



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 21



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., MAYO 2021

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 SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES EN
BOGOTÁ TE ESCUCHA ABRIL 2021**

Página 2 de 21

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

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.

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 abril 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 abril, 6.239 peticiones fueron registradas por las dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 49 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en abril 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 905 peticiones, las cuales representan el 62,33% 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 y Calidez” realizada a 608 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes marzo/2021, de las cuales se evaluó el total de la población. Las cifras muestran que el 91% (556) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 86% (521 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, el 91% (556 respuestas) cumple con “Calidez” y el 87% (527 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 17% (103 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez”, y el 24% (147 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 abril el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 970 peticiones, el cual representó el 66,94% 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 abril para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada con 1.188 peticiones que representan el 81,82% del total de peticiones registradas por las 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 abril no recibió peticiones por parte de veedurías ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en abril, se realizaron 8.305 trasladados a otras entidades y se emitieron 461 respuestas desde alguna de las dependencias de la Secretaría General. Ahora bien, con relación a la gestión de las respuestas, en el mes de abril se encontró que del total de respuestas emitidas (461 peticiones), el 59,0% (272 peticiones) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el 41,0% restante (189 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 abril se evidencia que cuatro (4) 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, en abril fue 14,5 días, el cual se encuentra dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020; se observa que dos (2) 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.

El Capítulo 7 presenta las categorías y subtemas más reiterados, concluyéndose que, la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada con 114 peticiones (25% del total con respuesta definitiva en la entidad); siendo el subtema más reiterado de esta categoría “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” con 110 peticiones.

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

Las cifras muestran que, en el mes de abril 6.239 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 49 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 de 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 | % |
| SECRETARÍA GENERAL | Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas | 3.785 | 6.239 |
| | Otras Dependencias Secretaría General | 1.452 | |
| | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195 | 1.002 | |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL | | | 49 |
| TOTAL REGISTRADAS | | | 6.288 |

Tabla No 1. Peticiones registradas en el Sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2021

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (6.239), 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 60,67% del total registrado en canales de la Secretaría General. En segundo lugar, se ubican “otras Dependencias Secretaría General” registrando 1.452 peticiones las cuales representan el 23,27% y en tercer lugar se ubica la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de Línea 195), que registró el 16,06% del total registrado en el mes de abril por la Entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en abril en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (1.452), 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 | 905 | 62,33% |
| Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía | 219 | 15,08% |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | 194 | 13,36% |
| Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación | 71 | 4,89% |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 25 | 1,72% |
| Oficina Asesora de Jurídica | 20 | 1,38% |
| Dirección de Contratación | 16 | 1,10% |
| Oficina Asesora de Planeación | 1 | 0,07% |
| Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC | 1 | 0,07% |
| TOTAL GENERAL | 1.452 | 100,00% |

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2021

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 (905 peticiones), representando el 62,33% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en abril; es importante mencionar que las

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.

peticiones que ingresan por correspondencia a través de los canales “Escrito” e “E-mail”, se registran directamente por la Subdirección de Servicios Administrativos en Bogotá te escucha, gracias a la interoperabilidad del sistema de gestión documental de la entidad con el Sistema 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. Frente al mes anterior, en esta dependencia se observa una disminución en el ingreso de peticiones (194 peticiones).

Por su parte, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se ubicó en la segunda posición de dependencias con mayor número de peticiones registradas, con un total de 219 peticiones, participando así en el 15,08% 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 manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha, muestra los siguientes resultados³

| POBLACIÓN | COHERENCIA | | CLARIDAD | | CALIDEZ | | OPORTUNIDAD | | TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C | TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA |
|-----------|------------|----------|----------|----------|---------|----------|-------------|----------|--------------------------|-------------------------------------|
| | CUMPLE | INCUMPLE | CUMPLE | INCUMPLE | CUMPLE | INCUMPLE | CUMPLE | INCUMPLE | | |
| 608 | 556 | 52 | 521 | 87 | 556 | 52 | 527 | 81 | 103 | 147 |
| | 91% | 9,0% | 86% | 14% | 91% | 9% | 87% | 13% | 17% | 24% |

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 01/04/2021

La población corresponde a 608 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de marzo, de las cuales se evaluó el total de la población (608 respuestas).

Cumplimiento de criterios³

³ **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.

Las cifras muestran que el 91% (556) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 86% (521 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, el 91% (556 respuestas) cumple con “Calidez” y el 87% (527 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 17% (103 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 24% (147 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se envió comunicación a las dependencias (Secretaría Privada, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Dirección de Contratación, Dirección de Talento Humano, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, Subdirección de Servicios Administrativos) las cuales presentan observaciones a sus respuestas evaluadas (emitidas en el mes de marzo), 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 31 marzo/2021) es del 71%.

3. CANALES DE INTERACCIÓN

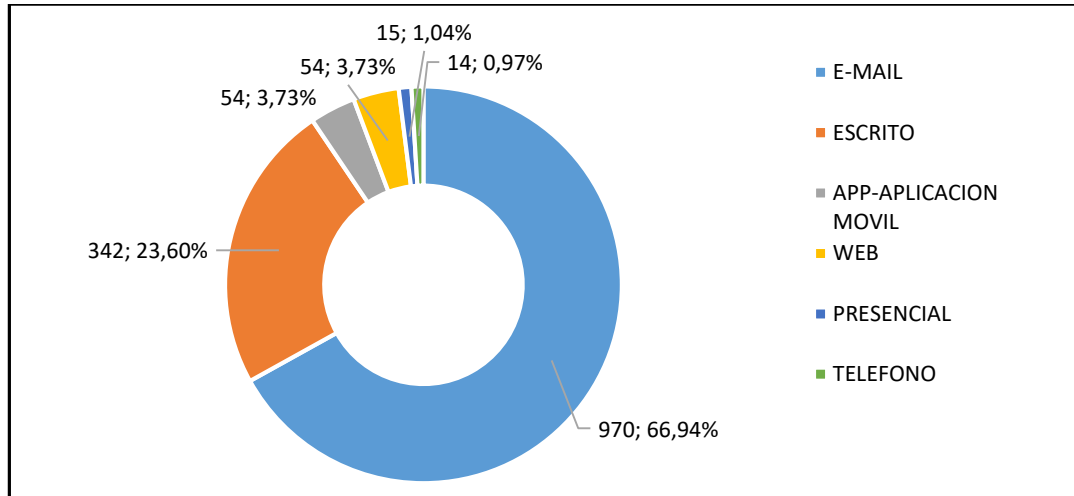
Tomando como base las peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General (1.452) para gestión (respuesta o traslado), la Gráfica No 1 muestra que en el mes de abril el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 970 peticiones, el cual representó el 66,94% del total registrado para gestión en las dependencias.

Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana

Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.

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

Manejo del Sistema: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.



Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2021

En la segunda posición se encuentra el canal “Escrito” con 342 peticiones, el cual representa el 23,60% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

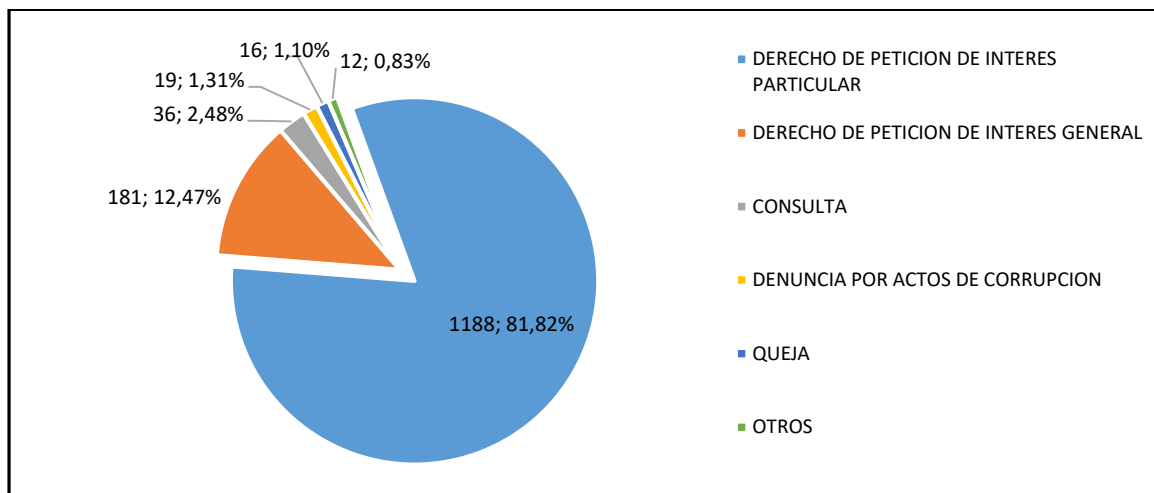
Al comparar estas cifras con las del mes anterior (marzo), no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, esta primera posición estuvo ocupada por el Canal “E-mail”. Igualmente, se observa que el Canal “Escrito” se mantiene en la segunda posición como canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

En la tercera posición se encuentran los canales “App – Aplicación Móvil” y “Web” con 54 peticiones cada uno.

4. TIPOLOGÍAS

En cuanto a la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, en la Gráfica No 2 se puede observar que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada con 1.188 peticiones que representan el 81,82% del total de peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado). En segundo lugar, se ubica la “Derecho de Petición de Interés General”, con 181

peticiones, representando el 12,47% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).



Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2021

Frente al mes anterior (marzo) 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 abril 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 | 6.304 | - |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195 | 1.426 | - |
| Otras Dependencias Secretaría General | 575 | 461 |
| TOTAL | 8.305 | 461 |

Tabla No 5. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/05/2021

Las cifras muestran que en el mes se realizó un total de 8.305 traslados de 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 gestionó 6.304 traslados que corresponde al (75,91% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 1.426 (17,17%) traslados y en otras dependencias de la Secretaría General 575 traslados que representan el (6,92% del total traslados) en la Secretaría General.

Ahora bien, a continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de abril⁴ por las dependencias de la Secretaría General (461 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición.

⁴ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de abril" en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el "Capítulo 1 Peticiones registradas por dependencia", puesto que "Peticiones recibidas" corresponden a las peticiones registradas más las peticiones que le son asignadas a la dependencia desde la Central de Gestión de Peticiones, otras dependencias u otras entidades del Distrito Capital. A su vez, las cifras de "Peticiones registradas" son aquellas que ingresan directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General sin incluir las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a las dependencias por traslados de la Central Gestión de Peticiones o de otras dependencias o entidades distritales.

| DEPENDENCIA | NO. DE PETICIONES CERRADAS EN ABRIL DE OTROS PERIODOS | NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN ABRIL | TOTAL GENERAL | |
|---|---|---|---------------|-----------------|
| | | | No. | % |
| Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación | 130 | 93 | 223 | 48,37% |
| Dirección de Contratación | 33 | 16 | 49 | 10,63% |
| Dirección de Talento Humano | 32 | 12 | 44 | 9,54% |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | 23 | 18 | 41 | 8,89% |
| Dirección Distrital de Calidad del Servicio | 25 | 15 | 40 | 8,68% |
| Subdirección de Servicios Administrativos | 6 | 12 | 18 | 3,90% |
| Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC | 3 | 11 | 14 | 3,04% |
| Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada | 3 | 6 | 9 | 1,95% |
| Oficina Consejería de Comunicaciones | 7 | 1 | 8 | 1,74% |
| Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá | 4 | 2 | 6 | 1,30% |
| Oficina Asesora de Jurídica | 2 | 3 | 5 | 1,08% |
| Dirección Distrital de Desarrollo Institucional | 4 | 0 | 4 | 0,87% |
| Total general | 272 | 189 | 461 | 100,00 % |

Tabla No 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2021

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en abril las dependencias de la Secretaría General realizaron 461 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 59,0% (272 peticiones) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 41,0% restante (189 peticiones) fueron respuestas de peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de abril.

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 abril fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 48,37% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 130 (58,30% 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 10,63% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 33 respuestas (67,35%) 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.

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 del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195 | 1,0 |
| Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas | 2,5 |
| Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada | 7,6 |
| Dirección de Contratación | 4,0 |
| Dirección de Talento Humano | 11,2 |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | 1,1 |
| Dirección Distrital de Calidad del Servicio | 2,0 |
| Dirección Distrital de Desarrollo Institucional | 10,0 |
| Oficina Asesora de Jurídica | 1,5 |
| Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC | 1,3 |

| DEPENDENCIA | TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO |
|--|-----------------------------|
| Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación | 4,6 |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 2,1 |
| Subdirección de Servicios Administrativos | 1,2 |
| Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía | 1,0 |
| Oficina Asesora de Planeación | 1,0 |
| Oficina Consejería de Comunicaciones | 5,3 |
| Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control | 2,0 |
| TOTAL GENERAL | 2,3 |

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas
Tabla No 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2021

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 abril, como se muestra en la Tabla No 7, se evidencia que cuatro (4) dependencias (Despacho Alcalde Mayor – Secretaría Privada, Dirección de Talento Humano, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional y Oficina Consejería de Comunicaciones), 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

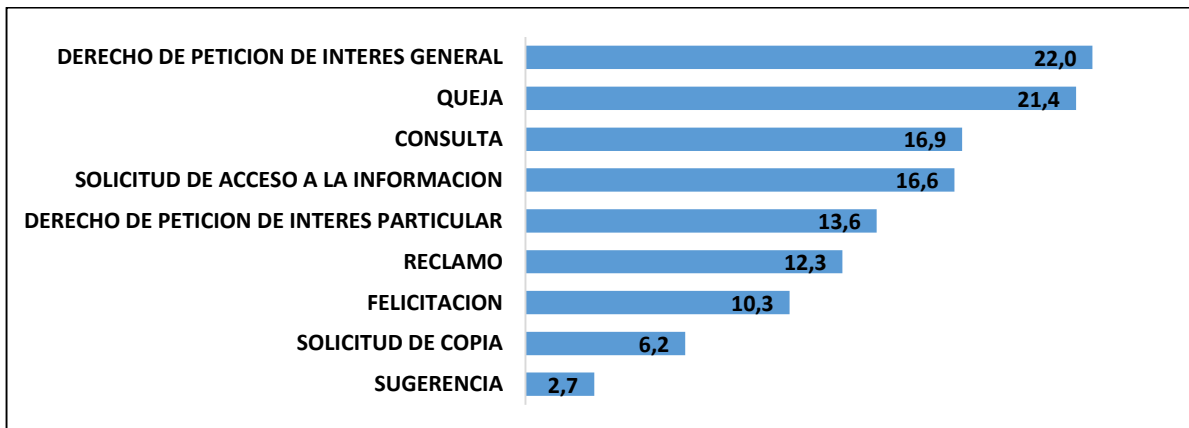
En abril el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 14,5 días, el cual disminuyó frente al mes anterior (marzo), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 17,8 días. Se debe anotar que para este mes continúa la ampliación de términos para atender peticiones establecido en el Decreto 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 todas las tipologías se encuentran dentro de lo establecido legalmente Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020⁵.



Gráfica No 3. Tiempo promedio de respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2021

Igualmente, para este periodo se observa que dos (2) dependencias de la entidad presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos en la normatividad vigente

⁵ 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

según la tipología, como puede observarse en la Tabla No 8.

| DEPENDENCIAS | CONSULTA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACIÓN | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SOLICITUD DE COPIA | TOTAL GENERAL |
|---|-------------|--|---|-------------|-------------|------------|--------------|--------------------------------------|--------------------|---------------|
| Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada | | 9,5 | 5,3 | 14,0 | | 1,0 | | | | 7,7 |
| Dirección de Contratación | 20,0 | | 12,6 | | | | | 17,0 | 4,3 | 12,5 |
| Dirección de Talento Humano | 9,0 | | 20,1 | 26,7 | | | | 13,0 | 4,0 | 19,5 |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | 21,0 | 18,0 | 13,8 | 17,7 | 12,3 | 4,0 | 10,3 | | | 13,7 |
| Dirección Distrital de Calidad del Servicio | 15,8 | | 12,0 | 12,0 | | | | 11,5 | | 12,8 |
| Dirección Distrital de Desarrollo Institucional | 23,0 | 10,0 | 24,5 | | | | | | | 20,5 |
| Oficina Asesora de Jurídica | 11,0 | | 10,0 | | | | | 10,5 | | 10,4 |
| Oficina Consejería de Comunicaciones | | 36,3 | 28,0 | | | | | 29,7 | | 31,8 |
| Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC | 14,0 | | 6,5 | 2,0 | | | | | | 6,7 |
| Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación | 22,0 | 22,8 | 13,5 | 42,5 | | 3,0 | | 15,0 | | 15,0 |
| Subdirección de Servicios Administrativos | | | 10,1 | | | | | | 14,0 | 10,3 |
| Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá | | | 14,2 | | | | | 14,0 | | 14,2 |
| TOTAL GENERAL | 16,9 | 22,0 | 13,6 | 21,4 | 12,3 | 2,7 | 10,3 | 16,6 | 6,2 | 14,5 |

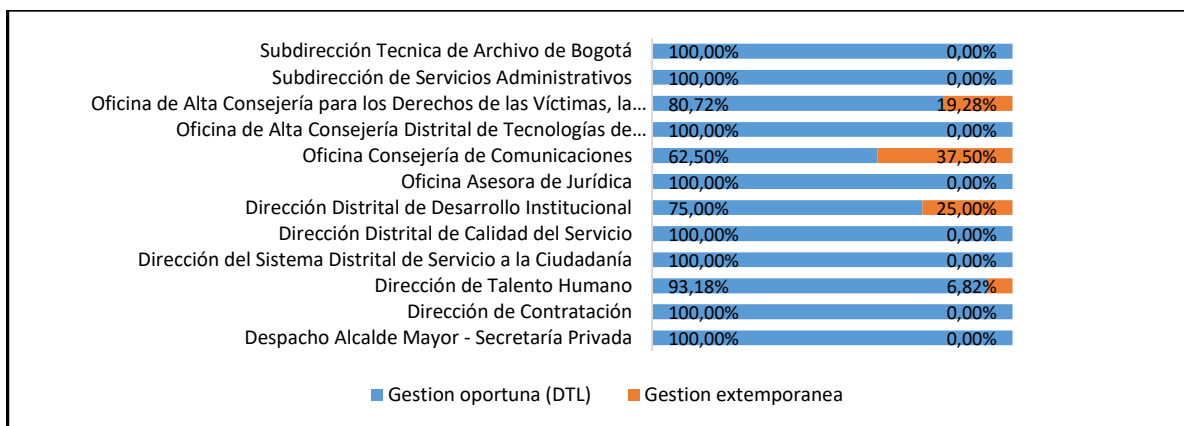
Tabla No 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2021

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) dos dependencias de la Secretaría General (Oficina Consejería de Comunicaciones y Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación) tiempos promedios superiores a los establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020 en estas tipologías.

Además, para las tipologías con tiempo de respuesta máximo de 20 días hábiles (Solicitud de copia, Solicitud de acceso a la información) no se presentan tiempos promedio superiores a los establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020 para la tipología Solicitud de acceso a la información.

Frente al mes anterior (marzo), se observa un aumento en el número de dependencias con tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido, teniendo en cuenta que en ese mes, una (1) dependencia presentó tiempo promedio de respuesta superior 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 30 de abril del 2021:



Gráfica No 4. Atención de peticiones en términos de ley, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2021

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

extemporánea (Decreto 491 de 2020) las peticiones con corte al 30 de abril: La Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación gestionó 43 peticiones fuera de términos que representa un 19,28% del total gestionado (223 peticiones); la Oficina Consejería de Comunicaciones gestionó 3 peticiones fuera de términos que representan el 37,50% del total atendido (8 peticiones) por la dependencia; la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional gestionó 1 petición fuera de términos que representa un 25,00% del total gestionado (4 peticiones), y la Dirección de Talento Humano gestionó 3 peticiones fuera de términos que representan el 6,82% del total gestionado (44 peticiones). Es importante resaltar que las demás dependencias cumplen con el 100% como gestión oportuna a las peticiones atendidas en abril.

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 establecer las categorías y subtemas a los cuales se debe hacer seguimiento en la entidad, así como realizar 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 461 respuestas emitidas en el mes de abril por la Secretaría General, se detallan las categorías y subtemas más reiterados en este mes en la entidad.

| CATEGORÍA | SUBTEMA | PETICIONES |
|----------------------------------|--|------------|
| MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN | AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI) | 110 |
| | ATENCIÓN EN SALUD | 2 |
| | AUXILIO FUNERARIO | 1 |
| | ATENCIÓN JURÍDICA | 1 |
| TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN | SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE PERSONAL O DE LAS PLANTAS DE LA SECRETARÍA GENERAL | 24 |
| | CONVOCATORIAS DE TALENTO HUMANO | 15 |

| CATEGORÍA | SUBTEMA | PETICIONES |
|-------------------------------|---|------------|
| | PROCESOS SELECCIÓN MEDIANTE CONTRATACIÓN PUBLICA | 5 |
| | SOLICITUDES DE EMPLEO PASANTÍAS O PRACTICAS UNIVERSITARIAS. | 3 |
| CERTIFICACIONES | CERTIFICACIÓN DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL | 39 |
| | CERTIFICACIÓN LABORAL | 4 |
| | CERTIFICACIÓN TRIBUTARIA O DE PAGOS | 1 |
| | CERTIFICACIÓN DE BONO PENSIONAL | 1 |
| SISTEMAS DE INFORMACIÓN | MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS | 36 |
| | TIEMPO DE ATENCIÓN DE LA COMUNICACIÓN | 1 |
| | ASIGNACIÓN DE TURNOS | 1 |
| ESTABILIZACIÓN SOCIOECONÓMICA | EMPRENDIMIENTO | 27 |
| | EDUCACIÓN SUPERIOR | 3 |
| | EMPLEABILIDAD | 2 |
| DEMÁS CATEGORÍAS | | 185 |
| TOTAL | | 461 |

Tabla No 9. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2021

La Tabla No 9 permite ver que la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 114 peticiones que representan el 25% 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 110 peticiones las cuales corresponden principalmente a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

En segundo lugar, se ubica la Categoría “Talento Humano y Contratación” con 47 peticiones que representan el 10,20% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; es pertinente señalar que el subtema “Solicitudes de Información de Personal o de las Plantas de la Secretaria General” ocupó la primera posición de esta categoría con 24 peticiones las cuales corresponden en su mayoría a peticiones de la Dirección de Talento Humano

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:

- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Subdirección de Servicios Administrativos
- Dirección de Talento Humano
- Dirección de Contratación
- Dirección Distrital De Desarrollo Institucional
- Oficina de alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC
- Dirección Distrital de Calidad del Servicio
- Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (ACDVPR)
- Despacho Alcalde Mayor – Secretaria Privada

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 - Dirección de Talento - Dirección Distrital de Desarrollo Institucional - Oficina Consejería de Comunicaciones, para que se dé cumplimiento al tiempo de traslado por no competencia estipulado por la ley.
- Reiterar a todas las dependencias de la entidad, validar en el menor tiempo posible la competencia institucional correspondiente, para asegurar que el responsable de atender la petición la tenga en su bandeja de entrada y pueda realizar los seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.
- Hacer un llamado a las dependencias que presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías (Oficina Consejería de Comunicaciones y Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación), con el fin de elaborar estrategias, tales 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 manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Se invita a todas las dependencias de la entidad, a hacer buen uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha y tomar las medidas pertinentes para clasificar las categorías y subtemas de manera adecuada con el fin de obtener una información efectiva de las peticiones.

Elaboró: Alejandra González Arroyo – Contratista Profesional
Revisó: Dany Fernando Agudelo Ramírez – Profesional Universitario
Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada
Aprobó: Dorian de Jesús Coquies Maestre Director Distrital de Calidad del Servicio