



SECRETARÍA
GENERAL

**INFORME – SISTEMA DE PETICIONES
CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA**

**DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.**

**INFORME – SISTEMA DE PETICIONES
CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA
BOGOTÁ D.C. ENERO - FEBRERO 2021.**

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

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO

PETICIONES GESTIONADAS POR DEPENDENCIA

CANALES DE INTERACCIÓN

PETICIONES REGISTRADAS MEDIANTE LA LINEA 195

PETICIONES REGISTRADAS POR PUNTO DE ATENCIÓN

PETICIONES POR ENTIDAD

VARIOS

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

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

OBJETIVO

Exponer la gestión realizada durante el bimestre enero y febrero 2021 en relación al manejo del sistema de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, como finalidad de aportar a la construcción de un documento para apoyo en la toma de decisiones de la Dirección del sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

De acuerdo al reporte generado por el sistema Bogotá te escucha, se consolida y emiten las siguientes tablas y datos de información.

1. Peticiones gestionadas por dependencia.

Dependencia hija	Enero	Febrero	Total general
(en blanco)	195	151	346
4257 SUPERCAD E Engativa	33	44	77
4273 Línea 195 - Servicio a la Ciudadanía	50	17	67
4256 SUPERCAD E Suba	36	19	55
4253 SUPERCAD E CAD	22	23	45
4231 CADE Santa Helenita	18	19	37
4259 SUPERCAD E Manitas	17	3	20
4223 CADE Fontibon	8	3	11
4250 SUPERCAD E 20 de julio	4	6	10
4234 CADE Suba	1	6	7
4251 SUPERCAD E Americas		6	6
4235 CADE Toberin		3	3
4236 CADE Tunal	2		2
4225 CADE la Gaitana		1	1
4238 CADE Yomasa		1	1
4258 SUPERCAD E Social		1	1
Total general	386	303	689

Para el período del mes de enero de 2021 se gestionaron 386 peticiones en la plataforma Bogotá te escucha y para el mes de febrero de 2021, 303, esto tomando como referencia los registros, traslados, asignaciones, etc.... los cuales corresponden a 419 peticiones bimestrales, 233 para enero y 186 para el mes de febrero.

Los primeros cinco lugares están dados de la siguiente manera:

La mayor cantidad de gestiones fueron realizadas en la dependencia hija que aparece en blanco la cual corresponde a requerimientos gestionados por SuperCADE Virtual y usuario de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el SuperCADE Engativá se encuentra en segundo lugar, seguido de Línea 195, en cuarto lugar, SuperCADE Suba y finalmente en quinto lugar SuperCADE CAD. En la gestión se encuentran principalmente traslado a entidades distritales y nacionales.

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



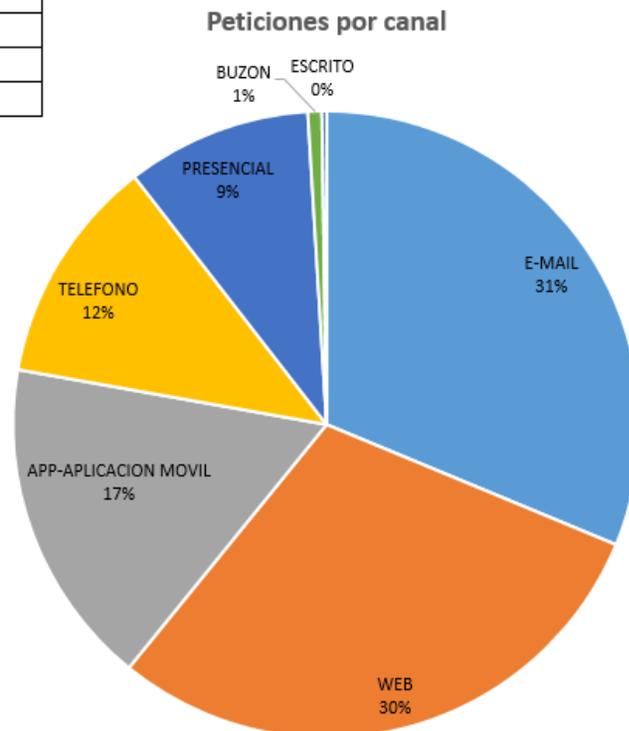
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Por su parte, como canal de atención telefónico, la Línea 195 registra un gran número de peticiones, en consecuencia, de la situación coyuntural de salud pública Covid-19, en la cual varias entidades no están atendiendo presencialmente. Dentro de ellas, se encuentran traslado a entidades distritales, atención recibida por parte de los agentes de la línea 195, información errónea o desactualizada e interrupciones de la comunicación. No obstante, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía implementa acciones con el fin de mitigar estos requerimientos.

2. Canales de Interacción.

Canal	Total
E-MAIL	131
WEB	124
APP-APLICACION MOVIL	71
TELEFONO	49
PRESENCIAL	40
BUZON	3
ESCRITO	1
Total general	419

- E-MAIL
- WEB
- APP-APLICACION MOVIL
- TELEFONO
- PRESENCIAL
- BUZON
- ESCRITO





SECRETARÍA
GENERAL

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

El registro de las peticiones ciudadanas de la RedCADE en el Sistema Bogotá te escucha, como consecuencia de la emergencia de salud presentada por COVID-19, cuentan con una mayor participación para el canal E-mail y Web. Tales registros están dados de la siguiente manera:

E-mail 31%, Web 30%, aplicación móvil 17%, telefónico 12%, presencial 9%, buzón cuenta con 3 peticiones y escrito con 1.

2. Peticiones registradas mediante la línea 195.

Durante el mes de enero de 2021, se registraron 965 peticiones mediante el canal telefónico línea 195. El informe que genera el aplicativo, relaciona como primer lugar "en blanco" las cuales corresponden a peticiones que no se trasladan, sino por el contrario son asignadas ej: Sec. General, en segundo lugar, las trasladadas a Secretaría Distrital de Movilidad, seguido de Secretaría Distrital de Hacienda, posterior Secretaría Distrital de Planeación y como quinto lugar Secretaría de Integración Social.

Dependencia	Total peticiones
Usuarios Asesores Linea 195	965
Total general	965

Como total general en la siguiente tabla se registran 2190 peticiones, esto teniendo en cuenta que de las 965 peticiones registradas por el canal telefónico la mayoría se traslada a más de una entidad competente.

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

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

Entidad	Total peticiones
(en blanco)	1002
SECRETARIA MOVILIDAD	555
SECRETARIA DE HACIENDA	117
SECRETARIA DE PLANEACION	96
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	69
SECRETARIA DE GOBIERNO	65
SECRETARIA DEL HABITAT	50
SECRETARIA DE SALUD	50
SECRETARIA DE EDUCACION	47
SECRETARIA DE SEGURIDAD	34
ACUEDUCTO - EAB	17
CAPITAL SALUD EPS	12
SECRETARIA DE AMBIENTE	10
CATASTRO	9
IDU	9
UAESP	8
CODENSA	6
PERSONERIA DE BOGOTA	6
VEEDURIA DISTRITAL	4
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	3
SUBRED CENTRO ORIENTE	2
SECRETARIA JURIDICA	2
GAS NATURAL	2
SUBRED SUR OCCIDENTE	2
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	2
GRUAS Y PATIOS	2
IDRD	1
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1
SUBRED NORTE	1
JBB - JARDIN BOTANICO	1
SECRETARIA DE LA MUJER	1
IDPYBA	1
IDPAC	1
Total general	2190

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

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

Durante el mes de febrero de 2021, se registraron 1084 peticiones mediante el canal telefónico línea 195. El informe que genera el aplicativo, relaciona como primer lugar "en blanco" las cuales corresponden a peticiones que no se trasladan, sino por el contrario son asignadas ej: Sec. General, en segundo lugar, las trasladadas a Secretaría Distrital de Movilidad, seguido de Secretaría Distrital de Hacienda, posterior Secretaría Distrital de Planeación y como quinto lugar Secretaría de Integración Social.

Dependencia	Total peticiones
Usuarios Asesores Linea 195	1084
Total general	1084

Como total general en la siguiente tabla se registran 2586 peticiones, esto teniendo en cuenta que de las 1084 peticiones registradas por el canal telefónico la mayoría se traslada a más de una entidad competente.

ENTIDAD	TOTAL PETICIONES
(en blanco)	1105
SECRETARIA MOVILIDAD	462
SECRETARIA DE HACIENDA	294
SECRETARIA DE PLANEACION	236
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	98
SECRETARIA DE EDUCACION	81
SECRETARIA DE GOBIERNO	66
SECRETARIA DE SALUD	41
SECRETARIA DE SEGURIDAD	29
SECRETARIA DEL HABITAT	28
ACUEDUCTO - EAB	24
SECRETARIA DE AMBIENTE	16
UAESP	15
PERSONERIA DE BOGOTA	12
CAPITAL SALUD EPS	11
VEEDURIA DISTRITAL	10
IDU	9
IDRD	6
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	5

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

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

CATASTRO	5
SUBRED SUR OCCIDENTE	4
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	4
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	3
CODENSA	3
GAS NATURAL	2
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2
SECRETARIA DE CULTURA	2
SUBRED SUR	2
SUBRED NORTE	2
SUBRED CENTRO ORIENTE	2
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1
SECRETARIA JURIDICA	1
SIM	1
GRUAS Y PATIOS	1
TRANSMILENIO	1
JBB - JARDIN BOTANICO	1
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1
Total general	2586

4. Peticiones registradas por punto de atención.

Punto atención	Total
WEB SERVICE	92
SuperCADE Virtual	71
SUPERCADE SUBA	52
LINEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	47
SUPERCADE ENGATIVA	28
PUNTO DE ATENCION Y RADICACION - PALACIO LIEVANO	28
SUPERCADE CAD	27
(en blanco)	24
CADE SANTA HELENITA	20
CADE FONTIBON	8
SUPERCADE 20 DE JULIO	8
CADE SUBA	7
CADE TOBERIN	2
SUPERCADE AMERICAS	2
CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	1
LINEA 195 - SERVICIO CIUDADANIA / TRANSMILENIO	1
CADE PLAZA DE LAS AMERICAS	1
Total general	419

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

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

En la clasificación por punto de atención, se observa que el mayor número de peticiones se registraron por Web service, seguido por el SuperCADE Virtual, en tercer lugar, SuperCADE Suba, posterior lugar Línea 195 – Servicio a la Ciudadanía.

Por su parte la mayoría de los temas en las diferentes tipologías de las peticiones ciudadanas, están relacionadas con mantenimientos viales, emergencia de salud por COVID-19, solicitudes de ayudas por subsidios y consultas ciudadanas a diferentes entidades distritales y nacionales.

5. Peticiones por Entidad.

Entidad que recibe	Total
(en blanco)	279
SECRETARIA MOVILIDAD	39
IDU	27
SECRETARIA DE PLANEACION	18
SECRETARIA DE HACIENDA	9
ACUEDUCTO - EAB	8
UAESP	6
SECRETARIA DE EDUCACION	6
CODENSA	5
SECRETARIA DE GOBIERNO	5
SECRETARIA DE INTEGRACION SOC	3
SECRETARIA DE AMBIENTE	2
TRANSMILENIO	2
SECRETARIA DE SALUD	2
SECRETARIA JURIDICA	1
CATASTRO	1
PERSONERIA DE BOGOTA	1
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1
IDRD	1
SECRETARIA DEL HABITAT	1
GAS NATURAL	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1
Total general	419

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

El informe que genera el aplicativo, relaciona como primer lugar "en blanco" peticiones las cuales no se trasladaron, sino por el contrario son asignadas a Secretaría General, como segundo lugar se encuentra Secretaría Distrital de Movilidad, posterior IDU, seguido de Secretaría Distrital de Planeación y, en quinto lugar, Secretaría Distrital de Hacienda.

Varios

Adicionalmente, se encuentra que el número de peticiones cerradas por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, por respuesta definitiva para el bimestre fue de 84 peticiones (69 para enero y 15 para febrero), cabe resaltar que estas peticiones pueden incluir recibidas en el mes de noviembre y diciembre 2020.

Punto atención	Solucionado por respuesta definitiva
LINEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	35
USUARIO DSDSC	16
PUNTO DE ATENCION Y RADICACION - PALACIO LIEVANO	16
SUPERCADE ENGATIVA	4
WEB SERVICE	3
SUPERCADE CAD	3
CADE SANTA HELENITA	3
SUPERCADE AMERICAS	2
SUPERCADE SUBA	1
SUPERCADE 20 DE JULIO	1
Total general	84

Los contenidos de dichos requerimientos ciudadanos corresponden a consultas ciudadanas dadas por la actual emergencia de salud en el país COVID-19, también peticiones relacionadas con el portafolio de servicios de los puntos presenciales de la RedCADE. En algunas peticiones, se presentaron casos reiterativos como: consulta consignación beneficio de renta básica, felicitaciones funcionarios Red CADE, requerimientos relacionados con la línea 195 (Disponibilidad de agendas cursos sobre normas de tránsito, ley 2027).

Como planes de mejora de acuerdo a lo evidenciado en los requerimientos allegados a esta dirección, se realizaron las siguientes actividades.

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

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

- Para la gestión de respuestas de requerimientos ciudadanos de Bogotá Te Escucha competentes a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la ciudadanía, se remitió un correo electrónico a los profesionales responsables de punto el día 19 de enero de 2021 con la socialización del proceso.
- El día 26 de enero de 2021 se realizó una capacitación de renta básica dirigida por la entidad Secretaría Distrital de Hacienda, quienes brindaron la instrucción de remitirles todos los requerimientos relacionados con este beneficio, para que ellos internamente realicen el análisis de que entidad es competente (Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría de Planeación y/o Secretaría de Integración Social).
- De acuerdo a la reunión sostenida con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, desarrollada virtualmente el 8 de febrero de 2021, se socializó por parte de la entidad inconformidades y posibles afectaciones al no contar con la información completa en los formatos de recepción de peticiones ciudadanas, para lo cual esta Dirección impartió la directriz al equipo de Profesionales Responsables de la Red CADE, entorno a la necesidad de adoptar una mejora en el proceso de recepción de peticiones presenciales, la cual se estipuló así: “Para todos los requerimientos registrados en los puntos de atención de la RED CADE, que sean competencia de la entidad Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá deben contener el correo electrónico o dirección física del ciudadano solicitante, así mismo se debe relacionar siempre el número de la cuenta contrato, con el fin de que la entidad pueda brindar una respuesta precisa al ciudadano. En el caso tal que el ciudadano no quiera suministrar dicha información debe quedar una constancia en el asunto y/o observaciones de la petición”.
- El día 11 de febrero de 2021 se adelantó una reunión con la entidad Secretaría Distrital de Movilidad, con el fin de poner en contexto el incremento de requerimientos a través del canal telefónico Línea 195 por la falta de disponibilidad de agendas para cursos sobre normas de tránsito, la presencia de tramitadores quienes están cobrando a los ciudadanos por dichos agendamientos en la salida del punto de atención del SuperCADE Calle 13 y el impacto que aún genera la Ley 2027.

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

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

- Se remitió un correo electrónico a los profesionales responsables de punto el día 11 de febrero con la instrucción sobre manipulación de la greca y atención de bebidas calientes, la cual debe realizarse por parte del personal de cafetería asignado a las sedes con el fin de brindar un buen servicio, para así evitar mal manejo de los equipos y costos de mantenimiento por mala manipulación, y evitar riesgos de tipo biológico a los consumidores de las bebidas.

De esta manera damos cierre a las estadísticas del comportamiento mensual de las novedades del servicio en la RED CADE.

Cabe resaltar que, se están adelantando planes de acción, frente a los puntos a mejorar en la prestación del servicio, tanto en la RED CADE como en los demás canales de atención, con el fin de hacer más efectiva la atención y mejorar la experiencia de servicio a la ciudadanía.

Wendy Huertas Quintero
Gestora Peticiones Bogotá Te Escucha -
DSDSC

Proyectó: Wendy Huertas Quintero
Revisó: Andrea Torres
Aprobó: Yanneth Moreno

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.