16	5	15	14	13	15	13	14	8	18
MOVILIDAD	9	16	13	9	15	17	17	14	7	9
MUJERES	11	14	21	17	9	12	29	28	13	12
PLANEACION	12	-	11	9	5	10	-	8	4	9
SALUD	13	11	15	14	14	15	7	18	9	13
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	12	19	15	13	15	10	4	22	17	4
Promedio ponderado	15	39	110	33	32	29	9	20	24	18

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2020

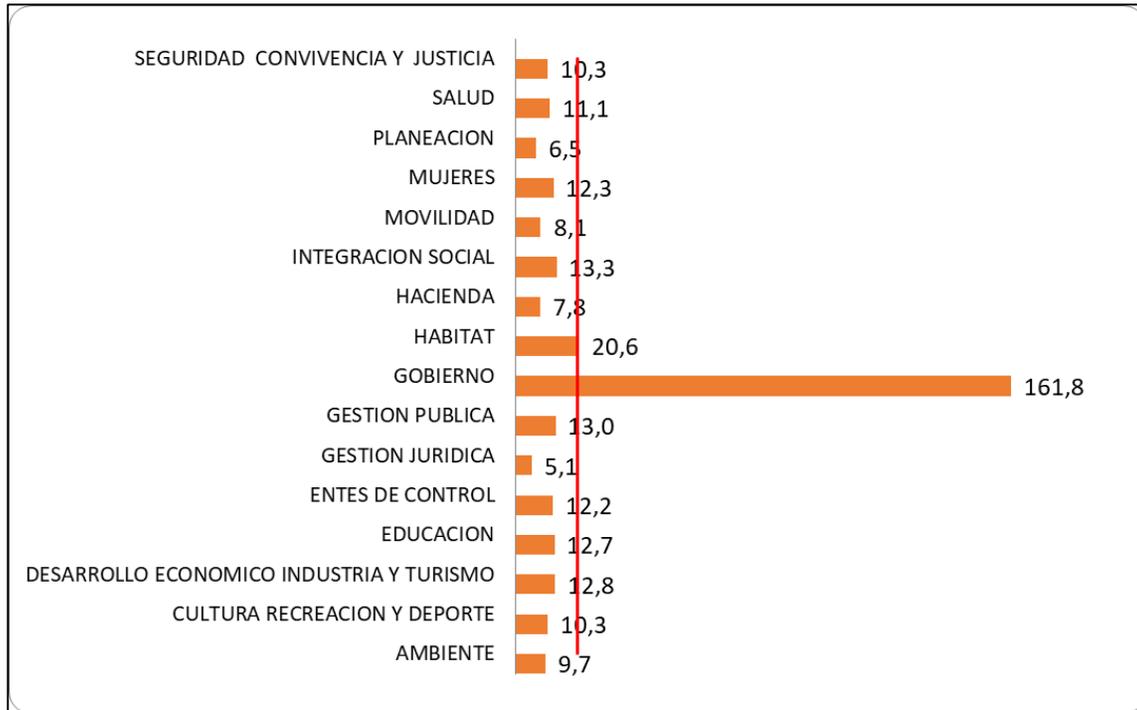
Hay que mencionar que en el mes anterior (abril), dos de estos sectores (Gobierno y Hábitat) también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente.

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



**Gráfica No 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 30 días**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2020

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



Gráfica No 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 20 días  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2020

Con respecto a la tipología "Consulta", la Tabla No 13 deja ver que el Sector Gobierno presenta un tiempo promedio de respuesta superior a los términos legalmente establecidos para esta tipología.

## 2.6 Seguimiento a peticiones pendientes de cierre

Al respecto es pertinente informar que, durante mayo de 2020, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha presentó intermitencias que afectaron la operación del mismo. En tal sentido, la Secretaría General definió algunas medidas que faciliten la gestión de las peticiones, reiterando la importancia de garantizar la adecuada gestión de las peticiones conforme con los términos establecidos en el Art. 5 del Decreto 491 de 2020.

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



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 26 de 47

validen si la gestión ya fue realizada y no ha sido actualizada en Bogotá te escucha, o si, por el contrario, requieren atención urgente.

A continuación, en la Tabla No 14, se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones pendientes de cierre en el Sistema y que requieren validación:

ENTIDAD	No PETIC.	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	17.126	82,58%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	1.125	5,42%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	531	2,56%
SECRETARÍA GENERAL	388	1,87%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	247	1,19%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	231	1,11%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	220	1,06%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL -IPES	203	0,98%
TRANSMILENIO	110	0,53%
CODENSA	79	0,38%
OTRAS ENTIDADES	345	82,58%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>20.738</b>	<b>100,0%</b>

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2020

La Tabla No 14 muestra que la entidad que acumula el mayor número de peticiones para validación es la Secretaría Distrital de Gobierno con 17.126, que representan el 82,58% del total del Distrito Capital; la segunda entidad es la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, que registró 1.125 peticiones para validación, representando el 5,42% del total en el Distrito Capital.

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

La evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas comprende la evaluación del cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y el uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, para el mes evaluado<sup>6</sup> muestra los siguientes resultados:

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

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
27.043	1.544	1.456	88	1.398	146	1.448	96	1.190	354	412	111
		94%	6%	91%	9%	94%	6%	77%	23%	27%	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 03/05/2020

La población corresponde a 27.043 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital; de estas, se tomó una muestra de 1.544 respuestas para la respectiva evaluación.

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

Las cifras muestran que el 94% (1.456) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 91% (1.398) cumple con el criterio de “Claridad”, el 94% (1.448) cumple con el criterio de “Calidez” y el 77% (1.190) cumple el criterio de “Oportunidad”; se concluye que el 27% (412 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 7% (111 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

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

- Capital Salud
- Concejo de Bogotá
- Depto. Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP.
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá-ESP
- Empresa del Tercer Milenio -Transmilenio S.A
- Empresa Metro de Bogotá S.A

<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  
MAYO - 2020**

Página 28 de 47

- Enel-CODENSA S.A ESP
- Fundación Gilberto Álzate Avendaño -FUGA
- Instituto de Desarrollo Urbano –IDU
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC
- 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 Protección y Bienestar Animal -IDIPYBA
- Lotería de Bogotá
- Secretaría de Educación del Distrito.
- Secretaría Distrital de Ambiente.
- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital Planeación
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Secretaría General<sup>8</sup>
- Secretaría Jurídica Distrital
- Servicios Integrales para la Movilidad SIM
- Sub Red Integrada de Servicios de Salud-Centro Oriente E.S.E –Subred Centro Oriente
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá
- Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas

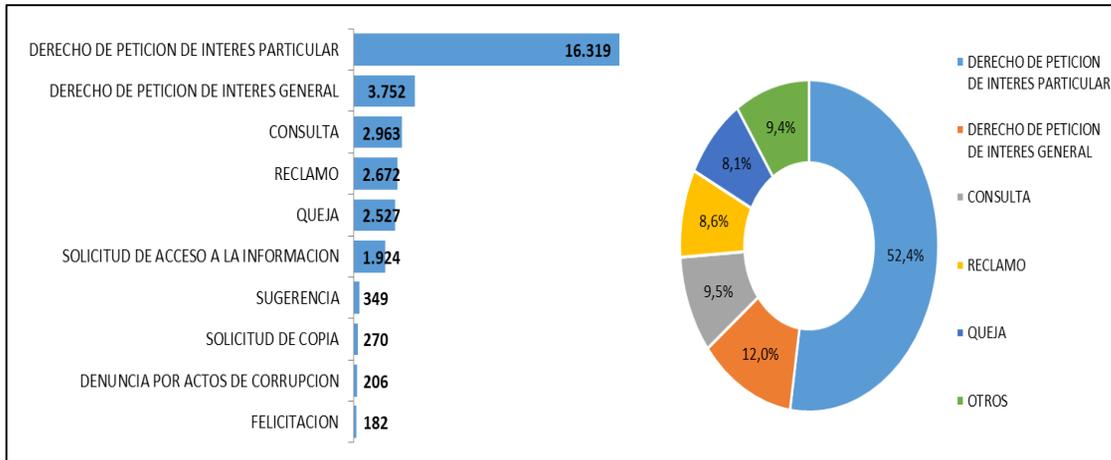
A estas entidades se les hace un llamado para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

### **3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA**

<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





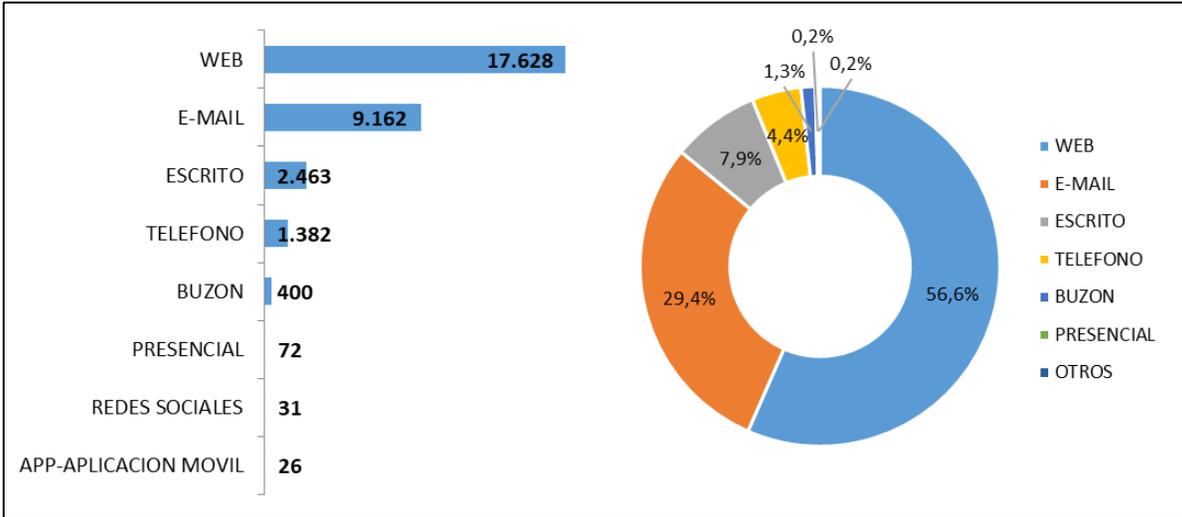
**Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2020

La Gráfica No 8 muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de mayo, el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología con mayor registro, con 16.319 peticiones, que representan el 52,4% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue “Derecho de Petición de Interés General” con 3.752 peticiones que representan el 12,0% del total registrado. Frente al mes anterior (abril) 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

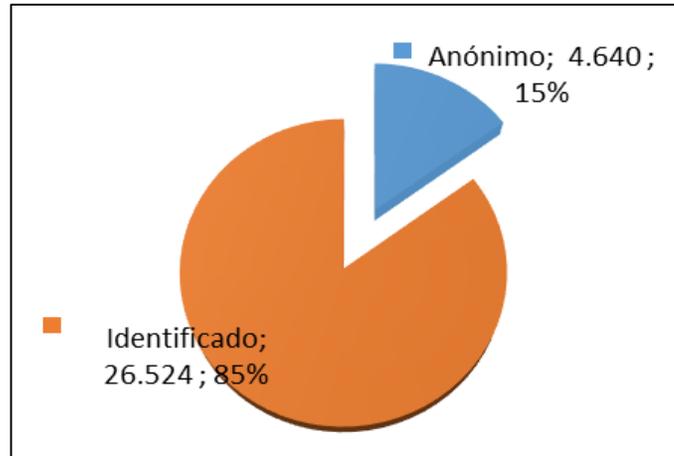
La Gráfica No 9 muestra que en el mes de mayo el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 17.628 peticiones, que representan el 56,6% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “Email” con 9.162 peticiones (29,4% del total registrado); frente al mes anterior (abril) no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes, este mismo canal “Web” fue el más utilizado por la ciudadanía.



Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2020

## 5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

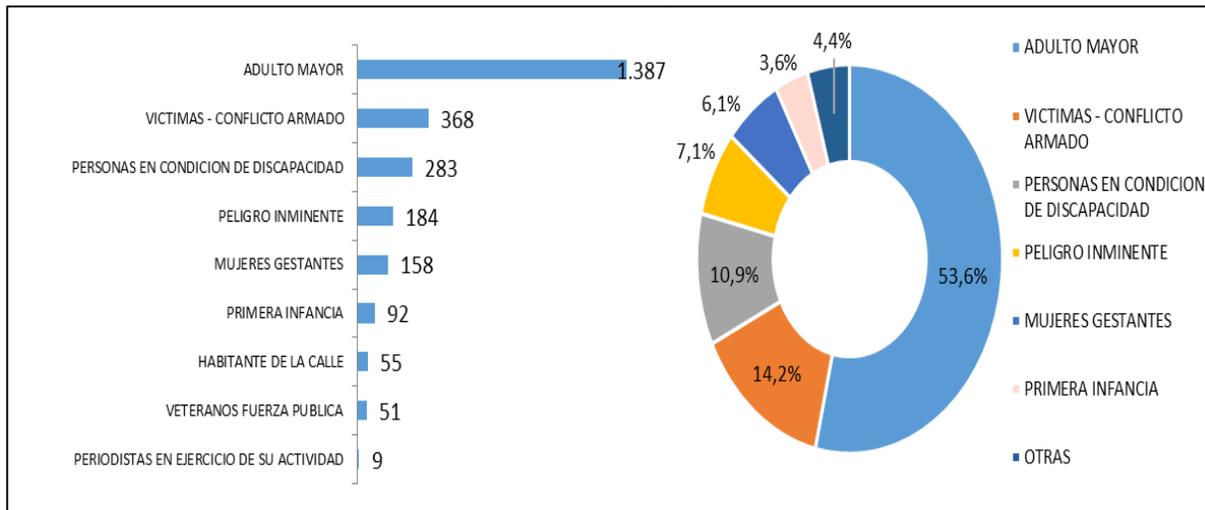


Gráfica No 10. Calidad del Requirente

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2020

La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de mayo por la ciudadanía, 26.524 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 85% del total de peticiones registradas, mientras que 4.640 peticiones (15% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (abril) no se observa variación en cuanto a la proporción de la calidad del requirente, teniendo en cuenta que en ese mes el mayor registro también fue realizado por ciudadanos(as) identificados.

## 6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



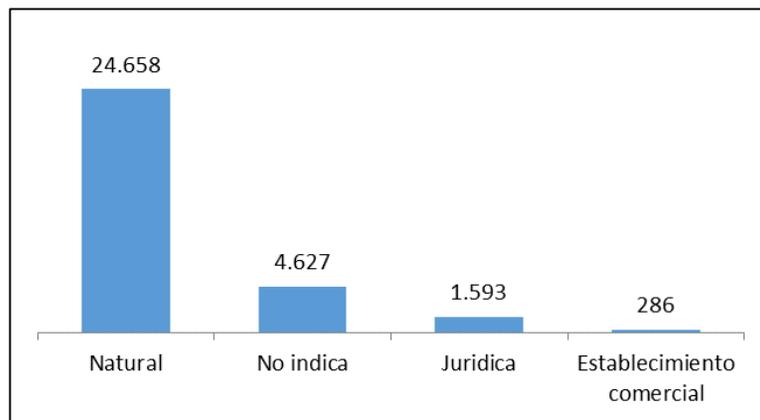
**Gráfica No 11. Condición del peticionario**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2020

La Gráfica No 11 muestra que del total de peticiones registradas en el mes de mayo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 2.587 peticiones (8,30% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, peligro inminente, mujeres gestantes, primera infancia, habitante de calle, veteranos fuerza pública, periodistas en ejercicio de su actividad). De éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (1.387) que representan el 53,6%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas de conflicto armado" con 368 peticiones que representan el 14,2% del total de peticiones que refieren condición especial.

Frente al mes anterior (abril), no se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que en ese mes “Adulto mayor” también fue la condición con mayor número de registros en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones -Bogotá te escucha.

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



Gráfica No 12. Tipo de peticionario

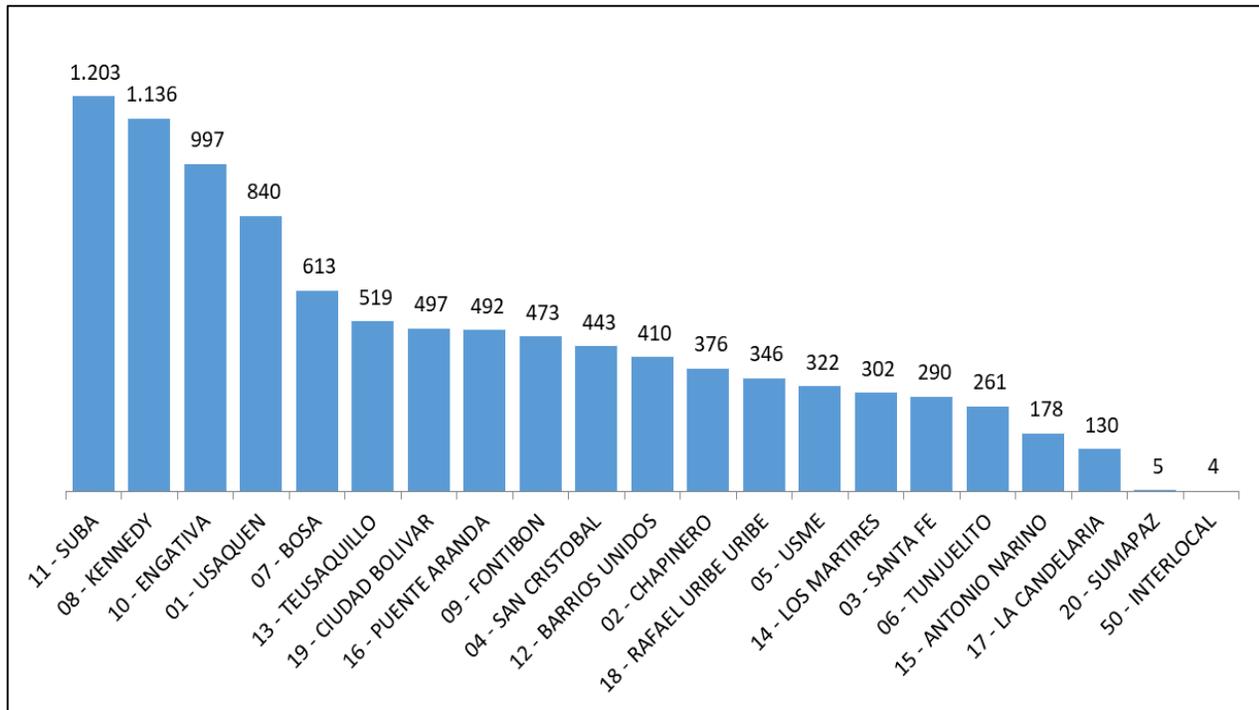
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2020

La Gráfica No 12 muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, en el mes de mayo 24.658 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 79,12% del total registrado en el Distrito; en 4.627 peticiones (14,84%) no se reporta esta información; 1.593 peticiones (5,11%) registraron como personas jurídicas y 286 peticiones (0,91%) como establecimientos de comercio. Frente al mes anterior (abril) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario con mayor registro, ni a la proporción que representa, teniendo en cuenta que, en dicho mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.

## **8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C**

La Gráfica No 13 permite observar que en el mes de mayo, en 9.837 peticiones (31,56% 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, Kennedy y Engativá, son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 1.203, 1.136 y 997 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 33,91% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de mayo. Hay que mencionar que en el mes anterior (abril) estas tres localidades también fueron las tres Localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía.



Gráfica No 13. Participación por localidades

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2020

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

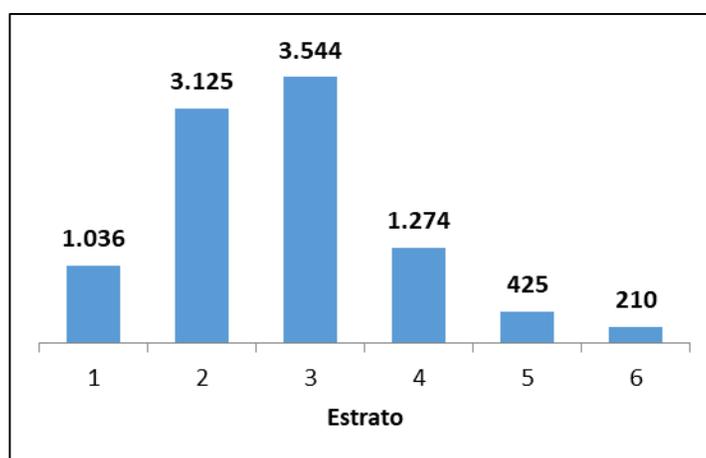
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
11 - SUBA	FORTEALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	155
	CONTROL DE TRANSITO	85
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	77
08 - KENNEDY	FORTEALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	264
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	67
	CONTROL DE TRANSITO	59
10 - ENGATIVA	FORTEALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	167
	ASUNTOS JURIDICOS	74
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	56

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2020

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

## 9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/06/2020



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 35 de 47

En la Gráfica No 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en el mes de mayo se registraron 9.614 peticiones incluyeron esta variable (30,84% del total registrado en el mes). De estas, el "Estrato 3" presenta el mayor registro (3.544 peticionarios) que representan el 36,86% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de mayo. En segundo lugar, está el "Estrato 2" con 3.125 peticiones que representan el 32,50% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en el mes de mayo. Frente al mes anterior (abril) 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"*.

A continuación, se muestran las peticiones que en el mes de mayo en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 108 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	Solicitud de creación de correo de contacto en todas las entidades distritales.	1
	SUBRED SUR OCCIDENTE	Queja por servicios de funerarias en hospitales.	1
		El peticionario realiza una presunta denuncia por corrupción con medicamentos de la Subred.	1
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	Se solicita mayor seguimiento y control a los recursos destinados para atender la emergencia sanitaria.	1
		Se plantea una propuesta para la conservación agrícola en medio de la emergencia sanitaria.	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  
MAYO - 2020**

Página 36 de 47

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	Solicitan control sobre los habitantes de calle en el sector del barrio San Bernardo.	1
		Se requiere Información de cantidad de Abono orgánico comprado en dependencias del Distrito.	1
		Información sobre las obligaciones de los contratos por prestación de servicios.	1
		Se informa pérdida de ropa en una UPI.	1
		Informa estar de acuerdo con la suspensión temporal de la negociación colectiva en IDIPRON.	1
		Se solicita información sobre el estado de la lista de elegibles 794.	1
		Se solicitan lineamientos sobre el teletrabajo.	1
		Se manifiesta inconformidad con líder de la entidad.	1
		Reclamo ante un internado por dificultad de comunicación y presunta mala atención de un docente.	1
		Los solicitantes requieren dotación de bioseguridad para los empleados de la entidad.	1
		Se solicita información acerca de los motivos para la no renovación de contrato con la entidad.	1
		Se solicita vinculación en programas de la entidad.	4
		Solicitan fumigación de parque público y ayuda a los habitantes de calle que se encuentran en el mismo.	1
		Solicitan ayuda frente a la problemática social, sanitaria y de seguridad que se presenta por un grupo de personas situadas debajo de puente peatonal.	1
		Solicitan información sobre ayuda a los artistas plásticos en medio de la pandemia.	1
		Requieren información sobre cómo manejar la situación de jóvenes sin tapabocas y ayudas a conductores y monitoras de rutas escolares.	1
		Exalumnos solicitan ayuda de la entidad para sobrellevar la emergencia sanitaria.	1
		Solicitan sean enviadas ayudas a menor de edad por parte de la entidad.	1
Acerca de si un ciudadano hace parte de un programa 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  
MAYO - 2020**

Página 37 de 47

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	Requieren medidas de seguridad y salud por presencia de personas durmiendo en andenes.	1
		Solicita información acerca de la dependencia que atiende conflictos familiares.	1
		Se requiere respuesta adecuada a petición que fue realizada ante la entidad	2
		Requiere información de proyectos que incluyan mujeres transgénero.	1
		Solicitan mayor control y atención en la entidad a la hora de presentarse conflictos en el interior	1
		Solicitan devolución de dinero consignado a la entidad por error.	1
		Requieren apoyo con información acerca de la situación de vida en Bronx, con el fin de ser utilizada en un documental.	1
		Solicita permiso para realizar viaje humanitario.	1
		Se solicita certificados de cumplimiento de contratos por prestación de servicios.	1
		Solicitan ayudan para regresar a su país de origen.	1
		Requiere protección y acuerdo de conciliación con expareja.	1
		Presunto caso de negligencia en paciente con discapacidad.	1
		Solicitan ayudan para mujer que no cuenta con familia ni techo.	1
		Un ciudadano pone presente presuntas actuaciones realizadas por una servidora de la entidad.	1
		Solicitan control sobre jóvenes que no están acatando la cuarentena.	1
		Solicitan información sobre la actuación en el proceso de contratación de la entidad.	1
Se requiere control sobre la situación de inseguridad e indigencia que se presenta en el sector.	2		
Se solicita hogar de paso y ayuda para habitante de la calle en su recuperación hospitalaria.	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  
MAYO - 2020**

Página 38 de 47

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	Se reporta presencia de habitantes de calles en un predio abandonado.	1
		Solicitan información de ciudadano para continuar con caso judicial.	1
		Solicitan información sobre las acciones concretas ejecutadas por la entidad en cumplimiento a una alerta temprana.	1
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Solicitan información sobre registro de ciudadano en la entidad.	1
		Ofrece servicio de transporte.	1
		Ofrece servicios de seguridad y logística.	1
		Ofrece servicio educativo de robótica para niños de la primera infancia.	1
		Requieren resultados de la encuesta de población vulnerable.	1
		Solicitan ayudas para población con discapacidad.	1
		Requieren una serie de preguntas con fin el desarrollar actividad educativa.	1
		Queja sobre coordinadores de comedor público por agresión física.	1
		Solicitan información sobre los avances y ejecución con el plan de acción de política pública de actividades sexuales pagadas.	1
		Piden mayor prudencia por parte de los medios de comunicación respecto a las publicaciones relacionadas con adultos mayores.	1
		Solicitan información sobre las acciones, medidas, programas y políticas públicas a implementar en el contexto migratorio.	1
		Solicitan información respecto de las ayudas ofrecidas a la ciudadanía.	1
		Requieren ayuda por situación de pandemia.	1
El solicitante realiza una denuncia respecto a presunta entrega de mercados de forma irregular por parte de la entidad.	1		
Solicitan información sobre el proceso de la entrega de bonos solidarios de adulto mayor.	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  
MAYO - 2020**

Página 39 de 47

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Solicitud de copia de documentos.	1
		Se requiere información sobre el plan de recuperación y recursos destinados, en las actividades de mitigación de la afectación por incendios.	1
		Solicita el envío de respuestas a sus peticiones y mayor claridad en las mismas.	1
		Solicita pago de honorarios de contrato que se celebró en el año 2016.	1
		Se presenta el caso de una persona que está siendo beneficiaria de diferentes ayudas y que presuntamente cuenta con los recursos suficientes para no hacer uso de estas.	1
		Solicitan información detallada sobre los frentes de seguridad ciudadana.	1
		Solicitan intervención en andenes por uso inadecuado.	1
		Requieren información sobre la ejecución de pagos.	1
		Solicita información sobre el estado actual de una petición anterior, e indicar los motivos por los cuales no se han entregado unos recursos a una Alcaldía local.	1
		Solicitan seguimiento a trámites y situaciones que se siguen presentando en unidad residencial.	1
		Se requiere información sobre un posible fallecimiento y bloqueo de tarjeta.	1
		Se requiere información sobre estudios o diagnósticos acerca de la población migrante en la ciudad.	1
		Solicita información sobre la entrega de regalos a las juntas de acción comunal que fueron beneficiadas.	1
		Se requiere brindar respuesta de fondo a una petición.	1
		Se presenta Respuesta a Observaciones adicionales, relacionadas con temas de contratación de la entidad.	1
		Se denuncian presuntas irregularidades en localidad.	1
		Reporte de actos administrativos	1
Se reitera solicitud de reparación de andenes.	1		

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



SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Se realiza solicitud de demolición de viviendas, adecuación de andenes y rehabilitación de puente peatonal.	1
		Agradecimiento por gestión de la alcaldesa.	1
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	Queja por desacato a la orden nacional de confinamiento.	1
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Se solicita investigación a la entidad por presuntos hechos de corrupción.	1
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	Se requiere actuación de la entidad para recuperar espacio en andenes, utilizado por vendedores ambulantes.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	Se requieren ayudas integrales para organizaciones del sector artístico, patrimonial y cultural.	7
		Solicitan ayuda para solventar necesidades en medio de la pandemia.	2
		Se requiere información sobre ayuda que el solicitante no ha recibido.	1
		Información sobre las ayudas que pueden recibir artistas.	4
		Solicitan información sobre el procedimiento y cronograma para la implementación de normatividad.	1
		Solicitan ayuda para trabajadores que laboran en horas nocturnas	1
		Se realiza una denuncia sobre presuntos actos de corrupción en contrato de vigilancia.	1
AMBIENTE	JARDÍN BOTÁNICO JBB	Solicitan información de contratistas y funcionarios.	1
		El solicitante requiere información acerca de los recursos asignados a diferentes planes y proyectos que adelanta la entidad.	1
	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	Solicitan contacto de funcionario de la entidad con fines académicos.	1
<b>TOTAL</b>			<b>108</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 01/06/2020



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 41 de 47

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

### 11. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

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

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

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL				
		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	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	8.522	8.522	N.A.	N.A.	100,0%

<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 22 de mayo de 2020.

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://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  
MAYO - 2020**

Página 42 de 47

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL				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	
	Depto. Activo. del Servicio Civil	22	415	393	N.A.	5,3%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVIENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	3.094	3.166	72	N.A.	97,7%
	Depto. Defensoría del Espacio Público - DADEP	100	101	1	N.A.	99,0%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	56	56	N.A.	N.A.	100,0%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	607	2.096	1.489	N.A.	29,0%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	195	195	N.A.	N.A.	100,0%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	163	171	8	N.A.	95,3%
	Lotería de Bogotá	37	33	N.A.	4	89,2%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	415	415	N.A.	N.A.	100,0%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	211	211	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	322	322	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	9	41	32	N.A.	22,0%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	800	672	N.A.	128	84,0%

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.

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

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES - INFORME MENSUAL DE PQRS		
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	20	20	N.A.	N.A.	100,0%
	Universidad Distrital	172	172	N.A.	N.A.	100,0%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	5	5	N.A.	N.A.	100,0%
	Secretaría Distrital de Salud	1.119	1.119	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur	237	237	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur Occidente	257	257	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Centro Oriente	154	154	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Norte	62	62	N.A.	N.A.	100,0%
	Capital Salud	246	1.559	1.313	N.A.	15,8%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.423	3.423	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON	31	31	N.A.	N.A.	100,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	96	33	N.A.	63	34,4%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR.D.	72	112	40	N.A.	64,3%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	7	7	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural- IDPC	61	61	N.A.	N.A.	100,0%

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL				
		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	
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	28	28	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	316	316	N.A.	N.A.	100,0%
	Canal Capital	70	71	1	N.A.	98,6%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	620	667	47	N.A.	93,0%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	31	31	N.A.	N.A.	100,0%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	132	132	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	912	912	N.A.	N.A.	100,0%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	1.486	1.493	7	N.A.	99,5%
	Instituto de Desarrollo Urbano-IDU	46	2.309	2.263	N.A.	2,0%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	33	33	N.A.	N.A.	100,0%
	Transmilenio S.A.	170	11.203	11.033	N.A.	1,5%
	Terminal de Transporte S.A.	8	61	53	N.A.	13,1%
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	35	<b>NO PRESENTÓ INFORME</b>			
	Metro de Bogotá S.A.	53	53	N.A.	N.A.	100,0%
	HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	858	858	N.A.	N.A.



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 45 de 47

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL				
		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	
	Caja de Vivienda Popular	109	109	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	184	<b>NO PRESENTÓ INFORME</b>			
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	41	41	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	103	52.444	52.341	N.A.	0,2%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	89	<b>NO PRESENTÓ INFORME</b>			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	250	250	N.A.	N.A.	100,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	580	1.279	699	N.A.	45,3%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	29	29	N.A.	N.A.	100,0%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	93	93	N.A.	N.A.	100,0%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	108	108	N.A.	N.A.	100,0%
	Veeduría Distrital	304	304	N.A.	N.A.	100,0%
<b>TOTAL</b>		<b>27.203</b>	<b>96.492</b>	<b>69.597</b>	<b>195</b>	<b>27,9%</b>

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010 abril 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 17/06/2020

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

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  
MAYO - 2020**

Página 46 de 47

información, tres (3) entidades no presentaron informe; es decir, 52 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (abril). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 27.203 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 96.492 peticiones lo cual muestra una diferencia de 69.597 peticiones<sup>10</sup>, llegando a un cumplimiento del 27,9%; es decir, que de la totalidad de peticiones registradas, tan sólo se cargó en Bogotá te escucha el 27,9% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Ahora bien, considerando los lineamientos establecidos por la Secretaría General a través de la Circular 014 de 2020, donde no se exige el registro de las peticiones en los términos establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es posible que algunas de las peticiones sean registradas posteriormente. Sin embargo, es claro que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, Transmilenio, el IDU, el Depto Administrativo del Servicio Civil Distrital, la Terminal de Transporte, Capital Salud, el Instituto Distrital de Turismo y la Secretaría de Hacienda son aquellas que presentan el mayor número de peticiones sin registrar, totalizando el 98,3% 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>: Sistema Integrado de Movilidad - SIM, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UAESP, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010. A estas entidades se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que invitar a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

## **12. RECOMENDACIONES**

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de mayo 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 mayo (Integración Social, Gobierno, Movilidad, Hábitat, Salud,) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.

<sup>10</sup> Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el "Informe mensual de PQR" frente al reporte generado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha se excluyen las cifras de las entidades que no presentaron el informe, así como las peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQR.

<sup>11</sup> Abril 2020

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





SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 47 de 47

- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Gobierno Local, Asistencia Social, Movilidad transporte y malla vial, Salud, Ambiente, Educación, Servicios públicos, Subsidios, Urbanismo-vivienda, Gerencia Jurídica y Defensa Pública) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Hábitat, Educación, Desarrollo Económico, Industria y Turismo y Gestión Pública) que presentan tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente, de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las entidades que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades para que a través de las Oficinas de Control Interno se capacite a los servidores(as) que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades (Sistema Integrado de Movilidad - SIM, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UAESP, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP) que no cumplieron con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, en relación con presentar el reporte/informe estadístico para el periodo evaluado.
- Hacer un llamado a las entidades que no registraron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, la totalidad de peticiones recibidas en su entidad con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.
- 

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

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

