



SECRETARÍA  
GENERAL

**INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE  
PETICIONES CIUDADANAS SECRETARÍA  
GENERAL VIGENCIA 2020**

**Página 1 de  
17**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS  
SECRETARÍA GENERAL VIGENCIA 2020**

**BOGOTA D.C., ENERO 2021**

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## **TABLA DE CONTENIDO**

### **INTRODUCCIÓN**

- 1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA**
- 2. PETICIONES RESPONDIDAS**
- 3. TIEMPOS PROMEDIO PONDERADO DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN**
- 4. CALIDAD Y CALIDEZ (C&C) DE LAS RESPUESTAS**
- 5. RECOMENDACIONES**

## INTRODUCCIÓN

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:

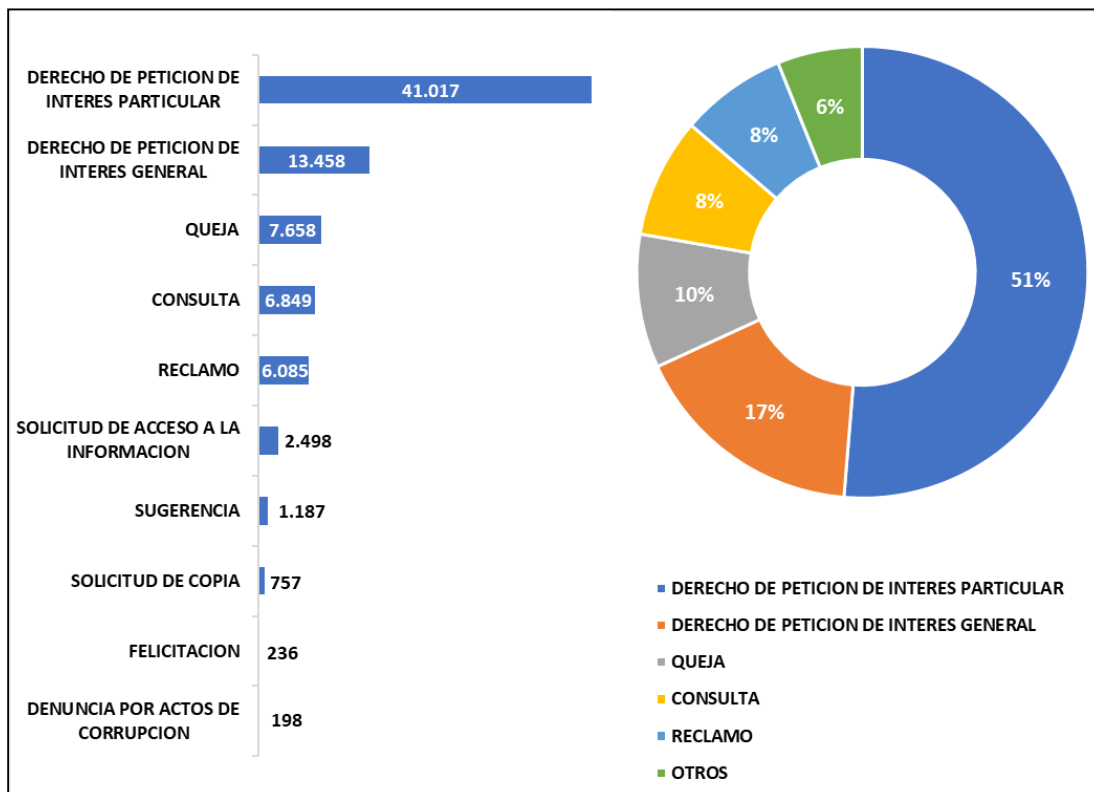
<https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-informe>

En este sentido, el presente resumen ejecutivo, muestra un panorama general respecto a las peticiones gestionadas durante el 2020, 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.

## 1. PETICIONES REGISTRADAS

Las cifras muestran que, durante el año 2020, un total de 79.943 peticiones fueron registradas por dependencias de la Secretaría General. Lo que equivale un aumento del 74% respecto a la vigencia 2019.

Así mismo, 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.

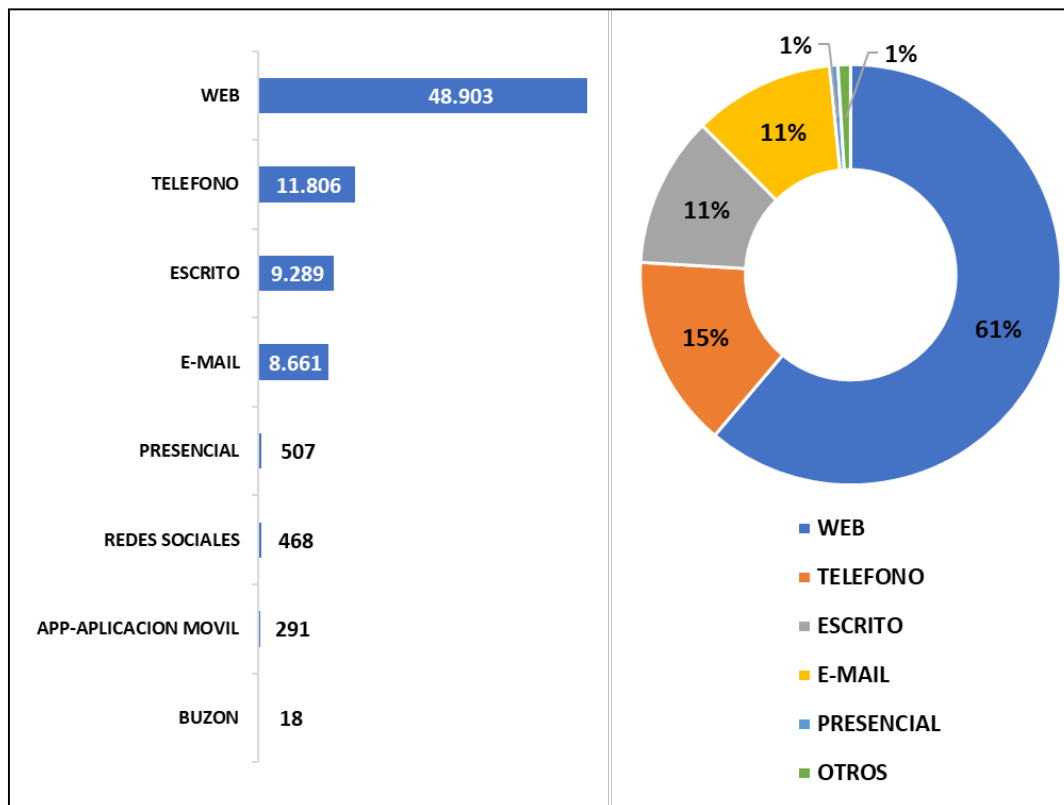


Gráfica No 1. Peticiones registradas según tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/01/2021

Ahora bien, respecto a las tipologías de las peticiones ciudadanas, registradas por la Secretaría General, se evidencia que el 94% de ellas corresponden a Derechos de interés particular con 41.017 que representa el (51%) del total registrado en el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas en la vigencia 2020, Derechos de petición de interés general con 13.458 peticiones (17%), Quejas con 7.658 (10%), Consulta con 6.849 (9%) y Reclamo con 6.085 (8%).

Al comparar estas cifras con las de la vigencia anterior (2019), no se observa variación en la posición de la tipología con mayor registro de peticiones en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en esa vigencia el “Derecho de petición de interés particular” también fue la tipología más utilizada para interponer peticiones ciudadanas. Así mismo, se mantienen en el top 5 las mismas tipologías que registraron más peticiones en 2019.



**Gráfica No 2. Peticiones registradas según canal de interacción**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/01/2021

En la Gráfica No 2 se observa que en el 2020 el 98% de las peticiones ciudadanas se concentran en 4 canales; el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal “Web” con 48.903 peticiones, que representan el 61% del total de peticiones registradas en el año; en segundo lugar, se encuentra el canal “telefónico” con 11.806 peticiones (15% del total registrado); en tercer lugar, se ubica el canal “escrito” con 9.289 (12%) y en cuarto lugar, se evidencia al “email” con 8.661 con (11%).

Al comparar estas cifras con las de la vigencia anterior (2019), no se observa variación en la posición de la tipología con mayor registro de peticiones en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en esa vigencia el canal “web” también fue el más utilizado para interponer peticiones ciudadanas. Así mismo, se observa una variación en el top 5 canales utilizados para interponer peticiones ciudadanas, ya que el canal “email” aumentó considerablemente pasando de la sexta posición con 249 peticiones registradas en el 2019 a la cuarta posición con 8.661 en el 2020, lo anterior debido a que se habilitó desde el mes de marzo/2020 la ventanilla electrónica, la cual es un canal para la recepción de peticiones ciudadanas mediante correo electrónico.

CONDICIÓN DEL PETICIONARIO	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
ADULTO MAYOR	4.050	47,84%
VICTIMAS - CONFLICTO ARMADO	1.763	20,83%
PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD	899	10,62%
PELIGRO INMINENTE	528	6,24%
MUJERES GESTANTES	524	6,19%
PRIMERA INFANCIA	386	4,56%
VETERANOS FUERZA PUBLICA	154	1,82%
HABITANTE DE LA CALLE	85	1,00%
PERIODISTAS EN EJERCICIO DE SU ACTIVIDAD	63	0,74%
DESPLAZADOS	13	0,15%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>8.465</b>	<b>100,00%</b>

Tabla No 1. Peticiones registradas según condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/01/2021

Con relación a condiciones especiales que refieren los ciudadanos en el registro de las peticiones, se identificó que del total registrado (79.943 peticiones), 8.465 (11% del total de

peticiones registradas en el año), se refiere a condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, habitante de calle, veteranos fuerza pública, periodistas en ejercicio de su actividad y desplazados). De éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (4.050) que representan el 47,84%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas de conflicto armado" con 1.763 peticiones que representan el 20,83% del total de peticiones que refieren condición especial; estas 2 acumulan el 68,67% del total de peticionarios con alguna condición especial.

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
11 - SUBA	4.070	13,15%
08 - KENNEDY	3.574	11,55%
10 - ENGATIVA	3.248	10,49%
01 - USAQUEN	2.547	8,23%
07 - BOSA	2.017	6,52%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1.811	5,85%
09 - FONTIBON	1.623	5,24%
13 - TEUSAQUILLO	1.522	4,92%
16 - PUENTE ARANDA	1.442	4,66%
04 - SAN CRISTOBAL	1.351	4,36%
OTRAS LOCALIDADES	7.749	25,03%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>30.954</b>	<b>100,00%</b>

Tabla No 2. Peticiones registradas según localidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/01/2021

La tabla No 2 muestra que en la vigencia 2020, en 30.954 peticiones (38,72% del total registrado en el año) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (información que corresponde a la localidad donde se origina la petición, es decir la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), observándose que las localidades de Suba, Kennedy y Engativá, son las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 4.070, 3.574 y 3.248 peticiones respectivamente, las cuales acumulan el 35,19% de las peticiones en las que se reportó ubicación en la vigencia 2020. Frente al año anterior, se observa que dos (2) de estas localidades (Suba y Kennedy) también se ubicaron en el TOP de las tres localidades más relacionadas con las peticiones interpuestas por la ciudadanía.

## 2. PETICIONES RESPONDIDAS

Durante el 2020, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. respondió un total de 5.808 peticiones ciudadanas, se evidencia que el 84,23% de ellas se concentran en 5 dependencias: en primera posición por la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación 3.148 (54,20%), en segunda posición por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía con 572 respuestas lo que representa un 9,85%, la tercera posición la ocupó la Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC con 415 respuestas (7,15%), la cuarta posición se ubicó la Subdirección de Servicios Administrativos con 386 respuestas lo que equivale a 6,65%, y finalmente, en el top cinco, se ubica la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con 371 respuestas a la ciudadanía lo que representa 6,39%.

Al comparar estas cifras con las de la vigencia anterior (2019), no se observa variación en la posición de la dependencia con mayor respuesta de peticiones en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en esa vigencia la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación” también fue la dependencia que más dio respuesta a peticiones ciudadanas. Así mismo, respecto al año anterior, se mantienen cuatro (4) de las dependencias dentro del top cinco (5): la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Servicios Administrativos y Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

DEPENDENCIA	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	3148	54,20%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	572	9,85%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	415	7,15%
Subdirección de Servicios Administrativos	386	6,65%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	371	6,39%
Dirección de Talento Humano	267	4,60%
Dirección de Contratación	229	3,94%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	176	3,03%
Oficina Consejería de Comunicaciones	52	0,90%
Oficina de Control Interno Disciplinario	41	0,71%
Otras dependencias	151	2,60%
<b>TOTAL</b>	<b>5808</b>	<b>100%</b>

Tabla No 2. Peticiones respondidas por dependencia

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/01/2021



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.

Tomando como base las 5.808 respuestas emitidas en la vigencia 2020 por la Secretaría General, se detallan los diez subtemas más reiterados en este año en la entidad:

SUBTEMA	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
Traslado a entidades distritales	1.335	22,99%
Ayuda/atención humanitaria inmediata	1.166	20,08%
Emprendimiento	483	8,32%
Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	330	5,68%
Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	312	5,37%
Atención del personal en los puntos	239	4,12%
Publicación de las solicitudes de perdón y reparación simbólica e insolvencia económica	198	3,41%
Reclamo de datos habeas data	169	2,91%
Información general de políticas o lineamientos distritales	140	2,41%
Certificación de ejecución contractual	139	2,39%
Otros Subtemas	1.297	22,33%
<b>TOTAL</b>	<b>5.808</b>	<b>100%</b>

Tabla No 3. Subtemas más utilizados en las respuestas de la Secretaría General

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/01/2021

Hay que mencionar que dentro de las peticiones atendidas (con respuesta definitiva) por la Secretaría General, se encuentra el subtema “Traslado a entidades distritales”, lo cual muestra 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 dependencias para que hagan buen uso del sistema, y realicen una clasificación adecuada de las peticiones atendidas.

Al respecto, si efectivamente lo realizado es un traslado, se invita a realizar una solicitud de capacitación funcional del Sistema, al correo [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co), donde se explicará el procedimiento para efectuar un traslado de manera adecuada en Bogotá te escucha.

Lo anterior, considerando la importancia que tiene para las estadísticas de la Entidad y del Distrito, de disponer una información de calidad y coherente, en términos de clasificación de las peticiones que son atendidas, toda vez que son insumo de gran relevancia para la toma de decisiones e identificación de necesidades de la ciudadanía.

### **3. TIEMPOS PROMEDIO PONDERADO DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN**

En la vigencia 2020 el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 20,8 días, el cual aumentó frente al 2019, teniendo en cuenta que en ese año el promedio fue de 9,3 días. Se debe anotar que desde el mes de marzo se realizó 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:*

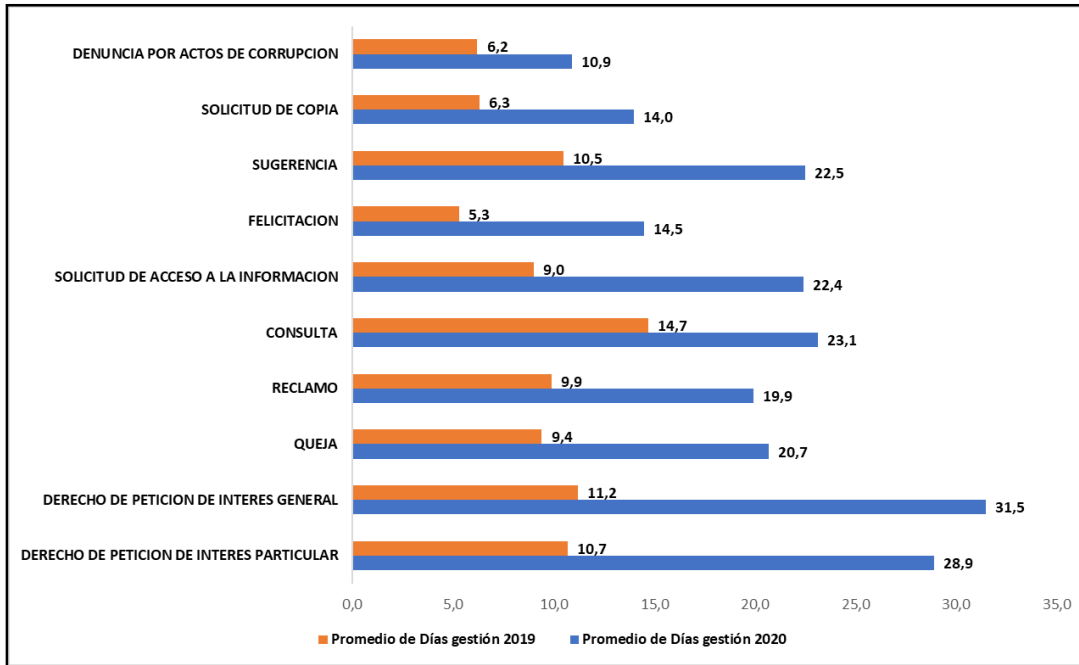
*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*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. (...)”*

Es importante resaltar que de conformidad con la normatividad vigente Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020<sup>1</sup>, como se observa en la Tabla No. 4, en la Secretaría General el tiempo promedio de respuesta de las tipologías “Derecho de Petición de Interés General” y “Solicitud de acceso a la información” se encuentran fuera del establecido legalmente.

<sup>1</sup> 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 2019/2020**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/01/2021

Igualmente, para este periodo se observa que cuatro (4) dependencias de la entidad presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos en la normatividad vigente (Decreto 491/2020) según la tipología, como puede observarse en la Tabla No 4.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	22	24	11	18	19	19	21	15	5		16
Dirección Administrativa y Financiera			5	12							10
Dirección de Contratación	17	3	15	14		3			13	13	14

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL
Dirección de Talento Humano	14	23	19	15	20	18	22		15	10	15
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	13	16	13	14	15	15	13	9	13	13	14
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	25			8			9		12	13	16
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	19	112	22	15	20	14	13	20	11	13	16
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	7		21	21		21	16		15	15	18
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales			4	9							8
Oficina Asesora de Jurídica	6		9	15					10	1	11
Oficina Asesora de Planeación				5							5
Oficina Consejería de Comunicaciones	24		20	20	32	27	23		22	4	22
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	12		15	16	16	17	18	13	14	16	15
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	64		51	37	64	66	90	130	47	84	39
Oficina de Control Interno Disciplinario		4		10	6						6
Oficina de Protocolo				120							120
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	18		9	16			13				11
Subdirección de Imprenta Distrital	4		5	2							3
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control				14							14
Subdirección de Servicios Administrativos	11		15	7	19	18	13		5	17	8
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos				13							13
Subdirección Financiera				14		22				11	15

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá				8							8
Subsecretaría Corporativa	27		15	14							19
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	31	28	28	13		14	15		8		19
Subsecretaría Técnica			25	14					17		20
Total general	23	11	<b>31</b>	29	21	20	22	14	<b>22</b>	14	27

Tabla No 4. Tiempos promedio de respuesta por dependencia y tipología respuestas de la Secretaría General  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/01/2021

Con relación a las tipologías con tiempos de respuesta máximo 30 días hábiles (Denuncias por actos de corrupción, Derecho de petición de interés general, Derecho de petición de interés particular, Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia) la tabla No 4 muestra que la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina de Protocolo y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio presentan tiempos promedio superiores a los establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Por otra parte, para las tipologías con tiempo de respuesta máximo de 20 días hábiles (Solicitud de acceso a la información y Solicitud de copia) la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y la Oficina Consejería de Comunicaciones presenta tiempos promedio superiores al establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Con respecto a la tipología "Consulta" con tiempo de respuesta máximo de 35 días hábiles, la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, presenta un tiempo promedio de respuesta superior a lo establecido en el Decreto Nacional 491 de 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. 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.

**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).

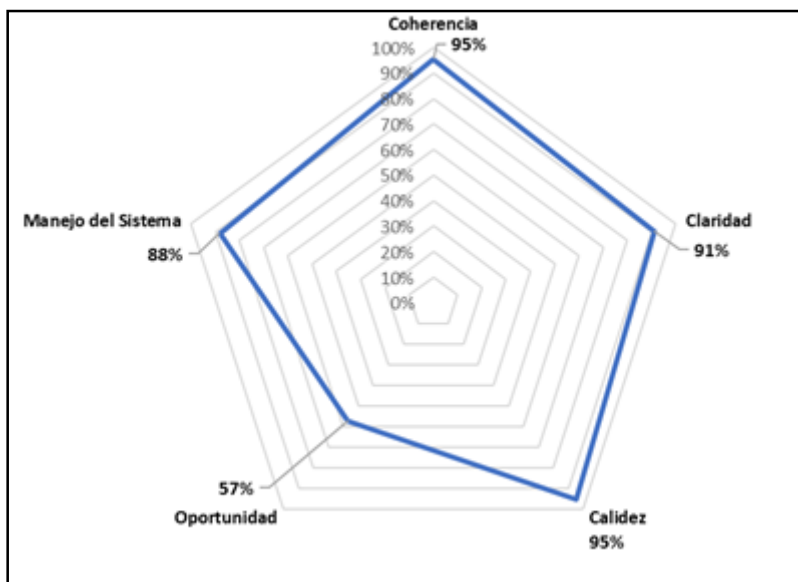
**MANEJO DEL SISTEMA (MS):** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

#### **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% (5.479) de los requerimientos que ingresaron por Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá te escucha durante la vigencia 2020.

Del total de requerimientos analizados, 3.228 es decir el (59%) de la población cumplen con los criterios de calidad y calidez y manejo del sistema, específicamente 5.226 (95%) cumplen con el criterio de Coherencia, 4.988 (91%) cumplen con el criterio de Claridad, 5.233 (95%) cumplen con el criterio de calidez, 3.129 (57%) cumplen en Oportunidad y 4.827 (88%) cumplen con el manejo de Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.



Gráfica 4. Resultados de cumplimiento de cada una de las variables evaluadas en el análisis de Calidad y Calidez 2020 en la Secretaría General.

## Coherencia

Teniendo como base que del total de peticiones analizadas (5.479), el 95% (5.226) sí cumplían con los subcriterios de coherencia y sólo el 5% (253) incumplían con alguno de ellos.

Ahora bien, del 5% (253) 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 y porque adjuntan una respuesta que no corresponde al

requerimiento.

### **Claridad**

Teniendo como base que del total de peticiones analizadas (5.479), el 91% (4.988) sí cumplían con los subcriterios de claridad y sólo el 9% (491) incumplían con alguno de ellos.

De manera puntual, del 9% (491) 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 se requería solicitar ampliación de información más no realizar cierre definitivo.

### **Calidez**

Teniendo como base que del total de peticiones analizadas (5.479), el 95% (5.223) si cumplían con los subcriterios de calidez y solo el 5% (256) incumplían con alguno de ellos.

Ahora bien, del 5% (256) 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 (5.479), el 57% (3.129) sí cumplían con los subcriterios de claridad y el 43% (2.350) incumplían con alguno de ellos.

En particular del 43% (2.350) de las peticiones que no cumplían con el criterio, el motivo de incumplimiento se asocia a no informar al peticionario del traslado en los términos de ley 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 (5.479), el 88% (4.827) sí cumplían con los subcriterios de manejo del sistema y solo el 12% (652) incumplían con alguno de ellos.

Ahora bien, del 12% (652) 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.

## 5. RECOMENDACIONES

- Revisar las categorías y subtemas más recurrentes de las dependencias y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- 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 presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías (Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina de Protocolo y Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación), a implementar estrategias, que permitan dar respuesta a las peticiones ciudadanas dentro de los tiempos definidos por ley.
- Hacer un llamado a las dependencias que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de 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: Ricardo de los Ríos – Profesional Universitario  
Revisó: Dany Fernando Agudelo Ramírez – Profesional Universitario  
Dorian de Jesús Coquies Director Distrital de Calidad del Servicio