



SECRETARÍA  
GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL  
GESTIÓN DE PETICIONES EN  
BOGOTÁ TE ESCUCHA NOVIEMBRE  
2021**

Página 1 de 22



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL  
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA  
MES DE NOVIEMBRE 2021**

**BOGOTÁ D.C., DICIEMBRE 2021**

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://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 –  
NOVIEMBRE 2021****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 noviembre de 2021 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 se presenta la información general sobre las peticiones registradas en noviembre 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 noviembre registraron peticiones ciudadanas 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 noviembre 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 noviembre, 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 noviembre.

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 noviembre 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

A continuación, en la Tabla No 1 se presenta la información sobre registro de peticiones en la Secretaría General, por dependencias y canales establecidos en la entidad; 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	3.633	6.014
	Otras Dependencias Secretaría General	1.557	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	824	

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2021

La Tabla No 1 muestra que en el mes de noviembre 6.014 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, evidenciándose un aumento importante en el registro de peticiones 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 3.633 peticiones, las cuales representan el 60,40% del total registrado en canales de la Secretaría General. En la segunda posición se ubican las “otras dependencias Secretaría General” que registraron

1.557 peticiones las cuales representan el 25,88% del total registrado en la entidad; cifra que evidencia un aumento significativo en las peticiones registradas en la entidad para gestión (respuesta o traslado) pasando de 1.076 peticiones registradas en el mes de octubre a 1.557 en noviembre.

En tercer lugar, se ubica la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de Línea 195), que registró el 13,70% del total registrado en el mes de noviembre por la Entidad.

### 3. PETICIONES REGISTRADAS<sup>1</sup> POR DEPENDENCIA<sup>2</sup>

Tomando como base las 1.557 peticiones registradas en Bogotá te escucha por “Otras dependencias de la Secretaría General” para gestión (respuesta o traslado), 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	816	52,41%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	349	22,41%
Oficina Consejería de Comunicaciones	188	12,07%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	90	5,78%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	56	3,60%
Oficina de Control Interno Disciplinario	29	1,86%
Dirección de Contratación	14	0,90%
Oficina Asesora Jurídica	13	0,83%
Oficina Asesora de Planeación	2	0,13%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.557</b>	<b>100%</b>

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2021

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> 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 816 peticiones que representan el 52,41% del total registrado en la entidad para gestión (respuesta o traslado) en el mes de noviembre; es preciso recordar que las peticiones que ingresan por correspondencia a través de los canales “Escrito” e “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. También se observa un aumento en el porcentaje de peticiones registradas en la Subdirección de Servicios Administrativos para gestión (respuesta o traslado), teniendo en cuenta que en octubre registró 456 (42,38% del total registrado en la entidad para gestión) a 816 peticiones (52,41% del total registrado en la entidad para gestión) en el mes de noviembre.

Igualmente, se observa que las dependencias Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y Oficina Consejería de Comunicaciones, continúan ocupando las mismas posiciones (segunda y tercera posición respectivamente) como dependencias con mayor número de peticiones registradas para gestión.

Por otra parte, hay que mencionar que la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación presenta una disminución importante en sus peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), pasando de representar en el mes de octubre el 7,71% del total registrado en la entidad para gestión, al 3,60% en el mes de noviembre.

#### 4. ANÁLISIS DE CALIDAD Y CALIDEZ 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			
347	342	5	342	5	342	5	311	36	36	23	44
	99%	1%	99%	1%	99%	1%	90%	10%	10%	7%	13%

**Tabla No 3. Evaluación de respuestas emitidas en cuanto a parámetros de calidad y calidez**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha - generado 01/11/2021

La población corresponde a 347 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de octubre<sup>3</sup>, de las cuales se evaluó el total de la población (347 respuestas).

#### Cumplimiento de criterios<sup>4</sup>

La Tabla No 3 muestra que el 99% (342) de las respuestas emitidas (en el mes de octubre) por las dependencias de la Secretaría General cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad” y “Calidez”, y el 90% (311 respuestas) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; concluyéndose que el 10% (36 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” evaluados, y el 13% (44 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que mencionar que se envió comunicación a las dependencias (Secretaría Privada, Oficina de Protocolo, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito) las cuales presentan observaciones a sus respuestas evaluadas (emitidas en el mes de octubre), 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 y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (corte 31 octubre/2021) es del 87%.

## **5. CANALES DE INTERACCIÓN**

En la Gráfica No 1 se presentan las cifras de peticiones (1.557) 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:

<sup>3</sup> Teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

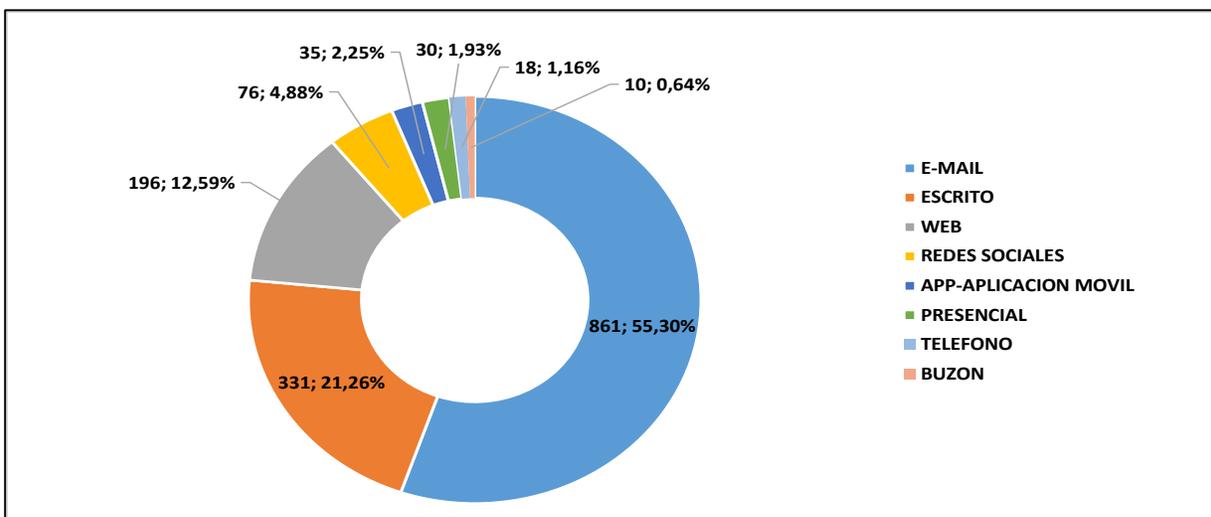
<sup>4</sup>**Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en lenguaje comprensible para la ciudadanía.

**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 01/12/2021

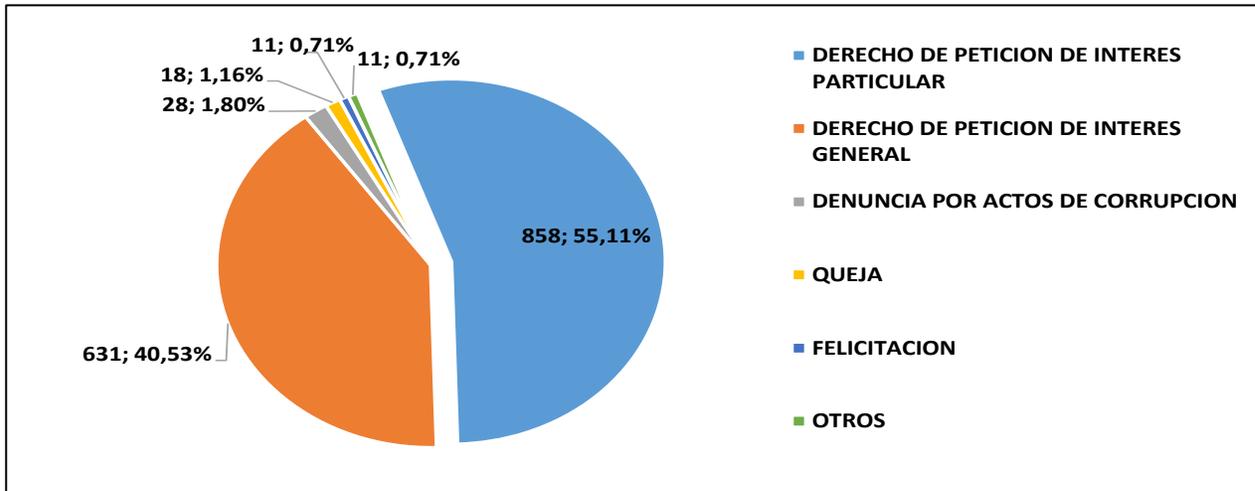
La Gráfica No 1 muestra que en el mes de noviembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 861 peticiones, que representan el 55,30% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la entidad; en la segunda posición se encuentra el canal “Escrito” con 331 peticiones, que representan el 21,26% del total registrado en la entidad para gestión.

Frente al mes anterior (octubre), 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” y “redes Sociales” continúan ocupando la segunda, tercera y cuarta posición como canales más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General.

Por otra parte, se destaca que el Canal “App aplicación Móvil” pasó a ubicarse en la quinta posición como canal más utilizado por la ciudadanía, superando a los canales “Presencial”, “Teléfono” y “Buzón”.

## 6. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las 1.557 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), en la Gráfica No 2 se muestra 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 01/12/2021

La Gráfica No 2 muestra que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en el mes de noviembre, con 858 peticiones que representan el 55,11% 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 631 peticiones, que representan el 40,53% del total registrado en la entidad para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (octubre) 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 que las tipologías “Derecho de Petición de Interés General”, “Denuncia por actos de corrupción”, “Queja”, “Felicitación”, continúan ubicándose en las mismas posiciones del mes anterior (octubre) en cuanto a tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

Hay que mencionar que el “Derecho de Petición de Interés Particular” presenta un aumento en su porcentaje de representación frente al total de peticiones registradas en la entidad para gestión (respuesta o traslado), pasando del 50,74% en octubre al 55,11% en noviembre.

## 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 noviembre, se encuentra que, en este mes, no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

## 8. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

Seguidamente, en la Tabla No 4 se muestra la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de noviembre 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	5.913	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.189	-
Otras Dependencias Secretaría General	828	338
<b>TOTAL</b>	<b>7.930</b>	<b>338</b>

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/12/2021

Las cifras muestran que en el mes de noviembre se realizaron 7.930 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; de estos, la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó 5.913 traslados que corresponde al (74,56% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 1.189 (14,99%) traslados y en otras dependencias de la Secretaría General 828 traslados que representan el 10,44% 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.

A partir de la cifra de respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General (Tabla No 4) en el mes de noviembre, a continuación, en la Tabla No 5 se presenta la gestión

de respuesta<sup>5</sup> por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN NOVIEMBRE DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN NOVIEMBRE	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	124	78	202	59,76%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	17	8	25	7,40%
Dirección de Contratación	7	17	24	7,10%
Subdirección de Servicios Administrativos	13	8	21	6,21%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	8	12	20	5,92%
Dirección de Talento Humano	10	2	12	3,55%
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	7	9	2,66%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	3	5	8	2,37%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	3	2	5	1,48%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	2	4	1,18%
Oficina Consejería de Comunicaciones	2	1	3	0,89%
Oficina Asesora de Planeación	1	1	2	0,59%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1	0,30%
Subdirección Financiera	1	0	1	0,30%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	0	1	1	0,30%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>194</b>	<b>144</b>	<b>338</b>	<b>100%</b>

Tabla No 5. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2021

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

<sup>5</sup> Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de noviembre" 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.

realizaron 338 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 57,40% (194) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 42,60% restante (144) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de noviembre; 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.

Igualmente, la Tabla No 5 muestra que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de noviembre es la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, con 202 respuestas que representan el 59,76% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 124 respuestas (61,38% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones ingresadas en periodos anteriores. La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas es la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” con el 7,40% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General en el mes de noviembre. Frente al mes anterior (octubre), se observa que estas dos dependencias “Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación” y “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” continúan siendo las dependencias con el mayor número de peticiones cerradas en la Secretaría General.

## 8.1 TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO POR DEPENDENCIA

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*	1,74
Dirección de Contratación	2,00
Dirección de Talento Humano	17,60
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,37
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	8,00
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	5,00
Oficina Asesora de Planeación	1,00
Oficina Asesora Jurídica	1,17
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	3,01

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,23
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	8,50
Subdirección de Servicios Administrativos	1,29
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1,13
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1,63</b>

\*\*Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas  
Tabla No 6. Tiempo promedio - días de traslado por dependencia  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2021

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. De acuerdo con la información presentada, al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la Secretaría General en el mes de noviembre, se evidencia que tres (3) dependencias (Dirección de Talento Humano, Dirección Distrital de Archivo, 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.

## 8.2 TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN

En noviembre el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 10,7 días, el cual presenta una disminución frente al mes anterior (octubre), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 14,8 días.

Se debe anotar que en el mes de noviembre 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:*

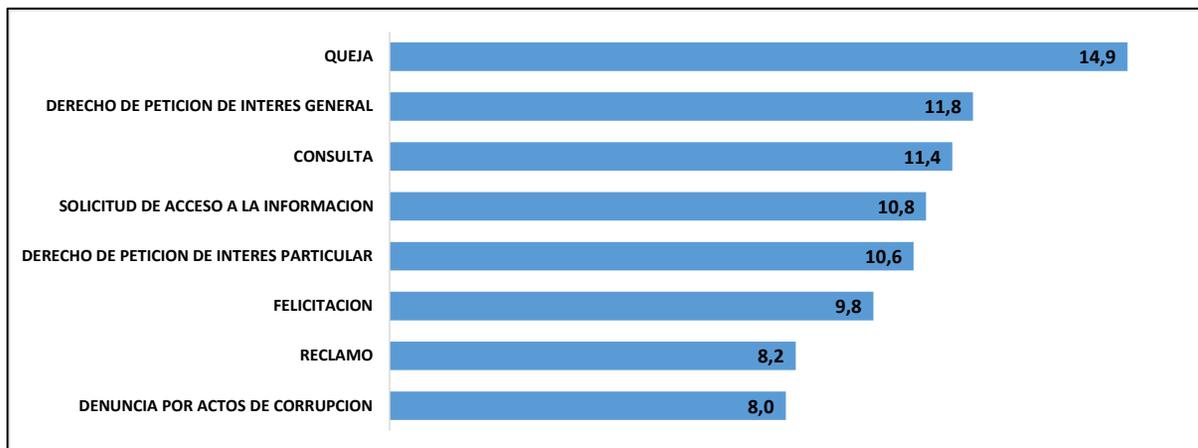
*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a*

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. (...)*”

Seguidamente, 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 noviembre, 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<sup>6</sup>:



Gráfica No 3. Tiempo promedio de respuesta por Tipología  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2021

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

<sup>6</sup> 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	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)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)	CONSULTA (35 DÍAS)
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	-	4,00	6,00	5,00	-	-	-	-	-	5,00
Dirección de Contratación	-	-	5,96	-	-	-	-	-	9,00	-
Dirección de Talento Humano	28,00	-	14,57	-	-	-	-	-	9,00	22,67
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	-	9,00	14,25	16,83	3,50	10,50	-	-	-	-
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	-	6,00	7,09	-	-	-	-	-	10,50	7,00
Oficina Consejería de Comunicaciones	-	11,00	12,50	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	-	7,00	9,67	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	-	15,75	11,33	15,00	11,33	-	-	-	13,00	9,50
Oficina de Control Interno Disciplinario	4,67	-	1,00	13,00	-	-	-	-	-	-
Subdirección de Servicios Administrativos	-	7,00	10,89	-	-	1,00	-	-	-	-
Oficina Asesora de Planeación	-	-	9,50	-	-	-	-	-	-	-
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	-	-	5,00	-	-	-	-	-	-	-
Subdirección Financiera	-	-	11,00	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	-	23,00	-	-	-	-	-	-	-	-
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	-	-	9,57	-	-	-	-	-	-	5,00
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>8,00</b>	<b>11,78</b>	<b>10,58</b>	<b>14,90</b>	<b>8,20</b>	<b>9,77</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10,83</b>	<b>11,36</b>

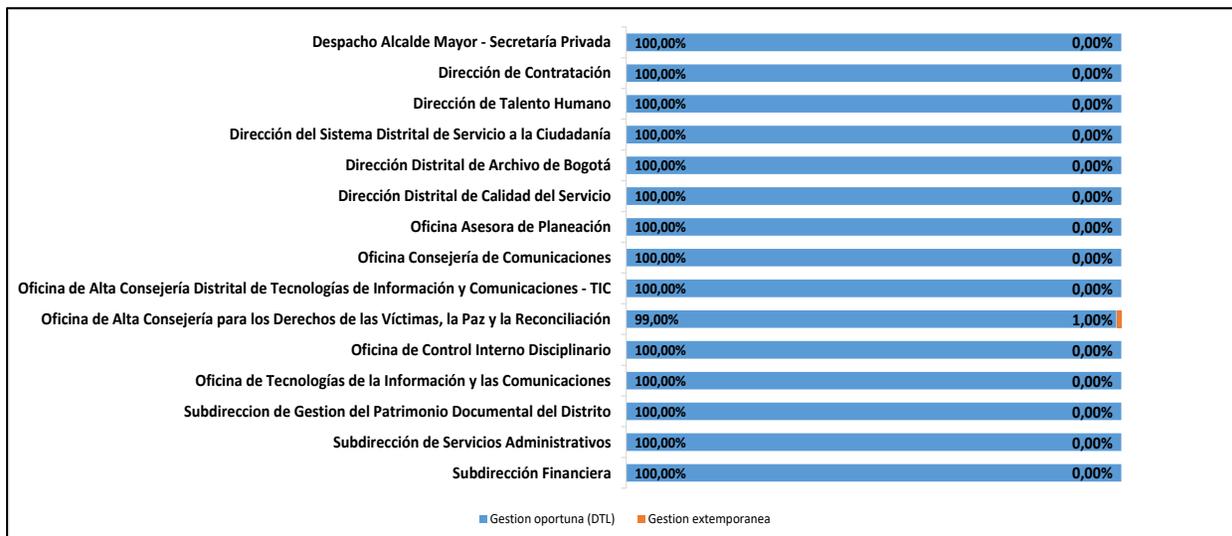
Tabla No 7. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2021

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.

Con respecto a las tipologías con tiempo de respuesta máximo de 20 días hábiles (Solicitud de copia, Solicitud de acceso a la información) la Tabla No 7 muestra que, en el mes de noviembre, las dependencias de la Secretaría General presentan tiempos promedios de respuesta dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020, para la tipología “Solicitud de acceso a la información”. Con respecto a la tipología “Solicitud de copia” hay que mencionar que, en noviembre, no se emitieron respuestas a peticiones con esta tipología.

De acuerdo con el Informe Calidad y Oportunidad Secretaría General<sup>7</sup> (corte 30 noviembre 2021), en la Gráfica No 4, se muestra el porcentaje de atención de peticiones en Bogotá te escucha de acuerdo con los términos estipulados en el Decreto 491 de 2020:



**Gráfica No 4. Atención de peticiones en términos de ley, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.**  
Fuente: Informe Calidad y Oportunidad Secretaría General – corte 30 noviembre /2021

En la gráfica anterior, se identifica que con corte a 30 noviembre/2021, una (1) dependencia de la Secretaría General respondió las peticiones ciudadanas de manera extemporánea (Decreto 491 de 2020) en Bogotá te escucha: La Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación que gestionó dos (2) peticiones fuera de términos

<sup>7</sup> Elaborado por equipo Seguimiento y Medición/revisto por Claudia Ruíz Marín-Profesional Especializada

que representan el 1,00% del total atendido (202 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 noviembre.

## 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 338 respuestas emitidas en el mes de noviembre por la Secretaría General, a continuación, en la Tabla No 8 se detallan las cinco (5) categorías y subtemas más reiterados en este mes en la entidad:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
<b>MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN</b>	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	102
	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	10
	ATENCIÓN PSICOSOCIAL	1
	ATENCIÓN EN SALUD	1
<b>ESTABILIZACIÓN SOCIOECONÓMICA</b>	EMPRENDIMIENTO	29
	EMPLEABILIDAD	2
	EDUCACIÓN SUPERIOR	1
<b>MEDIDAS DE REPARACIÓN INTEGRAL</b>	SOLUCIONES DEFINITIVAS DE VIVIENDA	16
	INDEMNIZACIÓN VÍA ADMINISTRATIVA	8
	REPARACIÓN COLECTIVA	2
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	20
<b>CERTIFICACIONES</b>	CERTIFICACIÓN DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	17
	CERTIFICACIÓN DE BONO PENSIONAL	1
	CERTIFICACIÓN TRIBUTARIA O DE PAGOS	1
	CERTIFICACIÓN LABORAL	1
<b>DEMÁS CATEGORÍAS</b>		126
<b>TOTAL</b>		<b>338</b>

Tabla No 8. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2021

La Tabla No 8 muestra que la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 114 peticiones que representan el 33,72% 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 102 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 “Estabilización Socioeconómica” con 32 peticiones que representan el 9,46% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; en esta categoría, el subtema más reiterado es “Emprendimiento” con 29 peticiones, las cuales corresponden a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

Es importante mencionar que, de las cinco (5) categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General (Tabla No 8), tres (3) categorías 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 octubre/2021, se observa que tres categorías (Medidas de asistencia y atención; Estabilización socio económica; Medidas de reparación integral) continúan ubicándose en el TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General. Igualmente, la categoría “Medidas de Asistencia y Atención” continúa siendo la más reiterada por la ciudadanía ante la entidad.

Así mismo, se observa que dos (2) categorías nuevas “Sistemas de Información” y “Certificaciones” ingresaron en el mes de noviembre al TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, desplazando a las categorías “Participación ciudadana” y “Talento Humano” que en noviembre no se ubicaron dentro de las más reiteradas ante la entidad.

Por otra parte, en la Tabla No 8 se observa que 126 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 –Secretaría Privada
- 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 Control Interno Disciplinario
- Oficina Asesora de Planeación
- Dirección de Contratación
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Dirección Distrital de Calidad del Servicio
- Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito
- Subdirección de Servicios Administrativos

Es importante señalar que, si lo realizado es efectivamente un traslado, se invita a solicitar una capacitación funcional del Sistema, al correo [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto: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 noviembre, 6.014 peticiones fueron registradas por las dependencias y canales establecidos en la Secretaría General.

Con respecto a las dependencias de la Secretaría General que en noviembre 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 816 peticiones, las cuales representan el 52,41% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

En cuanto a los resultados de la evaluación de “Calidad y Calidez” realizada a 347 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas en el mes octubre por dependencias de la Secretaría General (de las cuales se evaluó el total de la población), las cifras muestran que el 99% (342) de las respuestas emitidas (en el mes de octubre) por las dependencias de la Secretaría General cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad” y “Calidez”, el 90% (311 respuestas) cumple el criterio de “Oportunidad”; concluyéndose que el 10% (36 respuestas)

no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” evaluados, y el 13% (44 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 noviembre el canal “E-mail” fue el más utilizado, con 861 peticiones, que representan el 55,30% 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 noviembre para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, con 858 peticiones que representan el 55,11% del total de peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

En cuanto a peticiones de Veedurías Ciudadanas, se encuentra que, en el mes de noviembre, 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 noviembre se realizaron 7.940 traslados a otras entidades y se emitieron 338 respuestas desde alguna de las dependencias de la Secretaría General. Por otra parte, del total de respuestas emitidas en noviembre, de las cuales el 57,40% (194) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 42,60% restante (144) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de noviembre.

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 noviembre se evidencia que se evidencia que tres (3) 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 noviembre fue 10,7 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 una (1) dependencia de la Secretaría General respondió las

peticiones ciudadanas de manera extemporánea (Decreto 491 de 2020) en Bogotá te escucha (corte 30/noviembre).

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 114 peticiones que representan el 33,72% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General; siendo el subtema más reiterado es “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” con 102 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 del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, Dirección de Talento Humano), 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 (Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación) 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 (Secretaría Privada, Oficina de Protocolo, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito) que presentaron observaciones<sup>8</sup>, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y 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” (Despacho Alcalde Mayor -Secretaría Privada, 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 Control Interno Disciplinario, Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Contratación, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, 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.

Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada  
Aprobó: Claudia Ruíz Marín - Directora Distrital de Calidad del Servicio (E)

<sup>8</sup> Respuestas emitidas en octubre 2021, teniendo en cuenta que el análisis de “Calidad y Oportunidad” se realiza mes vencido