



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS
SECRETARÍA GENERAL VIGENCIA 2021**

BOGOTÁ D.C., FEBRERO 2022



TABLA DE CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. PETICIONES REGISTRADAS EN LA SECRETARÍA GENERAL**
- 3. GESTIÓN DE RESPUESTA**
- 4. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA**
- 5. ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS**
- 6. CONCLUSIONES**
- 7. RECOMENDACIONES**

**INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS
SECRETARÍA GENERAL VIGENCIA 2021****1. INTRODUCCIÓN**

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371 - 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474 - 2011, de manera mensual publica en el sitio web de la entidad, los informes sobre la gestión de peticiones ciudadanas en Bogotá Te Escucha, a los cuales tiene acceso toda la ciudadanía, mediante el link: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-informe>

En este sentido, el presente resumen ejecutivo, muestra un panorama general respecto a las peticiones gestionadas durante el 2021, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, como herramienta gerencial y de control, que permite conocer las peticiones de la ciudadanía con respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.

El Capítulo 2 presenta la información sobre las peticiones registradas en la vigencia 2021 en la Secretaría General, a través de los distintos canales de interacción ciudadana dispuestos por la entidad.

En el Capítulo 3 se muestra la información sobre la gestión de respuesta a peticiones ciudadanas en la Secretaría General, durante la vigencia 2021.

En el Capítulo 4 se presentan los tiempos promedio de respuesta según tipología de la petición.

El Capítulo 5 se refiere a los resultados de la evaluación de "Calidad y oportunidad" realizada a respuestas a peticiones ciudadanas emitidas en la vigencia 2021 por las dependencias de la Secretaría General.

En el capítulo 6 se presentan las conclusiones.

Y, en el capítulo 7 se presentan las recomendaciones.

2. PETICIONES REGISTRADAS EN LA SECRETARÍA GENERAL

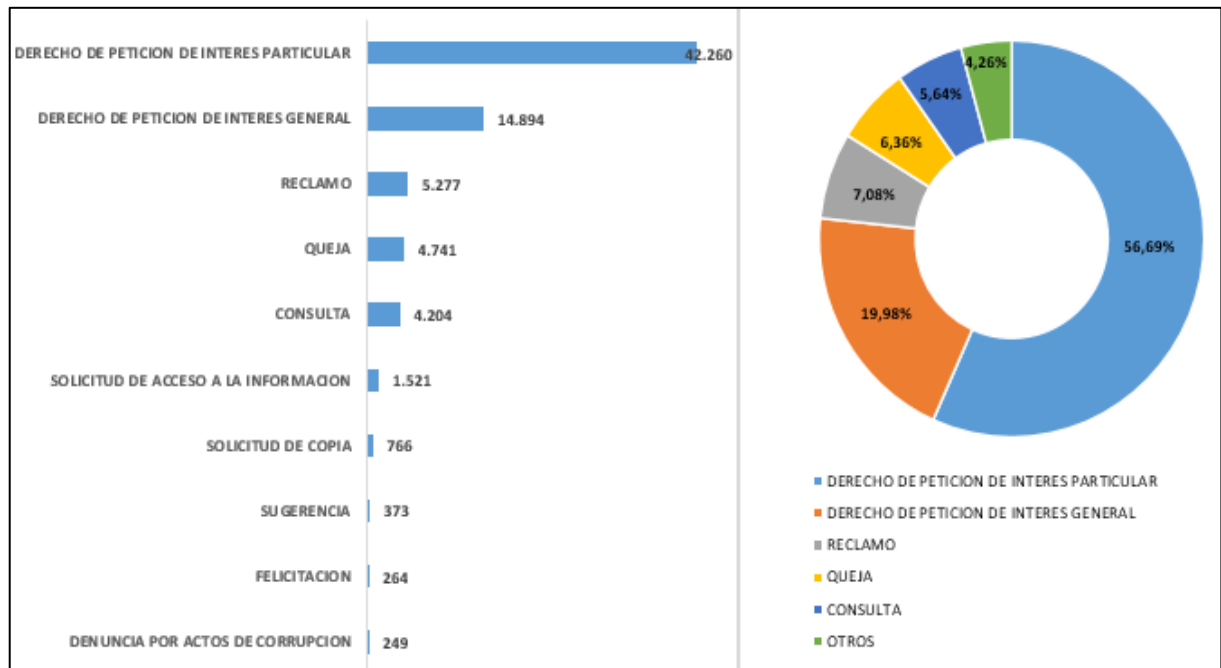
En la Tabla No 1 se presenta la información sobre registro de peticiones en la vigencia 2021 en la Secretaría General, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad; al respecto, hay que recordar que a la Secretaría General ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia, teniendo en cuenta que la entidad dispone de los canales Web y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, como lo son la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Dirección Distrital de Calidad del Servicio) y la Línea 195 (Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía), en las cuales por desconocimiento de la competencia por parte de la ciudadanía, en algunos casos se registran peticiones sin definir la entidad de destino.

DEPENDENCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	46.266	62,06%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	13.225	17,74%
Subdirección de Servicios Administrativos	10.282	13,79%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	2.050	2,75%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	981	1,32%
Oficina Consejería de Comunicaciones	701	0,94%
Dirección de Contratación	418	0,56%
Oficina de Control Interno Disciplinario	299	0,40%
Oficina Asesora Jurídica	279	0,37%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	18	0,02%
Oficina Asesora de Planeación	10	0,01%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	8	0,01%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	6	0,01%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	4	0,01%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0,00%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	0,00%
TOTAL GENERAL	74.549	100%

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General vigencia 2021
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2022

Las cifras de la Tabla No 1 muestran que, en la vigencia 2021, se registraron 74.549 peticiones en la Secretaría General, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad; esta cifra muestra una disminución del 6,74% (5.394 peticiones) frente a las peticiones registradas en la vigencia 2020¹.

Seguidamente, en la Gráfica No 1 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad:



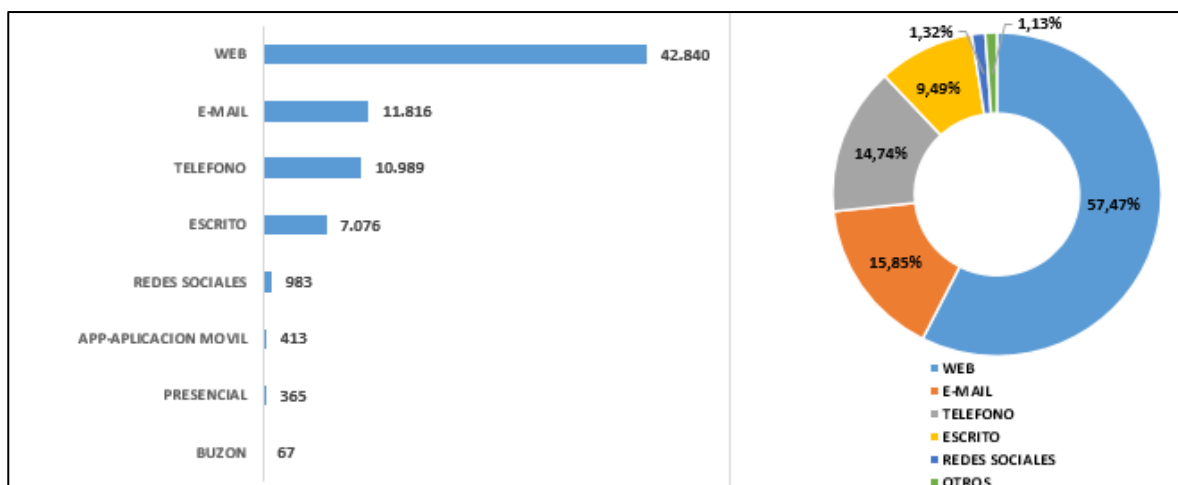
Gráfica No 1. Peticiones registradas según tipología vigencia 2021
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2022

La Gráfica No 1 muestra que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en la vigencia 2021, con 42.260 peticiones que representan el 56,69% del total de peticiones registradas en la Secretaría General a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad; en la segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General”, con 14.894 peticiones, que representan el 19,98% del total registrado en la entidad.

¹ Informe Consolidado Gestión de Peticiones ciudadanas Secretaría General vigencia 2020

Al comparar estas cifras con las de la vigencia anterior (2020)², no se observa variación en la posición de la tipología con mayor registro de peticiones en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en esa vigencia el “Derecho de petición de interés particular” (con 41.017 peticiones que representaron el 51%) también fue la tipología más utilizada para interponer peticiones ciudadanas. Así mismo, en cuanto al TOP 5 de tipologías más utilizadas para interponer peticiones ante la entidad, la Gráfica No 1 muestra que las mismas tipologías (Derecho de petición de interés particular, Derecho de petición de interés general, Reclamo, Queja, Consulta) se mantienen en el TOP 5 como las más utilizadas para interponer peticiones ante la Secretaría General.

A continuación, en la Gráfica No 2 se presentan las cifras de peticiones registradas en la Secretaría General a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, discriminadas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones:



Gráfica No 2. Canal de interacción vigencia 2021
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2022

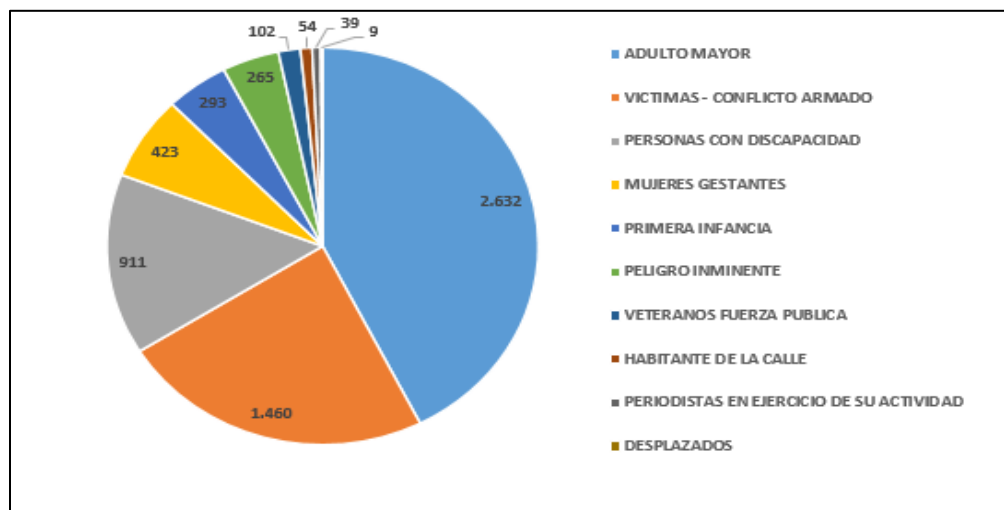
La Gráfica No 2 permite observar que en la vigencia 2021, el 97,55% de las peticiones ciudadanas registradas en la Secretaría General, se concentran en 4 canales (WEB, E-mail, Teléfono, Escrito). De estos, el más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Web” con 42.840 peticiones, que representan el 57,47% del total de peticiones registradas en la vigencia 2021; en segundo lugar, se encuentra el canal “E-Mail” con 11.816 peticiones (15,85% del total registrado); en tercera posición, se ubica el canal “Teléfono”

² Ibidem

con 10.989 (14,74%) y en cuarto lugar, se evidencia el canal “Escrito” con 7.076 peticiones que representan el 9,49% del del total de peticiones registradas en registradas en la Secretaría General en la vigencia 2021.

Frente a la vigencia anterior (2020)³, no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General, teniendo en cuenta que en esa vigencia el canal “WEB” (que registró el 61%; 48.903 peticiones) también fue el más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas ante la entidad. Por otra parte, se observa una variación en el TOP 5 de los canales más utilizados por la ciudadanía, teniendo en cuenta que en la vigencia 2021 ingresó al TOP el canal “Redes Sociales” desplazando al canal “Presencial” que no se ubicó dentro de los cinco (5) canales más utilizados por la ciudadanía en el 2021.

A continuación, en la Gráfica No 3 se muestran las cifras de peticiones registradas en la Secretaría General, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, discriminadas por condición del peticionario (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas con discapacidad, mujeres gestantes, primera infancia, peligro inminente, veteranos de la fuerza pública, habitante de calle, periodistas en ejercicio de su profesión, desplazados, entre otras).



Gráfica No 3. Condición del peticionario vigencia 2021
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2022

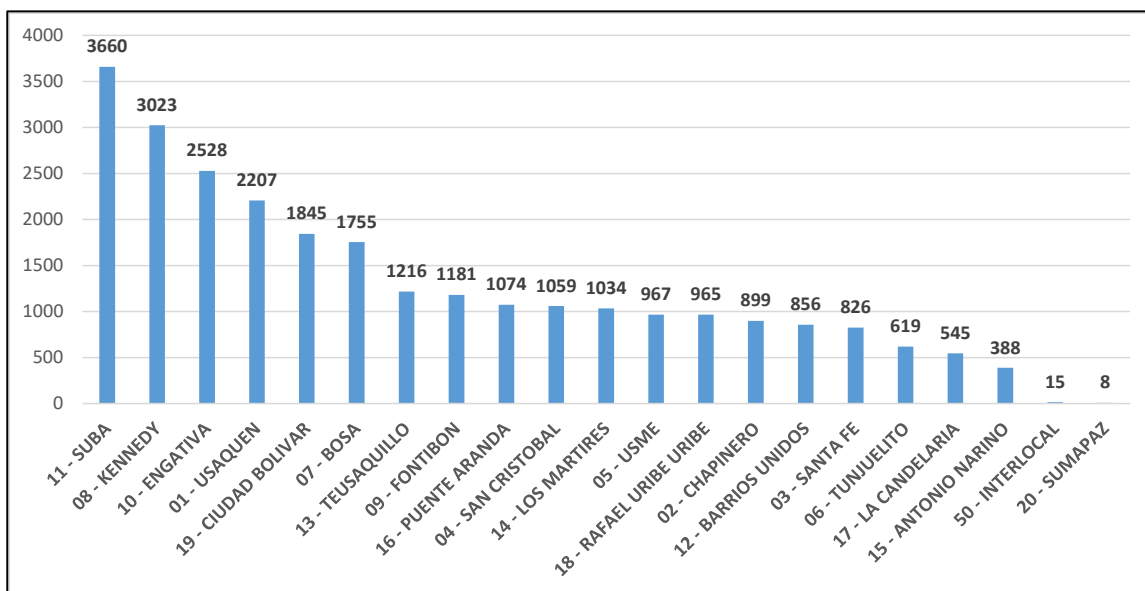
La Gráfica No 3 permite concluir que, en la vigencia 2021, del total de peticiones registradas en la Secretaría general, en 6.188 peticiones (8,30% del total de peticiones registradas) se

³ Ibidem

refiere condición especial; de estas, la condición de “Adulto mayor” presenta el mayor número de registros (2.632 peticiones) que representan el 45,53% del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición “Víctimas de conflicto armado” con 1.460 registros que representan el 23,59% del total de peticiones que refieren condición especial.

Frente a las cifras de condición del peticionario registradas en la vigencia anterior (2020)⁴, no se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que en esa vigencia “Adulto mayor” (47,84% del total con registro de condición especial) también se ubicó como la condición con mayor registro en las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Secretaría General que refirieron condición especial.

En la Gráfica No 4 se muestran las cifras de peticiones registradas en la Secretaría General, por localidad (origen de la petición - zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada) en las peticiones que diligenciaron este campo al registrar la petición:



Gráfica No 4. Participación por localidad vigencia 2021
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2022

La Gráfica No 4 muestra que en la vigencia 2021, en 26.670 peticiones (35,77% del total registrado en la vigencia) 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

⁴ Ibidem

donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada); observándose que las localidades de Suba, Kennedy y Engativá, son las más relacionadas con las peticiones interpuestas por la ciudadanía con 3.660, 3.023 y 2.528 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 34,54% de las peticiones en las que se reportó ubicación en la vigencia 2021. Frente al año anterior (2020)⁵, se observa que estas mismas localidades (Suba, Kennedy y Engativá) también fueron las tres localidades más relacionadas con las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Secretaría General, en las que se diligenció el campo de localidad al registrar la petición.

3. GESTIÓN DE RESPUESTA

En la Tabla No 2 se muestra la gestión de respuesta en las dependencias de la Secretaría General, durante la vigencia 2021:

DEPENDENCIA	TOTAL RESPUESTAS EMITIDAS	PORCENTAJE FRENTE AL TOTAL RESPONDIO
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	2.516	47,67%
Dirección de Contratación	630	11,94%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	526	9,97%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	399	7,56%
Dirección de Talento Humano	336	6,37%
Subdirección de Servicios Administrativos	289	5,48%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	108	2,05%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	98	1,86%
Oficina Consejería de Comunicaciones	89	1,69%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	69	1,31%
Oficina Asesora Jurídica	47	0,89%
Oficina de Control Interno Disciplinario	40	0,76%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	26	0,49%
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	26	0,49%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	18	0,34%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	11	0,21%

⁵ Ibidem

DEPENDENCIA	TOTAL RESPUESTAS EMITIDAS	PORCENTAJE FRENTE AL TOTAL RESPONDIO
Subdirección de Imprenta Distrital	10	0,19%
Subdirección Financiera	9	0,17%
Oficina Asesora de Planeación	9	0,17%
Dirección Administrativa y Financiera	6	0,11%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	4	0,08%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	4	0,08%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	4	0,08%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	2	0,04%
Oficina de Protocolo	1	0,02%
Subsecretaría Corporativa	1	0,02%
TOTAL GENERAL	5.278	100%

Tabla No 2. Gestión de respuesta por dependencia vigencia 2021
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2022

En la vigencia 2021, en la Secretaría General se emitieron 5.278 respuestas a peticiones ciudadanas, evidenciándose que las cinco (5) dependencias con mayor número de respuestas en la entidad son: La Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación con 2.516 respuestas que representan el 47,67% del total emitido en la entidad, la Dirección de Contratación con 630 respuesta (11,94%), la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía con 526 respuestas (9,97%), la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con 399 respuestas (7,56%) y la Dirección de Talento Humano con 336 respuestas que equivalen al 6,37% del total emitido en la entidad. Hay que mencionar que estas cinco dependencias emitieron el 83,50% del total de respuestas emitidas en la Secretaría General en la vigencia 2021.

Al comparar estas cifras, con las de la vigencia anterior (2020)⁶, se observa una disminución en el número de respuestas emitidas en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en el 2020 se emitieron 5.808 respuestas por parte de las dependencias de la entidad. Por otra parte, en cuanto a las cinco (5) dependencias que en 2020 emitieron el mayor número de respuestas, se observa que en la vigencia 2021 se mantienen tres (3) de estas dependencias (Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección Distrital de Calidad del Servicio) notándose que dos nuevas dependencias (Dirección de Contratación, Dirección de

⁶ Ibidem

Talento Humano) se clasificaron en el 2021 dentro de las cinco dependencias con mayor número de respuestas emitidas en la entidad.

Hay que mencionar que la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación” (que en el 2020 participó con el 54,20% del total de respuestas emitidas en la entidad) en el 2021 (con el 47,67% del total de respuestas) continúa ocupando esta posición como dependencia con mayor número de respuestas en la Secretaría General.

Por otra parte, dentro de la gestión de respuesta en la entidad, es importante identificar las peticiones ciudadanas más reiteradas, lo cual permite evaluar y establecer los subtemas a los cuales se debe hacer seguimiento en la entidad, con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos. Por lo mismo, tomando como base las 5.278 respuestas emitidas en la vigencia 2021 en las dependencias de la Secretaría General, en la Tabla No 3 se detallan los diez (10) subtemas más reiterados en la entidad:

SUBTEMAS	TOTAL	PARTICIPACIÓN
AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	930	17,62%
EMPENDIMIENTO	617	11,69%
CERTIFICACIÓN DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	518	9,81%
MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	384	7,28%
PARTICIPACIÓN EN GENERAL	295	5,59%
PUBLICACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE PERDÓN Y REPARACIÓN SIMBÓLICA E INSOLVENCIA ECONÓMICA	183	3,47%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE PERSONAL O DE LAS PLANTAS DE LA SECRETARIA GENERAL	160	3,03%
INDEMNIZACIÓN VÍA ADMINISTRATIVA	134	2,54%
CONVOCATORIAS DE TALENTO HUMANO	103	1,95%
ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	96	1,82%
OTROS SUBTEMAS	1.858	35,20%
TOTAL GENERAL	5.278	100%

Tabla No 3. Subtemas más reiterados vigencia 2021
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2022

La Tabla No 3 muestra que durante la vigencia 2021 el subtema más reiterado en la

Secretaría General es “Ayuda/atención humanitaria inmediata AHÍ, con 930 peticiones, las cuales corresponden a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

Frente a la vigencia 2020⁷ es importante mencionar que el subtema más reiterado fue “Traslado a entidades distritales” (falta en la clasificación de la petición, ya que no se considera una respuesta de fondo), subtema que en la vigencia 2021 no se clasificó dentro de los diez subtemas más reiterados en la entidad.

Lo anterior, considerando la importancia que tiene para las estadísticas de la Entidad y del Distrito, de disponer una información de calidad y coherente, en términos de clasificación de las peticiones que son atendidas, toda vez que son insumo de gran relevancia para la toma de decisiones e identificación de necesidades de la ciudadanía.

3. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA

En la vigencia 2021 el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 15,30 días, el cual disminuyó frente al 2020⁸, teniendo en cuenta que en ese año el tiempo promedio fue de 20,8 días. Se debe anotar que en la vigencia 2021 se continuó con la ampliación de términos para atender peticiones establecido en el Decreto 491 de 2020⁹:

“(…) 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

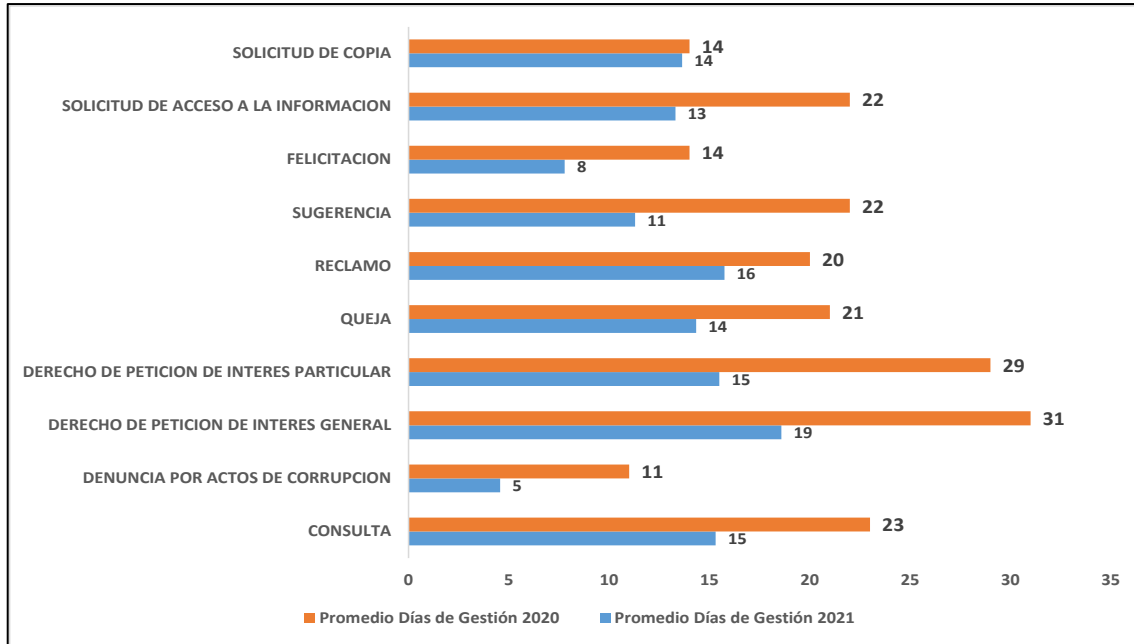
⁷ Ibidem

⁸ Ibidem

⁹ Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades 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

cinco (35) días siguientes a su recepción. (...)"

A continuación, en la Grafica No 5 se muestra el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, por tipología:



Gráfica No 5. Tiempo promedio días de respuesta por tipología 2020-2021
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2022

Frente a la vigencia 2020¹⁰ la Gráfica No 5 permite observar que, en el 2020, dos tipologías (Solicitud de acceso a la información, Derecho de petición de interés general) presentaron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos en el Art. 5 Decreto Nacional 491 de 2020; a su vez, la gráfica muestra que, en la vigencia 2021, el tiempo promedio de respuesta de todas las tipologías se encuentra dentro de los términos establecidos en el Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020.

Seguidamente, en la Tabla No 4 se presenta el tiempo promedio de respuesta en las dependencias de la Secretaría General, en la vigencia 2021:

¹⁰ Informe Consolidado Gestión de Peticiones ciudadanas Secretaría General vigencia 2020

DEPENDENCIA	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	TOTAL GENERAL
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	7	-	-	22	-	-	-	-	-	35	24
Dirección de Contratación	19	-	23	19	22	17	28	-	14	10	19
Oficina Consejería de Comunicaciones	12	-	16	19	27	26	22	9	19	-	18
Dirección de Talento Humano	19	28	17	17	22		4		15	14	17
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	20	17	23	16	27	28	14	15	19	45	17
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	13	-	-	20	-	-	-	-	-	-	17
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	21	-	23	15	-	-	-	-	10	-	16
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	17	-	16	16	-	-	-	-	15	15	16
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	17	-	14	16	-	-	-	-	15	-	15
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	-	-	18	-	-	-	8	-	16	-	15
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	-	-	16	14	-	-	-	-	14	-	14
Subdirección de Servicios Administrativos	13	-	15	13	18	15	11	6	10	12	13
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	12	-	-	13	-	-	-	-	-	-	12
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	15	8	11	14	13	14	12	8	9	8	12
Oficina Asesora de Planeación	10	-	22	12	-	-	-	-	5	5	12
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	12	-	12	12	13	12	14	8	12	17	12
Oficina Asesora Jurídica	20	-	15	11	-	11	-	-	8	-	12
Subdirección de Imprenta Distrital	9	-	-	11	-	27	-	-	-	4	12
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	-	-	-	15	-	-	-	-	7	-	11
Subdirección Financiera	-	-	-	11	-	-	-	-	9	5	10
Dirección Administrativa y Financiera	-	-	13	2	9	-	-	-	-	-	9

DEPENDENCIA	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	TOTAL GENERAL
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	7	-	10	7	7	7	13	2	8	-	7
Oficina de Protocolo	-	-	-	-	-	-	-	7	-	-	7
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	5	-	7	6	8	-	3	2	8	23	6
Oficina de Control Interno Disciplinario	-	3	5	3	7	-	-	-	-	-	4
Subsecretaría Corporativa	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
TOTAL GENERAL	15	5	19	15	14	16	11	8	13	14	15

Tabla No 4. Tiempos promedio días de respuesta por dependencia y tipología vigencia 2021

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2022

En la Tabla No. 4 se observa que, para las tipologías con tiempo de respuesta máximo de 20 días hábiles (Solicitud de acceso a la información y Solicitud de copia) dos dependencias de la Secretaría General (Dirección Distrital de Archivo, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación) presentan tiempos promedio de respuesta superiores (Art. 5 Dec.491 de 2020) en la tipología “Solicitud de copia”.

Por otra parte, para las tipologías con tiempos de respuesta máximo 30 días hábiles (Denuncias por actos de corrupción, Derecho de petición de interés general, Derecho de petición de interés particular, Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia), todas las dependencias de la entidad presentan tiempos promedio de respuesta.

Frente a la vigencia 2020¹¹ se observa un mejoramiento en los tiempos promedio de respuesta en la Secretaría General, teniendo en cuenta que, en el 2020, cuatro dependencias de la entidad presentaron tiempos promedio de respuesta superiores (Art. 5 Dec. 491 de 2020), donde una de estas dependencias presentó tiempos promedio de respuesta superiores para 10 tipologías.

¹¹ Informe Consolidado Gestión de Peticiones ciudadanas Secretaría General vigencia 2020

4. ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, desarrolló un protocolo para el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía, con el fin de realizar un seguimiento y evaluación, identificando aspectos a mejorar en la gestión de peticiones ciudadanas.

En razón al análisis mencionado, durante la vigencia 2021 se evaluaron 5.252 respuestas emitidas por la Secretaría General a las peticiones ciudadanas, en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha, el cual muestra los siguientes resultados:

PETICIONES EVALUADAS	PETICIONES CON OBSERVACIONES	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO SISTEMA	
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE
5.252	970 18%	96%	4%	93%	7%	96%	4%	87%	13%	88%	12%

Tabla No 5. Evaluación de respuestas emitidas en cuanto a parámetros de calidad y oportunidad
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha - generado 01/01/2022

La población corresponde a 5.252 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General durante la vigencia 2021, de las cuales se evaluó el total de la población (5.252 respuestas).

Cumplimiento de criterios¹²

La Tabla No 5 muestra que el 18% (970) de las respuestas emitidas durante la vigencia 2021 por las dependencias de la Secretaría General presentaron observaciones; de estas, el 4% de

¹²**Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en lenguaje comprensible 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.

las respuestas incumplen los criterios de “Coherencia” (relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana) y “Calidez” (trato digno, amable y respetuoso brindado al peticionario con la respuesta); el 7% incumple el criterio de “Claridad” (lenguaje comprensible); el 13% incumplen el criterio de “Oportunidad” (dentro de términos legales), y el 12% incumplen el “Manejo del sistema” (correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas).

Al respecto, hay que mencionar que durante la vigencia 2021, se envió comunicación a las dependencias que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha.

El porcentaje de cumplimiento de la Secretaría General en cuanto a la calidad de las respuestas con corte al 31 diciembre/2021 es del 95%.

5. CONCLUSIONES

Las cifras muestran que en la vigencia 2021 se registraron se registraron 74.549 peticiones en la Secretaría General, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.

Con respecto a las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la vigencia 2021 ante la entidad, se concluye que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada, con 42.260 peticiones que representan el 56,69% del total de peticiones registradas en la Secretaría General a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.

En cuanto a los canales de interacción utilizados por la ciudadanía en el 2021 para interponer sus peticiones, el canal “Web” es el más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones, con 42.840 peticiones, que representan el 57,47% del total de peticiones registradas en la Secretaría General a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.

Sobre la condición del peticionario, se concluye que en la vigencia 2021 la condición de “Adulto mayor” presenta el mayor número de registros (2.632 peticiones) que representan el 45,53% del total de peticiones que refieren condición especial.

Con respecto a la participación por localidades, las cifras muestran que las localidades de

Suba, Kennedy y Engativá, son las más relacionadas con las peticiones interpuestas por la ciudadanía, las cuales acumulan el 34,54% de las peticiones en las que se reportó ubicación en la vigencia 2021.

Sobre la gestión de respuesta a peticiones ciudadanas en la Secretaría General, las cifras muestran que en la vigencia 2021 en la entidad se emitieron 5.278 respuestas a peticiones ciudadanas; encontrándose que el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General fue de 15,30 días.

Por otra parte, el subtema más reiterado en la Secretaría General (en las 5.278 respuestas emitidas durante la vigencia 2021) es “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata AHÍ, con 930 peticiones, las cuales corresponden a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

En cuanto a los resultados de la evaluación de “Calidad y oportunidad” realizada a 5.252 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas en la Secretaría General durante la vigencia 2021, las cifras muestran que el 18% (970) de respuestas emitidas por la entidad presentaron observaciones; destacándose que mensualmente se envió comunicación a las mismas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha.

6. RECOMEDACIONES

- Revisar los subtemas más reiterados en la vigencia 2021 en las dependencias de la Secretaría General, con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A las dependencias que en la vigencia 2021 presentaron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías, implementar estrategias, que permitan dar respuesta a las peticiones ciudadanas dentro de los tiempos definidos por ley.
- Hacer un llamado a las dependencias que durante la vigencia 2021 presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

- Se invita a todas las dependencias de la entidad, a hacer buen uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha y tomar las medidas pertinentes para clasificar las categorías y subtemas de manera adecuada con el fin de obtener una información efectiva de las peticiones.

Cifras: Dany Fernando Agudelo Profesional Universitario
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada
Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio