



SECRETARÍA
GENERAL

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
SECRETARÍA GENERAL FEBRERO
2021**

Página 1 de 22



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME
GESTIÓN DE PETICIONES SECRETARÍA GENERAL
MES DE FEBRERO 2021**

BOGOTÁ D.C., MARZO 2021

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

- 1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA**
- 2. ANÁLISIS DE CALIDAD Y CALIDEZ**
- 3. CANALES DE INTERACCIÓN**
- 4. TIPOLOGÍAS**
- 5. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO**
- 7. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS**
- 8. RECOMENDACIONES**

INTRODUCCIÓN

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, se presenta el Informe de la Secretaría General sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en febrero 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.

Las cifras muestran que, en febrero, 7.158 peticiones fueron registradas por las dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 20 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en febrero registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado), concluyéndose que la Subdirección de Servicios Administrativos es la dependencia de la Secretaría General que en el mes registró el mayor número de peticiones para gestión, con un total de 1.422 peticiones, las cuales representan el 78,26% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

El Capítulo 2 muestra los resultados de la evaluación de “Calidad & Calidez” realizada a 494 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de enero/2021, de las cuales se evaluó el total de la población. Las cifras muestran que el 96,0% (474) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 90% (447 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, el 96,2% (475 respuestas) cumple con “Calidez” y el 86% (423 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 18% (89 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez”, el 11% (52 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

El Capítulo 3 se refiere a los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General, observándose que en febrero el canal de interacción más utilizado fue el canal “E-mail” con 958 peticiones, el cual representó el 52,72% del total registrado para gestión en las dependencias.

El Capítulo 4 muestra las peticiones según las tipologías más frecuentes, encontrándose que del total de peticiones registradas en febrero para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho

de Petición de interés Particular” con 1.583 peticiones que representan el 87,12% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

El Capítulo 5 se refiere a peticiones de Veedurías Ciudadanas, donde se encuentra que la Secretaría General en febrero no recibió peticiones por parte de veedurías ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en febrero, 9.979 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 619 tuvieron respuesta desde alguna de las dependencias de la Secretaría General.

Ahora bien, con relación a la gestión de las respuestas, en el mes de febrero se encontró que del total de respuestas emitidas (619 peticiones), el 77,06% (477 peticiones) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el 22,94% restante (142 peticiones) correspondieron a respuestas a peticiones que ingresaron en el mismo mes.

De otra parte, teniendo en cuenta que el tiempo de traslado debe realizarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la misma, para febrero se evidencia que siete (7) dependencias de la Secretaría General superaron el tiempo promedio de traslado establecido por la 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 al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, se debe mencionar que en febrero fue 17,6 días; el cual se encuentra dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020.

A su vez, se puede observar que tres (3) dependencias de la entidad presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos en la normatividad vigente según la tipología.

De igual manera se reitera la importancia de 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.



SECRETARÍA
GENERAL

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
SECRETARÍA GENERAL FEBRERO
2021**

Página 5 de 22

En el Capítulo 7 se presentan las categorías y subtemas más reiterados, concluyéndose que la Categoría “Certificaciones” es la más reiterada en la Secretaría General con 162 peticiones que representan el 26,17% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General, siendo el subtema más reiterado de esta categoría “Certificaciones de Ejecución Contractual” con 143 peticiones.

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.

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

Las cifras muestran que, en el mes de febrero 7.158 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 20 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

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 Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (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, registran peticiones que la ciudadanía ingresa sin seleccionar una entidad de destino, bien sea por desconocimiento de la competencia o porque prefieren radicar sus peticiones por estos canales

PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	TOTAL
SECRETARÍA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la gestión de peticiones	4.257	7.158
	Otras Dependencias Secretaría General	1.817	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - línea 195	1.084	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL DISTRIAL			20
TOTAL REGISTRADAS			7.178

Tabla 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2021

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (7.158), las dependencias con mayor registro de peticiones son la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central de Gestión de Peticiones), las cuales representan el 59,47% del total registrado en canales de la Secretaría General. En segundo lugar, se ubican “otras Dependencias Secretaría General” registrando 1.817 peticiones las cuales representan el 25,38% y en tercer lugar se ubica la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de Línea 195), que registró el 15,14% del total registrado en el mes de febrero por la Entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en febrero en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (1.817), las cuales deben gestionarse (respuesta o traslado), se realiza la Tabla No 2, que permite evidenciar el número de peticiones registradas discriminado por dependencia, al igual que el porcentaje que representan frente al total

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Servicios Administrativos	1422	78,26%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	162	8,92%
Dirección de Contratación	109	6,00%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	70	3,85%
Oficina Asesora de Jurídica	38	2,09%
Oficina de Control Interno Disciplinario	14	0,77%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0,06%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	0,06%
TOTAL GENERAL	1.817	100,00%

Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2021

Así pues, de acuerdo con la Tabla No 2, se evidencia que la Subdirección de Servicios Administrativos es la dependencia de la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas (1.422 peticiones), representando el 78,26% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en febrero; es importante mencionar que las peticiones que ingresan por correspondencia a través del canal “Escrito” e “E-mail”,

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 de gestión de peticiones

² En los capítulos 1, 3, 4 y 5 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.

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; así mismo, se debe resaltar que las peticiones ciudadanas ingresadas por la ventanilla electrónica - correo electrónico, se asocian igualmente a la Subdirección de Servicios Administrativos. Por otra parte, hay que mencionar que en esta dependencia se observa un aumento de 204 peticiones frente al mes anterior, las cuales se asocian principalmente a peticiones ingresadas en su mayoría por el canal e-mail y escrito.

En segundo lugar, como dependencia con mayor registro de peticiones se ubica la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía con un total de 162 peticiones, participando así en el 8,92% del total de peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

2. 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 uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Bogotá te escucha, muestra los siguientes resultados³

POBLACIÓN	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA	TOTAL INCUMPLIMIENTO
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
494	474	20	447	47	475	19	423	71	89	52	100
	96,0%	4,0%	90%	10%	96,2%	3,8%	86%	14%	18%	11%	20%

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 01/02/2021

La población corresponde a 494 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de enero, de las cuales se evaluó el total de la población (494 respuestas).

³ Evaluación de respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de enero/2021, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido

Cumplimiento de criterios⁴

Las cifras muestran que el 96,0% (474) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 90% (447 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, el 96,2% (475 respuestas) cumple con “Calidez” y el 86% (423 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 18% (89 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez”, el 11% (52 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

El porcentaje de cumplimiento de la Secretaría General en cuanto a la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (corte 31 enero/2021) es del 80%.

3. CANALES DE INTERACCIÓN

Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (1.817) para gestión (respuesta o traslado), la Gráfica No 1 muestra que en el mes de febrero el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 958 peticiones, el cual representó el 52,72% del total registrado para gestión en las dependencias.

En la segunda posición, se encuentra el canal “Escrito” con 727 peticiones, el que representan el 40,01% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (enero), 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, esta primera posición estuvo ocupada por el canal E-mail.

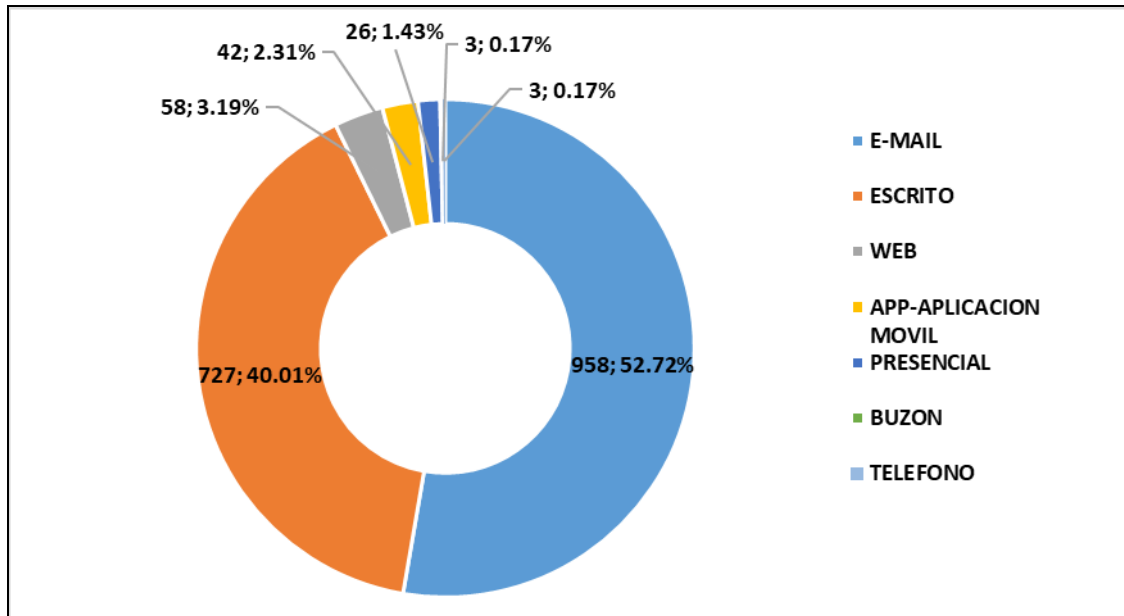
⁴ **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.

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.



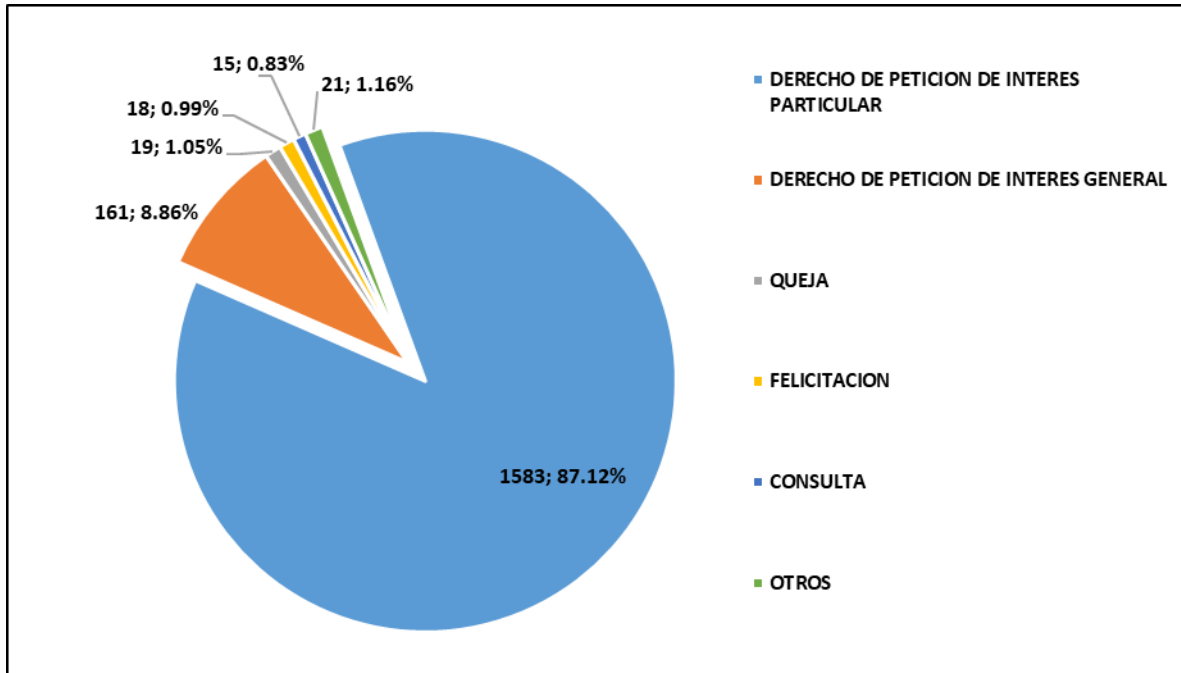
Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2021

Por otra, se observa que el Canal “Escrito” pasó de ocupar el quinto lugar en el mes anterior (enero) a ubicarse en el segundo lugar como canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

Con respecto al Canal “Redes Sociales” hay que mencionar que en el mes de febrero no presentó registro en otras dependencias de la secretaría General para gestión de (respuesta o traslado).

4. TIPOLOGÍAS

En cuanto a la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, en la Gráfica No 2 se puede evidenciar que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada con 1.583 peticiones que representan el 87,12% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).



Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2021

En segundo lugar, se ubica la tipología “Derecho de Petición de Interés General”, con 161 peticiones, representando el 8,86% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (enero) no se observa variación en la posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes la tipología “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la más utilizada por la ciudadanía.

5. 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”.

Para este periodo en la Secretaría General no se registraron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

A continuación, se detalla la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de febrero por las dependencias de la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	8.062	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.480	-
Otras Dependencias Secretaría General	437	619
TOTAL	9.979	619

Tabla 5. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/03/2021

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 9.979 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, se debe anotar que, desde la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas se dio traslado a 8.062 peticiones (80.79% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 1.480 (14,83%) y en otras dependencias de la Secretaría General 437 traslados que representan el 4,38% del total traslado en la Secretaría General.

Ahora bien, a continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de febrero⁵ por las dependencias de la Secretaría General (619 respuestas), según el periodo

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

de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN FEBRERO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN FEBRERO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	155	56	211	34,09%
Dirección de Contratación	160	9	169	27,30%
Dirección de Talento Humano	41	17	58	9,37%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	30	15	45	7,27%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	32	6	38	6,14%
Subdirección de Servicios Administrativos	16	20	36	5,82%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	6	8	14	2,26%
Oficina Consejería de Comunicaciones	13	1	14	2,26%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	10	2	12	1,94%
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	4	1	5	0,81%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2	3	5	0,81%
Oficina Asesora de Jurídica	2	2	4	0,65%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3	0	3	0,48%
Subdirección Financiera	2	0	2	0,32%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	1	2	0,32%
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1	0,16%
TOTAL GENERAL	477	142	619	100,00%

Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2021

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en febrero las dependencias de la Secretaría General realizaron 619 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 77,06% (477 peticiones) corresponden a respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 22,94% restante (142 peticiones) fueron respuestas de peticiones

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.

que ingresaron al Sistema en el mes de febrero.

Al respecto hay que señalar 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.

En adición, se observa que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de febrero fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 34,09% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 155 (73% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones de otros periodos.

La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas fue la “Dirección de Contratación” que acumuló el 27,30% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 160 respuestas (95%) del total cerrado en la dependencia corresponden a peticiones registradas en otros periodos.

Frente al mes anterior, se observa que la Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación continúa siendo la dependencia con el mayor número de cierres en la Secretaría General; sin embargo, presenta una disminución de 42 cierres frente al mes anterior.

6.1 TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO POR DEPENDENCIA

A continuación, en la Tabla No 7 se muestra el tiempo promedio de traslado de peticiones en las dependencias de la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	3,2
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1,0
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	6,1
Dirección de Contratación	1,0
Dirección de Talento Humano	15,2
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,0
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	12,0

Oficina Asesora de Jurídica	1,5
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1,0
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	2,6
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,4
Subdirección de Servicios Administrativos	1,1
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	31,3
Oficina Consejería de Comunicaciones	29,0
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	50,0
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1,0
TOTAL GENERAL	2,9

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas
Tabla 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia
 Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2021

En este punto es importante tener en cuenta que el Art. 21 de la Ley 1755 del 2015 establece que, si la entidad a quien se dirige la petición no es la competente, se debe trasladar dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la misma.

Al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la Secretaría General en el mes de febrero, como se muestra en la Tabla No 7, se evidencia que siete (7) dependencias (Despacho Alcalde Mayor – Dirección de Talento Humano - Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá - Oficina Consejería de Comunicaciones - Subdirección del Sistema Distrital de Archivos), registran tiempos promedios de traslado superiores a los definidos por ley.

A las dependencias relacionadas anteriormente 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.

6.2 TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN

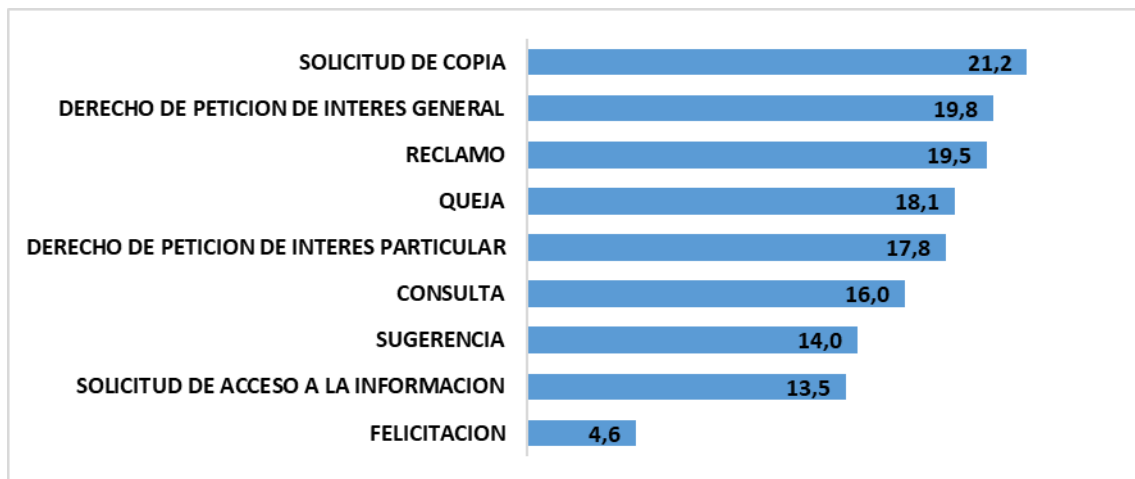
En febrero el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 17,6 días, el cual disminuyó frente a enero, teniendo en cuenta que en ese mes fue de 20,9 días. Se debe anotar que para este mes continua la ampliación de términos para atender peticiones establecido en el Decreto 491 de 2020:

“(…) 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. (...)"

En la Gráfica No 3 se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipología, observándose que en la Secretaría General la tipología "Solicitud de Copia" se encuentra fuera del establecido legalmente Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020⁶.



Gráfica 3. Tiempo promedio de respuesta por Tipología

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2021

Igualmente, para este periodo se observa que tres (3) dependencias de la entidad presentan

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

tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos en la normatividad vigente según la tipología, como puede observarse en la Tabla No 8.

Dependencia	CONSULTA	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			4.5				1.0			3.8
Dirección de Contratación		18.0	25.6		28.0			17.8	14.4	25.0
Dirección de Talento Humano	12.0	17.5	14.7	14.0				13.6	17.0	14.4
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	23.0	23.5	17.3	18.0	19.0	4.0	5.5			15.9
Dirección Distrital de Calidad del Servicio			16.3	23.0	14.5		1.0	20.0		16.1
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional		22.0	14.0							18.0
Oficina Asesora de Jurídica	28.0	15.0	3.5							12.5
Oficina Consejería de Comunicaciones		29.5	24.5		31.0					25.6
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC		7.5	6.1			20.0		18.0		8.1
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	17.3	20.3	13.6		16.0			2.0		14.1
Subdirección de Servicios Administrativos			12.3			18.0				12.4
Oficina Asesora de Planeación							5.0			5.0
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá			23.9						35.3	26.8
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			11.5					10.0		11.0
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá			18.6							18.6
Subdirección Financiera			22.0					9.0		15.5
TOTAL GENERAL	16.0	19.8	17.8	18.1	19.5	14.0	4.6	13.5	21.2	17.6

Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2021

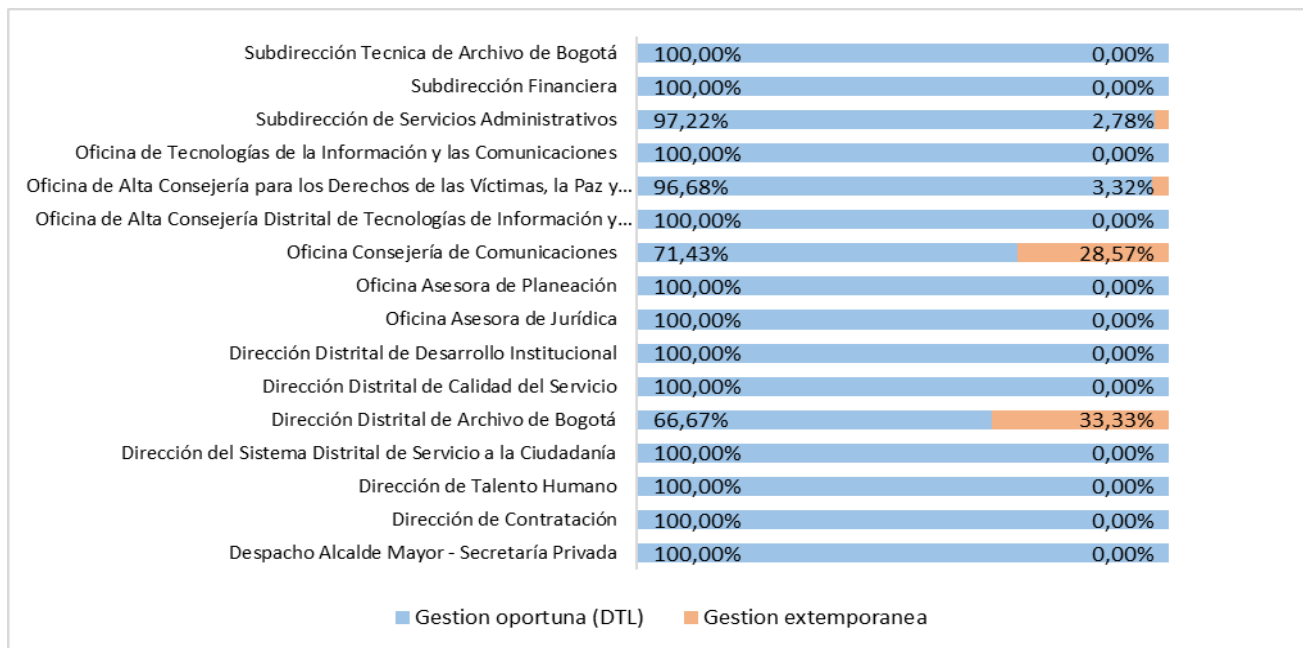
De la tabla anterior se puede concluir que, con relación a las tipologías con tiempos de respuesta máximo 30 días hábiles (Derecho de petición de interés particular, Queja, Reclamo, felicitación, sugerencia) la Oficina Consejería de Comunicaciones presenta un

tiempo promedio superior al establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020 en la tipología Reclamo.

Además, para las tipologías con tiempo de respuesta máximo de 20 días hábiles (Solicitud de copia, Solicitud de acceso a la información) la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, presenta un tiempo promedio superior al establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020 para la tipología Solicitud de copia.

Frente al mes anterior (enero), se observa una disminución en el número de tipologías con tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido, pues en el periodo mencionado (enero) cuatro (4) tipologías presentaron tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020.

A continuación, en la Gráfica No 4, se muestra el porcentaje de atención de peticiones dentro de los términos estipulados en el Decreto 491 de 2020, en la Secretaría General, con corte al 28 de febrero del 2021:



Gráfica 4. Atención de peticiones en términos de ley, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2021

En la gráfica anterior, se identifica que cuatro (4) dependencias respondieron de manera

extemporánea (de conformidad con el Decreto 491 de 2020) las peticiones con corte al 28 de febrero: La Subdirección de Servicios Administrativos presentó 1 petición fuera de términos que representa un 2,78% del total gestionado 36 peticiones (si bien, esta se encuentra vencida para la Subdirección de Servicios Administrativos, se aclara que el vencimiento se dio debido a que la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá no le dio la gestión oportuna); la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación gestionó 7 peticiones fuera de términos que representan el 3,32% del total atendido (211 peticiones) por la dependencia; la Oficina Consejería de Comunicaciones gestionó 4 peticiones fuera de términos que representa un 28,57% del total gestionado (14 peticiones); la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá gestionó 4 peticiones fuera de términos que representa un 33,33% del total gestionado (12 peticiones).

Es importante resaltar que las demás dependencias cumplen con el 100% como gestión oportuna a las peticiones atendidas en febrero.

A las dependencias que presentan tiempo de gestión extemporánea se les 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. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

La identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas permite evaluar y establecerlas categorías y 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 619 respuestas emitidas en el mes de febrero por la Secretaría General, se detallan las categorías y subtemas más reiterados en este mes en la entidad

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
CERTIFICACIONES	CERTIFICACIÓN DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	143
	CERTIFICACIÓN LABORAL	15
	CERTIFICACIÓN DE BONO PENSIONAL	3
	CERTIFICACIÓN TRIBUTARIA O DE PAGOS	1
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	51
	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	9

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
ESTABILIZACIÓN SOCIOECONÓMICA	EMPRENDIMIENTO	51
	EMPLEABILIDAD	1
	EDUCACIÓN SUPERIOR	1
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE PERSONAL O DE LAS PLANTAS DE LA SECRETARIA GENERAL	26
	CONVOCATORIAS DE TALENTO HUMANO	14
	PROCESOS SELECCIÓN MEDIANTE CONTRATACIÓN PUBLICA	11
	SOLICITUDES DE EMPLEO PASANTÍAS O PRACTICAS UNIVERSITARIAS.	1
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	38
	CONSULTA EXTERNA VENTANILLA ELECTRÓNICA	1
	INTERRUPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN (LÍNEA 195)	1
DEMÁS CATEGORÍAS		252
TOTAL		619

Tabla 9. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2021

La Tabla No 9 permite ver que la Categoría “Certificaciones” es la más reiterada en la Secretaría General con 162 peticiones que representan el 26,17% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; es pertinente señalar que el subtema “Certificación de Ejecución Contractual” ocupó la primera posición de esta categoría con 143 peticiones las cuales corresponden principalmente a peticiones atendidas desde la Dirección de Contratación.

En segundo lugar, se ubica la Categoría “Medidas de asistencia y atención” con 60 peticiones que representan el 9,69% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; es pertinente señalar que el subtema “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” ocupó la primera posición de esta categoría con 51 peticiones las cuales corresponden en su mayoría a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

Ahora bien, es pertinente anotar que dentro de las peticiones atendidas (con respuesta definitiva) por otras dependencias de la Secretaría General, se encuentra 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.

En tal sentido, 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
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Dirección de Contratación
- Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC
- Subdirección de Servicios Administrativos
- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá
- Oficina Asesora de Jurídica
- Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Subdirección Financiera
- Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

Por otro lado, si efectivamente lo realizado es un traslado, se invita a realizar una solicitud de 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 se realiza, 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.

8. 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 de las dependencias y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.

- Realizar seguimiento a los tiempos de traslado de peticiones en las siguientes dependencias de la Secretaría General: Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Dirección de Contratación, Dirección de Talento Humano, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, Oficina Consejería de Comunicaciones, Subdirección del Sistema Distrital de Archivos 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 presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías (Oficina Consejería de Comunicaciones), 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 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: Alejandra González Arroyo – Contratista Profesional
Revisó: Dany Fernando Agudelo Ramírez – Profesional Universitario
Aprobó: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada