



SECRETARÍA  
GENERAL

**INFORME PETICIONES ENTIDADES  
DISTRITALES SEPTIEMBRE - 2020**

Página 1 de 50

**INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES  
SEPTIEMBRE - 2020**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. OCTUBRE 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.

## **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**

## 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 septiembre/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

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

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

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

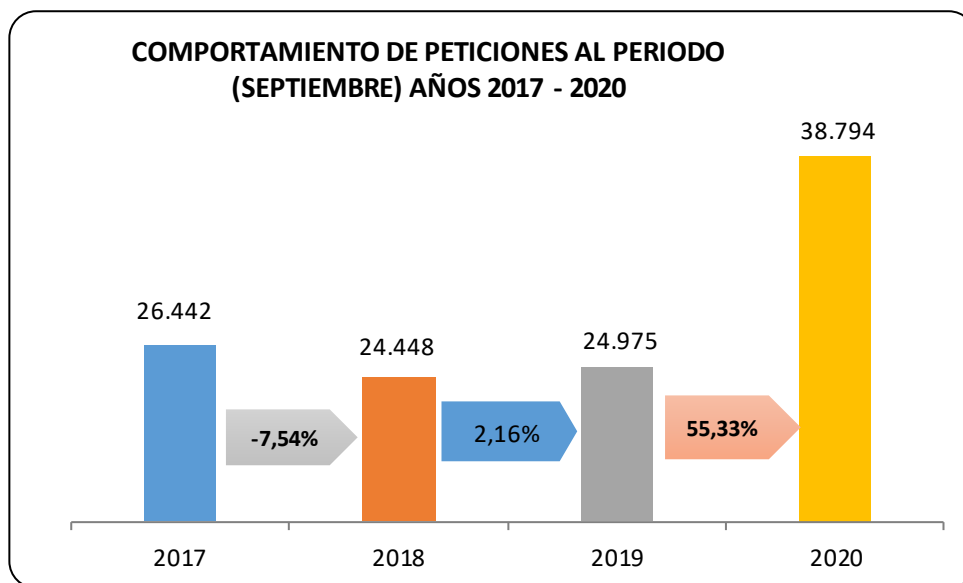
CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia 2020 - 2019		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.039	17.643	22.381	21.033	15.829	-5.204	-24,74%	-1.599	-9,17%
Febrero	20.458	22.657	29.728	25.625	22.659	-2.966	-11,57%	6.830	43,15%
Marzo	18.233	25.375	26.802	25.973	24.896	-1.077	-4,1%	2.237	9,87%
Abril	20.337	22.168	31.958	25.154	27.791	2.637	10,5%	2.895	11,63%
Mayo	21.583	30.755	34.166	31.756	31.164	-592	-1,9%	3.373	12,14%
Junio	21.012	27.382	20.352	24.893	32.998	8.105	32,6%	1.834	5,88%
Julio	17.127	25.729	26.271	28.133	37.247	9.114	32,4%	4.249	12,88%
Agosto	20.342	27.799	25.523	27.230	30.667	3.437	12,6%	-6.580	-17,67%
Septiembre	21.141	26.442	24.448	24.975	38.794	13.819	55,3%	8.127	26,50%
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>262.045</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 01/10/2020

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, muestran que en el mes de septiembre se registraron 38.794 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentando un aumento de 8.127 peticiones (26,50%) frente a las peticiones registradas el mes anterior (agosto); por

otra parte, esta cifra muestra un aumento de 13.819 peticiones (55,3%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (septiembre de 2019).



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2020

A continuación, en la Tabla No 2 se muestra el seguimiento y control del número de peticiones registradas 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
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
JUNIO	1/06/2020	30/06/2020	1247782020	1541412020	32.998
JULIO	1/07/2020	31/07/2020	1585472020	1871232020	37.247
AGOSTO	1/08/2020	31/08/2020	1965502020	2252432020	30.667
SEPTIEMBRE	1/09/2020	30/09/2020	2278892020	2564512020	38.794

Tabla No 2. Consecutivo de registros 2019- 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2020

Con respecto a las cifras registradas en la Tabla No 2, hay que señalar que el ingreso de peticiones en el Sistema 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, correo electrónico, redes sociales) y es la entidad la que registra al ciudadano y la respectiva petición.

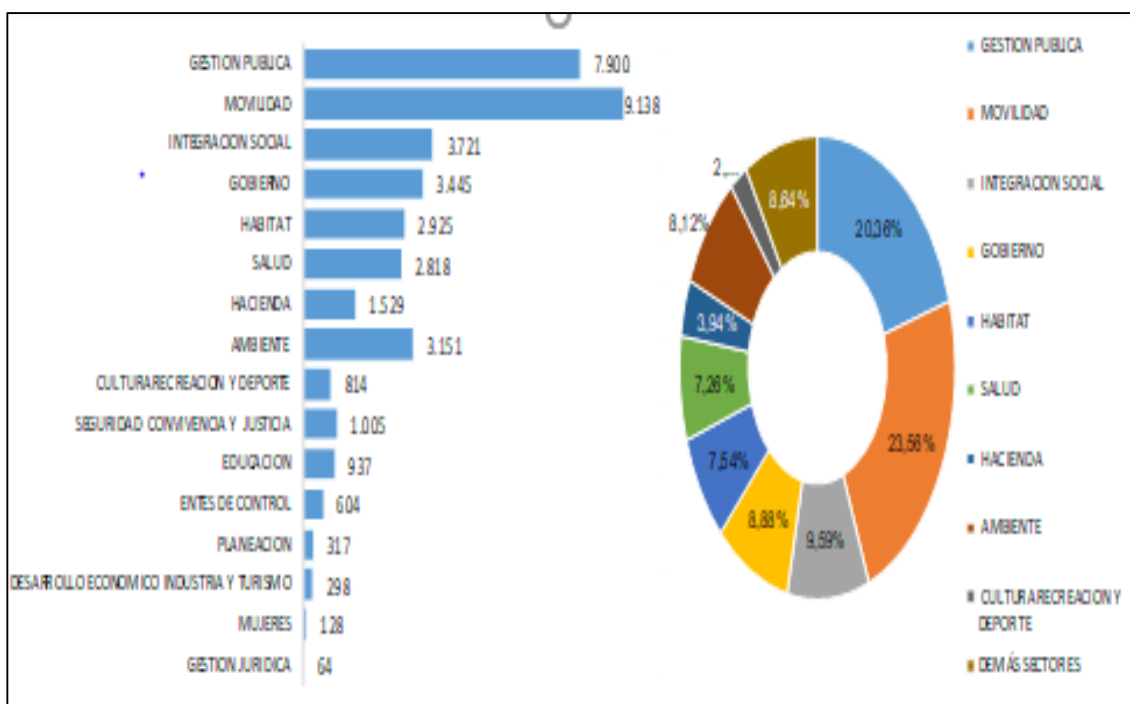
## **2. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.**

En la Gráfica No 2 se muestra el registro de peticiones en el Distrito Capital por sectores, observándose que en el mes de septiembre los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha son <sup>2</sup>: Movilidad con 9.138

<sup>2</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

peticiones que representan el 23,58% del total registrado en el mes de septiembre en el sistema, Integración Social con 3.721 peticiones (9,59%), Gobierno con 3.445 (8,88%), Hábitat con 2.925 peticiones (7,54%) y Salud con 2.818 peticiones (7,26% del total), las cuales acumulan 22.047 peticiones que representan el 56,83% del total de las peticiones registradas en el mes de septiembre en el Distrito Capital.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (agosto), 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 esta posición también estuvo ocupada por el Sector Movilidad. Así mismo, se observa que estos mismos cinco sectores (Movilidad, Integración Social, Gobierno, Hábitat y Salud) también fueron los sectores con el mayor registro de peticiones en el mes de agosto/2020.



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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2020

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

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

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

SECTOR	ENTIDAD	No TOTAL DE PETICIONES	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL SECTOR	PORCENT. PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	8.356	91,44%	21,54%
	TRANSMILENIO	224	2,45%	0,58%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	183	2,00%	0,47%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL-UMV	127	1,39%	0,33%
	SERVICIOS INTREGRALES PARA LA MOVILIDAD-SIM	92	1,01%	0,24%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	84	0,92%	0,22%
	GRÚAS Y PATIOS	52	0,57%	0,13%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	20	0,22%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>9.138</b>	<b>23,56%</b>	<b>23,56%</b>
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	7.879	99,73%	20,31%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	21	0,27%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA</b>		<b>7.900</b>	<b>20,36%</b>	<b>20,36%</b>
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.648	98,04%	9,40%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	73	1,96%	0,19%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>3.721</b>	<b>9,59%</b>	<b>9,59%</b>
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3.094	89,81%	7,98%



	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	321	9,32%	0,83%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	30	0,87%	0,08%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>3.445</b>	<b>8,88%</b>	<b>8,88%</b>
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2.098	66,58%	5,41%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	551	17,49%	1,42%
	JARDÍN BOTÁNICO-JBB	462	14,66%	1,19%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	40	1,27%	0,10%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>3.151</b>	<b>8,12%</b>	<b>8,12%</b>
<b>HABITAT</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.857	63,49%	4,79%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	531	18,15%	1,37%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS- UAESP	267	9,13%	0,69%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	118	4,03%	0,30%
	CODENSA	60	2,05%	0,15%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO-ERU	48	1,64%	0,12%
	GAS NATURAL	22	0,75%	0,06%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ-ETB	22	0,75%	0,06%
<b>TOTAL SECTOR HABITAT</b>		<b>2.925</b>	<b>7,54%</b>	<b>7,54%</b>
<b>SALUD</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.397	49,57%	3,60%

	SUBRED SUR	411	14,58%	1,06%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	350	12,42%	0,90%
	SUBRED NORTE	235	8,34%	0,61%
	CAPITAL SALUD EPS	212	7,52%	0,55%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	209	7,42%	0,54%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	4	0,14%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>2.818</b>	<b>7,26%</b>	<b>7,26%</b>
<b>HACIENDA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	790	51,67%	2,04%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	363	23,74%	0,94%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	283	18,51%	0,73%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	93	6,08%	0,24%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>1.529</b>	<b>3,94%</b>	<b>3,94%</b>
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	817	81,29%	2,11%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	188	18,71%	0,48%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>1.005</b>	<b>2,59%</b>	<b>2,59%</b>
<b>EDUCACION</b>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	789	84,20%	2,03%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	113	12,06%	0,29%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	35	3,74%	0,09%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACION</b>		<b>937</b>	<b>2,42%</b>	<b>2,42%</b>

<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	288	35,38%	0,74%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	204	25,06%	0,53%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	106	13,02%	0,27%
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE -FUGA	77	9,46%	0,20%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	72	8,85%	0,19%
	CANAL CAPITAL	51	6,27%	0,13%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ-OFB	16	1,97%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>814</b>	<b>2,10%</b>	<b>2,10%</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>	VEEDURÍA DISTRITAL	346	57,28%	0,89%
	CONCEJO DE BOGOTA	179	29,64%	0,46%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	79	13,08%	0,20%
<b>TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL</b>		<b>604</b>	<b>1,56%</b>	<b>1,56%</b>
<b>PLANEACION</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	317	100,00%	0,82%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>		<b>317</b>	<b>0,82%</b>	<b>0,82%</b>
<b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	223	74,83%	0,57%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	70	23,49%	0,18%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	5	1,68%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>298</b>	<b>0,77%</b>	<b>0,77%</b>
<b>MUJERES</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	128	100,00%	0,33%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>128</b>	<b>0,33%</b>	<b>0,33%</b>

<b>GESTION JURIDICA</b>	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	64	100,00%	0,16%
<b>TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA</b>		<b>64</b>	<b>0,16%</b>	<b>0,16%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>38.794</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 01/10/2020

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

- Secretaría Distrital de Movilidad con 8.356 peticiones, que representan el 91,44% del total de peticiones registradas en su Sector y el 21,54% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 3.648 peticiones que representan el 98,04% del total de peticiones registradas en su Sector y el 9,40% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 3.094 peticiones que representan el 89,81% del total de peticiones registradas en su Sector y el 7,98% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital del Ambiente con 2.098 peticiones que representan el 66,58% del total de peticiones registradas en su Sector y el 5,41% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat con 1.857 peticiones, que representan el 63,49% del total de peticiones registradas en su Sector y el 4,79% del total de peticiones registradas en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (agosto), no se observa variación en la posición de la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, la Secretaría Distrital de Movilidad también fue la entidad con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital. Igualmente, se observa que cuatro (4) de estas entidades enunciadas anteriormente (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Hábitat) en el mes anterior (agosto) también se encontraron en el TOP de las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

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

<sup>3</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.

En la Tabla No 4 se muestra la variación en el registro de peticiones por sector; al comparar el número de peticiones registradas en el mes de septiembre con las registradas en el mes anterior (agosto), se observa una variación de 26,50% (8.127 peticiones), encontrándose que la mayoría de los sectores (12) presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas; destacándose los sectores Ambiente y Movilidad que presentan aumento por encima del 50% en sus peticiones registradas.

Por otra parte, se observa que tres (3) sectores (Gobierno, Hacienda, Mujeres) y los entes de control presentan disminución en el porcentaje de sus peticiones registradas.

SECTOR	AGOSTO 2020	SEPTIEMBRE 2020	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	5.883	9.138	55,33%
GESTION PUBLICA	6.556	7.900	20,50%
INTEGRACION SOCIAL	2.844	3.721	30,84%
GOBIERNO	3.701	3.445	-6,92%
AMBIENTE	1.466	3.151	114,94%
HABITAT	2.447	2.925	19,53%
SALUD	2.431	2.818	15,92%
HACIENDA	1.841	1.529	-16,95%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	760	1.005	32,24%
EDUCACION	654	937	43,27%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	748	814	8,82%
ENTES DE CONTROL	617	604	-2,11%
PLANEACION	285	317	11,23%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	242	298	23,14%
MUJERES	133	128	-3,76%
GESTION JURIDICA	59	64	8,47%
<b>TOTAL</b>	<b>30.667</b>	<b>38.794</b>	<b>26,50%</b>

Tabla No 4. Variación mensual de peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2020

### 2.3 Gestión de respuesta por sectores

Seguidamente, en la Tabla No 5 se presenta el número de peticiones registradas<sup>4</sup> en el mes de septiembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores:

PETICIONES SEPTIEMBRE 2020						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS SEPTIEMBRE 2020	PORCENTAJE	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS SEPTIEMBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	PORCENTAJE EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	9.138	23,56%	4.366	4.810	9.176	23,16%
INTEGRACION SOCIAL	3.721	9,59%	1.784	3.529	5.313	13,41%
GOBIERNO	3.445	8,88%	604	4.422	5.026	12,69%
SALUD	2.818	7,26%	1.290	3.341	4.631	11,69%
HABITAT	2.925	7,54%	501	2.768	3.269	8,25%
HACIENDA	1.529	3,94%	781	1.638	2.419	6,11%
AMBIENTE	3.151	8,12%	530	1.548	2.078	5,24%
PLANEACION	317	0,82%	244	1.328	1.572	3,97%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.005	2,59%	531	944	1.475	3,72%
EDUCACION	937	2,42%	503	905	1.408	3,55%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	298	0,77%	388	692	1.080	2,73%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	814	2,10%	422	383	805	2,03%
GESTION PUBLICA	7.900	20,36%	118	483	601	1,52%
ENTES DE CONTROL	604	1,56%	328	181	509	1,28%
MUJERES	128	0,33%	35	96	131	0,33%
GESTION JURIDICA	64	0,16%	50	78	128	0,32%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>38.794</b>	<b>100%</b>	<b>12.475</b>	<b>27.146</b>	<b>39.621</b>	<b>100%</b>

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

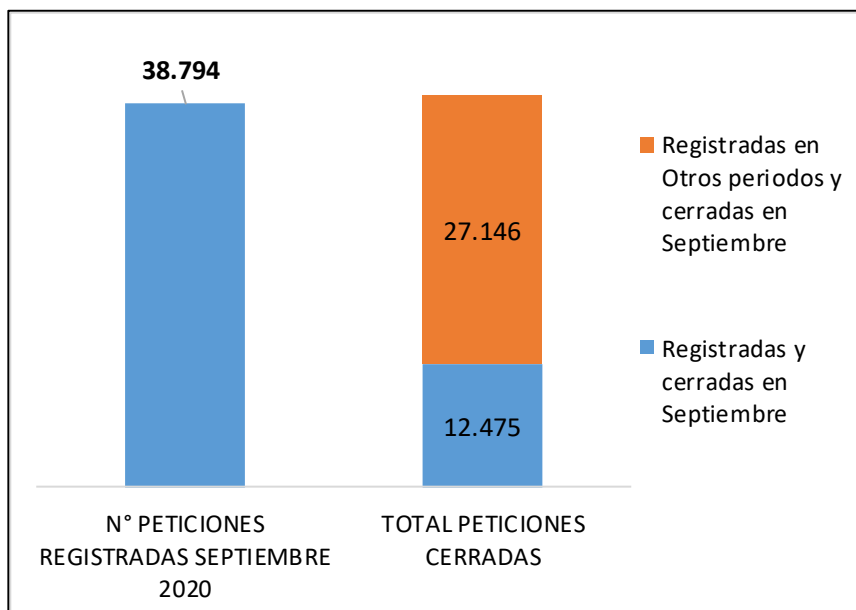
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2020

La Tabla No 5 muestra que en el Distrito Capital se realizó cierre a 39.621 peticiones, de las cuales el 31,48% (12.475) corresponde a peticiones registradas y cerradas en este mismo mes (septiembre) y el restante 68,51% (27.146) corresponde a peticiones registradas en meses anteriores que fueron respondidas en el mes de septiembre.

<sup>4</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.

Así mismo, la Tabla No 5 muestra que el sector con mayor número de cierres es Movilidad, con 9.176 respuestas que representan el 23,16% del total de cierres efectuados en este mes en el Distrito Capital, seguido por el Sector Integración Social con 5.313 cierres que representan el 13,41% del total cerrado en el periodo en el Distrito Capital.

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de septiembre (Gráfica No 3), se observa que de las 38.794 peticiones que ingresaron en el mes, se dio cierre a 12.475 peticiones ingresadas y registradas en este mes (septiembre), quedando en trámite 26.319 peticiones, que representan el 67,84% 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 01/10/2020

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

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

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha	7.708	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.233	-
	Otras Dependencias Secretaría General	678	563
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		15	38
<b>TOTAL</b>		<b>10.634</b>	<b>601</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 01/10/2020

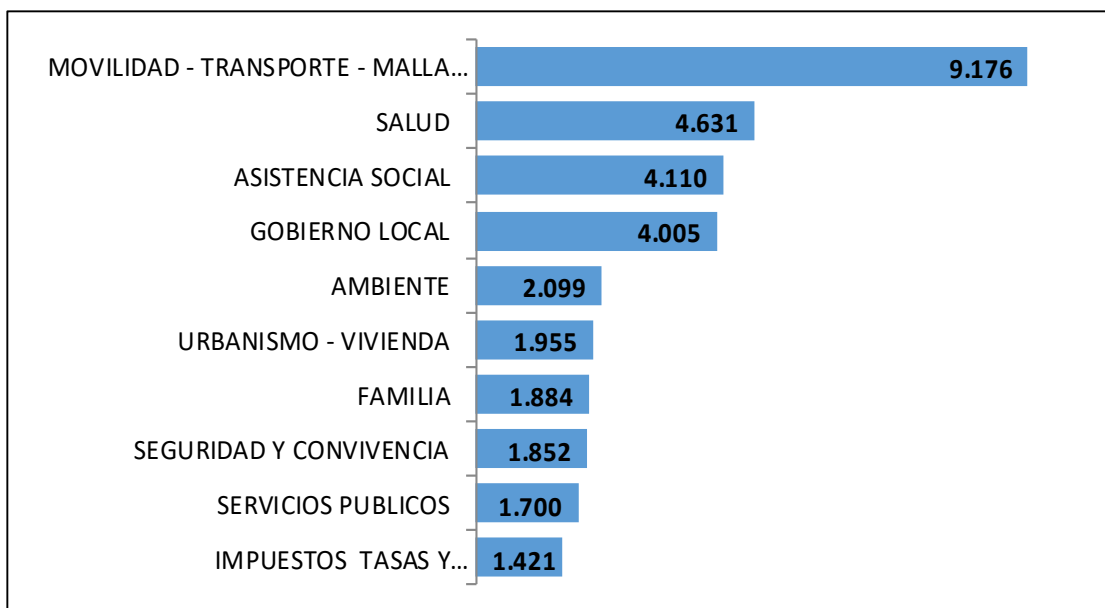
La Tabla No 6 muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de septiembre, la cual permite concluir que la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados realizados, que totalizan 10.634 adelantados en un alto porcentaje (99,8%) por la Secretaría General. Con respecto a las respuestas, se emitieron 601 de las cuales 563 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 39.621 respuestas emitidas en el mes de septiembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, la Gráfica No 4 permite observar que los diez (10) temas más recurrentes en el Distrito Capital acumulan 32.833 peticiones (82,86% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre en el Distrito Capital). Dentro de estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia en el Distrito Capital con el 23,15% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre; en segundo lugar, se ubica el tema "Salud" que representa el 11,68% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre en el Distrito Capital.

Frente al mes anterior (agosto) no se observa variación en la posición del tema más reiterado en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que, en ese mes, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" también fue el más frecuente en el Distrito Capital. Por otra parte, hay que señalar que, estos mismos diez (10) temas (con algunas variaciones en la posición ocupada) también se encontraron en el mes anterior, dentro del TOP de los más frecuentes 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 01/10/2020

Seguidamente, en la Tabla No 7 se muestran los temas más frecuentes en el Distrito Capital en el mes de septiembre, discriminados por tipología de registro:

TEMA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	
											No	%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	312	6	769	6.699	9	495	597	158	58	73	9.176	23,16%
SALUD	81	17	242	1.887	178	311	1.529	259	44	83	4.631	11,69%

ASISTENCIA SOCIAL	209	1	301	3.350	14	90	83	39	3	20	4.110	10,37%
GOBIERNO LOCAL	97	29	2.045	1.439	2	197	92	79	17	8	4.005	10,11%
AMBIENTE	72	6	313	1.049	1	104	75	458	3	18	2.099	5,30%
URBANISMO - VIVIENDA	191	6	72	1.471	2	20	64	74	52	3	1.955	4,93%
FAMILIA	47	11	196	1.332	7	136	59	59	29	8	1.884	4,76%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	114	11	312	1.196	2	96	54	51	5	11	1.852	4,67%
SERVICIOS PUBLICOS	39	23	282	939		171	214	19	5	8	1.700	4,29%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	93	3	34	1.098		7	127	46	11	2	1.421	3,59%
OTROS TEMAS	598	52	855	3.072	17	596	291	1.133	77	97	6.788	17,13%
<b>TOTALGENERAL</b>	<b>1.853</b>	<b>165</b>	<b>5.421</b>	<b>23.532</b>	<b>232</b>	<b>2.223</b>	<b>3.185</b>	<b>2.375</b>	<b>304</b>	<b>331</b>	<b>39.621</b>	<b>23,16%</b>

**Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología**

**Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2020**

La Tabla No 7 muestra que las dos tipologías con mayor registro (en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital) son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 23.532 peticiones que representan el 59,39% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre en el Distrito Capital y el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.421 peticiones que representan el 13,68% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre en el Distrito Capital. Frente al mes anterior (agosto) no se observa variación en la tipología con mayor registro en los diez temas más frecuentes en el Distrito Capital, teniendo en cuenta que esta tipología (Derecho de Petición de Interés Particular) también mostró el mayor registro dentro de los diez temas más frecuentes ese mes en el Distrito Capital.

La Tabla No 7 también muestra que en el tema más frecuente “Movilidad, transporte y malla vial” la principal tipología es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 6.669 peticiones que representan el 72,67% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre con este tema; la segunda tipología en este tema es el “Derecho de Petición de Interés General” con 769 peticiones que representan el 8,38% del total de respuestas emitidas en el mes de septiembre con este tema.

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

**Sector Movilidad**

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
ATENCION LINEA 195	1.210	13,2%
FOTOCOMPARENDOS	1.137	12,4%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	868	9,5%
REVOCA TORIA DIRECTA DE COMPARENDO	627	6,8%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	516	5,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	4.818	52,5%
<b>TOTAL</b>	<b>9.176</b>	<b>100%</b>

Tabla No 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2020

En este Sector, los subtemas más frecuentes en el mes de septiembre son "Atención Línea 195" y "Foto comparendos" que representan el 13,2% y el 12,4% respectivamente del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes anterior (agosto), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes esta posición estuvo ocupada por "Atención Red CADE", subtema que en el mes de septiembre no se ubicó dentro de los cinco más frecuentes en el Sector Movilidad. Por otra parte, se observa que el subtema "Atención Línea 195" pasó del segundo lugar, a ubicarse en septiembre como el más frecuente en el Sector.

**Sector Integración Social**

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
ENLACE SOCIAL	2.867	54,0%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	511	9,6%
COMEDORES COMUNITARIOS	296	5,6%
COMISARIAS DE FAMILIA	216	4,1%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	179	3,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.244	23,4%
<b>TOTAL</b>	<b>5.313</b>	<b>100%</b>

Tabla No 9. Subtemas más relevantes Sector Integración Social

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2020

En el Sector Integración Social, el subtema más reiterado es “Enlace social” con el 54,0% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de septiembre; en segundo lugar, se ubica “Apoyos económicos adulto mayor” con el 9,6% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (agosto) no se observa variación en los dos subtemas más frecuentes, teniendo en cuenta que estos mismos subtemas (Enlace social y Apoyos económicos adulto mayor) fueron los más reiterados en ese mes.

### Sector Gobierno

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO FUNCIONAMIENTO DE BARES DISCOTECAS SUPERMERCADOS TIENDAS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	544	10,8%
CONTRAVENCIONES COMUNES CODIGO DE POLICIA	422	8,4%
INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	400	8,0%
460 OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	394	7,8%
REGIMEN URBANISTICO PRESUNTA INFRACCION	371	7,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.895	57,6%
<b>TOTAL</b>	<b>5.026</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Gobierno

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2020

Los dos subtemas más reiterados en el mes en este Sector son “Establecimientos de comercio funcionamiento de bares discotecas supermercados tiendas establecimientos turísticos” y “Contravenciones comunes código de policía” que representan respectivamente el 10,8% y el 8,4% del total de respuestas emitidas en el Sector.

### Sector Salud

En el Sector Salud, el subtema más reiterado en el mes es “Revisión de datos reporte de resultados de laboratorio” con el 8,9% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes de septiembre; en segundo lugar, se ubica el subtema “Sistemas de vigilancia epidemiológica” con el 8,8% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (agosto), se observa variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, el subtema “Sistemas de vigilancia epidemiológica” pasó de ocupar (en agosto) el segundo lugar, a ubicarse en septiembre como el más frecuente del Sector Salud.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
REVISION DE DATOS REPORTE DE RESULTADOS-LABORATORIO	413	8,9%
SISTEMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	407	8,8%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	249	5,4%
FALLAS EN LA PRESTACION DE SERVICIOS QUE NO CUMPLEN CON ESTANDARES DE CALIDAD	237	5,1%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	212	4,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.113	67,2%
<b>TOTAL</b>	<b>4.631</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Salud

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2020

### Sector Hábitat

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Atención y servicio a la ciudadanía” con el 13,8% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; en segundo lugar, se ubica el subtema “Actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles” con el 9,5% del total del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes anterior (agosto), no se presenta variación en la posición del subtema más reiterado, teniendo en cuenta que, en ese mes, el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía”, también fue el más frecuente en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	450	13,8%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	310	9,5%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	195	6,0%
FACTURACION RECLAMOS POR FACTURACION	192	5,9%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	185	5,7%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.937	59,3%
<b>TOTAL</b>	<b>3.269</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 01/10/2020

## 2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

Al respecto es pertinente recordar que, en febrero de 2020, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha presentó intermitencias que afectaron la operación del mismo; en tal sentido, la Secretaría General a través de la Circular 014 de 2020, definió algunas medidas que faciliten la gestión de las peticiones, reiterando la importancia de garantizar la adecuada gestión de las peticiones conforme con los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Dentro de estas medidas, se encuentra la posibilidad de tramitar peticiones por medios diferentes al Sistema (sin perjuicio de su posterior actualización en Bogotá te escucha), razón por la cual, en la presente sección se refieren las peticiones que tuvieron cierre en el sistema en septiembre, pero que tal vez fueron gestionadas por otros medios. En tal sentido, los tiempos aquí presentados son indicativos del tiempo de la petición en el Sistema, y pueden diferir del tiempo real de gestión (a través de otros medios).

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

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

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

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

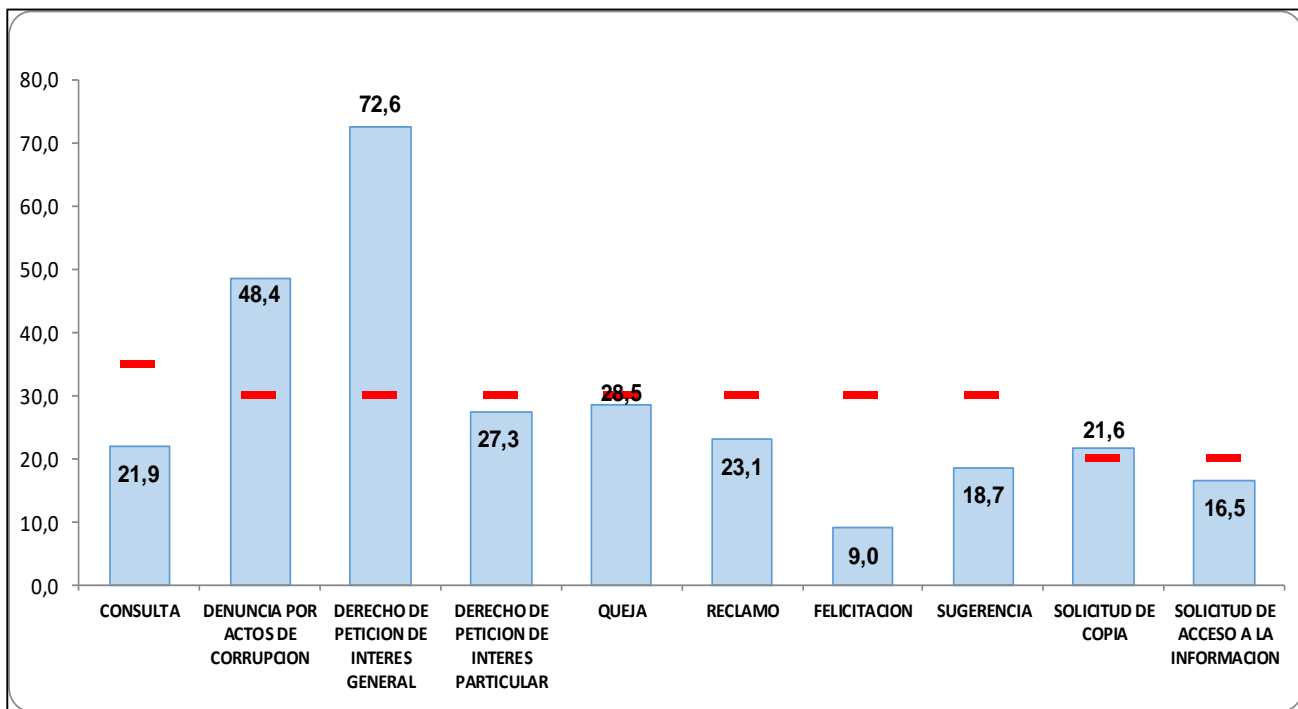
*(I) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

*(II) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. (...)*”

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

El tiempo promedio ponderado de cierre de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en septiembre fue de 32,2 días hábiles; frente al mes anterior (agosto) se presentó un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 23 días hábiles.

Seguidamente, en la Gráfica No 5 se presenta el tiempo promedio de cierre en el Distrito Capital, según la tipología, observándose 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” y “Solicitud de Copia”, son superiores a los términos estipulados legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020.



Gráfica No 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2020

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, de acuerdo al Decreto 491/2020:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACION (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (20 DÍAS)
AMBIENTE	15,3	16,3	24,8	22,9	30,1	22,7	19,0	21,0	12,7	11,7
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	8,0	2,0	16,2	12,3	20,1	17,4		11,0	10,6	9,4
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	10,5	23,7	21,7	14,3	22,7	18,8	9,3	8,5		8,7
EDUCACION	10,3	20,4	19,1	20,0	16,6	17,4	10,5	15,3	17,6	12,1
ENTES DE CONTROL	2,5	3,7	12,8	5,4	3,2	1,3		3,0	13,4	7,4
GESTION JURIDICA	14,1	2,0	16,1	12,2	7,0	5,3		8,0	11,0	13,0
GESTION PUBLICA	23,8	2,3	25,2	27,6	14,2	19,9	17,1	8,0	<b>25,3</b>	19,5
GOBIERNO	<b>53,4</b>	<b>132,2</b>	<b>148,1</b>	<b>121,4</b>	<b>111,6</b>	<b>128,0</b>	<b>87,3</b>	<b>81,0</b>	<b>115,1</b>	<b>113,2</b>
HABITAT	27,7	<b>46,1</b>	<b>39,0</b>	<b>35,0</b>	<b>36,5</b>	<b>32,2</b>		<b>87,5</b>	<b>20,3</b>	<b>27,6</b>
HACIENDA	20,3	11,2	23,8	23,7	14,5	22,7	20,0	7,9	15,9	5,7
INTEGRACION SOCIAL	25,4	5,7	14,1	15,9	15,1	16,1	13,6	21,4	11,1	13,1
MOVILIDAD	14,4	16,0	14,9	13,5	11,6	14,2	6,7	13,6	11,3	12,4
MUJERES	10,7		14,7	18,5	11,5	5,0	12,0		14,6	14,0
PLANEACION	26,1		19,5	19,2	20,1	22,3	8,0	20,2	11,6	13,8
SALUD	20,0	15,6	20,6	17,9	16,6	17,3	6,8	14,9	11,3	14,9
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	10,5	8,0	12,5	19,5	7,9	17,9	10,5	4,8	13,2	13,2
<b>TOTAL PROMEDIO PONDERADO</b>	<b>21,9</b>	<b>48,4</b>	<b>72,6</b>	<b>27,3</b>	<b>28,5</b>	<b>23,1</b>	<b>9,0</b>	<b>18,7</b>	<b>21,6</b>	<b>16,5</b>

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

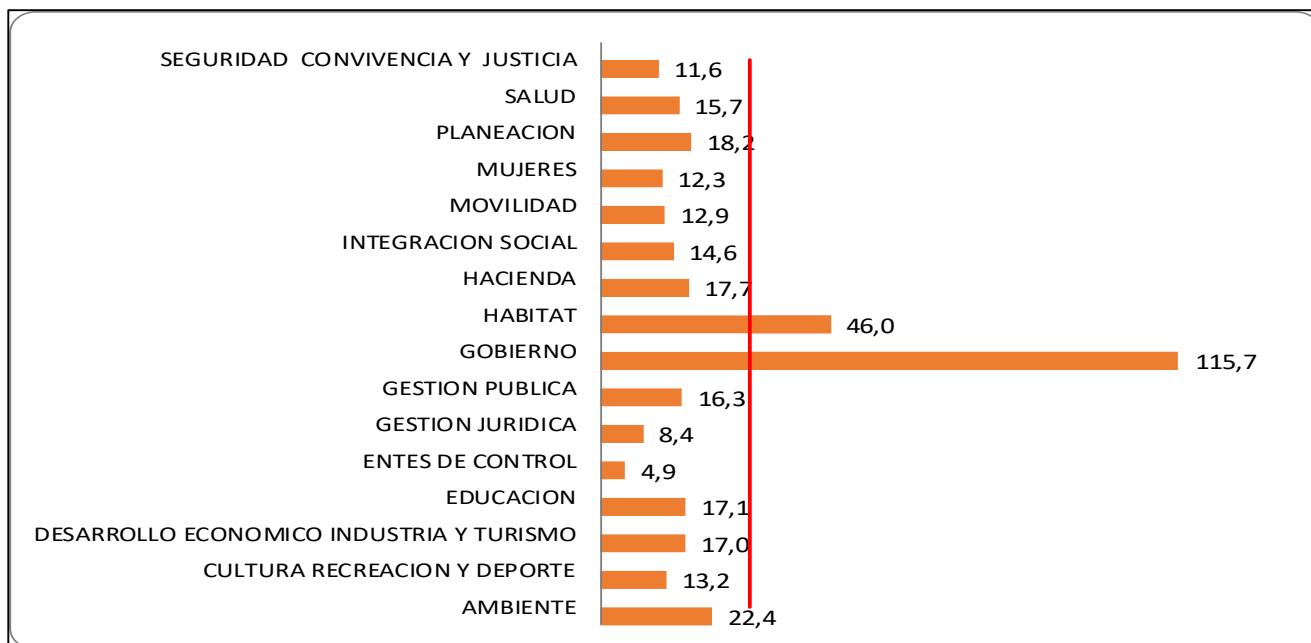
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2020

La Tabla No 13 permite observar que, en el mes de septiembre, los siguientes sectores presentan tiempos superiores a los establecidos legalmente de acuerdo al Decreto 491/2020: Gobierno (todas las tipologías), Hábitat (8 tipologías), y Gestión Pública (1 tipología).



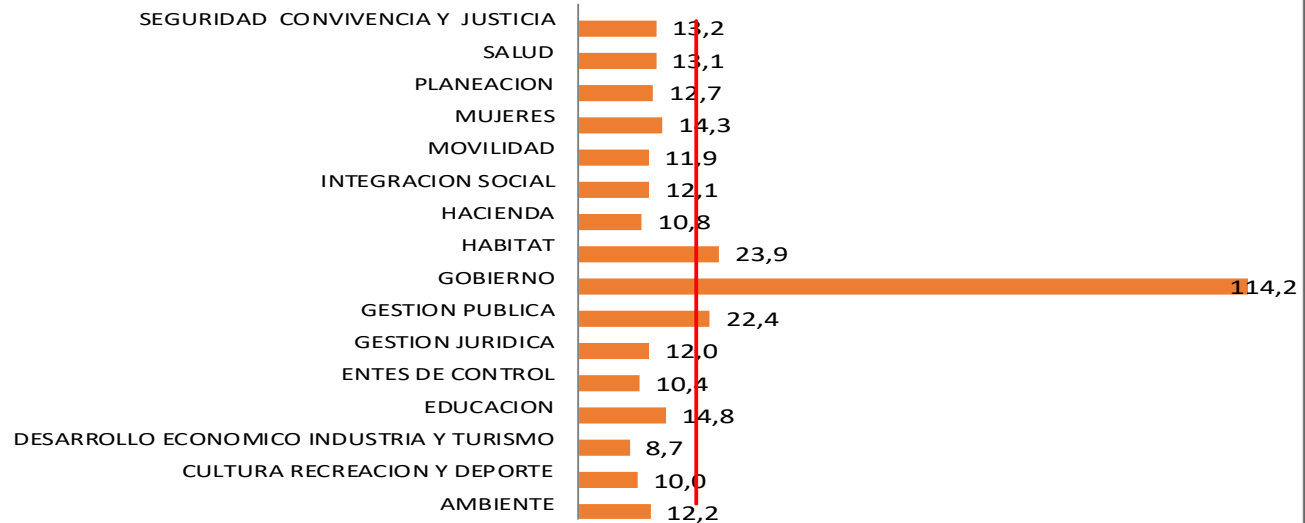
Hay que mencionar que en el mes anterior (agosto), los sectores Gobierno, Hábitat, y Gestión Pública también se encontraron dentro de los sectores con tiempos promedio de cierre superiores a los establecidos legalmente.

A continuación, en la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de cierre en el Sistema por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 30 días de acuerdo al Decreto 491/2020: (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), la cual muestra que los sectores Gobierno y Hábitat presentan un tiempo promedio de cierre en el Sistema superior al 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 01/10/2020

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 de acuerdo al Decreto 491/2020 (Solicitudes de información y Solicitudes de copia), en donde se observa que los sectores Gobierno, Hábitat y Gestión Pública, 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 01/10/2020

Con respecto a la tipología "Consulta", la Tabla No 13 muestra que el sector Gobierno, presenta un tiempo promedio de cierre superior al establecido en el Decreto 491/2020 para esta tipología.

## 2.6 Seguimiento a peticiones pendientes de cierre

Es pertinente recordar que, durante febrero de 2020, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha presentó intermitencias que afectaron la operación del mismo. En tal sentido, la Secretaría General definió algunas medidas que faciliten la gestión de las peticiones, reiterando la importancia de garantizar la adecuada gestión de las peticiones conforme con los términos establecidos en el Art. 5 del Decreto 491 de 2020. Dentro de estas, se encuentra la posibilidad de tramitar peticiones por medios diferentes al Sistema (sin perjuicio de su posterior actualización en Bogotá te escucha), razón por la cual, en la presente sección se refieren las peticiones que se encuentran abiertas en el Sistema, para que las entidades validen si la gestión ya fue realizada y no ha sido actualizada en Bogotá te escucha, o si, por el contrario, requieren atención urgente.

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.	PORCENTAJE
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	22.609	71,47%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	5.482	17,33%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.597	5,05%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	617	1,95%
AMBIENTE	213	0,67%
CODENSA	172	0,54%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	168	0,53%
SECRETARÍA GENERAL	158	0,50%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	130	0,41%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	116	0,37%
OTRAS ENTIDADES	371	1,17%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>31.633</b>	<b>100%</b>

Tabla No 14. Entidades con mayor número de peticiones pendientes de cierre  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2020

La Tabla No 14 muestra que la entidad que acumula el mayor número de peticiones para validación es la Secretaría Distrital de Gobierno con 22.609 peticiones, que representan el 71,47% del total del Distrito Capital; la segunda entidad es la Secretaría Distrital del Hábitat, que registró 5.482 peticiones para validación, que representan el 17,33% 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 manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, para el mes evaluado<sup>5</sup> muestra los siguientes resultados:

<sup>5</sup> Evaluación de respuestas emitidas en el mes de agosto/2020, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
30.828	1.976	1.886	90	1.775	201	1.873	103	1.515	461	542	188
		95%	5%	90%	10%	95%	5%	77%	23%	27%	10%

Tabla No 15. Evaluación en cuanto a calidad y calidez de las respuestas emitidas por entidades  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2020

La población corresponde a 30.828 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 59 Entidades del Distrito Capital en el mes de agosto; de estas, se tomó una muestra de 1.976 respuestas para la respectiva evaluación.

Cumplimiento de criterios<sup>6</sup>:

Las cifras muestran que el 95% (1.886) de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 90% (1.775) cumple con el criterio de “Claridad”, el 95% (1.873) cumple con el criterio de “Calidez” y el 77% (1.515) cumple el criterio de “Oportunidad”; se concluye que el 27% (542 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 10% (188 respuestas) no cumplen con el “Manejo del sistema”.

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

- Caja de la Vivienda Popular
- Concejo de Bogotá
- Depto. Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP.
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá -ESP
- Empresa de Renovación Urbana – ERU
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A ESP ETB
- Empresa del Tercer Milenio -Transmilenio S.A

<sup>6</sup> **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para 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 al peticionario con la respuesta a su petición.

**Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

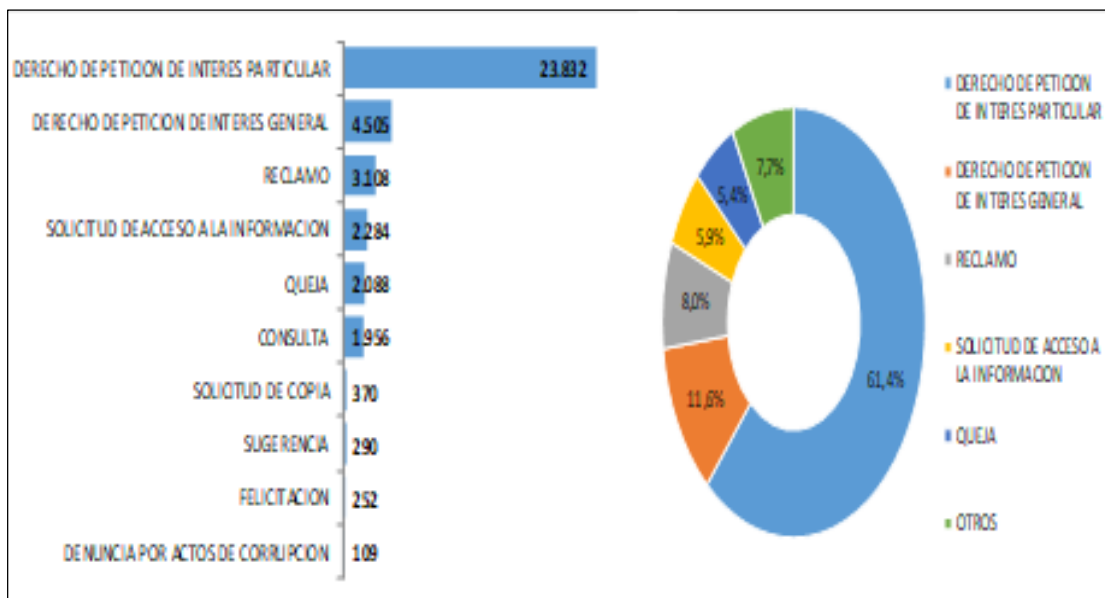
**Manejo del Sistema:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

- Enel-CODENSA S.A ESP
- Instituto de Desarrollo Urbano –IDU
- Instituto Distrital de Ciencia Biotecnología e Innovación en Salud
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER
- 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 para la Economía Social-IPES
- Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP
- Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON
- Jardín Botánico de Bogotá – JBB
- Lotería de Bogotá
- Orquesta Filarmónica de Bogotá-OFB
- Secretaría de Educación del Distrito.
- Secretaría Distrital de Ambiente.
- Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- Secretaría General<sup>7</sup>
- Secretaría Jurídica Distrital
- Servicios Integrales para la Movilidad - SIM
- Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Vanti Gas Natural –S.A. E.S.P
- 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 Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

<sup>7</sup> En la Secretaría General se envía comunicación a todas las dependencias que presenten observaciones a sus respuestas evaluadas

### 3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Gráfica No 8. Peticiones clasificadas según su tipología

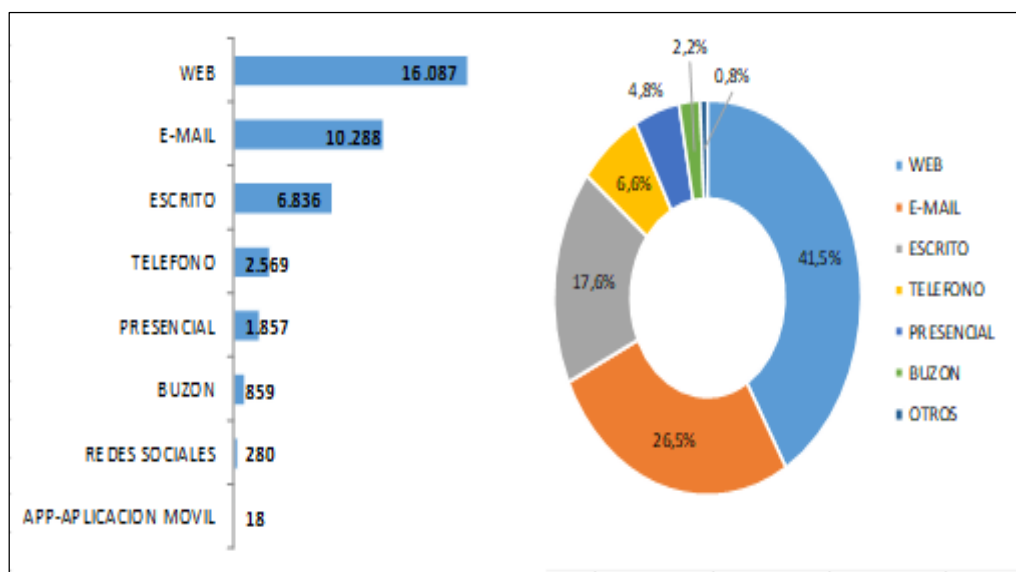
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2020

La Gráfica No 8 muestra que, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de septiembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología con mayor registro, con 23.832 peticiones, que representan el 61,4% del total registrado en el mes en el Distrito Capital; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue “Derecho de Petición de Interés General” con 4.505 peticiones que representan el 11,6% del total registrado. Frente al mes anterior (agosto) 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 septiembre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 16.087 peticiones, que representan el 41,5% del total de

peticiones registradas en el mes; en segundo lugar, se encuentra el canal "Email" con 10.288 peticiones (26,5% del total registrado); frente al mes anterior (agosto) 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.

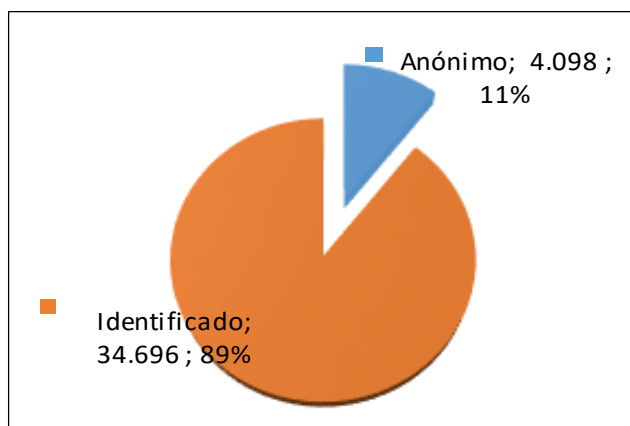


Gráfica No 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2020

## 5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

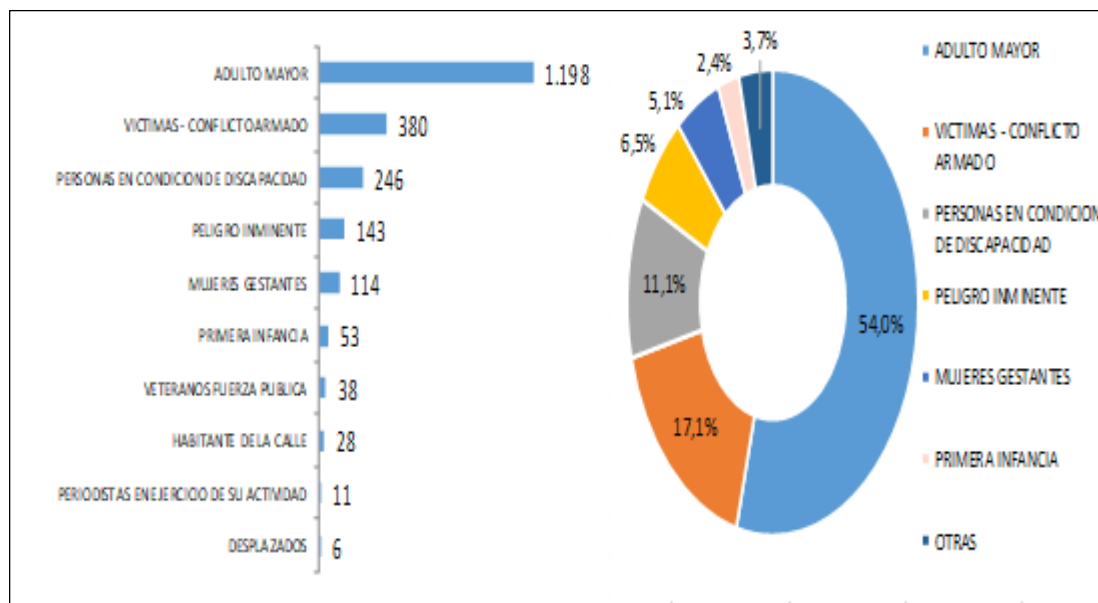
La Gráfica No 10 muestra que, del total de peticiones interpuestas en el mes de septiembre por la ciudadanía, 34.696 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y representan el 89% del total de peticiones registradas, mientras que 4.098 peticiones (11% del total) lo fueron por ciudadanos(as) anónimos; frente al mes anterior (agosto) 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 Requiriente

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2020

## 6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 11. Condición del peticionario

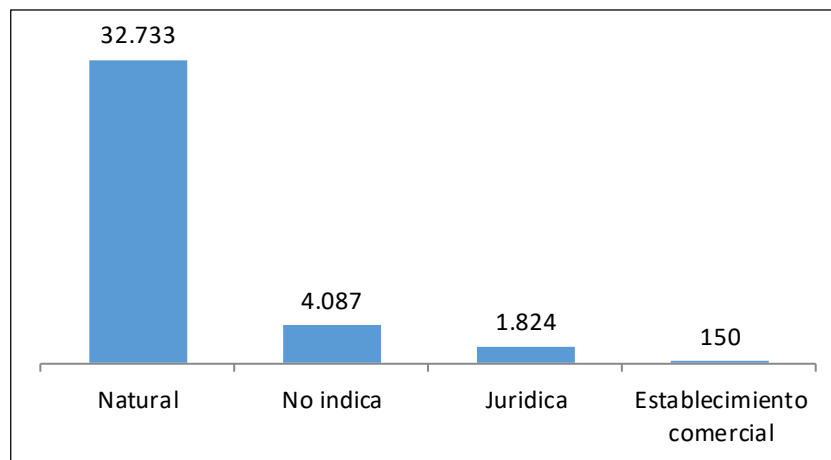
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2020



La Gráfica No 11 permite observar que del total de peticiones registradas en el mes de septiembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en 2.217 peticiones (5,71% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, peligro inminente, mujeres gestantes, primera infancia, veteranos fuerza pública, habitante de calle, periodistas en ejercicio de su actividad y desplazados). De éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (1.198) que representan el 54,03%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas de conflicto armado" con 380 peticiones que representan el 17,14% del total de peticiones que refieren condición especial.

Frente al mes anterior (agosto), 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



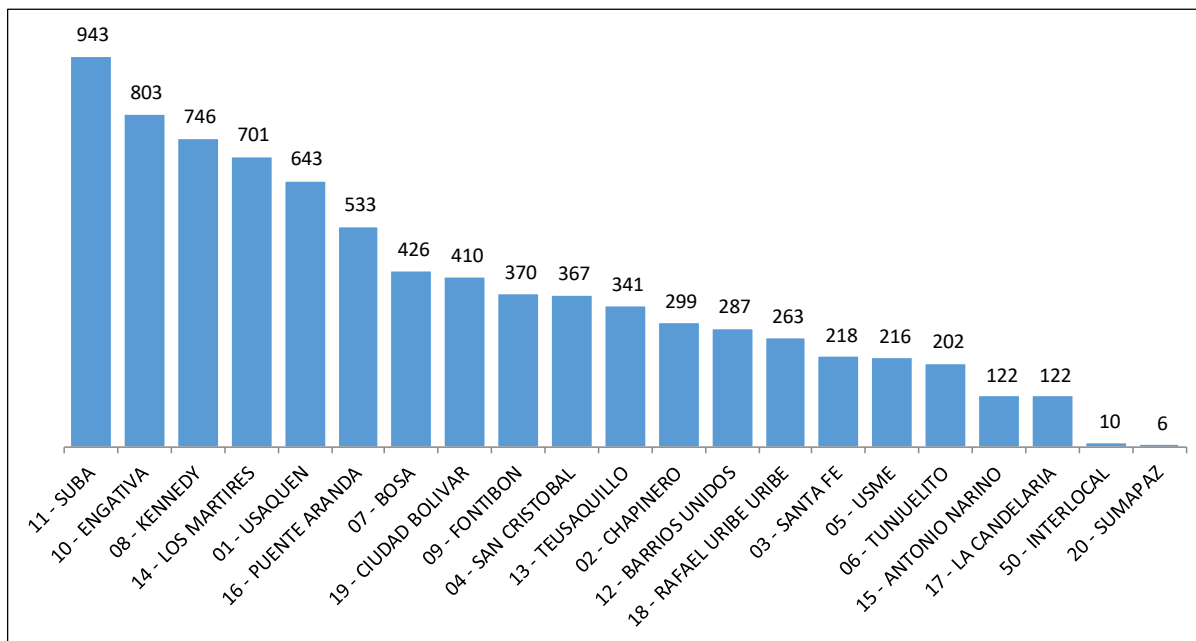
Gráfica No 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2020

En la Gráfica No 12 se 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 septiembre 32.733 peticiones fueron registradas por personas naturales, las cuales representan el 84,97% del total registrado en el Distrito; en 4.087 peticiones (10,53%) no se reporta esta información; 1.824 peticiones (4,70%) registraron como personas jurídicas y 150 peticiones (0,38%) como establecimiento

comercial. Frente al mes anterior (agosto) 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 01/10/2020

La Gráfica No 13 muestra que en el mes de septiembre, en 8.028 peticiones (20,69% del total registrado en el mes de septiembre) 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 y Kennedy, son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 943, 803 y 746 peticiones respectivamente, acumulando así entre estas tres localidades el 31,04% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de septiembre. Frente al mes anterior, se observa que dos (2) de estas localidades (Suba y Kennedy) también se ubicaron en el TOP de las tres localidades más relacionadas con las peticiones interpuestas 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 y Kennedy):

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	TOTAL PETICIÓN
11 –SUBA	IMPUESTOS DISTRITALES	90
	SALUD PUBLICA	88
	FORTALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	81
10 - ENGATIVÁ	SALUD PUBLICA	76
	CONFLICTOS	71
	IMPUESTOS DISTRITALES	57
08 - KENNEDY	FORTALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO	141
	SALUD PUBLICA	101
	POBLACION CON DISCAPACIDAD	92

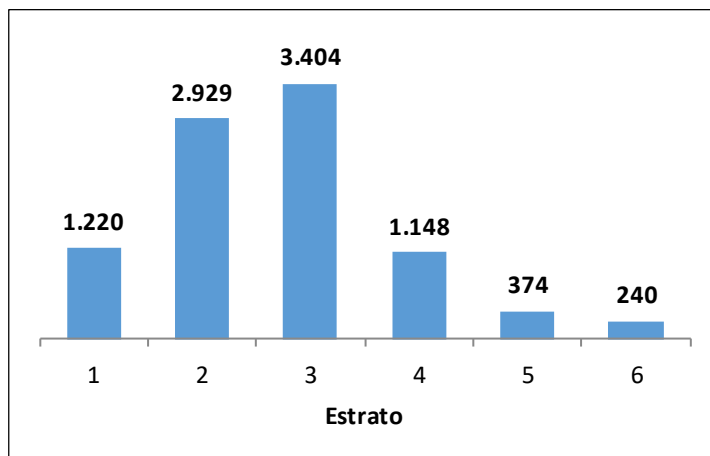
Tabla No 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2020

La Tabla No 16 permite observar que el tema “Salud Pública” es transversal en las tres (3) localidades más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía (Suba, Engativá y Kennedy).

## 9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

La Gráfica No 14 presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, la cual muestra que en el mes de septiembre se registraron 9.315 peticiones que incluyeron esta variable (24% del total registrado en el mes). De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro (3.404 peticionarios) que representan el 36,5% del total de peticiones que incluyeron la variable de estrato socioeconómico en el mes de septiembre; en segundo lugar, se ubica el “Estrato 2” con 2.929 peticiones que representan el 31,4% del total de peticiones que registraron estrato socioeconómico en el mes de septiembre. Frente al mes anterior (agosto) 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.



Gráfica No 14. Participación por estrato

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2020

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

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

A continuación, en la Tabla No 17 se muestran las peticiones que en el mes de septiembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 149 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETICIONES
SALUD	SUBRED SUR	Una persona informa de tratos no adecuados y posibles irregularidades por parte de personal de la entidad.	1
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Una persona manifiesta inconformidad por la poca atención y participación de mujeres.	1
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	Un ciudadano informa presuntas irregularidades en la entrega de mercados de la Nación, por parte de un particular.	1
	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	Un ciudadano solicita sea revisado un caso relacionado a la imposición de foto multa.	1
INTEGRACION SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON	Un ciudadano solicita información relacionada a programas de salud para habitantes de calle.	2
		Un ciudadano solicita ayuda para él y su compañera, manifiesta encontrarse en situación de calle y en malas condiciones.	1
		Un ciudadano solicita que los datos de los funcionarios públicos se encuentren de manera fácil en las páginas web.	1
		Los ciudadanos solicitan ayuda para obtener la cédula de ciudadanía.	1
		El ciudadano solicita se revise el caso el motivo por el cual no fue elegido para un cargo en la entidad.	1
		El ciudadano solicita cita para tratar temas contractuales y protocolos de bioseguridad en la entidad.	1
		Solicitan copias auténticas para interponer una demanda.	1
		El ciudadano solicita certificados laborales y de salarios.	1
		El ciudadano solicita información general relacionada a la entidad.	1
		Una persona cuestiona la intervención de la entidad con la comunidad Embera desplazada y ubicada en la ciudad.	1

**INTEGRACION  
SOCIAL**

**INSTITUTO  
DISTRITAL  
PARA LA  
PROTECCIÓN  
DE LA NIÑEZ  
Y LA  
JUVENTUD-  
IDIPRON**

Una persona manifiesta su inconformidad con una persona vinculada en la entidad.	36
La ciudadana solicita aplazar el grado virtual de la hija, hasta que pueda realizarse de manera presencial.	1
La ciudadana solicita información relacionada con la explotación sexual y comercial de niños niñas y adolescentes, con fines académicos.	1
Una persona solicita información relacionada con la entrega de alimentos para externados.	1
Una persona pregunta cuando se realiza la reapertura de las sedes de la entidad.	1
Una persona denuncia presuntos actos indebidos por usuarios y de la entidad, con posible participación de empleados de la entidad.	1
Una persona sugiere la entrega de tapabocas en los internados de la entidad.	1
Solicitan una reunión con el fin de hablar de las diferentes problemáticas de la comunidad.	1
La ciudadana solicita información para acceder a una medida de protección.	1
La ciudadana manifiesta su inconformidad con la atención prestada por una funcionaria.	1
Un ciudadano manifiesta problemas generados por la habitabilidad en calle en el sector.	1
La ciudadana solicita información relacionada con la vinculación a los programas de la entidad.	1
Una persona denuncia presunto maltrato hacia una menor de edad.	1
Una persona denuncia presunto expendio de drogas alrededor de establecimientos educativos.	1
La ciudadana solicita certificación de un contrato a nombre de ella.	1
El ciudadano solicita la instalación de baños en la ciudad.	1
El ciudadano solicita la recuperación del espacio público y sanciones ejemplarizantes en un sector de la ciudad.	1

**INTEGRACION  
SOCIAL**

**INSTITUTO  
DISTRITAL  
PARA LA  
PROTECCIÓN  
DE LA NIÑEZ  
Y LA  
JUVENTUD-  
IDIPRON**

La ciudadana solicita información relacionada con el plan de desarrollo enfocado en mujeres y víctimas.	1
La ciudadana solicita información relacionada con una petición anterior.	1
El ciudadano solicita información relacionada con la participación de un ciudadano en los programas de la entidad.	1
La ciudadana solicita ayuda para persona desplazada y con menores a cargo, quien se encuentra sin red de apoyo familiar.	1
Una persona muestra inconformidad por las respuestas de la entidad con relación a las quejas interpuestas por presuntas irregularidades ocasionadas por un directivo.	1
Una persona manifiesta su inconformidad por las visitas frecuentes a la entidad, debido a que deben disminuir el tiempo con los usuarios de los programas.	1
La ciudadana solicita el pago de prestaciones sociales de los años laborados.	1
La ciudadana solicita cambio de comisaría de familia, debido al presunto incumplimiento de un funcionario.	1
La Ciudadana solicita empleo y ayuda para el pago de la atención médica por impacto de bala a un hijo, presuntamente ocasionado por parte de la fuerza pública.	1
El ciudadano solicita ayudas económicas en el marco de la emergencia sanitaria	1
La ciudadana solicita ayuda económica para pagar sus obligaciones.	1
El ciudadano solicita una certificación relacionada con una medida de protección declarada nula.	1
El ciudadano pregunta el motivo por el cual no recibe ayudas humanitarias.	1
Funcionaria manifiesta presunta omisión de cuidado por parte de los familiares de un adulto mayor, quienes desean que el ciclo de vida del paciente termine en el centro hospitalario.	1
La ciudadana manifiesta que información de ella se encuentra desactualizada en la página de la entidad	1

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL</b>	El ciudadano solicita intervención de las entidades competentes en una zona de conservación ambiental, cuya problemática no ha sido atendida.	1
		El ciudadano solicita información relacionada con la divulgación, presupuesto y participación en planes enfocados en niños, niñas y adolescentes de la localidad.	1
		La ciudadana realiza preguntas relacionadas con la socialización y ejecución del proyecto corredor Río Arzobispo.	1
<b>GOBIERNO</b>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO</b>	La ciudadana solicita mantener las relaciones contractuales durante el tiempo de la emergencia con el fin de garantizar el mínimo vital, aunado a condiciones de salubridad acordes con la misma.	1
		La ciudadana solicita información relacionada con las obras proyectadas y realizadas en los parques de la comunidad.	1
		El ciudadano solicita información relacionada con una clínica clandestina que presuntamente ocupa espacios del Distrito y que afecta el medio ambiente.	1
		La ciudadana solicita que el traslado de la Alcaldía Local de Sumapaz se realice a Usme Pueblo, con el fin de que sus habitantes accedan fácilmente a los servicios.	1
		El ciudadano pregunta acerca del reto propuesto en una localidad, enfocado en la solución de las problemáticas de la misma.	1
		La ciudadana informa presuntos hechos irregulares en la elección y asambleas de la Junta de Acción Comunal.	1
		El ciudadano propone habilitar espacios físicos en el conjunto residencial donde vive, con el fin de que los niños, niñas y jóvenes tengan un espacio para su desarrollo integral.	1
		Una persona denuncia presunta falta de atención por parte de la fuerza pública a la problemática de una zona de la ciudad.	1
		El ciudadano solicita plantear la cuarentena sectorizada.	1
		La ciudadana manifiesta inconformidad con un puesto de control particular, donde no había presencia de las autoridades, ni protocolos de bioseguridad.	1



GOBIERNO

SECRETARÍA  
DISTRITAL DE  
GOBIERNO

El ciudadano manifiesta inconformidad con el espacio público adecuado con tapetes, los cuales informa presentan mal olor.	1
La ciudadana solicita los actos administrativos aprobado, negados y desistidos por parte de la Alcaldía Local de Antonio Nariño.	2
El ciudadano solicita información relacionada con los predios del Distrito.	1
Los funcionarios autorizan el descuento mensual sobre los honorarios por concepto de ARL y pensión.	1
El ciudadano solicita verificación del uso de suelo de una bodega.	1
El ciudadano entrega listado de personas de una comunidad que solicitan ayuda por la emergencia sanitaria.	1
El ciudadano informa presunta violación de las normas urbanísticas en un conjunto y solicita intervención por parte de la entidad.	1
La ciudadana manifiesta agradecimiento por la adecuación de las vías en la localidad.	1
El ciudadano solicita que se desarchive un proceso que se llevó a cabo en la Alcaldía de Chapinero.	1
La ciudadana denuncia presuntas actividades ilegales que ponen en riesgo la vida en el marco de la emergencia sanitaria.	1
La ciudadana solicita que se entreguen ayudas humanitarias a personas de una comunidad y se generen espacios para enfrentar los diversos problemas a los que se ven expuestos niños, niñas y adolescentes de la misma.	1
El ciudadano denuncia presuntas irregularidades relacionadas a una propiedad horizontal y sus registros en la Alcaldía Local de Engativá.	1
Una persona denuncia presunta falsedad en el registro de una empresa, con el fin de movilizarse en tres horarios diferentes, en el marco de la emergencia sanitaria.	1

**GOBIERNO**

**SECRETARÍA  
DISTRITAL DE  
GOBIERNO**

Solicitan intervención en conflicto con un vecino que afecta la tranquilidad.	1
El ciudadano manifiesta inconformidad por establecimiento que no cumple el uso de suelo y solicita reunión con las autoridades competentes.	1
La ciudadana informa la existencia de un grupo de wasap para convocar manifestación.	1
El ciudadano realiza preguntas relacionadas con terreno del Distrito antes administrado por la Junta de Acción Comunal.	1
Se informa modificaciones urbanísticas en un sector de la ciudad, las cuales presuntamente no cumplen con la normatividad vigente.	1
El ciudadano solicita información relacionada con un contrato, con el fin de llevar un control de la ejecución del mismo.	1
Funcionaria solicita información contractual de obras realizadas en la localidad.	1
El ciudadano solicita una querrela a un vecino por perturbación a la tranquilidad.	1
La ciudadana solicita información relacionada con obra que se está ejecutando en un puente.	1
El ciudadano solicita ayudas económicas en el marco de la emergencia sanitaria	1
Solicitan intervención en problemas generados por vectores que pueden afectar la salud de la comunidad.	1
Manifiestan inconformidad por los cambios constantes en las decisiones que se toman en el Consejo de Planeación Local y la falta de herramientas para su labor.	1
La ciudadana solicita que el traslado de la Alcaldía Local de Sumapaz se realice a Usme Pueblo, con el fin de que sus habitantes accedan fácilmente a los servicios.	1
La ciudadana informa presuntas irregularidades relacionadas a la ejecución de obras y anexa soportes para evaluación.	1
El ciudadano adjunta comunicado por la adquisición de bienes.	2

GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	Una persona solicita información del motivo por el cual no se entregó respuesta a una petición anterior.	1
		Solicitan información relacionada al parque entre nubes, en el marco de control político e inspección	1
		La ciudadana realiza varias preguntas relacionadas al control de la construcción de una propiedad horizontal, que presuntamente no facilita el acceso a las personas en condición de discapacidad.	1
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	El ciudadano solicita la entrega de un libro específico a varias dependencias de una entidad, así como accesibilidad del mismo a ciudadanos y ciudadanitos visitantes de la misma.	1
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	Una persona manifiesta su inconformidad con una persona vinculada en la entidad.	1
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Una persona informa presuntos actos de corrupción en la contratación de personal vinculado a la entidad.	1
		Una persona denuncia presuntos hechos indebidos por parte de un docente, los cuales afectan las calificaciones de los estudiantes.	1
		Una persona informa presuntos actos de corrupción en la contratación de personal vinculado a la entidad.	3
		Una persona solicita se investigue un contrato interadministrativo celebrado con la entidad.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	Un ciudadano solicita vigilancia al plan de desarrollo con el fin de incluir a la comunidad ROM en lo relacionado al presupuesto para promover y proteger los derechos colectivos de esa población.	1
		Un ciudadano solicita información relacionada a eventos culturales en la localidad.	1
		Una persona solicita seguimiento a personas extranjeras por posibles ideologías bélicas entre países.	1
		Funcionaria entrega respuesta correspondiente a los eventos culturales realizados en la localidad.	1

CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	La ciudadana pregunta el motivo por el cual una persona vinculada como contratista está laborando en un cargo que presuntamente sólo puede ser ocupado por personal de planta.	1
		El ciudadano solicita que los recursos para medios de comunicación comunitarios tengan una participación equitativa con relación a los medios comerciales.	1
		Funcionaria solicita información relacionada a la radicación de tablas de retención documental, en el marco de la emergencia sanitaria.	1
		La ciudadana solicita una reunión para plantear la problemática que atraviesa la empresa y proponer trabajo mano a mano con la entidad.	1
		El ciudadano solicita información relacionada a la apertura de salas de cine.	1
		El ciudadano solicita copia de un convenio administrativo suscrito con varias entidades.	1
AMBIENTE	JARDÍN BOTÁNICO- JBB	El ciudadano solicita una reunión para tratar un tema de jardines en un puente de la ciudad.	1
		El ciudadano realiza apreciaciones relacionadas al consumo de agua y protocolos de bioseguridad.	1
	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	El ciudadano solicita mesa de trabajo para tratar problemática relacionada al barrio el cual afirma es un asentamiento humano.	1

**Tabla No 17. Peticiones clasificadas en Subtema Veedurías Ciudadanas**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado el 01/10/2020

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

## **11. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010**

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

A continuación se presenta dicho consolidado para agosto<sup>8</sup>, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - CON EL 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	6.536	6.536	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil Distrital	20	20	N.A.	N.A.	100,0%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaria Distrital de Gobierno	2.563	2.640	77	N.A.	97,1%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	246	246	N.A.	N.A.	100,0%

<sup>8</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 21 de septiembre de 2020.

	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC.	35	35	N.A.	N.A.	100,0%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	833	3.503	2.670	N.A.	23,8%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	638	638	N.A.	N.A.	100,0%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	93	177	84	N.A.	52,5%
	Lotería de Bogotá	277	277	N.A.	N.A.	100,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	285	285	N.A.	N.A.	100,0%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	91	91	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	148	148	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Turismo-IDT	3	3	N.A.	N.A.	100,0%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	527	573	46	N.A.	92,0%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	34	34	N.A.	N.A.	100,0%
	Universidad Distrital	93	93	N.A.	N.A.	100,0%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	3	3	N.A.	N.A.	100,0%
	Secretaría Distrital de Salud	1.227	1.227	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur	412	412	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Sur Occidente	249	249	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Centro Oriente	184	184	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Norte	138	138	N.A.	N.A.	100,0%
	Capital Salud	218	218	N.A.	N.A.	100,0%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.643	3.643	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON	58	58	N.A.	N.A.	100,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	69	69	N.A.	N.A.	100,0%

	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	137	137	N.A.	N.A.	100,0%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	43	43	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	102	102	N.A.	N.A.	100,0%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	54	54	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	308	308	N.A.	N.A.	100,0%
	Canal Capital	47	47	N.A.	N.A.	100,0%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	427	466	39	N.A.	91,6%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	27	27	N.A.	N.A.	100,0%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	489	489	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	523	707	184	N.A.	74,0%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	5.169	5.169	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	88	5.281	5.193	N.A.	1,7%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	114	114	N.A.	N.A.	100,0%
	-Transmilenio S.A.	190	16.673	16.483	N.A.	1,1%
	Terminal de Transporte S.A.	1	1	N.A.	N.A.	100,0%
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	44	<b>NO PRESENTÓ INFORME</b>			
	Metro de Bogotá S.A.	172	172	N.A.	N.A.	100,0%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	1.351	1.351	N.A.	N.A.	100,0%
	Caja de Vivienda Popular	456	456	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	351	-	N.A.	351	0,0%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	48	48	N.A.	N.A.	100,0%

	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB	127	127	N.A.	N.A.	100,0%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	38	<b>NO PRESENTÓ INFORME</b>			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	133	133	N.A.	N.A.	100,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	571	1.234	663	N.A.	46,3%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	177	177	N.A.	N.A.	100,0%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	59	59	N.A.	N.A.	100,0%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	166	166	N.A.	N.A.	100,0%
	Veeduría Distrital	371	371	N.A.	N.A.	100,0%
<b>TOTAL</b>		<b>30.406</b>	<b>55.412</b>	<b>25.439</b>	<b>351</b>	<b>54,7%</b>

Tabla No 17. Cumplimiento Decreto 371/2010 agosto 2020

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha generado 27/10/2020

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se observa que de las 55 entidades que deben reportar la información, dos (2) entidades no presentaron informe; es decir, 53 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (agosto). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 30.406 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 55.412 peticiones lo cual muestra una diferencia de 25.439 peticiones<sup>9</sup>, llegando a un cumplimiento del 54,7%; es decir, que de la totalidad de peticiones registradas, tan solo se cargó en Bogotá te escucha el 54,7% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

Considerando los lineamientos establecidos por la Secretaría General a través de la Circular 014 de 2020, donde no se exige el registro de las peticiones en los términos establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es posible que algunas de las peticiones sean registradas posteriormente. Sin embargo, se observa que entidades como Instituto de Desarrollo Urbano-IDU, Transmilenio S.A, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP, presentan el menor porcentaje de cumplimiento (por debajo del 60%).

<sup>9</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.



Adicionalmente, es importante mencionar las entidades que no efectuaron reporte en el periodo evaluado<sup>10</sup>: Sistema Integrado de Movilidad – SIM y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010; a estas entidades se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que invitar a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

## **12. RECOMENDACIONES**

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de septiembre un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad transporte y malla vial, Salud, Asistencia Social, Gobierno Local, Ambiente, Urbanismo-vivienda, Familia, Seguridad y convivencia, Servicios públicos, Impuestos tasas y contribuciones) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar los subtemas más reiterados, en los cinco (5) sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de septiembre (Movilidad, Integración Social, Gobierno, Salud, Hábitat,) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores (Gobierno, Hábitat, Gestión Pública) que presentaron tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente (Decreto 491 de 2020), 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

<sup>10</sup> Agosto 2020



SECRETARÍA  
GENERAL

## INFORME PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES SEPTIEMBRE - 2020

Página 50 de 50

Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.

- Hacer un llamado a las entidades (Sistema Integrado de Movilidad - SIM, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP) que no cumplieron con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, en relación con presentar el reporte/informe estadístico para el periodo evaluado.
- Hacer un llamado a las entidades que no registraron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, la totalidad de peticiones recibidas en su entidad con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

Elaboró: Cifras – Dany Fernando Agudelo - 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

