



SECRETARÍA
GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., ENERO 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 – DICIEMBRE
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 diciembre 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 presenta la información general sobre las peticiones registradas en diciembre 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 diciembre 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 diciembre 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 diciembre, 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 diciembre.

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 diciembre 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; 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	2.985	5.025
	Otras Dependencias Secretaría General	1.258	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	782	

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

La Tabla No 1 muestra que en el mes de diciembre 5.025 peticiones fueron registradas en la Secretaría General, por los diferentes canales dispuestos en la entidad; evidenciándose una disminución importante en el registro de peticiones en la entidad (989 peticiones).

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 2.985 peticiones, las cuales representan el 59,40% 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 1.258 peticiones las cuales representan el 25,03%; y en la tercera posición se ubica la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de Línea 195), que representa el 15,56% del total registrado en el mes en los diferentes canales dispuestos por la entidad.

3. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

Tomando como base las 1.258 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	566	44,99%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	332	26,39%
Oficina Consejería de Comunicaciones	166	13,20%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	102	8,11%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	50	3,97%
Oficina de Control Interno Disciplinario	20	1,59%
Oficina Asesora Jurídica	11	0,87%
Dirección de Contratación	10	0,79%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,08%
TOTAL GENERAL	1.258	100,00%

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

La Tabla No 2 permite concluir 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 566 peticiones que representan el 44,99% del total registrado en la entidad para gestión (respuesta o traslado) en el mes de diciembre; es necesario recordar

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.

que las peticiones que ingresan por correspondencia a través del canal “Escrito” y canal “E-mail”, se registran directamente por la Subdirección de Servicios Administrativos en Bogotá te escucha, gracias a la interoperabilidad del sistema de gestión documental de la entidad con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas; igualmente, las peticiones ciudadanas ingresadas por la ventanilla electrónica - correo electrónico, también se asocian a la Subdirección de Servicios Administrativos. La cifra de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado) por esta dependencia, muestran una disminución, teniendo en cuenta que en noviembre registró el 52,41% del total de registros en la entidad para gestión, pasando en diciembre a representar el 44,99%.

Igualmente, se observa que las dependencias incluidas en la Tabla No 2 son las mismas dependencias que en el mes anterior (noviembre) registraron peticiones para gestión (respuesta o traslado), las cuales continúan ocupando las mismas posiciones en cuanto al número de peticiones registradas para gestión; excepto las dependencias Dirección de Contratación y Oficina Asesora Jurídica que intercambiaron posición, pasando esta última a ubicarse en la séptima posición en cuanto al registro de peticiones para gestión, desplazando a la Dirección de Contratación a la octava posición.

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			
335	327	8	326	9	327	8	316	19	20	22	28
	98%	2%	97%	3%	98%	2%	94%	6%	6%	7%	8%

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 01/12/2021

La población corresponde a 335 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de noviembre³, de las cuales se evaluó el total de la población (335 respuestas).

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

Cumplimiento de criterios⁴

La Tabla No 3 muestra que el 98% (327) de las respuestas emitidas (en el mes de noviembre) por las dependencias de la Secretaría General cumplen con los criterios de “Coherencia”, y “Calidez”, el 97% (326 respuestas) cumplen con el criterio de “Claridad” y el 94% (316 respuestas) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; concluyéndose que el 6% (20 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” evaluados, y el 7% (22 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que mencionar que se envió comunicación a las dependencias (Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina Control Interno Disciplinario, Dirección de Talento Humano, Subdirección de Servicios Administrativos) las cuales presentan observaciones en el mes evaluado (noviembre), 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 noviembre/2021) es del 92%.

5. CANALES DE INTERACCIÓN

En la Gráfica No 1 se presentan las cifras de peticiones (1.258) 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:

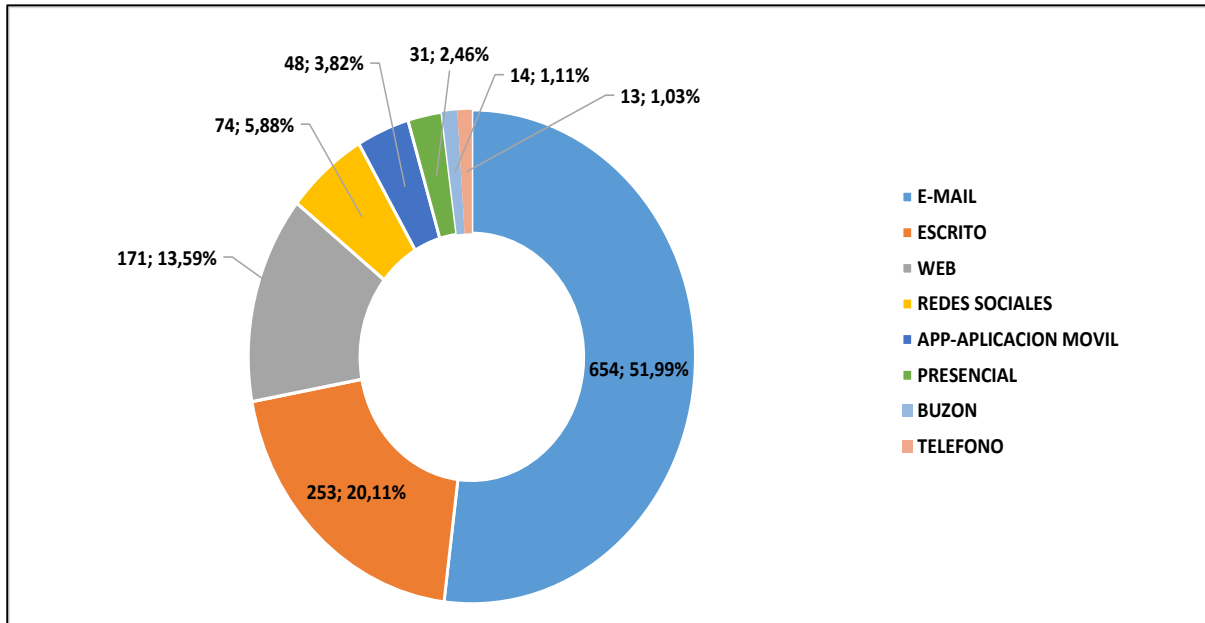
⁴**Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en lenguaje comprensible para la ciudadanía.

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.



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

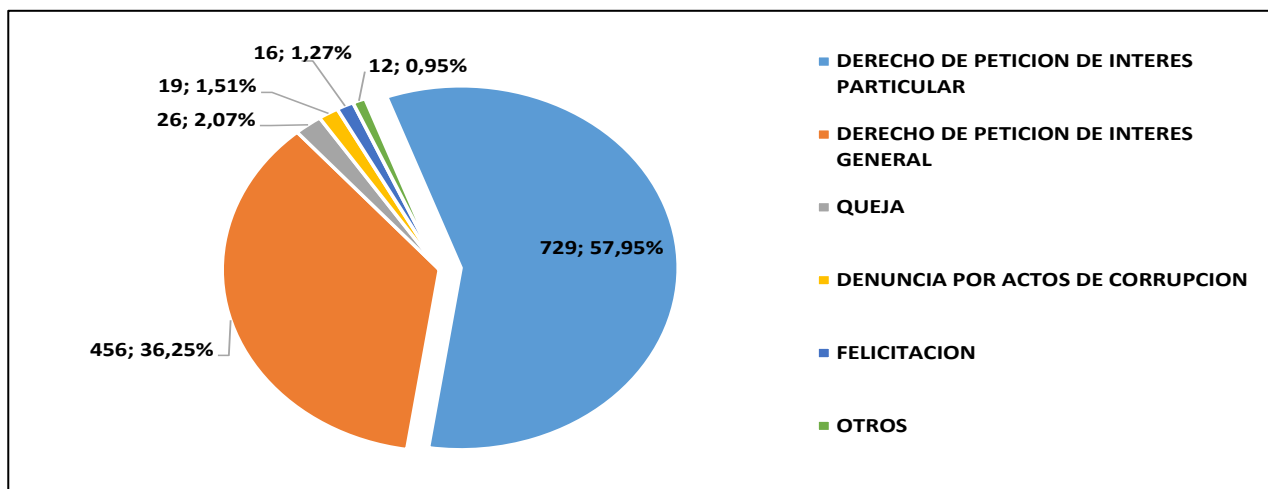
La Gráfica No 1 muestra que en el mes de diciembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 654 peticiones, que representan el 51,99% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la entidad; en la segunda posición se encuentra el canal “Escrito” con 253 peticiones, que representan el 20,11% del total registrado en la entidad para gestión.

Frente al mes anterior (noviembre), 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”, “Redes Sociales”, “App Aplicación Móvil” y “Presencial” continúan ocupando las mismas posiciones (segunda, tercera, cuarta, quinta y sexta) en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General. No así los canales “Teléfono” y “Buzón” que intercambiaron posición, pasando este último a ubicarse en la séptima posición en cuanto su utilización por parte de la ciudadanía, desplazando al canal “Teléfono” a la octava posición.

6. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las 1.258 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría

General para gestión (respuesta o traslado), en la Gráfica No 2 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad:



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

La Gráfica No 2 muestra que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en el mes de diciembre, con 729 peticiones que representan el 57,95% 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 456 peticiones, que representan el 36,25% del total registrado en la entidad para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (noviembre) 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”, y “Felicitación”, continúan ubicándose en las mismas posiciones del mes de noviembre (segunda y quinta posición respectivamente); no así las tipologías “Queja” y “Denuncia por actos de corrupción” que intercambiaron posición, pasando la “Queja” a ubicarse como la tercera tipología más utilizada, desplazando a la tipología “Denuncia por actos de corrupción” a la quinta posición.

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 diciembre, 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 diciembre por las dependencias de la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas	3.699	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	752	-
Otras Dependencias Secretaría General	577	300
TOTAL	5.028	300

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

Las cifras muestran que en el mes de diciembre se realizaron 5.028 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; de estos, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó 3.699 traslados que corresponde al (73,56% del total de traslados); la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 realizó 752 (14,95%) traslados y en otras dependencias de la Secretaría General 577 traslados que representan el 11,47% del total trasladado en la Secretaría General. Las cifras permiten concluir que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas continúa realizando el mayor número de traslado de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

Teniendo en cuenta las 300 respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de diciembre (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 DICIEMBRE DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN DICIEMBRE	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	67	72	139	46,33%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	14	23	37	12,33%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	17	9	26	8,67%
Subdirección de Servicios Administrativos	16	3	19	6,33%
Dirección de Contratación	2	14	16	5,33%
Dirección de Talento Humano	15	1	16	5,33%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	8	1	9	3,00%
Oficina de Control Interno Disciplinario	3	6	9	3,00%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	4	2	6	2,00%
Oficina Asesora Jurídica	3	2	5	1,67%
Oficina Consejería de Comunicaciones	5	0	5	1,67%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3	0	3	1,00%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2	1	3	1,00%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	0	2	2	0,67%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	2	0	2	0,67%
Oficina Asesora de Planeación	1	0	1	0,33%
Dirección Administrativa y Financiera	1	0	1	0,33%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	0	1	0,33%
TOTAL GENERAL	164	136	300	100%

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

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

La Tabla No 5, muestra que en diciembre las dependencias de la Secretaría General realizaron 300 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 54,66% (164) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 45,33% restante (136) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de diciembre; 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 diciembre es la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, con 139 respuestas que representan el 46,33% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 67 respuestas (48,20% 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 12,33% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General en el mes de diciembre. Frente al mes anterior (noviembre), 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

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 diciembre, se evidencia que cuatro (4) dependencias (Dirección de Talento Humano, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito) registran tiempos promedios de traslado superiores a los definidos por ley; a estas dependencias se les hace un llamado especial, a realizar mayor seguimiento de sus competencias, frente a las peticiones asignadas, y así mismo darles traslado a través de Bogotá te escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*	1,00
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas*	1,63
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	3,00
Dirección de Talento Humano	15,13
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,51
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	6,33
Oficina Asesora de Planeación	1,00
Oficina Asesora Jurídica	1,00
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	3,24
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,65
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	12,00
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	16,67
Subdirección de Servicios Administrativos	3,00
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1,12
TOTAL GENERAL	1,56

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

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

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

8.2 TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN

En diciembre el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 13,3 días, el cual presenta un aumento frente al mes anterior (noviembre), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 10,7 días promedio.

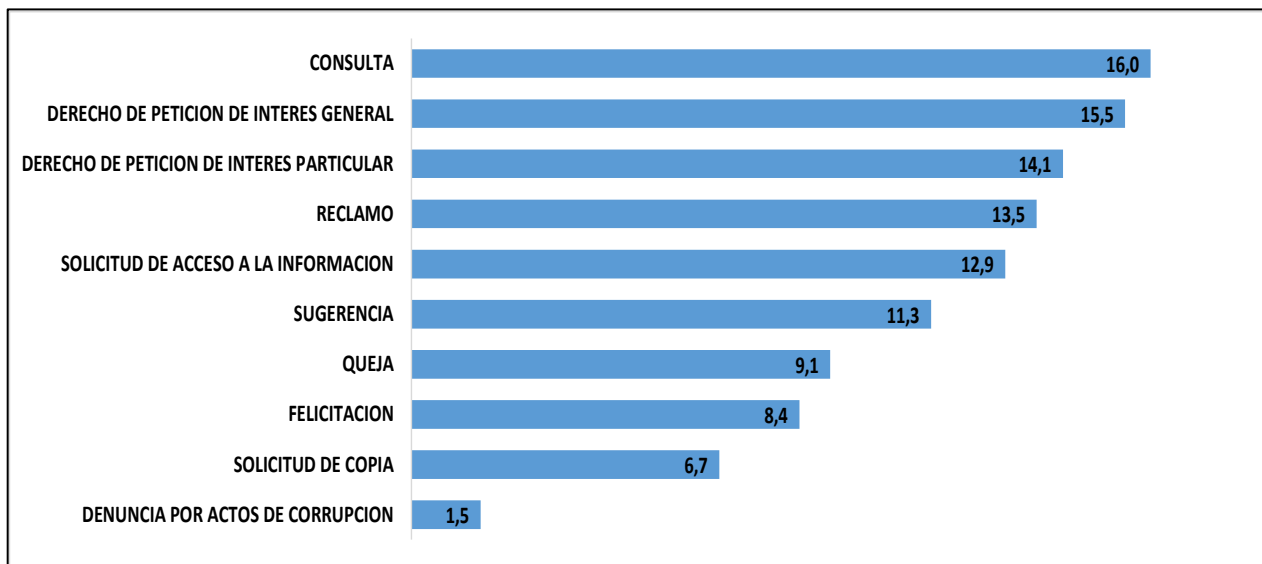
Se debe anotar que en el mes de diciembre continuó la ampliación de términos para atender peticiones establecido en el Decreto 491 de 2020:

*“(…) 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 diciembre, el tiempo promedio de respuesta de todas las tipologías se encuentra dentro de los términos establecidos en el Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020⁶:



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

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

⁶ Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica

DEPENDENCIAS/TIPOLOGÍAS	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	4,0	-	2,0	-	-	-	-	1,0	-	-
Dirección de Contratación		-	-	4,6	-	-	-	-	-	4,0
Dirección de Talento Humano	24,5	-	-	25,5	-	-	4,0	-	14,3	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	-	-	13,0	8,0	9,8	11,8	17,0	8,9	-	8,0
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	19,0	-	18,3	13,9	-	15,8	-	11,5	-	-
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	22,0	-	-	15,8	-	-	-	-	15,0	-
Oficina Consejería de Comunicaciones	12,0	-	15,0	17,0	-	-	-	-	-	-
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	-	-	-	8,0	-	-	-	2,0	-	-
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	11,7	-	15,5	13,6	14,5	9,3	-	-	1,0	-
Oficina de Control Interno Disciplinario	-	1,5	5,0	-	5,0	-	-	-	-	-
Subdirección de Servicios Administrativos	-	-	13,0	17,2	-	15,0	7,0	-	15,0	-
Oficina Asesora de Planeación	-	-	29,0	-	-	-	-	-	-	-
Subdirección de Imprenta Distrital	-	-		-	-	27,0	-	-	-	-
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	-	-	15,0	-	-	-	-	-	16,0	-
Dirección Administrativa y Financiera	-	-		-	9,0	-	-	-	-	-
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	-	-	-	22,7	-	-	-	-	-	-
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	-	-	29,0	18,0	-	-	-	-	-	-
Oficina Asesora Jurídica	-	-	15,0	11,0	-	11,0	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	16,0	1,5	15,5	14,1	9,1	13,5	11,3	8,4	12,9	6,7

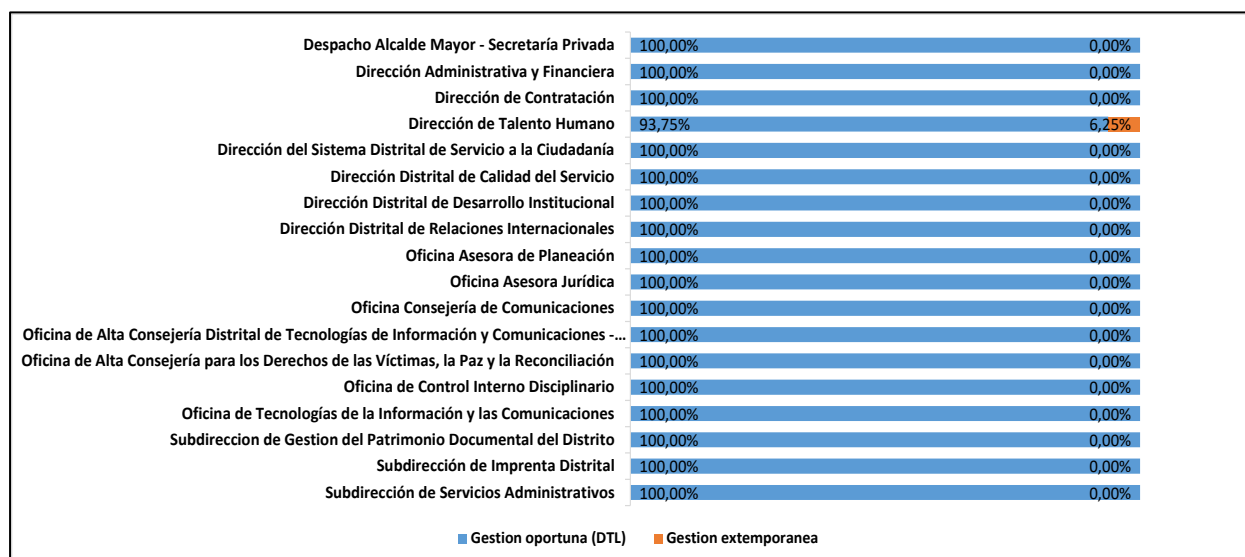
Tabla No 7. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2022

La información presentada en la Tabla No 7 muestra que, para las tipologías con tiempos de respuesta máximo 30 días hábiles (Derecho de Petición de Interés Particular, Derecho de Petición de Interés General, Queja, Reclamo, Felicitación, Sugerencia) todas las dependencias

de la Secretaría General presentan tiempos promedios de respuesta dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020.

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 diciembre, todas las dependencias de la Secretaría General presentan tiempos promedios de respuesta dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020, para estas tipologías.

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

En la gráfica anterior, se identifica que con corte a 31 diciembre/2021, una (1) dependencia de la Secretaría General respondió las peticiones ciudadanas de manera extemporánea (Decreto 491 de 2020) en Bogotá te escucha: La Dirección de Talento Humano que gestionó una (1) petición fuera de términos la cual representa el 6,25% del total atendido (16 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.

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 diciembre.

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 300 respuestas emitidas en el mes de diciembre 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
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCION	AYUDA/ATENCION HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	71
	AYUDA/ ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	5
	ATENCION EN SALUD	1
PARTICIPACION CIUDADANA	PARTICIPACION EN GENERAL	32
	INSCRIPCION Y ELECCION	2
	INCENTIVOS	1
SISTEMAS DE INFORMACION	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS	17
	SOLICITUD DE GRABACION	2
	RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1
SERVICIO A LA CIUDADANIA	ATENCION DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	17
	INFORMACION ERRONEA DESACTUALIZADA O INEXISTENTE	1
CERTIFICACIONES	CERTIFICACION DE EJECUCION CONTRACTUAL	12
	CERTIFICACION DE BONO PENSIONAL	4
DEMÁS CATEGORIAS		134
TOTAL		300

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

La Tabla No 8 muestra que la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 77 peticiones que representan el 25,66% 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 71 peticiones, las cuales corresponden a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

En la segunda posición de categoría más reiterada, se ubica “Participación ciudadana” con 35 peticiones que representan el 11,66% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; en esta categoría, el subtema más reiterado es “Participación general” con 32 peticiones.

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

Igualmente se observa que dos (2) nuevas categorías “Participación Ciudadana” y “Servicio a la Ciudadanía” ingresaron en el mes de diciembre al TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, desplazando a las categorías “Estabilización socioeconómica” y “Medidas de reparación integral” (que corresponden a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación) que en diciembre no se ubicaron dentro de las más reiteradas ante la entidad.

Por otra parte, en la Tabla No 8 se observa que 134 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
- Oficina Asesora de Planeación
- Dirección de Contratación
- Dirección de Relaciones Internacionales

- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Dirección de Talento Humano
- Dirección Distrital de Calidad del Servicio
- Subdirección de Imprenta Distrital
- 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, 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 diciembre, 5.025 peticiones fueron registradas por los diferentes canales establecidos en la Secretaría General.

Con respecto a las dependencias de la Secretaría General que en diciembre 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 566 peticiones, las cuales representan el 44,99% 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 335 respuestas a peticiones ciudadanas, el 98% (327) de las respuestas emitidas (en el mes de noviembre) por las dependencias de la Secretaría General cumplen con los criterios de “Coherencia”, y “Calidez”, el 97% (326 respuestas) cumplen con el criterio de “Claridad” y el 94% (316 respuestas) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; concluyéndose que el 6% (20 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” evaluados, y el 7% (22 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 diciembre el canal “E-mail” fue el más utilizado, con 654 peticiones, que representan el 51,99% 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 diciembre para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, con 729 peticiones que representan el 57,95% 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 diciembre, 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 diciembre se realizaron 5.028 traslados a otras entidades y se emitieron 300 respuestas desde alguna de las dependencias de la Secretaría General; de estas, el 54,66% (164) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 45,33% restante (136) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de diciembre.

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 diciembre se evidencia que cuatro (4) dependencias registran tiempos promedios de traslado superiores a los definidos por ley, y se les hace un llamado especial, a realizar mayor seguimiento de sus competencias, así mismo, y en caso de no ser competente hacer los traslados a través de Bogotá te escucha dentro del tiempo establecido legalmente.

Con respecto a la gestión de respuesta, se encuentra que el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, en diciembre fue 13,3 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 31/diciembre).

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 77 peticiones que representan el 25,66% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General; siendo el subtema más reiterado “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” con 71 peticiones, las cuales corresponden a peticiones

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

11. RECOMENDACIONES

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite, para que se les dé atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias, con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A las dependencias que presenta tiempos promedio de traslado superiores a los definidos por ley (Dirección de Talento Humano, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito) se le invita a realizar seguimiento para que se dé cumplimiento al tiempo de traslado por no competencia estipulado por la ley.
- Reiterar a todas las dependencias de la entidad, validar en el menor tiempo posible la competencia institucional correspondiente, para asegurar que el responsable de atender la petición la tenga en su bandeja de entrada y pueda realizar los seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.
- Hacer un llamado a la dependencia que respondió las peticiones ciudadanas de manera extemporánea (Decreto 491 de 2020) en Bogotá te escucha (Dirección de Talento Humano) con el fin de elaborar estrategias, tal que los tiempos de respuesta de las peticiones se encuentre dentro de los definidos por ley.
- Hacer un llamado a las dependencias (Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina Control Interno Disciplinario, Dirección de Talento Humano, Subdirección de Servicios Administrativos) que presentaron observaciones⁸, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y

⁸ Respuestas emitidas en noviembre 2021, teniendo en cuenta que el análisis de “Calidad y Oportunidad” se realiza mes vencido

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, Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Contratación, Dirección de Relaciones Internacionales, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Talento Humano, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Subdirección de Imprenta Distrital, Subdirección de Servicios Administrativos) a tomar las medidas pertinentes para clasificar las categorías y subtemas de manera adecuada con el fin de obtener una información efectiva de las peticiones.
- Se invita a todas las dependencias de la entidad, a hacer buen uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

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