



BOGOTÁ

Departamento Administrativo de la
Defensoría del Espacio Público

Informe Gestión de
PETICIONES CIUDADANAS

ENERO - ABRIL

2020



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

Tabla de Contenido

Tipos de petición	3
1. Introducción	4
2. Resumen de las peticiones ciudadanas por tipología de enero a abril 2020.....	5
3. Resumen de las peticiones ciudadanas por subtemas de enero a abril 2020.	5
4. Canales de interacción de enero a abril 2020.	6
4.1 Canales de interacción con la Subdirección de Registro Inmobiliario.	7
4.2 Canales de interacción con la Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público... ..	7
4.3 Canales de interacción con la Subdirección Administrativa, Financiera y Control Disciplinario. .	8
5. Registro de peticiones por dependencias del DADEP de enero a abril 2020.....	8
6. Análisis de peticiones por tipología de registro recibidas por dependencia.	9
6.1 Peticiones recibidas por la Subdirección de Registro Inmobiliario.	9
6.2 Peticiones recibidas por la Subdirección de Administración Inmobiliario y Espacio Público.	10
6.3 Peticiones recibidas por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.	11
7. Cumplimiento del Decreto 371 de 2010	12
8. Recomendaciones	13

Tipos de petición

1

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL

Solicitud que busca respuesta a una situación que concierne a un colectivo de individuos.

2

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR

Solicitud en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a un ciudadano.

3

QUEJA

Manifestación de descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

4

RECLAMO

Manifestación de descontento o inconformidad por un proceso relacionado con la prestación del servicio.

5

SUGERENCIA

Propuesta para mejorar un proceso relacionado con la prestación de un trámite o servicio.

6

DENUNCIA POSIBLE ACTOS DE CORRUPCIÓN

Es la puesta en conocimiento de una presunta conducta irregular por parte de un servidor público.

7

FELICITACIÓN

Manifestación por la satisfacción del servicio prestado.

8

SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN

Solicitud para tener acceso a la información sobre las funciones de la entidad y sus distintas dependencias.

9

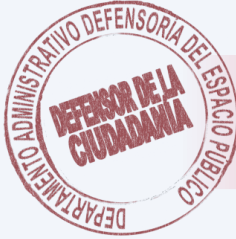
SOLICITUD DE COPIAS

Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad.

10

CONSULTA

Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

1. Introducción

El presente informe parte del principio que en el Distrito Capital se cuenta con un instrumento tecnológico gerencial llamado **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, el cual es utilizado por todas las entidades que conforman la Administración Distrital para registrar en él las peticiones de origen ciudadano y que deben ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015¹.

En ese 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 emita respuesta oportuna o de inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones fue desarrollado por la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá D.C., para fijar los 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 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.

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 de 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 - **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, 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 por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP durante los primeros cuatro (4) meses del año 2020, a través de **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, mostrando la cifra consolidada de peticiones, la variación en el registro de peticiones, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

¹ Acuerdo 731 de 2018



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

2. Resumen de las peticiones ciudadanas por tipología de enero a abril 2020.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones por tipología registradas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, entre los meses de enero y abril de 2020, las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en cada uno de los meses que integran el presente informe:

Requerimientos por tipologías en el DADEP (TOTAL)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	107	122	102	45	376
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	124	158	112	76	470
RECLAMO	2	14	10	9	35
QUEJA	38	51	26	18	133
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	6	8	3	5	22
CONSULTA	6	13	11	7	37
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE COPIA	0	1	1	1	3
SUGERENCIA	1	3	2	4	10
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	16	9	3	34
	290	386	276	168	1,120

En el cuadro anterior se deja ver que más del 75,5% de las peticiones ciudadanas recibidas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** en la entidad durante los primeros cuatro meses del año 2020, corresponden a la tipología de derechos de petición. La segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue la de queja con un 11,9% del total registrado.

3. Resumen de las peticiones ciudadanas por subtemas de enero a abril 2020.

En la siguiente Tabla se muestra el número de peticiones registradas² en el cuatrimestre en el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha**; donde se observa que en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público el 36,2% de las peticiones ciudadanas recibidas en la entidad, esto es 405 de las 1.120, fueron trasladadas a otras entidades distritales en razón a su competencia frente al asunto de la petición.

² Para el análisis es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a otras entidades distritales, por competencia, gestión que es adelantada por el equipo de Atención a la Ciudadanía de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

De acuerdo con la Tabla, el subtema más recurrente es el titulado “VACÍAS” con un total de 634 peticiones ciudadana que representan un 56,6% del total de peticiones registradas en el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha**. Esta situación se origina debido a que cuando se ingresa la petición ciudadana al sistema se omite diligenciar la casilla correspondiente al subtema.

Principales subtemas registrados en el DADEP (TOTAL)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
ADMINISTRACION DE PERSONAL	1	1	0	0	2
ADMINISTRACION DEL ESPACIO PUBLICO	6	0	0	0	6
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	3	0	6	10
CERTIFICACION O CONCEPTO DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA	1	1	0	0	2
CONTRATACION	3	3	1	3	10
RECUPERACION DEL ESPACIO PUBLICO	2	4	3	4	13
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	60	175	103	67	405
VACIAS	216	182	151	85	634
ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESP	0	14	7	1	22
PROCESOS JUDICIALES	0	1	0	0	1
RADICACION DE CORRESPONDENCIA	0	2	0	0	2
ESTUDIO DE LA VIABILIDAD DE LAS SOLICITUDES DE ADMINIS	0	0	2	0	2
RECEPCION INCORPORACION Y TITULACION DE ZONAS DE CE	0	0	9	1	10
RECURSOS FISICOS	0		0	1	1
	290	386	276	168	1,120

4. Canales de interacción de enero a abril 2020.

En el siguiente cuadro se muestra que en el primer cuatrimestre del año 2020 el canal más utilizado por la ciudadanía en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** para interponer peticiones fue el canal “WEB” con 681 peticiones, que representan el 60,8% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 216 peticiones (19,3% del total registrado).



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

Canales del DADEP (TOTAL)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
ESCRITO	61	85	68	2	216
WEB	185	205	151	140	681
E-MAIL	35	75	39	21	170
PRESENCIAL	0	1	1	0	2
TELÉFONO	9	17	16	4	46
REDES SOCIALES	0	3	1	1	5
	290	386	276	168	1,120

A continuación, se presentan los registros de **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** por canales de interacción con cada una de las tres (3) subdirecciones de la entidad.

4.1 Canales de interacción con la Subdirección de Registro Inmobiliario.

La siguiente tabla se muestra que en el periodo en estudio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones ante la Subdirección de Registro Inmobiliario fue el canal “Escrito” con 74 peticiones, que representan el 64,9% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 31 peticiones (27,2% del total registrado).

Canales del DADEP (SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
ESCRITO	26	20	28	0	74
WEB	3	5	4	19	31
E-MAIL	1	6	0	1	8
PRESENCIAL		0	0	0	0
TELÉFONO	1	0	0	0	1
REDES SOCIALES		0	0	0	0
	31	31	32	20	114

4.2 Canales de interacción con la Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público.

La siguiente tabla se muestra que en el periodo en estudio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones ante la Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público fue el canal “WEB” con 166 peticiones, que representan el 45,1% del total de peticiones registradas; en segundo lugar,



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

se encuentra el canal “E-MAIL” con 101 peticiones (27,5% del total registrado) y, en tercer lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 84 peticiones (22,8% del total registrado).

Canales del DADEP (SUBDIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
ESCRITO	20	35	27	2	84
WEB	31	35	52	48	166
E-MAIL	17	46	33	5	101
PRESENCIAL		0	0	0	0
TELÉFONO	3	5	3	3	14
REDES SOCIALES		2	1	0	3
	71	123	116	58	368

4.3 Canales de interacción con la Subdirección Administrativa, Financiera y Control Disciplinario.

La siguiente tabla se muestra que en el periodo en estudio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones ante la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario fue el canal “WEB” con 477 peticiones, que representan el 76,2% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 58 peticiones (9,3% del total registrado) y, en tercer lugar, se encuentra el canal “E-MAIL” con 56 peticiones (9,0% del total registrado).

Canales del DADEP (SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
ESCRITO	15	30	13	0	58
WEB	150	164	92	71	477
E-MAIL	15	21	5	15	56
PRESENCIAL	0	1	1	0	2
TELÉFONO	5	12	13	1	31
REDES SOCIALES	0	1	0	1	2
	185	229	124	88	626

5. Registro de peticiones por dependencias del DADEP de enero a abril 2020.

En la siguiente tabla se presenta el número de peticiones registradas en *Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones* para cada una de las dependencias de la entidad entre los meses de enero a abril de 2020.



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

Análisis de las peticiones ciudadanas distritales por dependencias del DADEP	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
DIRECCIÓN	0	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO	31	31	32	20	114
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA	71	123	116	58	368
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA	185	229	124	88	626
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0
OFICINA DE SISTEMAS	0	1	0	0	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	2	4	2	10
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	1	0	0	0	1
	290	386	276	168	1,120

La tabla anterior muestra que, en los primeros cuatro meses del año 2020, la dependencia del DADEP con mayor registro de peticiones en la entidad en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** fue la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario con 626 peticiones que representa el 55,9% del total de peticiones registradas en la entidad.

Al comparar la cantidad de peticiones recibidas en el cuatrimestre por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, con el resultado de sumar las recibidas por la Subdirección de Registro Inmobiliario que representa el 10,2% del total de peticiones y las recibidas por la Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público que representa el 32,9% del total de peticiones, se concluye que las dos dependencias misionales recibieron en el periodo en estudio un total de 144 peticiones menos que la Subdirección de apoyo.

6. Análisis de peticiones por tipología de registro recibidas por dependencia.

Dado que según los registros de **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** las tres (3) subdirecciones recogen el 98,9% del total de las peticiones ciudadanas recibidas en la entidad a continuación, se presentan las peticiones ciudadanas clasificadas por tipología de registro recibidas en cada una de las subdirecciones durante los primeros cuatro (4) meses del año 2020.

6.1 Peticiones recibidas por la Subdirección de Registro Inmobiliario.

Esta dependencia misional del DADEP recibió durante el periodo en estudio un total de 114 peticiones ciudadanas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, donde la tipología de registro



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

más relevante fue el derecho de petición de interés particular que representa el 82,3% del total de peticiones recibidas en el área. Los derechos de petición de interés general representan el 11,4% del total de peticiones recibidas en el área.

En la siguiente tabla se discrimina por tipología de registro las peticiones ciudadanas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, asignadas en el periodo en estudio a la Subdirección de Registro Inmobiliario.

Requerimientos por tipologías en el DADEP (SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	31	26	28	9	94
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	0	3	4	6	13
RECLAMO	0	0	0	0	0
QUEJA	0	1	0	0	1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	0	0	0	3	3
CONSULTA	0	1	0	2	3
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0
	31	31	32	20	114

6.2 Peticiones recibidas por la Subdirección de Administración Inmobiliario y Espacio Público.

Esta dependencia misional del DADEP recibió durante el periodo en estudio un total de 368 peticiones ciudadanas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, donde la tipología de registro más relevante fue el derecho de petición de interés general que representa el 52,7% del total de peticiones recibidas en el área. Los derechos de petición de interés particular representan el 36,4% del total de peticiones recibidas en el área.

En la siguiente tabla se discrimina por tipología de registro las peticiones ciudadanas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, asignadas en el periodo en estudio a la Subdirección de Administración Inmobiliario y Espacio Público.



Informe Gestión de PETICIONES CIUDADANAS DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

Requerimientos por tipologías en el DADEP (SUBDIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	25	46	44	19	134
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	38	62	63	31	194
RECLAMO	0	3	1	2	6
QUEJA	5	3	2	1	11
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	3	2	1	7
CONSULTA	2	5	2	3	12
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE COPIA	0	0	1	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	1	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	1	1	0	2
	71	123	116	58	368

6.3 Peticiones recibidas por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.

Esta dependencia de apoyo del DADEP recibió durante el periodo en estudio un total de 626 peticiones ciudadanas en *Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*, donde la tipología de registro más relevante fue el derecho de petición de interés general que representa el 42,0% del total de peticiones recibidas en el área. Los derechos de petición de interés particular representan el 22,5% del total de peticiones recibidas en el área.

En la siguiente tabla se discrimina por tipología de registro las peticiones ciudadanas en *Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*, asignadas en el periodo en estudio a la Subdirección de Administración Inmobiliario y Espacio Público.



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

Requerimientos por tipologías en el DADEP (SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	50	49	27	15	141
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	86	93	45	39	263
RECLAMO	2	11	9	7	29
QUEJA	33	47	24	17	121
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	4	4	0	1	9
CONSULTA	3	7	9	2	21
FELICITACIÓN		0	0	0	0
SOLICITUD DE COPIA		0	0	1	1
SUGERENCIA	1	3	2	3	9
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	15	8	3	32
	185	229	124	88	626

7. Cumplimiento del Decreto 371 de 2010

El Decreto 371 de 2010 - Art. 3, Núm. 3, establece que:

Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:

(...)

3) *El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.*

Es importante señalar que lo anterior está en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011 y el Art. 1 del Acuerdo Distrital 731 de 2018, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Ahora, atendiendo el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010 a continuación se enseña un consolidado de la oportunidad con la cual la entidad presentó los reportes correspondientes al informe mensual de PQR tomando para ello lo registrado en Bogotá Te Escucha Sistema - Distrital de Quejas y Soluciones, todo lo anterior dentro del periodo en estudio:



Informe Gestión de PETICIONES CIUDADANAS DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

Cumplimiento por parte del DADEP de lo determinado por el Decreto Distrital 371 de 2010 y de la Circular Conjunta No. 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General,	MESES DEL AÑO 2020			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
A tiempo , cuando se realiza el cargue del informe en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos durante los 15 primeros días hábiles de cada mes,	SI	SI	SI	SI
Extemporáneo , cuando el cargue del informe en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos se realiza fuera del plazo establecido.	NO	NO	NO	NO
No entregó , cuando no se realiza la publicación del informe en la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.	NO	NO	NO	NO

8. Recomendaciones

- Hacer un llamado a todas las dependencias de la entidad para que utilicen en debida forma a **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, a fin de mejorar el registro, clasificación y análisis de las peticiones ciudadanas presentadas ante el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.
- Hacer un llamado a todas las dependencias de la entidad para que registren en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, la totalidad de peticiones recibidas con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

ISAIAS SANCHEZ RIVERA

Defensor de la Ciudadanía

Resolución interna N.º 090 de febrero 18 de 2020,