



SECRETARÍA
GENERAL

**INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE
PETICIONES CIUDADANAS
VIGENCIA 2019
SECRETARÍA GENERAL
BOGOTÁ TE ESCUCHA**

Página 1 de 17



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME CONSOLIDADO
GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS VIGENCIA 2019
SECRETARÍA GENERAL
BOGOTÁ TE ESCUCHA**

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

BOGOTA D.C., FEBRERO 2020

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE
PETICIONES CIUDADANAS
VIGENCIA 2019
SECRETARÍA GENERAL
BOGOTÁ TE ESCUCHA

Página 2 de 17

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	3
2. PETICIONES REGISTRADAS	3
3. PETICIONES RESPONDIDAS.....	7
4. RESULTADOS DE ACCIONES A PARTIR DE ANALISIS DE CAUSAS	12
5. CALIDAD Y CALIDEZ (C&C) DE LAS RESPUESTAS.....	13

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS 2019

1. INTRODUCCION

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371 - 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474 - 2011, de manera mensual publica en el sitio web de la entidad, los informes sobre la gestión de peticiones ciudadanas realizada en dicho periodo, a los cuales tiene acceso toda la ciudadanía, mediante el siguiente link:

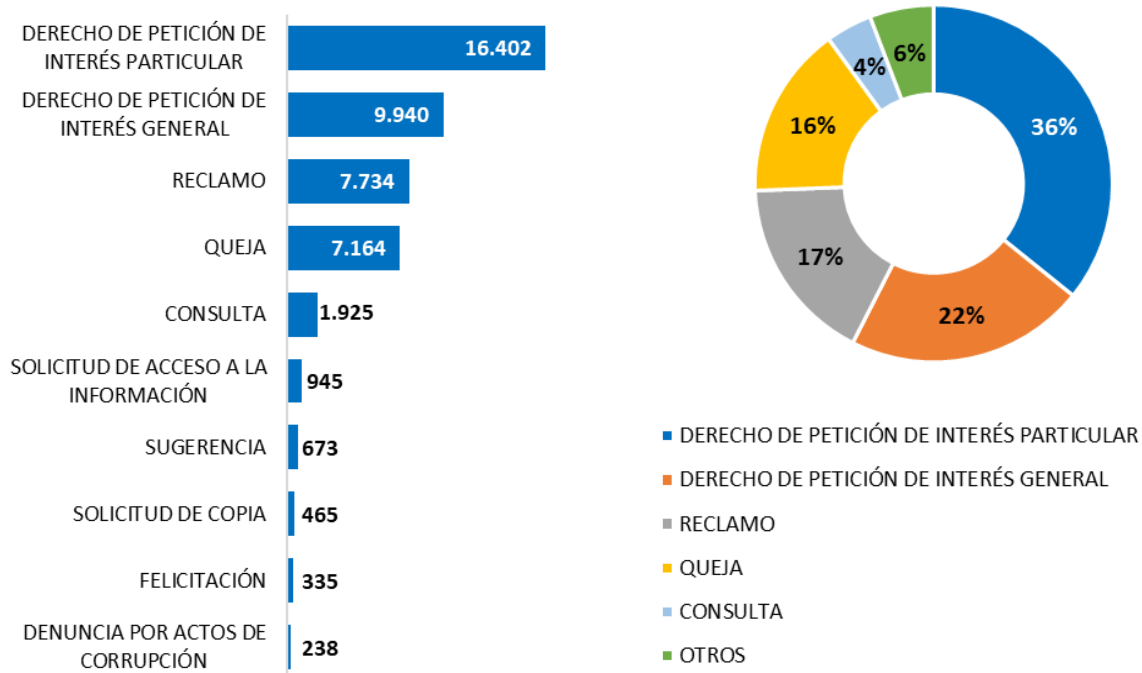
<https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-informe>

En este sentido, el presente resumen ejecutivo, muestra un panorama general respecto a las peticiones gestionadas durante el 2019, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, 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.

2. PETICIONES REGISTRADAS

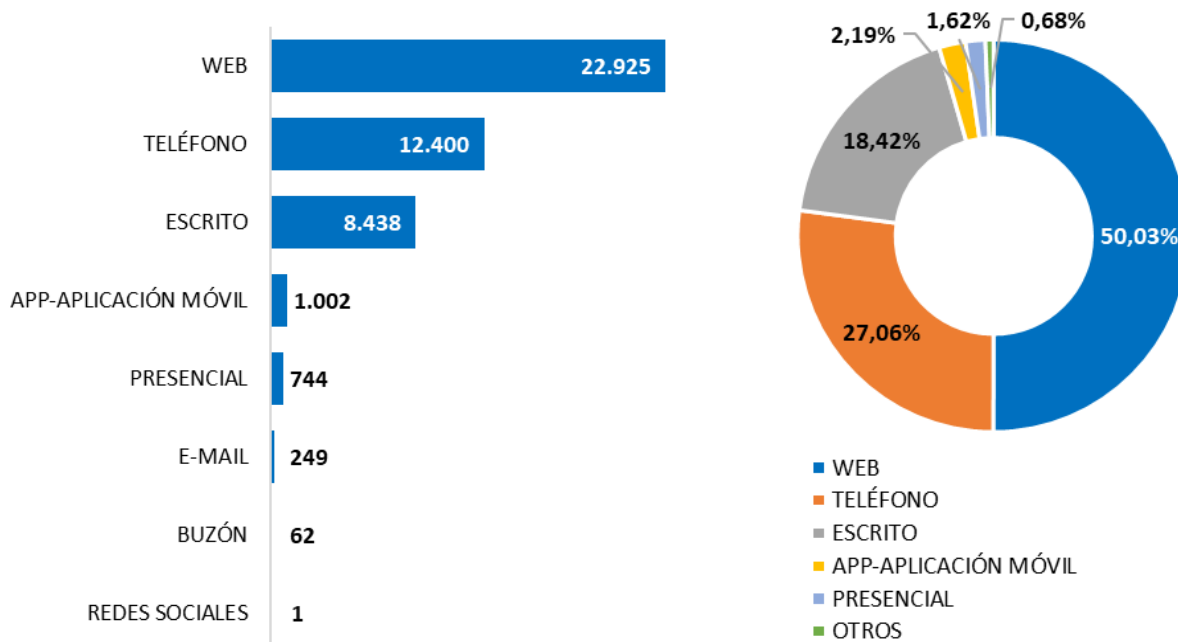
Las cifras muestran que, durante el año 2019, un total de 45.821 peticiones fueron registradas por dependencias de la Secretaría General. Al respecto hay que recordar que a la Secretaría General ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia, teniendo en cuenta que la entidad dispone de los canales Web y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, como lo son la “Central del Sistema de Gestión de peticiones” (Dirección Distrital de Calidad del Servicio), y la “Línea 195” (Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía). Cabe anotar que las dos centrales, atienden peticiones que la ciudadanía ingresa al Sistema sin seleccionar una entidad de destino, bien sea por

desconocimiento de la competencia o porque prefieren radicar sus peticiones por estos canales.



Gráficas 1 y 2 Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2020

Ahora bien, respecto a las tipologías de las peticiones ciudadanas, registradas por la Secretaría General, se evidencia que el 95% de ellas corresponden a Derechos de interés particular, Derechos de petición de interés general, Reclamo, Quejas y Consulta.



Gráficas 3 y 4. Peticiones registradas según canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2020

De otra parte, queda en evidencia que los principales canales de recepción de peticiones son el Web (50,03% del total), el Teléfono (27,06%) y el Escrito (18,42%), donde el primero y el segundo, corresponden a las Centrales dispuestas por la entidad para el registro de peticiones ciudadanas.

Condición del Peticionario	Peticiones	Participación
VÍCTIMAS - CONFLICTO ARMADO	1.831	44,12%
ADULTO MAYOR	1.400	33,73%
PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	368	8,87%
MUJERES GESTANTES	168	4,05%
PELIGRO INMINENTE	118	2,84%
PRIMERA INFANCIA	104	2,51%
VETERANOS FUERZA PUBLICA	75	1,81%
PERIODISTAS EN EJERCICIO DE SU ACTIVIDAD	54	1,30%
DESPLAZADOS	19	0,46%
HABITANTE DE LA CALLE	13	0,31%
Total	4.150	100,00%

Tabla 1. Peticiones registradas según Condición del petionario
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2020

Con relación a condiciones especiales que refieren los ciudadanos en el registro de las peticiones, se identificó que del total registrado (45.821 peticiones), 4.150 (9,05% del total), indican pertenecer a uno de los grupos presentados en la tabla anterior, siendo las Víctimas – Conflicto Armado y Adulto mayor, los que acumulan el 77,86% del total de petionarios con alguna condición especial.

Localidad de los Hechos	Peticiones	Participación
11 - SUBA	2.027	12,65%
10 - ENGATIVA	1.661	10,37%
01 - USAQUEN	1.600	9,99%
08 - KENNEDY	1.532	9,56%
07 - BOSA	960	5,99%
04 - SAN CRISTOBAL	848	5,29%
13 - TEUSAQUILLO	839	5,24%
16 - PUENTE ARANDA	817	5,10%
02 - CHAPINERO	794	4,96%
09 - FONTIBON	734	4,58%
OTRAS LOCALIDADES	4.212	26,29%
Total	16.024	100%

Tabla 2. Peticiones registradas según Localidad de los hechos
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2020

De acuerdo con la información presentada por los peticionarios, se puede observar que el 35%, de las peticiones registradas por la Secretaría General no incluye el dato de localidad de los hechos.

A su vez, en términos de la localidad en la cual se originan los hechos de las peticiones registradas en la Secretaría General, se puede evidenciar que la localidad con mayor número de solicitudes asociadas es Suba, seguida por Engativá, Usaquén y Kennedy.

3. PETICIONES RESPONDIDAS

Durante el 2019, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. respondió un total de 5.883 peticiones ciudadanas a través de canal escrito o web, de las cuales el 71,7% corresponden a la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, el 8,81% a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el 6,12% a la Subdirección de Servicios Administrativos.

Dependencia	Peticiones	Participación
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	4.222	71,77%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	518	8,81%
Subdirección de Servicios Administrativos	360	6,12%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	186	3,16%
Dirección de Talento Humano	172	2,92%
Dirección de Contratación	69	1,17%
Oficina Consejería de Comunicaciones	68	1,16%
Oficina de Control Interno Disciplinario	43	0,73%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	39	0,66%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	36	0,61%
Otras dependencias	170	2,89%
Total general	5.883	100,00%

Tabla 3. Número de peticiones gestionadas por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2020

De otra parte, la identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas permite evaluar y establecer los subtemas a los cuales se debe hacer seguimiento en la entidad, así como establecer acciones preventivas, correctivas y/o de mejora orientadas a la disminución de la problemática asociada a los mismos en caso de requerirse.

Subtemas	Peticiones	Participación
Emprendimiento	1.831	31,12%
Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	977	16,61%
Soluciones definitivas de vivienda	859	14,60%
Traslado a entidades distritales	313	5,32%
Atención jurídica	265	4,50%
Publicación de las solicitudes de perdón y reparación simbólica e insolvencia económica	260	4,42%
Atención del personal en los puntos	224	3,81%
Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	178	3,03%
Solicitudes de información de personal o de las plantas de la secretaria general	63	1,07%
Solicitudes de copia de actos administrativos	60	1,02%
Otros subtemas	853	14,50%
Total general	5.883	100%

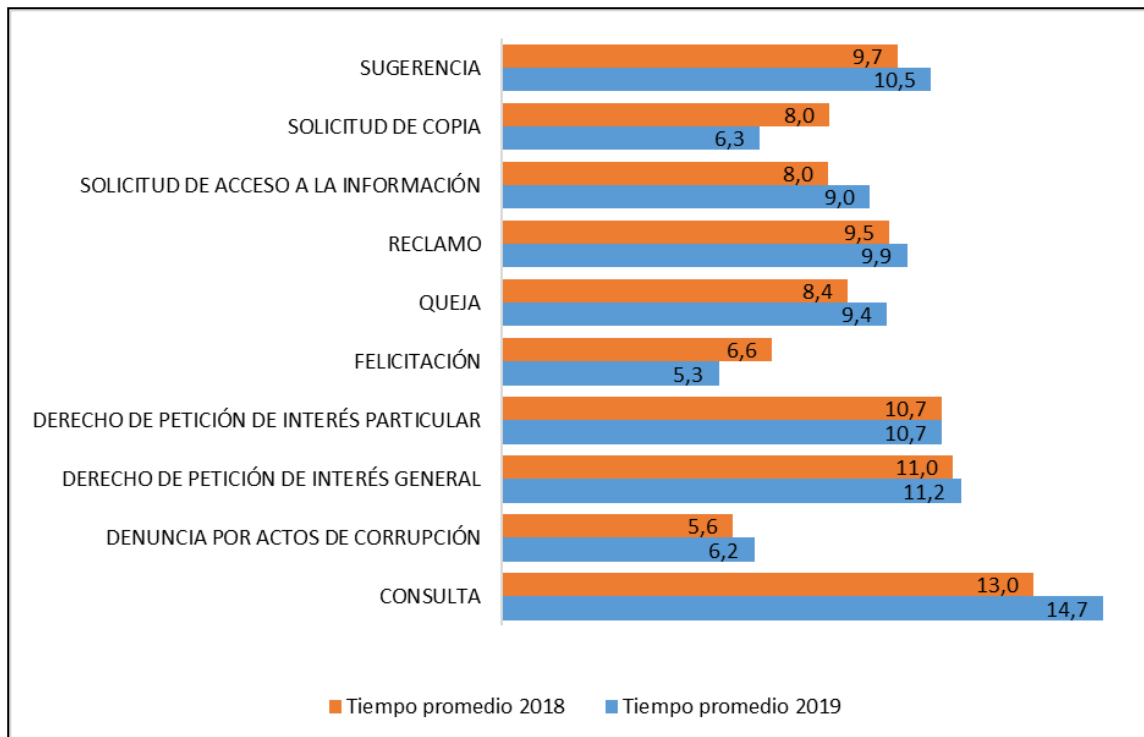
Tabla 4. Número de peticiones gestionadas por subtemas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2020

De manera específica, los subtemas más frecuentes de las 4.531 peticiones atendidas por la entidad corresponden a “Emprendimiento”, “Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)”, y “Soluciones definitivas de vivienda”, las cuales son atendidas por la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

Por otra parte, al considerar exclusivamente los subtemas de las peticiones clasificadas como Solicitudes de Acceso a la Información, se encuentra que de las 77 peticiones gestionadas por la Secretaría General el 7,79% corresponde a Solicitudes de información de personal o de la planta del personal de la Secretaría General; 5,19% al Manejo y Funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (principalmente restablecimiento de contraseñas); y el 3,90% corresponde a Solicitudes definitivas de vivienda; el restante 83,12% (64 peticiones) corresponden a 20 subtemas de las diferentes dependencia de la entidad.

Subtemas de Solicitudes de Acceso a la Información	Peticiones	Participación
Solicitudes de información de personal o de las plantas de la secretaria general	6	7,79%
Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	4	5,19%
Soluciones definitivas de vivienda	3	3,90%
Participación en general	3	3,90%
Imagen institucional	2	2,60%
Educación básica	2	2,60%
Servicio del personal de apoyo	2	2,60%
Información general de la campana de comunicación	2	2,60%
Otros subtemas:	53	68,83%
Total general	77	100%

Tabla 5. Número de peticiones gestionadas de solicitudes de Acceso a la Información por subtemas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2020



Gráfica 5. Peticiones registradas según Localidad de los hechos
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2020

Por otro lado, con relación al tiempo promedio de cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, según la tipología de las mismas, se identifica que en promedio la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. cerró las peticiones de su competencia, dentro de los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015. En adición, al comparar el tiempo de respuesta frente a los registrados en 2018, se encuentra un aumento del tiempo promedio en todas las tipologías, con excepción de solicitud de copia y felicitaciones.

Dicho comportamiento, se puede asociar en gran medida al aumento de 1.352 peticiones atendidas por la entidad, lo cual representa un incremento de 29,8% frente al total respondido por la Secretaría en el 2018.

No obstante, al discriminar el tiempo promedio de cierre, según dependencia de la entidad, se evidencian algunos tiempos promedios superiores a los definidos por ley.

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	21,0		5,0	7,7	10,4					
Dirección Administrativa y Financiera			3,0	11,7				8,0		5,0
Dirección de Contratación	15,0		8,6	5,3		15,0		6,2	5,2	
Dirección de Talento Humano	22,6		10,2	10,0		7,2		11,0	5,8	10,4
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	21,2	12,0	11,3	10,6	4,6	8,5	8,9	6,3		9,3
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	4,0		6,3	6,2		9,0		3,4	6,0	6,0
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	14,3		12,8	10,4	13,0	10,3	12,1	7,8		13,0
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional			7,0	7,4	11,0		14,0	6,0		
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	11,0		8,0	11,0				5,0		
Oficina Asesora de Jurídica	13,3		12,0	9,4			6,3	5,0	8,0	
Oficina Asesora de Planeación	9,5		12,0	15,0				10,5		11,0
Oficina Consejería de Comunicaciones	10,0		13,8	14,2			12,1	11,8		16,0

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	5,9		8,4	7,6	2,0	2,0	8,0	8,5		13,0
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	18,6	13,5	12,3	11,0		13,8	12,2	9,0	11,0	13,8
Oficina de Control Interno		3,0		8,5				16,0		
Oficina de Control Interno Disciplinario		5,3	7,7	5,3		4,0		1,0		
Oficina de Protocolo				21,5						
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		6,0		7,2			9,3	6,0		6,3
Subdirección de Imprenta Distrital				4,4					7,0	
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	9,0		8,5	5,0		8,5		8,0		
Subdirección de Servicios Administrativos			11,5	9,9		7,0		13,5	6,5	6,0
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	19,0			11,0						
Subdirección Financiera				9,0					6,0	
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá				11,0				14,0		
Subsecretaría Corporativa				9,7						
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	14,7		15,0	12,8				6,5		10,0
Total general	14,7	6,16	11,2	10,7	5,29	9,4	9,89	8,97	6,3	10,5

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2020

En este sentido, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realiza un llamado mensual a aquellas dependencias cuyo tiempo promedio supera a los términos establecidos por la ley, mediante el envío del informe mensual a todas las dependencias de la entidad. Dicho llamado, se complementa junto con la retroalimentación (en los casos pertinentes) del análisis de calidad y calidad de las respuestas emitidas por la entidad.

4. RESULTADOS DE ACCIONES A PARTIR DE ANÁLISIS DE CAUSAS

Considerando que las peticiones ciudadanas son un insumo para la toma de decisiones, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá presenta las acciones emprendidas de las principales peticiones gestionadas durante la vigencia 2019 por las diferentes dependencias de la entidad.

En términos de atención y Servicio a la Ciudadanía, se implementaron al interior de cada punto de atención de la Red CADE, reuniones dirigidas por los profesionales y hacia el equipo de trabajo, reiterando los protocolos de servicio y resaltando la importancia de difundir en cada uno el uso de la información contenida en la guía de trámites y servicios. Adicionalmente se llevaron a cabo sensibilizaciones para el personal de la Red y las entidades que hacen presencia en las mismas, con relación a la implementación del Manual de Servicio a la ciudadanía, lo cual se encuentra a cargo de cada uno de los profesionales responsables de punto y aquellos que son enlace con las entidades.

Así mismo, es necesario mencionar que cada Entidad con presencia en la RED CADE que presta el servicio de Vigilancia, aseo y cafetería tiene un profesional responsable en la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía quién hace el enlace correspondiente para responder dichas peticiones y de la misma manera las reporta en cada reunión de seguimiento a la supervisión de estos contratos y/o convenios; esto con el fin de obtener una retroalimentación de las acciones tomadas para la mejora del servicio por parte de sus colaboradores, dentro de las cuales informan acerca de rotación o cambio de personal y capacitaciones o sensibilizaciones a los mismos.

Ahora bien, la Alta consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación, debido a la alta demanda de tutelas, realizó un análisis a las peticiones más frecuentes, las cuales están asociadas a “Proyecto Productivo”, para lo cual, diseñó una estrategia enfocada en dos ejes, a saber: (i) Pedagogía y derechos y (ii) articulación en las respuestas generadas por las entidades distritales con competencias en materia de estabilización socioeconómica de la población víctima del conflicto armado.

Es importante indicar que esta estrategia se planteó en términos de prevención del fraude, dada la dinámica de tramitadores que se evidenció del análisis, y en efecto, sus resultados no fueron orientados a la disminución de la cantidad de acciones de tutelas, sino prevenir a la

población respecto de terceros inescrupulosos, con el ánimo de garantizar el principio de gratitud en el acceso a la oferta de las entidades Distritales.

De otra parte, a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, llegan requerimientos que por ser de su misionalidad de las diferentes dependencias, son atendidas sin tener necesariamente que tomarse acciones de mejora como lo son: solicitudes públicas de perdón y reparación simbólica las cuales corresponden a peticiones presentadas por personas que se encuentra privadas de la libertad, se publican por 10 días en cartelera con el fin de que la ciudadanía se entere de la solicitud de perdón manifestado por la persona. Así mismo, solicitudes de temas pensionales y solicitud de certificaciones de contratos.

Adicionalmente, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, al validar las peticiones recurrentes concernientes al manejo y funcionalidad del Sistema Bogotá te escucha, identificó la necesidad de documentar dichos temas, motivo por el cual se actualizó y publicó nuevo contenido en el módulo de preguntas frecuentes del CMS (Sistema de Gestión de Contenidos) en el link: <https://bogota.gov.co/sdq/>. Agregado a esto, se realizó la publicación de 3 (tres) video tutoriales que explican de manera detallada: ¿Qué es Bogotá te escucha?, registro de peticionario, registro de petición reporta por tu comunidad.

5. CALIDAD Y CALIDEZ (C&C) DE LAS RESPUESTAS

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, desarrolló un protocolo para el análisis de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas y trámites efectuados por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al requirente una atención de calidad, eficaz y oportuna.

En razón al análisis mencionado, se tomaron en cuenta los criterios de coherencia, claridad calidez y oportunidad que se definen así:

COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE
PETICIONES CIUDADANAS
VIGENCIA 2019
SECRETARÍA GENERAL
BOGOTÁ TE ESCUCHA

Página 14 de 17

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

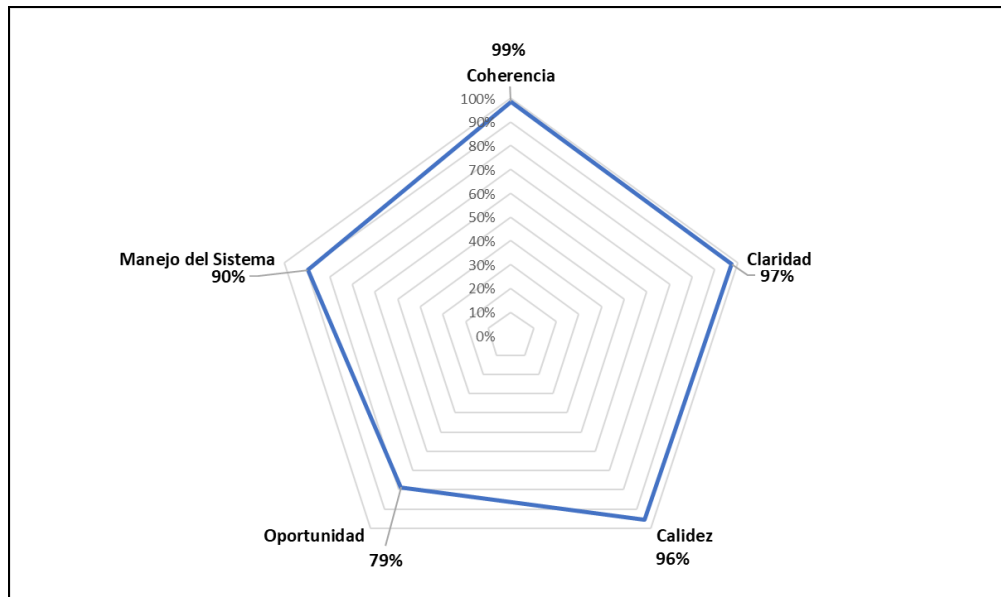
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

MANEJO DEL SISTEMA (MS): 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.

Evaluación de Calidad y Calidez

Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021) se efectuó la evaluación del 100% de los requerimientos que ingresaron por Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá te escucha (5.627); de los cuales 380 fueron peticiones cerradas en el mes de diciembre de 2018 y 5.247 peticiones cerradas de enero a noviembre de 2019.

Del total de requerimientos analizados, 5.544 es decir el (99%) de la muestra, cumplen con el criterio de Coherencia, 5.484 (97%) cumplen con el criterio de Claridad, 5.381 (96%) cumplen con el criterio de calidez, 4.426 (79%) cumplen en Oportunidad y 5.051 (90%) fallan en el manejo de Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.



Gráfica 6. Resultados de cumplimiento de cada una de las variables evaluadas en el análisis de Calidad y Calidez 2019 en la Secretaría General.

Coherencia

Teniendo como base que del total de peticiones analizadas (5.627), el 98,52% (5.544) sí cumplían con los subcriterios de coherencia y sólo el 1,48% (83) incumplían con alguno de ellos.

Ahora bien, del 1,48% (83) de las peticiones que no cumplían con el criterio, se resalta que lo más común fue porque el oficio de respuesta va dirigido a nombre de un ciudadano que no es quien interpone la petición, porque adjuntan una respuesta que no corresponde o porque el ciudadano se registra como anónimo y la respuesta es dirigida a un ciudadano registrado.

Claridad

Teniendo como base que del total de peticiones analizadas (5.627), el 97,3% (5.477) sí cumplían con los subcriterios de claridad y sólo el 2,7% (150) incumplían con alguno de ellos.

De manera puntual, del 2,7% (150) de las peticiones que no cumplían con el criterio, se resalta que el incumplimiento más frecuente fue no anexar el documento con el que se da

traslado a la entidad nacional o privada competente, o porque realizan cierre con respuesta que no es de fondo.

Calidez

Teniendo como base que del total de peticiones analizadas (5.627), el 95.5% (5.374) sí cumplían con los subcriterios de calidez y solo el 4,5% (253) incumplían con alguno de ellos.

Ahora bien, del 4,5% (253) de las peticiones que no cumplían el criterio, pues no contienen saludo, despedida y/o lenguaje apropiado para dirigirse al solicitante. Se sugiere acogerse a las pautas establecidas en los protocolos de servicio para que la ciudadanía obtenga respuestas ceñidas a los parámetros de calidez.

Oportunidad

Teniendo como base que del total de peticiones analizadas (5.627), el 78.5% (4.419) sí cumplían con los subcriterios de claridad y sólo el 21,5% (1.208) incumplían con alguno de ellos.

En particular del 21,5% (1.208) de las peticiones que no cumplían con el criterio, el motivo de incumplimiento se asocia a no informar al solicitado del traslado y por no responder en los tiempos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755.

Manejo del Sistema

Teniendo como base que del total de peticiones analizadas (5.627), el 89.7% (5.046) sí cumplían con los subcriterios de manejo del sistema y sólo el 10,3% (581) incumplían con alguno de ellos.

Ahora bien, del 10,3 % de las peticiones analizadas que incumplían con alguno de los criterios de manejo del sistema, se evidencia que la mayoría corresponde a que están registrando las respuestas de las peticiones en el sistema de manera extemporánea; Así mismo, se encontró que algunas de las peticiones analizadas no realizaron traslado a través del sistema, o porque la petición se registra en el aplicativo de manera extemporánea.

6. CONCLUSIONES

- La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., registró un total de 45.821 peticiones ciudadanas durante el 2019, de las cuales las tipologías más frecuentes fueron Derechos de petición de interés particular, Derechos de petición de interés general, Reclamo, Queja y Consulta; mientras que los principales canales de recepción fueron Web y Teléfono, consistente con la creación de peticiones directamente por el ciudadano y por la existencia de las dos centrales para registro de peticiones dispuestas por la entidad.
- La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., emitió un total de 5.883 respuestas a las peticiones ciudadanas durante la vigencia, las cuales en su mayoría fueron atendidas por la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, donde los principales subtemas fueron “Emprendimiento”, “Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)”, “Solicitudes definitivas de vivienda”.
- El tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se encuentra dentro de los términos establecidos por ley; sin embargo, al discriminar a nivel de dependencia, se encuentra que algunas presentan tiempos que exceden los definidos por ley, por lo cual, se han realizado llamados a dichas áreas, con el fin de que tomen las medidas correspondientes, para mejorar dicha gestión.
- La Secretaría realizó análisis en términos de Calidad y Calidez, a 5.544 respuestas a peticiones emitidas por la entidad. Es importante anotar el compromiso con la mejora de atención de peticiones ciudadanas, el cual se refleja en el hecho de evaluar la totalidad de las respuestas de la entidad durante la vigencia 2019.

Elaboró: Leidy Vanessa Palacios Guevara – Profesional Universitario; Ricardo Andrés de los Ríos – Profesional Universitario
Revisó: Oscar Velásquez Rodríguez - Profesional Universitario