



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 23



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE 2021

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 – OCTUBRE 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 octubre 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.

En el Capítulo 2 se muestra la información general sobre las peticiones registradas en octubre en la Secretaría General, a través de los distintos canales de interacción ciudadana dispuestos por la entidad.

El Capítulo 3 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en el mes de octubre registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado).

En el Capítulo 4 se muestran los resultados de la evaluación de “Calidad y Calidez” realizada a respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes septiembre/2021.

El Capítulo 5 se refiere a los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía en el mes de octubre, 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 octubre.

El Capítulo 7 muestra lo referente a 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 octubre 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 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	Nº PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
SECRETARÍA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	3.473	5.380
	Otras Dependencias Secretaría General	1.076	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	831	

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2021

La Tabla No 1 muestra que en el mes de octubre 5.380 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General; del total de peticiones registradas, la dependencia con mayor registro de peticiones es la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central de Gestión de Peticiones) con 3.473 peticiones, las cuales representan el 64,55% del total registrado en canales de la Secretaría General. En la segunda posición se ubican “otras dependencias Secretaría General” que registraron 1.076 peticiones las cuales representan el 20,0% y en tercer lugar se ubica la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de Línea 195), que registró el 15,44% del total registrado en el mes de octubre por la Entidad.

3. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

Tomando como base las 1.076 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, al igual que el porcentaje que representan frente al total:

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Servicios Administrativos	456	42,38%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	275	25,56%
Oficina Consejería de Comunicaciones	139	12,92%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	83	7,71%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	69	6,41%
Oficina de Control Interno Disciplinario	33	3,07%
Dirección de Contratación	10	0,93%
Oficina Asesora Jurídica	9	0,84%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0,09%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0,09%
TOTAL GENERAL	1.076	100%

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2021

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 456 peticiones que representan el 42,38% del total registrado en la entidad para gestión (respuesta o traslado) en el mes de octubre; hay que 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

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.

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 Tabla No 2 también muestra que las peticiones registradas en la Subdirección de Servicios Administrativos para gestión (respuesta o traslado), presentan disminución en el porcentaje de representación frente al total registrado en la Secretaría General para gestión, pasando del 53,34% en el mes de septiembre, al 42,38% en el mes de octubre.

Por otra parte, se observa que la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, que en el mes anterior (septiembre) se ubicó en la cuarta posición como dependencia con mayor número de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), en el mes de octubre pasó a la segunda posición, con un total de 275 peticiones que representan el 25,56% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en la Secretaría General. A su vez, la Oficina Consejería de Comunicaciones pasó a clasificarse como la tercera dependencia con mayor número de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado) en la entidad.

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			
403	398	5	389	14	398	5	355	48	52	23	57
	99%	1%	97%	3%	99%	1%	88%	12%	13%	6%	14%

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 01/10/2021

La población corresponde a 403 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de septiembre³, de las cuales se evaluó el total de la población (403 respuestas).

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

Cumplimiento de criterios⁴

Las cifras de la Tabla No 3 muestran que el 99% (398) de las respuestas emitidas (en el mes de septiembre) por las dependencias de la Secretaría General cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”, el 97% (389 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, y el 88% (355 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 13% (52 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” evaluados, y el 6% (23 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, Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones-TIC, Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito) las cuales presentan observaciones a sus respuestas evaluadas (emitidas en el mes de septiembre), 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 30 septiembre/2021) es del 86%.

5. CANALES DE INTERACCIÓN

A continuación, en la Gráfica No 1 se presentan las cifras de peticiones (1.076) 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:

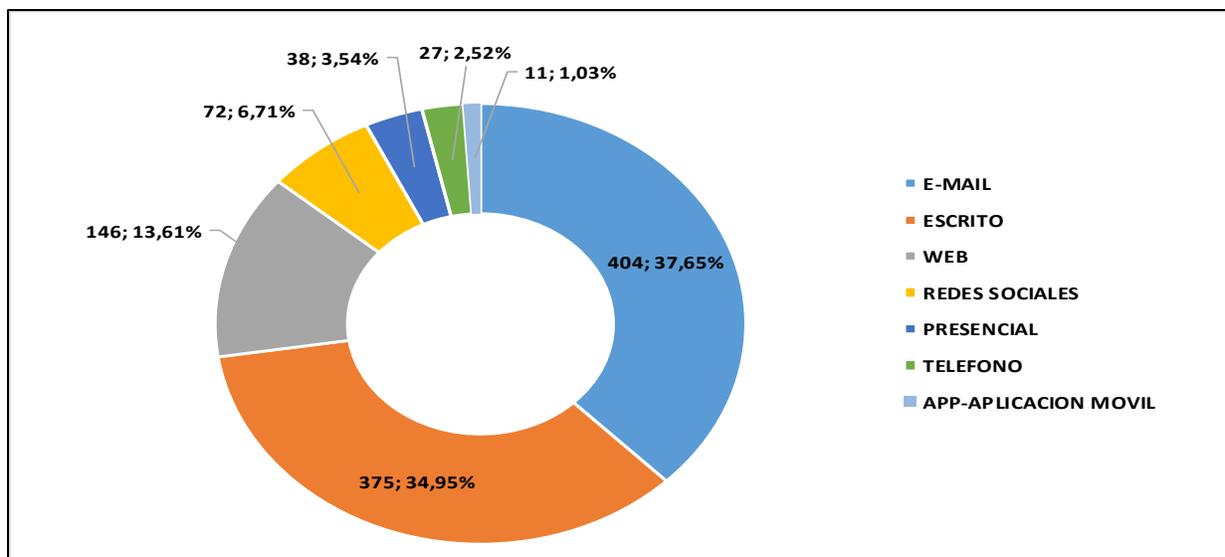
⁴**Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en lenguaje comprensible para la ciudadanía.

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 01/11/2021

La Gráfica No 1 muestra que en el mes de octubre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 404 peticiones, que representan el 37,65% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la entidad; en la segunda posición se encuentra el canal “Escrito” con 375 peticiones, que representan el 34,95% del total registrado en la entidad para gestión.

Frente al mes anterior (septiembre), se destaca la variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el Canal “Escrito” fue el más utilizado, pasando a la segunda posición en el mes de octubre; a su vez, el canal “E-Mail” de la segunda posición (septiembre), pasó a ubicarse en octubre como el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General.

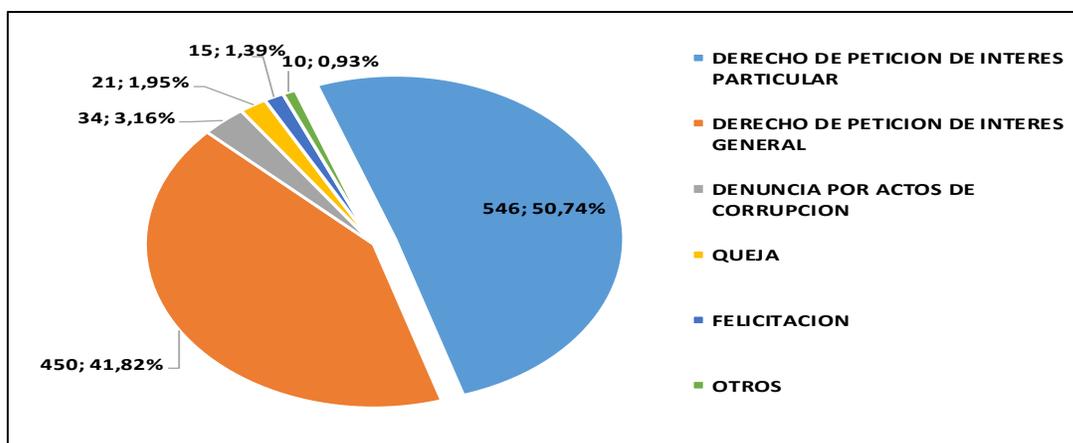
Igualmente, se observa que los canales “Redes Sociales” y “Presencial” intercambiaron posición en el mes de octubre, en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General; destacándose que el Canal “Redes Sociales” pasó a ubicarse en la cuarta posición, superando al canal “Presencial” que en octubre se desplazó a la quinta posición en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus posiciones.

Por otra parte, frente al mes de septiembre los canales “Web”, “Teléfono” y “App-Applicación Móvil” continúan ocupando las mismas posiciones (tercera, sexta y séptima posición

respectivamente) en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad.

6. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las 1.076 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 Secretaría General:



Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2021

La Gráfica No 2 muestra que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en el mes de octubre, con 546 peticiones que representan el 50,74% 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 450 peticiones, representando el 41,82% del total registrado en la entidad para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (septiembre) 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; igualmente, la tipología “Derecho de Petición de Interés General” continúa ubicándose en la segunda posición como tipología más utilizadas por la ciudadanía.

Por otra parte, se observa que la “Denuncia por actos de corrupción” pasó a ocupar la tercera

posición como tipología más utilizada, desplazando a la “Queja” a la cuarta posición en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer peticiones ante la Secretaría General.

La “Felicitación” continúa ubicándose en la quinta posición como tipología más utilizada por la ciudadanía.

Por otra parte, hay que mencionar que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa presentando disminución en su porcentaje de representación frente al total de peticiones registradas en la entidad para gestión (respuesta o traslado), pasando del 66,32% en septiembre al 50,74% en octubre; a su vez el “Derecho de Petición de Interés General” continúa aumentando su participación como tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, pasando de 23,47% en septiembre a representar el 41,82% del total de peticiones registradas en la entidad para gestión (respuesta o traslado) en el mes de octubre.

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

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 octubre 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	5.510	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.262	-
Otras Dependencias Secretaría General	693	350
TOTAL	7.465	350

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/11/2021

Las cifras muestran que en el mes de octubre se realizaron 7.465 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 5.810 traslados que corresponde al (73,81% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 1.262 (16,90%) traslados y en otras dependencias de la Secretaría General 693 traslados que representan el 9,28% 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 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

De acuerdo con la información presentada en la Tabla No 4 sobre respuestas emitidas (350) por las dependencias de la Secretaría General, seguidamente, 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 OCTUBRE DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN OCTUBRE	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	155	67	222	63,43%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	11	14	25	7,14%

⁵ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de octubre" 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 OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN OCTUBRE	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Dirección de Talento Humano	15	10	25	7,14%
Subdirección de Servicios Administrativos	3	11	14	4,00%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	8	5	13	3,71%
Dirección de Contratación	6	6	12	3,43%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	2	10	12	3,43%
Oficina Asesora Jurídica	4	2	6	1,71%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	5	6	1,71%
Oficina Consejería de Comunicaciones	0	5	5	1,43%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	3	4	1,14%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	1	2	0,57%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	2	2	0,57%
Subdirección Financiera	0	1	1	0,29%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1	0,29%
TOTAL GENERAL	208	142	350	100%

Tabla No 5. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2021

La Tabla No 5, muestra que en octubre las dependencias de la Secretaría General realizaron 350 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 59,42% (208) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 40,57% restante (142) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de octubre; 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.

Por otra parte, la Tabla No 5 muestra que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de octubre es la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, con 222 respuestas que representan el 63,43% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 155 (69,81% del total cerrado en la

dependencia) corresponden a peticiones ingresadas en otros periodos. La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas es la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” con el 7,14% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General en el mes de octubre. Frente al mes anterior (septiembre), 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*	1,60
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1,67
Dirección de Talento Humano	7,33
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,47
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1,00
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1,00
Oficina Asesora Jurídica	4,00
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2,00
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	4,39
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,22
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1,00
Subdirección de Servicios Administrativos	1,25
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1,04
TOTAL GENERAL	1,57

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

Tabla No 6. Tiempo promedio - días de traslado por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2021

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 octubre, se evidencia que una (1) dependencia (Dirección de Talento Humano) registra tiempos promedios de traslado superiores a los definidos por ley; a esta dependencia se le 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 octubre el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 14,8 días, el cual presenta un aumento frente al mes anterior (septiembre), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 11,2 días.

Se debe anotar que en el mes de octubre 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:

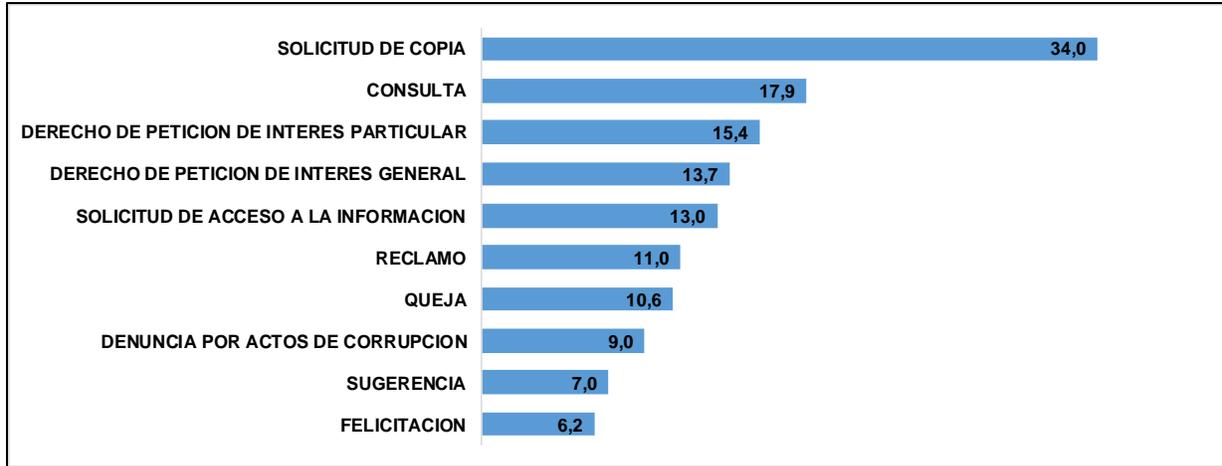
Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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 por tipología, en donde se observa que en el mes de octubre, en la Secretaría General el tiempo promedio de respuesta de la tipología “Solicitud de copia” es superior a 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 públicas 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 de respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2021

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

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)	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	11,00		1,50	1,00						34,00	8,33
Dirección de Contratación				12,58							12,58
Dirección de Talento Humano	19,00			11,71					19,67		12,96
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía			5,00	8,67	12,78	8,00	7,00	6,56	1,00		8,84
Dirección Distrital de Calidad del Servicio			14,00	7,14	2,00	10,00		3,00	4,00		6,92
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional			4,00	20,00							12,00

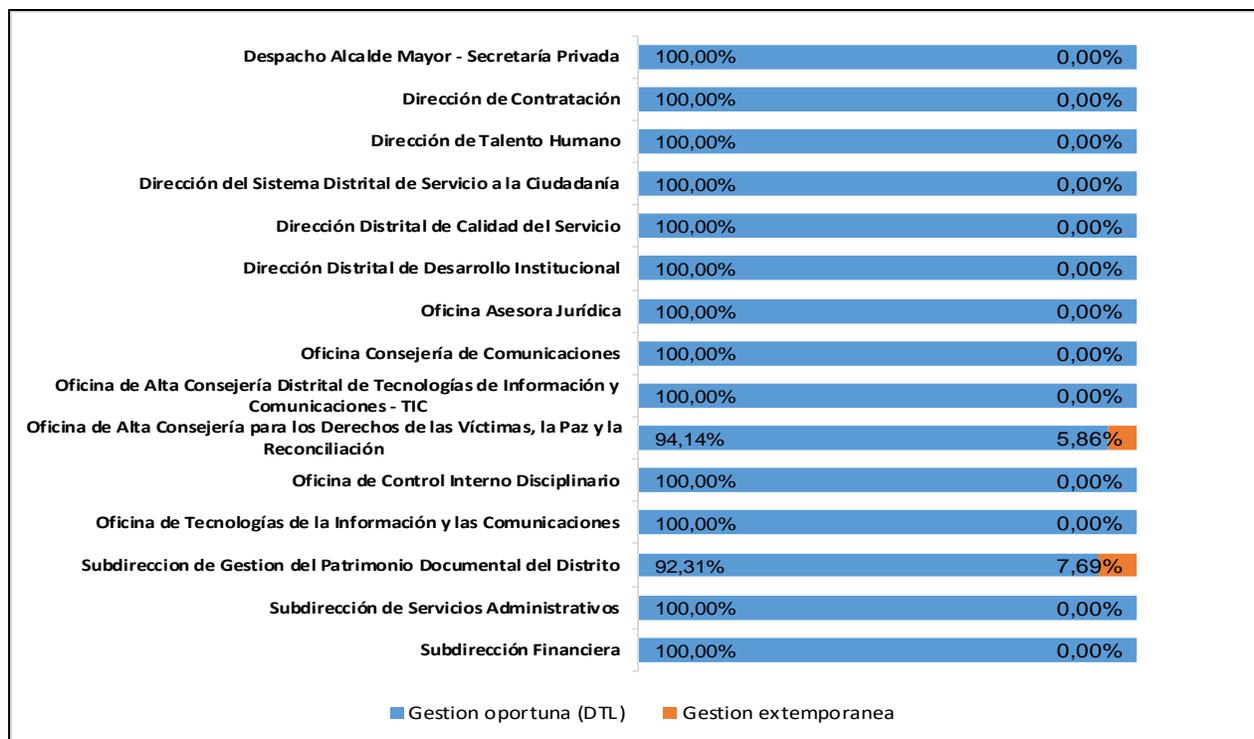
DEPENDENCIAS/TIPOLOGÍAS	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)	CONSULTA (35 DÍAS)
Oficina Consejería de Comunicaciones	7,00		11,00								10,20
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	14,00			10,50					1,00		9,00
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	20,29	17,00	17,56	16,72		12,33			19,50		16,86
Oficina de Control Interno Disciplinario		1,00			1,00						1,00
Subdirección de Servicios Administrativos			5,00	10,17	9,00						9,71
Subdirección Financiera				10,00							10,00
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	21,00										21,00
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito				16,69							16,69
Oficina Asesora Jurídica	18,33			18,33							18,33
TOTAL GENERAL	17,93	9,00	13,69	15,36	10,58	11,00	7,00	6,20	13,00	34,00	14,80

Tabla No 7. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2021

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 dependencia Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada presenta un tiempo promedio de respuesta superior a los términos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020 en la tipología de Solicitud acceso a la información.

De acuerdo con el Informe Calidad y Oportunidad Secretaría General⁷ (corte 31 octubre 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 31 octubre /2021

En la gráfica anterior, se identifica que con corte a 31 octubre/2021, dos (2) dependencias de la Secretaría General respondieron las peticiones ciudadanas de manera extemporánea (Decreto 491 de 2020) en Bogotá te escucha: La Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito que gestionó 1 petición fuera de términos que representa el 7,69% del total atendido (13 peticiones), y la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación que gestionó 13 peticiones fuera de términos que representan el 5,86% del total atendido (222 peticiones). A estas dependencias 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.

⁷ Elaborado por equipo Seguimiento y Medición/revisado por Claudia Ruíz Marín-Profesional Especializada

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

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 350 respuestas emitidas en el mes de octubre 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	No DE PETICIONES
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	75
	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	17
	ATENCIÓN EN SALUD	1
ESTABILIZACIÓN SOCIOECONÓMICA	EMPRENDIMIENTO	48
	FORMACIÓN	4
	EDUCACIÓN SUPERIOR	1
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	43
	INCENTIVOS	1
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	CONVOCATORIAS DE TALENTO HUMANO	10
	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE PERSONAL O DE LAS PLANTAS DE LA SECRETARIA GENERAL	7
	PROCESOS SELECCIÓN MEDIANTE CONTRATACIÓN PUBLICA	4
	SOLICITUDES DE EMPLEO PASANTÍAS O PRACTICAS UNIVERSITARIAS.	2
MEDIDAS DE REPARACIÓN INTEGRAL	SOLUCIONES DEFINITIVAS DE VIVIENDA	8
	INDEMNIZACIÓN VÍA ADMINISTRATIVA	7
	RESTITUCIÓN DE TIERRAS	1
	REPARACIÓN COLECTIVA	1

DEMÁS CATEGORÍAS	120
TOTAL	350

Tabla No 8. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2021

La Tabla No 8 muestra que la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 93 peticiones que representan el 26, 57% 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 75 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 53 peticiones que representan el 15,14% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; en esta categoría, el subtema más reiterado es “Emprendimiento” con 48 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 septiembre/2021 se observa que las mismas cinco categorías (Medidas de asistencia y atención; Medidas de reparación integral; Estabilización socio económica; Participación ciudadana; Talento humano Contratación) continúan siendo las más reiteradas por la ciudadanía en el mes de octubre ante la Secretaría General. Igualmente, la categoría “Medidas de Asistencia y Atención” continúa siendo la más reiterada por la ciudadanía ante la Secretaría General.

Así mismo, se observa que la categoría “Participación ciudadana” pasó de la cuarta posición (en septiembre) a ubicarse en el mes de octubre en la tercera posición como categoría más reiterada por la ciudadanía ante la Secretaría General, desplazando a la categoría “Talento humano Contratación” a la cuarta posición en octubre.

Por otra parte, es importante mencionar que dentro de las “demás categorías” 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 Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Dirección de Contratación
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Dirección de Talento Humano
- Dirección Distrital de Calidad del Servicio
- Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito
- Subdirección de Servicios Administrativos
- Subdirección Financiera

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, 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 octubre, 5.380 peticiones fueron registradas por las dependencias y canales establecidos en la Secretaría General.

Con respecto a las dependencias de la Secretaría General que en octubre 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 456 peticiones, las cuales representan el 42,38% 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 403 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas en el mes septiembre por dependencias de la Secretaría General (de las cuales se evaluó el total de la población), las cifras muestran que el 99% (398) de las respuestas emitidas (en el mes de septiembre) por las dependencias de la Secretaría General cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”, el 97% (389 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, y el 88% (355 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 13% (52 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” evaluados, y el 6% (23 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 octubre el canal “E-mail” fue el más utilizado, con 404 peticiones, que representan el 37,65% 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 octubre para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, con 546 peticiones que representan el 50,74% del total de peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Con respecto a peticiones de Veedurías Ciudadanas, se encuentra que, en el mes de octubre, 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 octubre se realizaron 7.465 traslados a otras entidades y se emitieron 350 respuestas desde alguna de las dependencias de la Secretaría General. Por otra parte, del total de respuestas emitidas en octubre, el 59,42% (208) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 40,57% restante (142) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de octubre.

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 octubre se evidencia que una (1) dependencia de la Secretaría General superó el tiempo promedio de traslado establecido por la ley, y se le 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 octubre fue 14,8 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, excepto la “solicitud de copia” que presenta un tiempo promedio superior a los términos establecidos en el Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020. Por otra parte, se encuentra que dos (2) dependencias de la Secretaría General respondieron las peticiones ciudadanas de manera extemporánea (Decreto 491 de 2020) en Bogotá te escucha (corte 31/octubre).

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 93 peticiones que representan el 26, 57% 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 75 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 la dependencia que presenta tiempos promedio de traslado superiores a los definidos por ley (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 las dependencias que respondieron las peticiones ciudadanas de manera extemporánea (Decreto 491 de 2020) en Bogotá te escucha (Subdirección

de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, 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, Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones-TIC, Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito) que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, 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.
- Se invita a todas las dependencias de la entidad, a hacer buen uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha y tomar las medidas pertinentes para clasificar las categorías y subtemas de manera adecuada con el fin de obtener una información efectiva de las peticiones.

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