



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA
MES DE ENERO 2022**

BOGOTÁ D.C., FEBRERO 2022



TABLA DE CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. REGISTRO GENERAL DE PETICIONES**
- 3. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA**
- 4. ANÁLISIS DE CALIDAD Y CALIDEZ**
- 5. CANALES DE INTERACCIÓN**
- 6. TIPOLOGÍAS**
- 7. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 8. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO**
- 9. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS**
- 10. CONCLUSIONES**
- 11. RECOMENDACIONES**

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA – ENERO 022****1. INTRODUCCIÓN**

Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe de la Secretaría General sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en enero de 2022 a través de 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 general sobre las peticiones registradas en enero 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 las dependencias de la Secretaría General que en el mes de enero registraron peticiones para gestión (respuesta o traslado).

En el Capítulo 4 se presentan los resultados de la evaluación de “Calidad y Calidez” realizada en el mes de enero a respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General.

El Capítulo 5 se refiere a los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía en el mes de enero, para interponer sus peticiones ante la Secretaría General.

El Capítulo 6 muestra la información sobre las tipologías más utilizadas por la ciudadanía, para interponer sus peticiones en el mes de enero.

El Capítulo 7 presenta la información sobre peticiones de Veedurías Ciudadanas (Art. 270 de la Constitución Política de Colombia y en los Arts. 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003).

En el Capítulo 8 se detallan las respuestas y traslados de peticiones en la Secretaría General, tiempo promedio de traslado por dependencia y tiempos promedios de respuesta, según tipología de la petición.

El Capítulo 9 presenta las categorías y subtemas más reiterados en el mes de enero ante la Secretaría General.

En el capítulo 10 se presentan las conclusiones.

Y, en el capítulo 11 se presentan las recomendaciones.

2. REGISTRO GENERAL DE PETICIONES

En la Tabla No 1 se presenta la información sobre registro de peticiones en la Secretaría General, por 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.

PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
SECRETARÍA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	3.752	6.100
	Otras Dependencias Secretaría General	1.403	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	945	

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

La Tabla No 1 muestra que en el mes de enero 6.100 peticiones fueron registradas en la Secretaría General, por los diferentes canales dispuestos en la entidad.

Del total de peticiones registradas, la dependencia con mayor registro es la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central de Gestión de Peticiones) con 3.752 peticiones, las cuales representan el 61,50% del total registrado en los diferentes canales dispuestos por la Secretaría General; en la segunda posición se ubican las “otras dependencias Secretaría General” que registraron 1.403 peticiones las cuales representan el 23,00%; y en la tercera posición se ubica la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de Línea 195), que representa el 15,49% del total registrado en el mes en los diferentes canales

dispuestos por la entidad. Frente al mes anterior (diciembre 2021) se evidencia un aumento importante en el registro de peticiones en la entidad (1.075 peticiones), observándose un aumento en el registro de peticiones a través de la “Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Dirección Distrital de Calidad del Servicio, y en “Otras dependencias” de la entidad; no así el registro de peticiones a través de la Línea 195 -Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que frente al mes anterior (diciembre) presenta disminución.

3. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

Tomando como base las 1.403 peticiones registradas en Bogotá te escucha por “Otras dependencias de la Secretaría General” para gestión (respuesta o traslado), a continuación, en la Tabla No 2 se presenta el número de peticiones discriminadas por dependencia, y el porcentaje que representan frente al total:

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Servicios Administrativos	747	53,24%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	339	24,16%
Oficina Consejería de Comunicaciones	105	7,48%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	97	6,91%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	36	2,57%
Dirección de Contratación	31	2,21%
Oficina de Control Interno Disciplinario	27	1,92%
Oficina Asesora Jurídica	18	1,28%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0,07%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0,07%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0,07%
TOTAL GENERAL	1.403	100,00%

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2022

¹ Este capítulo refleja las cifras de "Peticiones registradas", es decir, aquellas peticiones que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

² En los capítulos 3, 5, 6 y 9 se excluyen las cifras de las peticiones ingresadas por los canales Web y Telefónico (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), teniendo en cuenta que casi la totalidad de peticiones ingresadas por estos canales son remitidas a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

La Tabla No 2 muestra que la Subdirección de Servicios Administrativos es la dependencia con mayor número de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado) en la Secretaría General, con 747 peticiones que representan el 53,24% del total registrado en la entidad para gestión (respuesta o traslado) en el mes de enero; hay que recordar que las peticiones que ingresan por correspondencia a través del canal “Escrito” y canal “E-mail”, se registran directamente por la Subdirección de Servicios Administrativos en Bogotá te escucha, gracias a la interoperabilidad del sistema de gestión documental de la entidad con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas; igualmente, las peticiones ciudadanas ingresadas por la ventanilla electrónica - correo electrónico, también se asocian a la Subdirección de Servicios Administrativos. La cifra de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado) por esta dependencia, muestran un aumento, teniendo en cuenta que en diciembre registró el 44,99% del total de registros en la entidad para gestión, pasando en enero a representar el 53,24%.

Por otra parte, se observa que en el mes de enero un mayor número de dependencias de la entidad registraron peticiones para gestión (respuesta o traslado), dentro de estas la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC y Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control; igualmente se observa que la dependencia Oficina Asesora de Planeación en el mes de enero no registró peticiones para gestión (respuesta o traslado).

4. ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

La evaluación de las 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, muestra los siguientes resultados:

POBLACIÓN	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA	TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE			
297	291	6	290	7	291	6	283	14	14	10	16
	98%	2%	98%	2%	98%	2%	95%	5%	5%	3%	5%

Tabla No 3. Evaluación de respuestas emitidas en cuanto a parámetros de calidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha - generado 01/01/2022

La población corresponde a 297 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por

dependencias de la Secretaría General en el mes de diciembre³, de las cuales se evaluó el total de la población (297 respuestas).

Cumplimiento de criterios⁴

La Tabla No 3 muestra que el 98% (291) de las respuestas emitidas (en el mes de diciembre) por las dependencias de la Secretaría General cumplen con los criterios de “Coherencia”, y “Calidez”, 290 respuestas (98%) cumplen con el criterio de “Claridad” y el 95% (283 respuestas) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; concluyéndose que el 5% (14 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez”, y el 3% (10 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que mencionar que se envió comunicación a las dependencias (Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina de tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Oficina de Control Interno Disciplinario, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Talento Humano) las cuales presentan observaciones en el mes evaluado (diciembre), 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 (corte 31 diciembre/2021) es del 95%.

5. CANALES DE INTERACCIÓN

Seguidamente, en la Gráfica No 1 se presentan las cifras de peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), discriminadas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General:

³ Teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

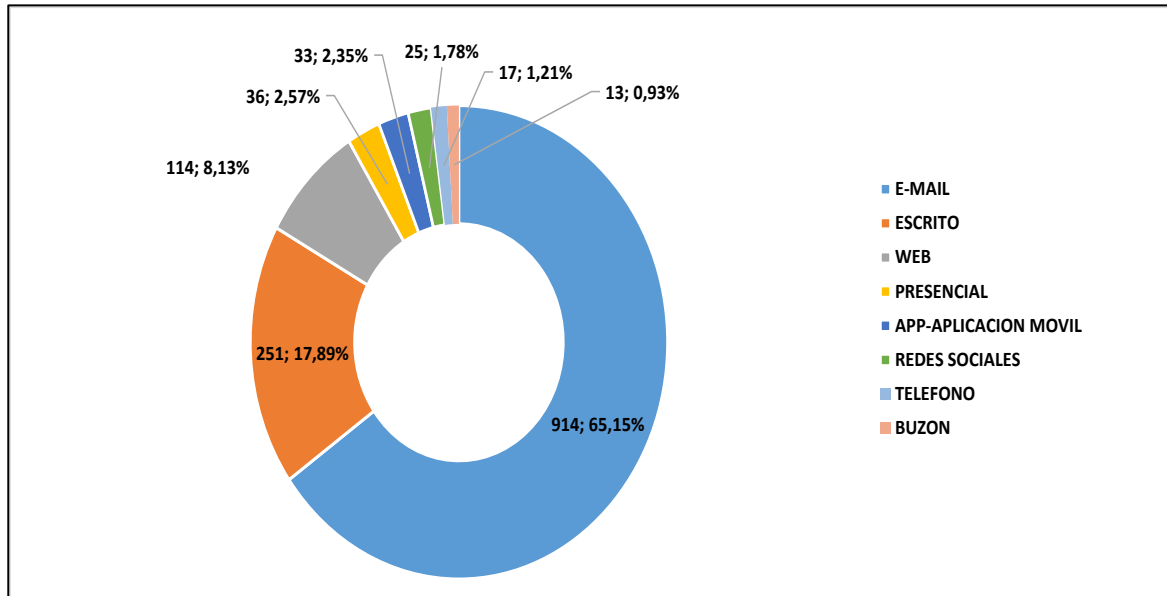
⁴ **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en lenguaje comprensible para la ciudadanía.

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.



Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2022

La Gráfica No 1 muestra que en el mes de enero el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 914 peticiones, que representan el 65,15% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la entidad; en la segunda posición se encuentra el canal “Escrito” con 251 peticiones, que representan el 17,89% del total registrado en la entidad para gestión.

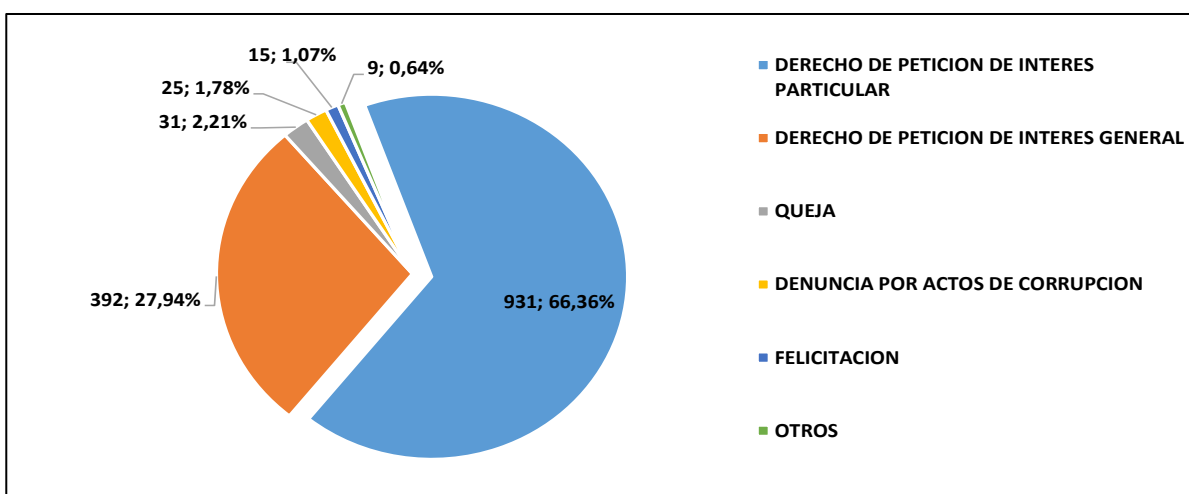
Frente al mes anterior (diciembre), no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el Canal “E-mail” también se posicionó como el más utilizado por la ciudadanía. Igualmente, los canales “Escrito”, “Web”, “App Aplicación Móvil” continúan ocupando las mismas posiciones (segunda, tercera y quinta) en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General.

No así los canales “Presencial”, “Redes Sociales”, “Teléfono” y “Buzón” que cambiaron su posición frente al mes anterior. Es así como los canales “Presencial” y “Redes Sociales” intercambiaron posición, pasando el canal “Presencial” de la sexta posición a ubicarse en la cuarta posición en el mes de enero, desplazando a “Redes Sociales” a la sexta posición en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía. Igualmente, los canales “Buzón” y “Teléfono” intercambiaron posición, pasando este último de la octava posición a ubicarse en la séptima posición en el mes de enero, desplazando al canal “Buzón” a la última posición en

cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía.

6. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las 1.403 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), en la Gráfica No 2 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad:



Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2022

La Gráfica No 2 muestra que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en el mes de enero, con 931 peticiones que representan el 66,36% del total de peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado); en la segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General”, con 392 peticiones, que representan el 27,94% del total registrado en la entidad para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (diciembre) se observa que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General; por otra parte, se observa un aumento en los registros de esta tipología, teniendo en cuenta que en diciembre representó el 57,95% del total de registros en la entidad para gestión, pasando en enero a representar el 66,36%.

Por otra parte, se observa que las tipologías “Derecho de Petición de Interés General”, “Queja”,

“Denuncia por actos de corrupción” y “Felicitación”, continúan ubicándose en las mismas posiciones del mes de diciembre (segunda, tercera, cuarta y quinta posición respectivamente) en cuanto a su utilización para interponer peticiones ante la Secretaría General.

7. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia y en los Arts. 100 de la Ley 134 de 1994, y 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*”.

Consolidada y analizada la información sobre peticiones ciudadanas ante la Secretaría General en el mes de enero, se encuentra que, en este mes, no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

8. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

En la Tabla No 4 se muestra la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de enero por las dependencias de la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas	3.797	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	920	-
Otras Dependencias Secretaría General	535	307
TOTAL	5.252	307

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/02/2022

Las cifras muestran que en el mes de enero se realizaron 5.252 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; de estos, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó 3.797 traslados que corresponde al (72,29% del total de traslados); la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 realizó 920 (17,51%) traslados y en otras dependencias de la Secretaría General realizaron 535

traslados que representan el 10,18% del total trasladado en la Secretaría General. Las cifras permiten concluir que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas continúa realizando el mayor número de traslado de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

Teniendo en cuenta las 307 respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de enero (Tabla No 4), a continuación, en la Tabla No 5 se presenta la gestión de respuesta⁵ por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN ENERO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN ENERO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	62	86	148	48,21%
Dirección de Talento Humano	16	9	25	8,14%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	6	17	23	7,49%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	13	9	22	7,17%
Subdirección de Servicios Administrativos	7	14	21	6,84%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	9	12	21	6,84%
Dirección de Contratación	3	15	18	5,86%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	9	11	3,58%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	5	6	1,95%
Oficina Asesora Jurídica	1	3	4	1,30%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	2	3	0,98%
Subdirección Financiera	1	1	2	0,65%
Oficina Asesora de Planeación	1	1	2	0,65%
Oficina Consejería de Comunicaciones	1	0	1	0,33%
TOTAL GENERAL	124	183	307	100%

Tabla No 5. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2022

La Tabla No 5, muestra que en enero las dependencias de la Secretaría General realizaron

⁵ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de enero" en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el "Capítulo 1 Peticiones registradas por dependencia", puesto que "Peticiones recibidas" corresponden a las peticiones registradas más las peticiones que le son asignadas a la dependencia desde la Central de Gestión de Peticiones, otras dependencias u otras entidades del Distrito Capital. A su vez, las cifras de "Peticiones registradas" son aquellas que ingresan directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General sin incluir las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a las dependencias por traslados de la Central Gestión de Peticiones o de otras dependencias o entidades distritales.

307 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 40,39% (124) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 59,60% restante (183) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de enero; es necesario mencionar que no todas las peticiones recibidas en el mes deben ser atendidas en el mismo mes, ya que dependiendo de la tipología y de la fecha de recepción, puede prolongarse la respuesta para periodos posteriores, incluso sin considerarse vencida.

La Tabla No 5 permite concluir que la gestión de respuesta en la Secretaría General muestra un mayor porcentaje de cierres de peticiones recibidas en el mes de enero.

Igualmente, la Tabla No 5 muestra que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de enero es la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, con 148 respuestas que representan el 48,21% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; el mayor número de cierres en esta dependencia corresponde a peticiones ingresadas en enero (58,10%) y el 41,89% corresponden a peticiones ingresadas en periodos anteriores.

La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas es la “Dirección de Talento Humano” con el 8,14% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General en el mes de enero. Frente al mes anterior (diciembre), se observa que la “Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación” continúa siendo la dependencia con el mayor número de peticiones cerradas en la Secretaría General.

8.1 TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO POR DEPENDENCIA

Teniendo en cuenta lo establecido en el Art. 21 de la Ley 1755 del 2015 “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito...”, en la Tabla No 6 se presenta el tiempo promedio de traslado de peticiones en las dependencias de la Secretaría General. De acuerdo con la información presentada, al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la entidad en el mes de enero, se evidencia que cuatro (4) dependencias (Dirección de Talento Humano, Dirección de Contratación, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional; Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito) registran tiempos promedios de traslado superiores a los definidos por ley; a estas dependencias se les hace un llamado especial, a realizar mayor seguimiento de sus competencias, frente a las peticiones asignadas, y así mismo darles traslado a través de Bogotá te escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1,00
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	2,07
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1,75
Dirección de Contratación	9,00
Dirección de Talento Humano	7,17
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,19
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1,00
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	4,33
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	6,33
Oficina Asesora Jurídica	1,58
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1,00
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	2,32
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,68
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	11,50
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1,00
Subdirección de Servicios Administrativos	2,00
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1,02
TOTAL GENERAL	

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

Tabla No 6. Tiempo promedio - días de traslado por dependencia

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

8.2 TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN

En enero el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 9,6 días, el cual presenta una disminución frente al mes anterior (diciembre), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 13,3 días promedio.

Se debe anotar que en el mes de enero continuó la ampliación de términos para atender peticiones establecido en el Decreto 491 de 2020:

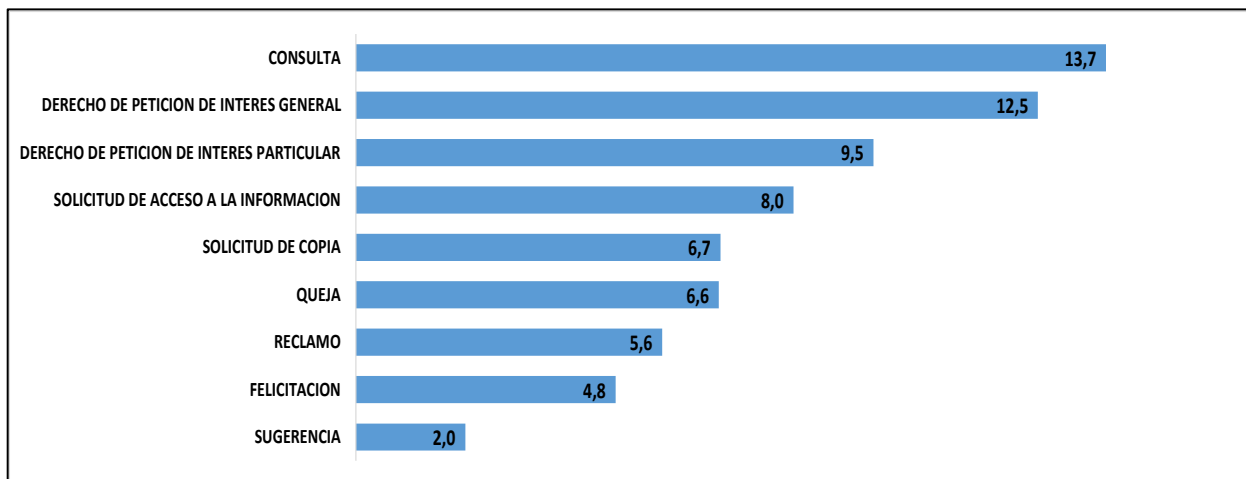
“(…) Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que

*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. (...)"

A continuación, en la Grafica No 3 se muestra el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, por tipología, en donde se observa que, en el mes de enero, 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 2020⁶:



Gráfica No 3. Tiempo promedio de respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2022

Seguidamente, en la Tabla No 7 se presenta el tiempo promedio de respuesta por dependencias de la Secretaría General:

⁶ 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

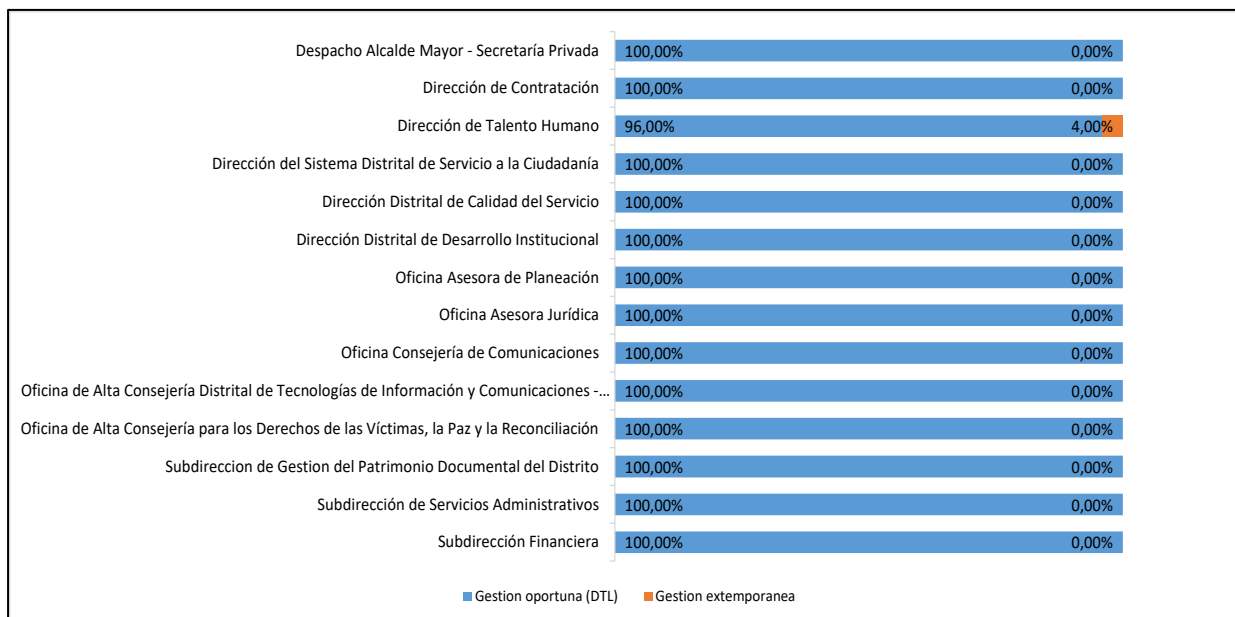
DEPENDENCIAS/TIPOLOGÍAS	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada		-		4,0	6,0			3,5		
Dirección de Contratación		-	6,0	3,7						8,5
Dirección de Talento Humano	3,0	-	27,0	17,9					17,0	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía		-		13,2	6,7	5,5		6,0		
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	20,2	-	10,0	10,8						
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	16,0	-	7,0	10,0						
Oficina Consejería de Comunicaciones		-	22,0							
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC		-	1,0	4,2					3,0	
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	11,8	-	14,0	9,2		8,0			4,0	
Subdirección de Servicios Administrativos	8,0	-	5,5	7,0			2,0			3,0
Oficina Asesora de Planeación		-		6,0						
Subdirección Financiera		-		6,5						
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	6,0	-		9,6						
Oficina Asesora Jurídica	11,0	-		2,5		1,0				
TOTAL GENERAL	13,7	-	12,5	9,5	6,6	5,6	2,0	4,8	8,0	6,7

Tabla No 7. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2022

La información presentada en la Tabla No 7 muestra que, para las tipologías con tiempos de respuesta máximo 30 días hábiles (Derecho de Petición de Interés Particular, Derecho de Petición de Interés General, Queja, Reclamo, Felicitación, Sugerencia) todas las dependencias de la Secretaría General presentan tiempos promedios de respuesta dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Igualmente, la Tabla No 7 muestra que las tipologías con tiempo de respuesta máximo de 20 días hábiles (Solicitud de copia, Solicitud de acceso a la información) presentan tiempos promedios de respuesta dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020, en todas las dependencias de la Secretaría General.

En la Gráfica No 4, se muestra el porcentaje de atención de peticiones en Bogotá te escucha, durante enero 2022:



**Gráfica No 4. Atención de peticiones en términos de ley, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2022**

En la gráfica anterior, se identifica que, durante el periodo, una (1) dependencia de la Secretaría General respondió las peticiones ciudadanas de manera extemporánea (Decreto 491 de 2020) en Bogotá te escucha: La Dirección de Talento Humano que gestionó una (1) petición fuera de términos la cual representa el 4,00% del total atendido (25 peticiones); a esta dependencia se le hace un llamado especial, a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.

Las demás dependencias de la entidad cumplen con el 100% de gestión oportuna para las peticiones atendidas en el mes de enero.

9. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

La identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas permite evaluar y establecer las categorías y subtemas a los cuales se debe hacer seguimiento en la entidad, identificando los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.

Tomando como base las 307 respuestas emitidas en el mes de enero por la Secretaría General, en la Tabla No 8 se detallan las cinco (5) categorías y subtemas más reiterados en este mes en la entidad:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCION	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	60
	AYUDA/ ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	2
PARTICIPACION CIUDADANA	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	20
	INSCRIPCIÓN Y ELECCIÓN	6
	GARANTÍAS	1
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	CONVOCATORIAS DE TALENTO HUMANO	10
	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE PERSONAL O DE LAS PLANTAS DE LA SECRETARÍA GENERAL	8
	PROCESOS SELECCIÓN MEDIANTE CONTRATACIÓN PÚBLICA	7
	SOLICITUDES DE EMPLEO PASANTIAS O PRÁCTICAS UNIVERSITARIAS.	1
DOCUMENTACION	DOCUMENTOS TEXTUALES	12
	DEFUNCIÓN O INHUMACIÓN	9
	COPIAS O INFORMACIÓN DE EXPEDIENTES CONTRACTUALES	1
	MATERIAL AUDIOVISUAL	1
	SOLICITUDES DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	1
SISTEMAS DE INFORMACION	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	22
	SOLICITUD DE GRABACIÓN	1
DEMÁS CATEGORIAS		145
TOTAL		307

Tabla No 8. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2022

La Tabla No 8 muestra que la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 62 peticiones que representan el 20,19% del total de

peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General; en esta categoría, el subtema más reiterado es “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” con 60 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 la segunda posición de categoría más reiterada, se ubica “Participación ciudadana” con 27 peticiones que representan el 8,79% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; en esta categoría, el subtema más reiterado es “Participación general” con 20 peticiones.

Frente al mes de diciembre/2021, se observa que tres categorías (Medidas de asistencia y atención, Participación ciudadana y Sistemas de información) continúan ubicándose en el TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General; destacándose que la categoría “Medidas de Asistencia y Atención” continúa siendo la más reiterada por la ciudadanía ante la entidad.

Igualmente se observa que dos (2) nuevas categorías “Talento Humano, contratación” y “Documentación” ingresaron en el mes de enero al TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, desplazando a las categorías y “Servicio a la Ciudadanía” y “Certificaciones” que en enero no se ubicaron dentro de las más reiteradas ante la entidad.

Por otra parte, en la Tabla No 8 se observa que 145 peticiones corresponden a las “demás categorías”; en este punto es importante mencionar que en esta categoría se encuentran peticiones atendidas (con respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades distritales”, lo cual evidencia una falencia en la clasificación de la petición en el Sistema, toda vez que un traslado no se considera una respuesta de fondo; por lo mismo, se hace un llamado especial a las siguientes dependencias para que hagan buen uso del sistema, y realicen una clasificación adecuada de las peticiones atendidas:

- Despacho Alcalde Mayor
- Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación
- Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC
- Oficina Asesora Jurídica
- Oficina Asesora de Planeación
- Dirección de Contratación
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

- Dirección de Talento Humano
- Subdirección Financiera
- Subdirección de Gestión del Patrimonio
- Subdirección de Servicios Administrativos

Hay que mencionar que, si lo realizado es efectivamente un traslado, se invita a solicitar una capacitación funcional del Sistema, al correo sopORTEPETICIONES@alcaldiabogota.gov.co, donde se explicará el procedimiento para efectuar un traslado de manera adecuada en Bogotá te escucha. 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.

10. CONCLUSIONES

Las cifras muestran que, en enero, 6.100 peticiones fueron registradas por los diferentes canales establecidos en la Secretaría General, observándose un aumento importante en el registro de peticiones en la entidad (1.075 peticiones).

Con respecto a las dependencias de la Secretaría General que en enero registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado), se concluye que la Subdirección de Servicios Administrativos continúa siendo la dependencia de la Secretaría General con mayor registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado), con un total de 747 peticiones, las cuales representan el 53,24% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

En cuanto a los resultados de la evaluación de “Calidad” realizada a 297 respuestas a peticiones ciudadanas, el 98% (291) de las respuestas emitidas (en el mes de diciembre) por las dependencias de la Secretaría General cumplen con los criterios de “Coherencia”, y “Calidez”, 290 respuestas (98%) cumplen con el criterio de “Claridad” y el 95% (283 respuestas) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; concluyéndose que el 5% (14 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez”, y el 3% (10 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Sobre la utilización de canales de interacción por parte de la ciudadanía, se encuentra que en el mes de enero el canal “E-mail” fue el más utilizado, con 914 peticiones, que representan el 65,15% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la entidad.

En cuanto a las tipologías más frecuentes, las cifras muestran que del total de peticiones registradas en enero para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, con con 931 peticiones que representan el 66,36% del total de peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Con respecto a las peticiones de Veedurías Ciudadanas, se encuentra que, en el mes de enero, en la Secretaría General no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

Sobre la gestión de respuesta y traslado de peticiones adelantada en la Secretaría General, las cifras muestran que en el mes de enero se realizaron 5.252 traslados a otras entidades y se emitieron 307 respuestas desde alguna de las dependencias de la Secretaría General; de estas, el de los cuales el 40,39% (124) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 59,60% restante (183) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de enero.

En cuanto al tiempo de traslado (el cual debe realizarse dentro de los cinco [5] días siguientes a la recepción de la petición misma), para enero se evidencia que cuatro (4) dependencias registran tiempos promedios de traslado superiores a los definidos por ley, y se les hace un llamado especial, a realizar mayor seguimiento de sus competencias, así mismo, y en caso de no ser competente hacer los traslados a través de Bogotá te escucha dentro del tiempo establecido legalmente.

Con respecto a la gestión de respuesta, se encuentra que el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, en enero fue 9,6 días, el cual se encuentra dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020; encontrándose que los tiempos promedio de respuesta por tipologías se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020.

Por otra parte, se encuentra que, durante el mes de enero, una (1) dependencia de la Secretaría General respondió las peticiones ciudadanas de manera extemporánea (Decreto 491 de 2020) en Bogotá te escucha (corte 31/enero).

En cuanto a las categorías y subtemas más reiterados, se concluye que, la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con con 62 peticiones que representan el 20,19% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General; siendo el subtema más reiterado “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” con 60 peticiones, las cuales corresponden a peticiones

atendidas desde la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

11. RECOMENDACIONES

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite, para que se les dé atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias, 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 presenta tiempos promedio de traslado superiores a los definidos por ley (Dirección de Talento Humano, Dirección de Contratación, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional; Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito) se le invita a realizar seguimiento para que se dé cumplimiento al tiempo de traslado por no competencia estipulado por la ley.
- Reiterar a todas las dependencias de la entidad, validar en el menor tiempo posible la competencia institucional correspondiente, para asegurar que el responsable de atender la petición la tenga en su bandeja de entrada y pueda realizar los seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.
- Hacer un llamado a la dependencia que respondió las peticiones ciudadanas de manera extemporánea (Decreto 491 de 2020) en Bogotá te escucha (Dirección de Talento Humano) con el fin de elaborar estrategias, tal que los tiempos de respuesta de las peticiones se encuentre dentro de los definidos por ley.
- Hacer un llamado a las dependencias (Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina de tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Oficina de Control Interno Disciplinario, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Talento Humano) que presentaron observaciones⁷, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al manejo del Sistema Distrital para la Gestión de

⁷ Respuestas emitidas en diciembre 2021, teniendo en cuenta que el análisis de “Calidad y Oportunidad” se realiza mes vencido

Peticiones Ciudadanas.

- Hacer un llamado a las dependencias que cerraron peticiones con respuesta definitiva, con el subtema “Traslado a entidades distritales” (Despacho Alcalde Mayor, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Contratación, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Talento Humano, Subdirección Financiera, Subdirección de Gestión del Patrimonio, Subdirección de Servicios Administrativos) a tomar las medidas pertinentes para clasificar las categorías y subtemas de manera adecuada con el fin de obtener una información efectiva de las peticiones.
- 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.

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