



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. MARZO - ABRIL 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 marzo y abril 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



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	MARZO	ABRIL
(en blanco)	256	200
4273 Línea 195 - Servicio a la Ciudadanía	42	40
4256 SUPERCAD Suba	26	31
4257 SUPERCAD Engativa	20	12
4253 SUPERCAD CAD	19	6
4251 SUPERCAD Americas	18	3
4234 CADE Suba	14	10
4231 CADE Santa Helenita	8	13
4236 CADE Tunal	8	9
4259 SUPERCAD Manitas	6	17
4232 CADE Santa Lucía	4	
4250 SUPERCAD 20 de julio	3	8
4220 CADE Bosa	1	2
4223 CADE Fontibón	1	9
4226 CADE La victoria	1	
4228 CADE Muzú	1	2
4235 CADE Toberín	1	
4252 SUPERCAD Bosa	1	1
4221 CADE Candelaria		3
4233 CADE Servita		1
4238 CADE Yomasa		
4258 SUPERCAD Social		1
Total general	430	368

Para el período del mes de marzo de 2021 se gestionaron 430 peticiones en la plataforma Bogotá te escucha y para el mes de abril de 2021, 368, esto tomando como referencia los registros, traslados, asignaciones, etc.... los cuales corresponden a 490 peticiones bimestrales, 251 para marzo y 239 para el mes de abril.

Los primeros cinco lugares están dados de la siguiente manera:

Para el bimestre marzo - abril, 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

Dir. e No. 16 - 69
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.

Ciudadanía, Línea 195 se encuentra en segundo lugar, seguido de SuperCADE Suba, en cuarto lugar, SuperCADE Engativá y finalmente en quinto lugar SuperCADE CAD. En la gestión se encuentran principalmente traslado a entidades distritales y nacionales.

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.

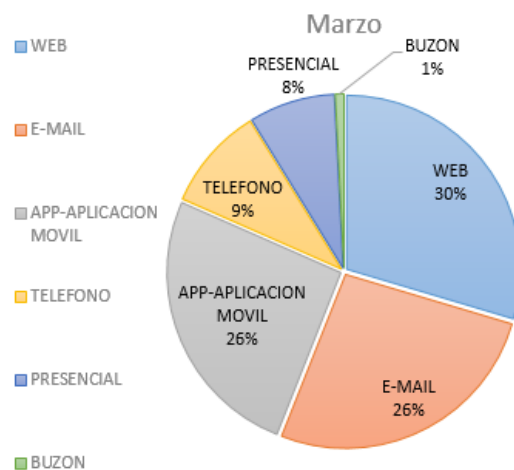
2. Canales de Interacción.

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, Aplicación móvil y Web. Tales registros están dados de la siguiente manera:

Marzo:

Web 30%, E-mail 26%, Aplicación móvil 26%, telefónico 9%, presencial 8%, buzón cuenta con 2 peticiones y escrito con 1.

CANAL	Marzo
WEB	74
E-MAIL	66
APP-APLICACION MOVIL	64
TELEFONO	24
PRESENCIAL	20
BUZON	2
ESCRITO	1
Total general	251



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

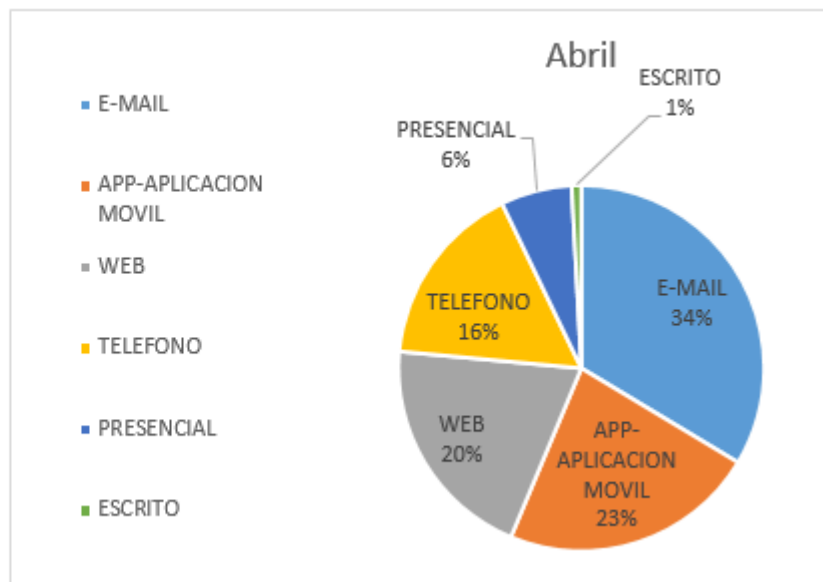
INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

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

Abril:

E-mail 34%, Aplicación móvil 23%, Web 20%, telefónico 16%, presencial 6%, escrito cuenta con 2 peticiones y buzón con 1.

CANAL	Abril
E-MAIL	80
APP-APLICACION MOVIL	54
WEB	48
TELEFONO	39
PRESENCIAL	15
ESCRITO	2
BUZON	1
Total general	239



2. Peticiones registradas mediante la línea 195.

Durante el mes de marzo de 2021, se registraron 1301 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 Educación.

Dependencia	Total peticiones
Usuarios Asesores Linea 195	1301
Total general	1301

Cra 8 No. 10 - 05
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.

Como total general en la siguiente tabla se registran 3090 peticiones, esto teniendo en cuenta que de las 1301 peticiones registradas por el canal telefónico la mayoría se traslada a más de una entidad competente.

Entidad	Total peticiones
(en blanco)	1339
SECRETARIA MOVILIDAD	479
SECRETARIA DE HACIENDA	403
SECRETARIA DE PLANEACION	287
SECRETARIA DE EDUCACION	102
SECRETARIA DE GOBIERNO	85
SECRETARIA DE SALUD	55
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	55
SECRETARIA DE SEGURIDAD	43
ACUEDUCTO - EAB	40
SECRETARIA DEL HABITAT	26
SECRETARIA DE AMBIENTE	21
PERSONERIA DE BOGOTA	19
CAPITAL SALUD EPS	18
VEEDURIA DISTRITAL	18
UAESP	12
CATASTRO	11
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	10

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.

IDU	10
CODENSA	10
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	9
SUBRED SUR OCCIDENTE	5
IDPYBA	4
TRANSMILENIO	3
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	3
IDRD	3
SUBRED SUR	3
SUBRED NORTE	3
SIM	3
GAS NATURAL	3
JBB - JARDIN BOTANICO	2
IDIGER	2
GRUAS Y PATIOS	2
SUBRED CENTRO ORIENTE	1
SECRETARIA DE LA MUJER	1
Total general	3090

Durante el mes de abril de 2021, se registraron 1002 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 Hacienda, seguido de Secretaría Distrital de Planeación, posterior Secretaría Distrital de Movilidad y como quinto lugar Secretaría de Gobierno.

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición
Usuarios Asesores Linea 195	1002
Total general	1002

Como total general en la siguiente tabla se registran 2472 peticiones, esto teniendo en cuenta que de las 1002 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





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)	1046
SECRETARIA DE HACIENDA	338
SECRETARIA DE PLANEACION	297
SECRETARIA MOVILIDAD	297
SECRETARIA DE GOBIERNO	98
SECRETARIA DE SALUD	72
SECRETARIA DE EDUCACION	70
SECRETARIA DE SEGURIDAD	41
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	33
ACUEDUCTO - EAB	31
SECRETARIA DEL HABITAT	22
CAPITAL SALUD EPS	22
UAESP	15
SECRETARIA DE AMBIENTE	14
IDU	13
IDPYBA	6
VEEDURIA DISTRITAL	6
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	6
CODENSA	5
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	5
CATASTRO	5
GAS NATURAL	5
SECRETARIA JURIDICA	4
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3
JBB - JARDIN BOTANICO	3
IDIGER	2
IDRD	2
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	2
SECRETARIA DE CULTURA	2
PERSONERIA DE BOGOTA	1
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1
SUBRED SUR	1
SECRETARIA DE LA MUJER	1
SUBRED SUR OCCIDENTE	1
IDPC	1
Total general	2472

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.

4. Peticiones registradas por punto de atención.

Marzo

Punto de atención	Marzo
WEB SERVICE	65
SuperCADE Virtual	64
SUPERCADDE SUBA	26
LINEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	24
PUNTO DE ATENCION Y RADICACION - PALACIO LIEVANO	17
SUPERCADDE ENGATIVA	11
SUPERCADDE CAD	10
CADE SUBA	8
SUPERCADDE AMERICAS	7
(en blanco)	7
CADE SANTA HELENITA	4
CADE SANTA LUCIA	2
CADE BOSA	1
CADE FONTIBON	1
CADE MUZU	1
CADE TUNAL	1
PORTAL BOGOTA	1
SUPERCADDE 20 DE JULIO	1
Total general	251

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.



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

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

Abril

Punto de atención	Abril
SuperCADE Virtual	54
WEB SERVICE	42
LINEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	38
SUPERCAD SUBA	30
PUNTO DE ATENCION Y RADICACION - PALACIO LIEVANO	22
CADE SUBA	10
CADE FONTIBON	6
SUPERCAD 20 DE JULIO	6
SUPERCAD ENGATIVA	6
CADE SANTA HELENITA	5
(en blanco)	5
SUPERCAD CAD	3
CADE CANDELARIA	2
CADE MUZU	2
CADE TUNAL	2
CADE BOSA	1
CADE SERVITA	1
CADE TOBERIN	1
SUPERCAD AMERICAS	1
SUPERCAD BOSA	1
SUPERCAD CALLE 13	1
Total general	239

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

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.

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.

5. Peticiones por Entidad.

Marzo

Entidad que recibe	Marzo
(en blanco)	149
IDU	45
SECRETARIA DE PLANEACION	12
UAESP	11
SECRETARIA MOVILIDAD	9
ACUEDUCTO - EAB	7
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4
SECRETARIA DE GOBIERNO	3
SECRETARIA DE HACIENDA	3
SECRETARIA DE SALUD	2
CATASTRO	1
ENTIDAD NACIONAL	1
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1
SECRETARIA DE EDUCACION	1
TRANSMILENIO	1
Total general	251

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 IDU, posterior Secretaría Distrital de Planeación, seguido de UAESP y, en quinto lugar, Secretaría Distrital de Movilidad.

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.

Abril

Entidad que recibe	Abril
(en blanco)	149
IDU	37
SECRETARIA DE PLANEACION	10
SECRETARIA DE GOBIERNO	7
ACUEDUCTO - EAB	6
SECRETARIA MOVILIDAD	6
UAESP	5
CODENSA	4
SECRETARIA DE EDUCACION	3
SECRETARIA DE HACIENDA	3
CATASTRO	2
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1
GAS NATURAL	1
SECRETARIA DE AMBIENTE	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1
SECRETARIA DE SALUD	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1
TRANSMILENIO	1
Total general	239

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 IDU, posterior Secretaría Distrital de Planeación, seguido de Secretaría Distrital de Gobierno, y, en quinto lugar, Acueducto - EAB.

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 67 peticiones (49 para marzo y 18 para abril).

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.

Solucionado - Por respuesta definitiva	Marzo	Abril
4273 Línea 195 - Servicio a la Ciudadanía	38	14
(en blanco)	11	4
Total general	49	18

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.

- El día 15 de abril de 2021, se llevó a cabo una capacitación de Bogotá Te Escucha dictada por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General, para los profesionales que cuentan con usuario del aplicativo, con el fin de explicar funcionalidad para un correcto manejo.
- De acuerdo a la petición recibida por un ciudadano que manifiesta “PROBLEMA DE INTERPRETE LENGUA DE SEÑAS REGULAR SIN FORTALECER PORQUE QUEJAS LOS SORDOS NECESITAR CAMBIAR DE INTERPRETE”, se solicitó al operador del canal telefónico remitir los soportes correspondientes que garanticen que los asesores del grupo especializado de video llamada cumplen con las competencias para su gestión (hojas de vida, certificaciones o diplomas requeridas según el anexo técnico, certificado de conocimiento de lengua de señas, por entidades reconocidas en el sector y las evaluaciones de calidad y formación consolidadas de enero, febrero, marzo.); para este caso es pertinente aclarar que el peticionario en su requerimiento no especifica que sea referente al servicio brindado a través de la Línea 195, así mismo, se realizó la verificación pertinente y no se encontró comunicación del ciudadano al canal telefónico.
- Se llevó a cabo una reunión con la entidad Secretaría Distrital de Hacienda, el día 21 de abril de 2021, con el fin de informar el impacto que ha tenido la entidad en la Línea 195, a razón del aumento de llamadas relacionadas con el acceso a la Oficina virtual, remisión de cobros coactivos, falta de disponibilidad de agendamientos para la atención presencial, aumento de peticiones en Bogotá Te Escucha.

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 han remitido oficios de traslado de requerimientos de Bogotá Te Escucha, por medio de correspondencia externa, para las entidades de orden Nacional y privada, sobre peticiones ciudadanas interpuestas a través del canal presencial, en las cuales se recuerda que todas las entidades que tienen presencia en la Red CADE, deben dar cumplimiento al manual de servicio a la ciudadanía, el cual es una guía sobre qué hacer y cómo lograr que los ciudadanos reciban un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención, presencial, telefónico y virtual.

De esta manera damos cierre a las estadísticas del comportamiento bimensual de las peticiones ciudadanas competentes de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

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.