



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 22



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., JUNIO 2022

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 – MAYO 2022****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 mayo de 2022 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones 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 mayo 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 mayo registraron peticiones para gestión (respuesta o traslado).

El Capítulo 4 presenta los resultados de la evaluación de Calidad realizada en el mes de mayo a respuestas a peticiones ciudadanas emitidas (en el mes anterior) 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 mayo, para interponer sus peticiones ante la Secretaría General.

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

En el Capítulo 7 se 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).

El Capítulo 8 detalla 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 mayo 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 Secretaría General es administradora de los canales Web (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas) y Telefónico (Línea 195), en las cuales la ciudadanía interpone peticiones sin un destinatario específico y por tanto se debe realizar el direccionamiento de las mismas a las entidades competentes.

PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
SECRETARÍA GENERAL	Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3.065	4.911
	Otras Dependencias Secretaría General	1.330	
	Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	516	

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2022

La Tabla No 1 muestra que en el mes de mayo 4.911 peticiones fueron registradas en la Secretaría General, por los diferentes canales dispuestos en la entidad.

Del total de peticiones registradas, el mayor registro se realizó a través de la “Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha”, con 3.065 peticiones, las cuales representan el 62,41% 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 1.330 peticiones las cuales representan el 27,08%; y en la tercera posición se ubica la “Línea 195”, con 516 peticiones que representan el 10,51% del total registrado en el mes.

3. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

Tomando como base las 1.330 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	539	40,53%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	389	29,25%
Oficina Consejería de Comunicaciones	192	14,44%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	87	6,54%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	69	5,19%
Oficina de Control Interno Disciplinario	19	1,43%
Oficina Asesora Jurídica	14	1,05%
Dirección de Contratación	13	0,98%
Oficina Asesora de Planeación	3	0,23%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	3	0,23%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	2	0,15%
TOTALGENERAL	1.330	100%

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2022

La Tabla No 2 muestra que la Subdirección de Servicios Administrativos es la dependencia de la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), con 539 peticiones que representan el 40,53% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de mayo; 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

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.

Peticiones Ciudadanas; igualmente, las peticiones ciudadanas ingresadas por la ventanilla electrónica - correo electrónico, también se asocian a la Subdirección de Servicios Administrativos.

Por otra parte, frente al mes anterior (abril) se observa que, junto con la Subdirección de Servicios Administrativos, las dependencias Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación continúan ubicándose como las 5 dependencias con mayor registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado), en la entidad.

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	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA	TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE			
268	31	31	0	30	1	31	0	31	0	1	0	1
		100%	0%	97%	3%	100%	0%	100%	0%	3%	0%	3%

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 01/05/2022

La población corresponde a 268 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de abril³, de las cuales se evaluaron 31 respuestas.

Cumplimiento de criterios⁴

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.

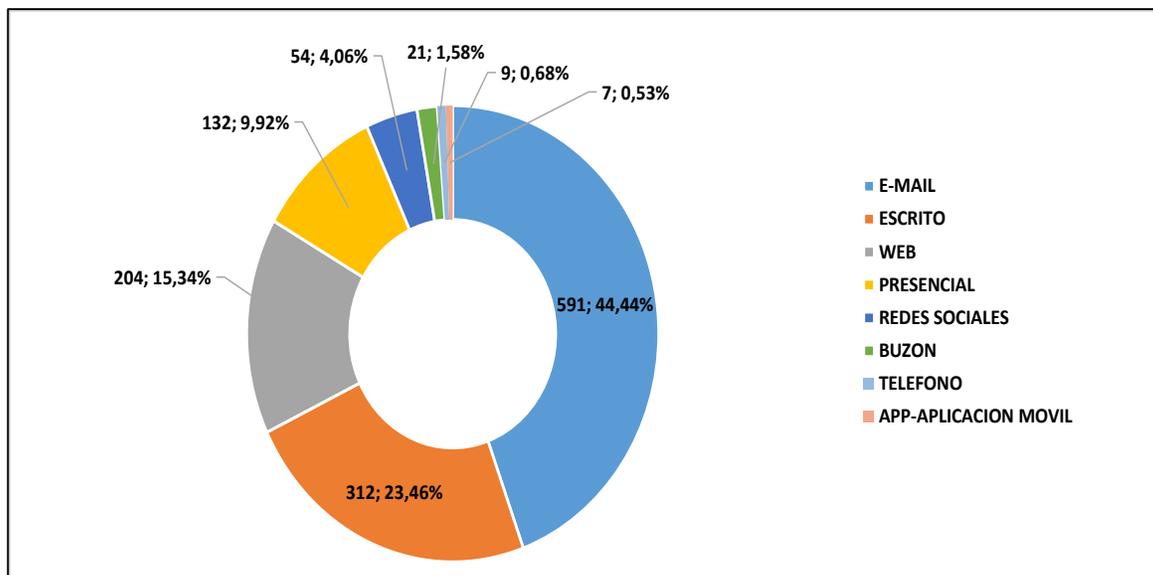
Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

La Tabla No 3 muestra que el 100% (31) de respuestas emitidas (en el mes de abril) por las dependencias de la Secretaría General cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Calidez” y “Oportunidad”; el 97% (30 respuestas) cumplen con “Claridad”; y el 100% (31 respuestas) cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que mencionar que se envió comunicación a la dependencia Oficina de Alta Consejería de Víctimas Paz y Reconciliación, la cual presentó observaciones en el mes evaluado (abril), 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.

En la Secretaría General, el porcentaje de cumplimiento de la calidad de las respuestas emitidas en abril y evaluadas en mayo es de del 97%.

5. CANALES DE INTERACCIÓN



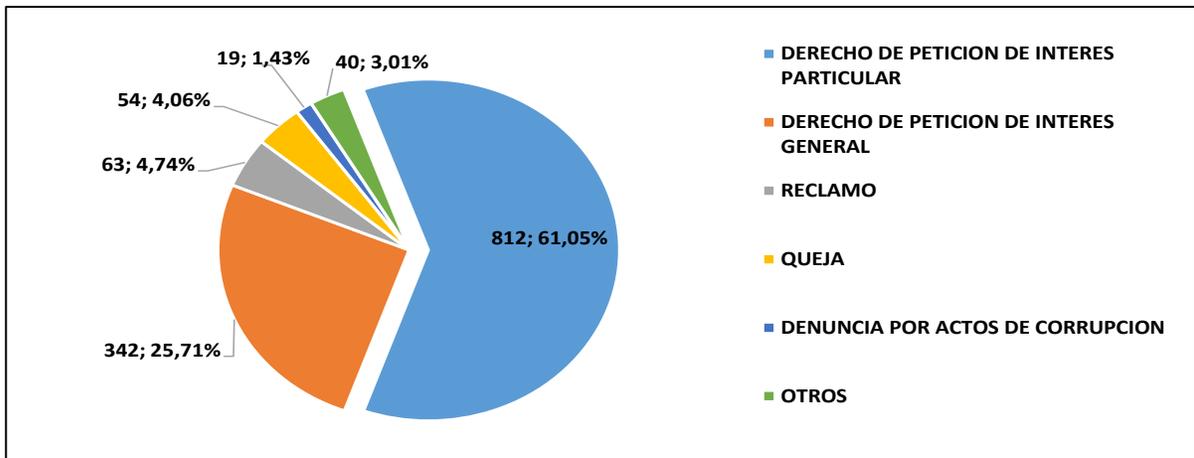
Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2022

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.

La Gráfica No 1 presenta 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, en la cual se observa que en el mes de mayo el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 591 peticiones, que representan el 44,44% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la entidad; en la segunda posición se encuentra el canal “Escrito” con 312 peticiones, que representan el 23,46% del total registrado en la entidad para gestión.

Frente al mes anterior (abril), 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”, “Presencial”, “Redes” continúan ocupando las mismas posiciones en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General.

6. TIPOLOGÍAS



Gráfica No 2 Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2022

Tomando como base las 1.330 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, observándose que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en el mes de mayo, con 812 peticiones que representan el 61,05% 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 342 peticiones, que representan el 25,71% del total registrado en la entidad para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (abril) 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.

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 mayo, se encuentra que, en este periodo se atendió una petición clasificada dentro del subtema “veeduría ciudadana” en la cual se requirió información tabulada sobre cada una de las entidades e instituciones en Bogotá; petición a la cual se le dio respuesta dentro de los términos legales.

8. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

A continuación, en la Tabla No 4 se muestra la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de mayo en la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Central Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas Dirección Distrital de Calidad del Servicio -	4.908	-
Otras Dependencias Secretaría General	977	255
Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	672	-
TOTAL	6.557	255

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/06/2022

Las cifras muestran que en el mes de mayo se realizaron 6.557 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 4.908 traslados que representan el 74,85% del total traslado en la entidad; otras dependencias de la Secretaría General realizaron 977 traslados (14,90%) y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 realizó 672 traslados que representan el 10,25% del total traslado en la entidad. Estas 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 255 respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de mayo (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 MAYO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN MAYO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	45	97	142	55,69%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	21	12	33	12,94%
Dirección de Talento Humano	20	1	21	8,24%
Dirección de Contratación	6	14	20	7,84%
Subdirección de Servicios Administrativos	4	9	13	5,10%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	2	6	8	3,14%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	6	8	3,14%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	3	3	1,18%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3	0	3	1,18%
Oficina Asesora Jurídica	1	1	2	0,78%
Oficina Consejería de Comunicaciones	1	0	1	0,39%

⁵ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de mayo" 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.

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN MAYO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN MAYO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Subdirección Financiera	0	1	1	0,39%
TOTAL GENERAL	105	150	255	100%

Tabla No 5. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2022

La Tabla No 5, muestra que en mayo las dependencias de la Secretaría General realizaron 255 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 41,18% (105) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 58,82% restante (150) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de mayo; 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.

En la Tabla No 5 se observa que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de mayo es la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, con 142 respuestas que representan el 55,69% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; el mayor número de cierres en esta dependencia corresponde a peticiones ingresadas en el mes de mayo (68,30%) y el 31,70% corresponden a peticiones ingresadas en periodos anteriores.

Frente al mes anterior (abril), 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; observándose un aumento en el porcentaje que estos cierres representan frente al total cerrado en la entidad, teniendo en cuenta que en abril la gestión de cierre de esta dependencia representó el 43,27% pasando a representar el 55,69% del total cerrado en la entidad en el mes de mayo.

La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas continúa siendo la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía”, observándose una disminución en el porcentaje que estos cierres representan frente al total cerrado en la entidad, teniendo en cuenta que en abril la gestión de cierre de esta dependencia representó el 25,45% pasando a representar el 12,94% del total cerrado en la entidad en el mes de mayo.

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:

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195 *	1,02
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas *	1,68
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2,00
Dirección de Contratación	6,00
Dirección de Talento Humano	5,50
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,70
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1,00
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1,00
Oficina Asesora de Planeación	1,00
Oficina Asesora Jurídica	2,79
Oficina Consejería de Comunicaciones	5,00
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	2,16
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,30
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	2,83
Subdirección de Imprenta Distrital	7,00
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1,40
Subdirección de Servicios Administrativos	1,00
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1,08
TOTAL GENERAL	1,59

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

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

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2022

De acuerdo con la información presentada en la Tabla No 6, al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la entidad en el mes de mayo, se evidencia que tres (3) dependencias (Dirección de Contratación, Dirección de Talento Humano, Subdirección de Imprenta Distrital) registran un tiempo promedio de traslado superior al definido 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.

8.2 TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN

En mayo el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 9,2 días, el cual disminuyó frente al mes anterior (abril), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 11 días promedio.

Se debe anotar que el 17 de mayo del 2022 se expidió la Ley 2207 por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020, derogándose el Art. 5 que ampliaba los términos para atender las peticiones:

*“(…) **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.*

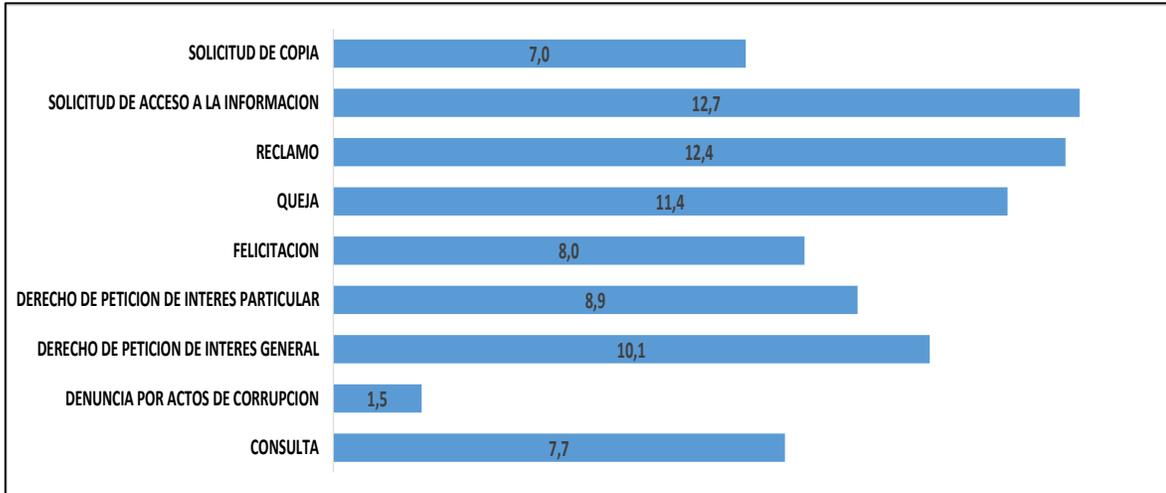
Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(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. (...)”

El análisis que se presenta a continuación considera los términos para atender las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el Decreto legislativo 491 de 2020, teniendo en cuenta que un alto porcentaje (90%) de gestión de peticiones en el mes de mayo corresponde a los términos del Decreto legislativo 491 de 2020.

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 mayo, 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:

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



Gráfica No 3. Tiempo promedio días de respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2022

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

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)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	TOTAL GENERAL
Dirección de Contratación	-	-	-	6,3	-	-	-	9,0	-	6,7
Dirección de Talento Humano	-	-	7,0	17,8	-	-	-	17,0	-	17,3
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	-	-	11,5	10,1	8,0	9,7	13,3	14,0	-	10,8
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	-	-	-	22,0	-	-	-	-	-	22,0
Oficina Consejería de Comunicaciones	-	-	-	-	-	-	-	18,0	-	18,0

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)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (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	-	-	-	8,9	-	-	-	-	-	8,9
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	4,0	-	11,3	7,6	-	18,0	7,0	-	-	7,9
Oficina de Control Interno Disciplinario	-	1,5	-	1,0	-	-	-	-	-	1,3
Subdirección de Servicios Administrativos	15,0	-	6,3	9,9	-	17,0	-	-	-	10,0
Subdirección Financiera	-	-	-	7,0	-	-	-	-	-	7,0
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	-	-	-	6,7	-	-	-	-	7,0	6,8
Oficina Asesora Jurídica	-	-	-	6,3	-	-	-	-	-	10,0
TOTAL GENERAL	7,7	1,5	10,1	8,9	8,0	11,4	12,4	12,7	7,0	9,2

Tabla No 7. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2022

La información presentada en la Tabla No 7 muestra que, para las tipologías con tiempos de respuesta máximo 30 días hábiles de acuerdo a lo establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020 (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.

Seguidamente, en la Gráfica No 4, se muestra el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley, durante mayo 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 01/06/2022

En la gráfica anterior, de acuerdo con la información reportada por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, se identifica que durante el periodo objeto del informe, todas las dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a las peticiones ciudadanas dentro de términos (Decreto 491 de 2020).

No obstante, realizado el análisis de peticiones vencidas a final de mes (mayo 2022), se pudo evidenciar que, en la Subdirección de Imprenta Distrital, una (1) petición se encontraba vencida (sin respuesta), lo cual no se refleja en la Gráfica No 4, teniendo en cuenta que ésta muestra el porcentaje de peticiones atendidas (es decir a las cuales ya se dio respuesta) en Bogotá te Escucha. Es pertinente aclarar que, para la fecha de elaboración del presente informe, la petición antes relacionada fue cerrada en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con fecha 06 de junio de 2022.

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.

9. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

En este capítulo se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría General en el mes de mayo, 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 255 respuestas emitidas en el mes de mayo por la Secretaría General, en la Tabla No 8 se detallan las cinco (5) categorías y subtemas más reiterados en este mes:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
CERTIFICACIONES	CERTIFICACION DE EJECUCION CONTRACTUAL	45
	CERTIFICACION LABORAL	35
	CERTIFICACION DE BONO PENSIONAL	1
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCION	AYUDA/ATENCION HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	57
	AYUDA/ATENCION HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	20
	ATENCION EN SALUD	1
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	CONVOCATORIAS DE TALENTO HUMANO	10
	SOLICITUDES DE INFORMACION DE PERSONAL O DE LAS PLANTAS DE LA SECRETARIA GENERAL	6
	SOLICITUDES DE EMPLEO PASANTIAS O PRACTICAS UNIVERSITARIAS.	4
MEDIDAS DE REPARACION INTEGRAL	INDEMNIZACION VIA ADMINISTRATIVA	12
	SOLUCIONES DEFINITIVAS DE VIVIENDA	3
	REPARACION COLECTIVA	1
	RETORNOS Y REUBICACIONES	1
SISTEMAS DE INFORMACION	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS	15
	TIEMPO DE ATENCION DE LA COMUNICACION	1
DEMÁS CATEGORIAS		43
TOTAL		255

Tabla No 8. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2022

La Tabla No 8 muestra que la Categoría “Certificaciones” es la más reiterada en la Secretaría General con 81 peticiones que representan el 31,76% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General; se observa que, en esta categoría, el subtema más reiterado es “Certificación de ejecución contractual” con 45 peticiones.

En la segunda posición de categoría más reiterada, se ubica “Medidas de Asistencia y Atención” con 78 peticiones que representan el 30,58% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General; observándose que en esta categoría, el subtema más reiterado es “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” con 57 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 al mes de abril/2022, se observa que tres categorías (Medidas de asistencia y atención, Sistemas de información y Talento Humano y contratación) continúan ubicándose en el TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General; destacándose que, en mayo, la categoría “Medidas de Asistencia y Atención” pasó del primer lugar a ubicarse como la segunda más reiterada por la ciudadanía ante la entidad.

Igualmente, se observa que dos (2) nuevas categorías “Certificaciones” y “Medidas de reparación integral” ingresaron en el mes de mayo al TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, desplazando a las categorías “Documentación” y “Participación ciudadana” que en mayo no se ubicaron dentro de las más reiteradas ante la entidad.

Por otra parte, la Tabla No 8 muestra que 43 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:

- 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 de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

- Subdirección de Imprenta Distrital
- Subdirección del Patrimonio Documental del Distrito

Al respecto, se debe señalar que, si lo realizado es efectivamente un traslado, se invita a solicitar una capacitación funcional del Sistema, a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (correo soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co), en 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 mayo, 4.911 peticiones fueron registradas en la Secretaría General, por los diferentes canales dispuestos en la entidad.

Con respecto a las dependencias de la Secretaría General que en mayo registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado), se concluye que la Subdirección de Servicios Administrativos continúa siendo la dependencia con mayor registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado), con un total de 539 peticiones que representan el 40,53% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de mayo.

Sobre la evaluación de “Calidad” realizada a 31 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas (en el mes de abril) por las dependencias de la Secretaría General, los resultados muestran que 100% (31) de respuestas emitidas (en el mes de abril) por las dependencias de la Secretaría General cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Calidez” y “Oportunidad”; el 97% (30 respuestas) cumplen con “Claridad”; y el 100% (31 respuestas) cumplen con el “Manejo del Sistema”.

En cuanto a la utilización de canales de interacción por parte de la ciudadanía, se encuentra que en el mes de mayo el canal “E-mail” fue el más utilizado, con 591 peticiones, que representan el 44,44% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la entidad.

Con respecto a las tipologías más frecuentes, las cifras muestran que del total de peticiones registradas en mayo para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, con 812 peticiones que representan el 61,05% del total de peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para

gestión (respuesta o traslado).

En cuanto a las peticiones de Veedurías Ciudadanas, se encuentra que, en el mes de mayo, se atendió una petición clasificada dentro del subtema “veeduría ciudadana” a la cual se le dio respuesta dentro de los términos legales.

Sobre la gestión de respuesta y traslado de peticiones adelantada en la Secretaría General, las cifras muestran que en el mes de mayo se realizaron 6.557 traslados a otras entidades; y se emitieron 255 respuestas desde alguna de las dependencias de la Secretaría General, de las cuales el 41,18% (105) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 58,82% restante (150) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de mayo.

Con respecto al tiempo de traslado, (el cual debe realizarse dentro de los cinco [5] días siguientes a la recepción de la petición misma), en el mes de mayo tres (3) dependencias registran un tiempo promedio de traslado superior al definido legalmente, 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.

En cuanto a la gestión de respuesta, se encuentra que el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, en mayo fue 9,2 días, el cual se encuentra dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020; observándose que los tiempos promedio de respuesta para todas las tipologías se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020.

Por otra parte, al considerar el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha según términos de ley, se identifica que, en mayo, todas las dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a las peticiones ciudadanas (Decreto 491 de 2020) en Bogotá te escucha. No obstante, realizado el análisis de peticiones vencidas a final de mes (mayo 2022), se pudo evidenciar que, en una dependencia de la entidad, una (1) petición se encontraba vencida, sin respuesta.

Con respecto a las categorías y subtemas más reiterados, se concluye que, la Categoría “Certificaciones” es la más reiterada en la Secretaría General con 81 peticiones que representan el 31,76% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría.

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 (Certificaciones, medidas de asistencia y atención, talento humano y contratación, medidas de reparación integral, sistemas de información) 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 presentan tiempos promedio de traslado superiores a los definidos por ley (Dirección de Contratación, Dirección de Talento Humano, Subdirección de Imprenta Distrital) se les 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.
- Recordar a todas las dependencias de la entidad, realizar el cargue inmediato de las peticiones en Bogotá Te Escucha cuando son recibidas por otros medios, entre otros, correo electrónico (cuya fecha de recibido fija el inicio de términos para la entidad), para que los mismos coincidan con los establecidos en la normatividad vigente y de esta manera evitar que se emitan respuestas fuera de los tiempos establecidos.
- Hacer un llamado a la dependencia Oficina de Alta Consejería de Víctimas Paz y Reconciliación, que presentó observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorarlas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y al manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Hacer un llamado a las dependencias que cerraron peticiones con respuesta definitiva, con el subtema “Traslado a entidades distritales” (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 de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Imprenta Distrital, Subdirección del Patrimonio

Documental del Distrito) 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: María Camila Velásquez – Contratista
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada
Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio