



SECRETARÍA
GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., FEBRERO 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.

4222000-FT-177 Versión 04



SECRETARÍA
GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ
TE ESCUCHA ENERO 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**



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 enero 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 enero, 7.639 peticiones fueron registradas por las dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 24 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en enero 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 1.218 peticiones, las cuales representan el 77,03% 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 765 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de diciembre/2020, de las cuales se evaluó el total de la población. Las cifras muestran que el 95,6% (731) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 85% (648 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, el 95,4% (730 respuestas) cumple con “Calidez” y el 70% (536 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 36% (272 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 12% (92 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 enero el canal de interacción más utilizado fue el canal “E-mail” con 895 peticiones, el cual representó el 53,75% 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 enero para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de interés Particular” con 1.448 peticiones que representan el 87% 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 enero no recibió peticiones por parte de veedores Ciudadanos.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en enero, 10.181 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 497 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 enero se encontró que del total de respuestas emitidas (497 peticiones), el 71,63% (356 peticiones) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el 28,37% restante (141 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 enero se evidencia que tres (3) 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 enero fue 20,9 días; el cual se encuentra dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020. A su vez, se puede observar que una (1) dependencia de la Secretaría General presenta tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente 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.

En el Capítulo 7 se presentan las categorías y subtemas más reiterados, concluyéndose que la Categoría “Estabilización Socioeconómica” es la más reiterada en la Secretaría General con 73 peticiones que representan el 14,69% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General, siendo el subtema más reiterado de esta categoría “Emprendimiento” con 68 peticiones.

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

Las cifras muestran que, en el mes de enero 7.639 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 24 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 | 5.009 | 7.639 |
| | Otras Dependencias Secretaría General | 1.665 | |
| | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195 | 965 | |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL DISTRITAL | | | 24 |
| TOTAL REGISTRADAS | | | 7.663 |

Tabla 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2021

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (7.639), 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 65,57% del total registrado en canales de la Secretaría General. En segundo lugar, se ubican “otras Dependencias Secretaría General” registrando 1.665 peticiones las cuales representan el 21,79% y en tercer lugar se ubica la “Dirección del

Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de Línea 195), que registró el 12,53% del total registrado en el mes de enero por la Entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en enero en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (1.665), 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 | 1.218 | 77,03% |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | 172 | 9,15% |
| Dirección de Contratación | 154 | 7,50% |
| Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación | 62 | 3,04% |
| Oficina Asesora de Jurídica | 40 | 2,22% |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 16 | 0,91% |
| Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC | 3 | 0,15% |
| TOTAL GENERAL | 1.665 | 100,00% |

Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2021

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 (1.218 peticiones), representando el 77,03% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en enero; 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, desde otras dependencias, o desde otras entidades distritales, de acuerdo con las competencias de cada entidad o dependencia.

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 desde el mes de marzo de 2020 se habilitó la ventanilla electrónica, la cual es un canal para la recepción de peticiones ciudadanas mediante correo electrónico, cuyo conteo se asocia igualmente a dicha dependencia.

Por su parte, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se ubicó en la segunda posición de dependencias con mayor número de peticiones registradas, con un total de 172 peticiones, participando así en el 9,15% del total de peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Por otra parte, frente al número de peticiones registradas en el mes anterior (diciembre) por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado), en el mes de enero se observa un aumento de 485 peticiones (41,1%), las cuales se asocian principalmente al aumento de peticiones registradas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, peticiones ingresadas en su mayoría por el canal e-mail y web.

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 | | | |
| 765 | 731 | 34 | 648 | 117 | 730 | 35 | 536 | 229 | 272 | 92 | 289 |
| | 95,6% | 4,4% | 85% | 15% | 95,4% | 4,6% | 70% | 30% | 36% | 12% | 38% |

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 01/01/2021

³ Evaluación de respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de diciembre/2020, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

La población corresponde a 765 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de diciembre, de las cuales se evaluó el total de la población (765 respuestas).

Cumplimiento de criterios⁴

Las cifras muestran que el 95,6% (731) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 85% (648 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, el 95,4% (730 respuestas) cumple con “Calidez” y el 70% (536 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 36% (272 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 12% (92 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 diciembre/2020) es del 62%.

3. CANALES DE INTERACCIÓN

Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (1.665) para gestión (respuesta o traslado), la Gráfica No 1 muestra que en el mes de enero el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 895 peticiones, el cual representó el 53,75% del total registrado para gestión en las dependencias.

Con respecto a la segunda posición, se encuentra el canal “Escrito” con 655 peticiones, el cual representa el 39,34% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

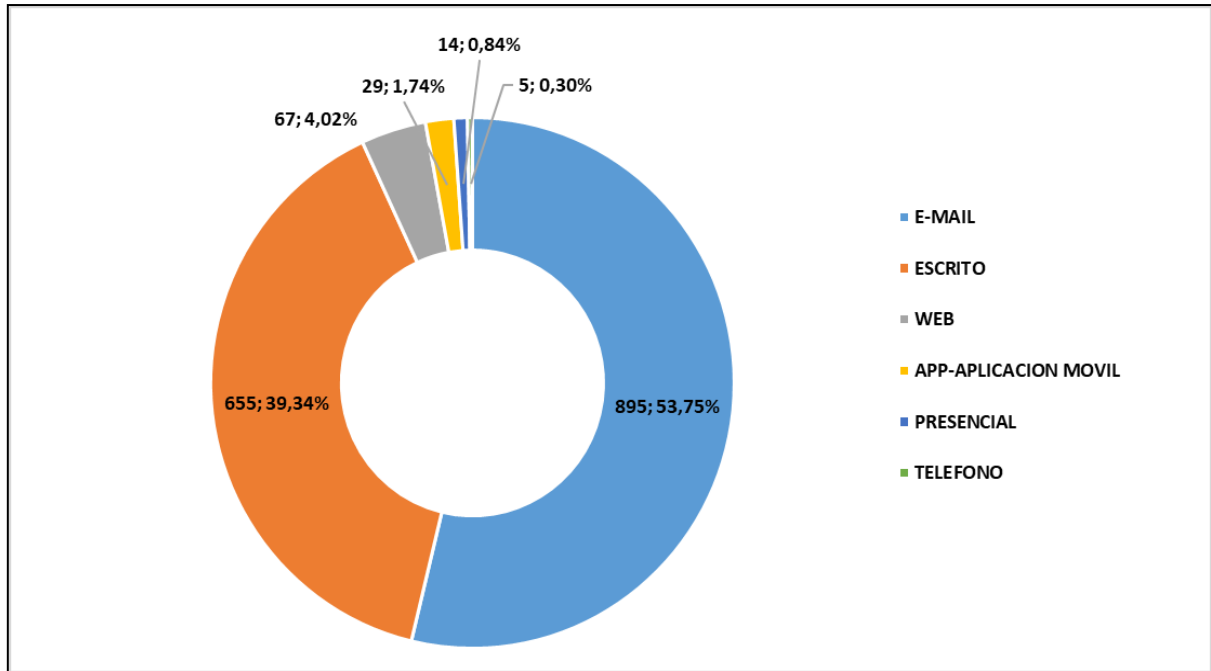
⁴**Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.

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.



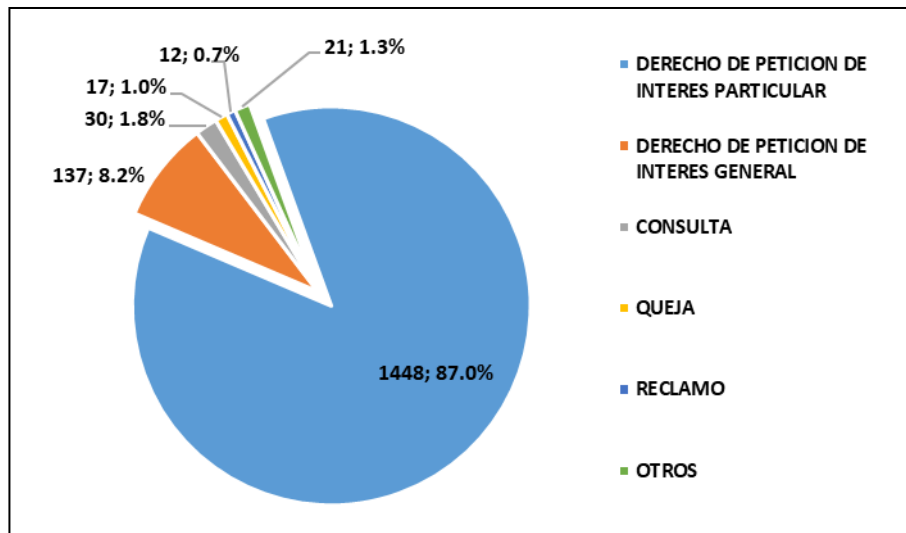
Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2021

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (diciembre), 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 Escrito.

Adicionalmente respecto al mes de diciembre se muestra variación en los canales “Presencial” y “Redes sociales” los cuales ocupaban el tercer y sexto lugar respectivamente; para el mes de enero el canal “Presencial” pasó al quinto lugar, y el canal “Redes sociales” no presentó registros en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Por su parte, el canal “Escrito” que ocupaba el primer lugar, para este mes de enero pasó a ocupar la segunda posición con 655 peticiones.

4. TIPOLOGÍAS



Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2021

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 1.448 peticiones que representan el 87% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

En segundo lugar, se ubica la “Derecho de Petición de Interés General”, con 137 peticiones, representando el 8,2% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (diciembre) 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 enero por las dependencias de la Secretaría General:

| DEPENDENCIA | TRASLADOS | RESPUESTAS |
|--|---------------|------------|
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195 | 1.188 | |
| Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas | 8.453 | |
| Otras Dependencias Secretaría General | 540 | 497 |
| TOTAL | 10.181 | 497 |

Tabla 5. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2021

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 10.181 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 8.453 peticiones (83% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 1.188 (11,7%) y en otras dependencias de la Secretaría General 540 traslados que representan el 5,3% del total traslado en la Secretaría General.

Ahora bien, a continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de enero⁵ por las dependencias de la Secretaría General (497 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

⁵ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de enero" 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 ENERO DE OTROS PERIODOS | NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN ENERO | TOTAL GENERAL | % |
|---|---|---|---------------|-------------|
| Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación | 205 | 48 | 253 | 50,91% |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | 40 | 42 | 82 | 16,50% |
| Dirección de Contratación | 47 | 7 | 54 | 10,87% |
| Dirección Distrital de Calidad del Servicio | 20 | 12 | 32 | 6,44% |
| Subdirección de Servicios Administrativos | 16 | 5 | 21 | 4,23% |
| Dirección de Talento Humano | 13 | 4 | 17 | 3,42% |
| Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC | 3 | 12 | 15 | 3,02% |
| Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada | 7 | 8 | 15 | 3,02% |
| Oficina Consejería de Comunicaciones | 3 | 0 | 3 | 0,60% |
| Subdirección de Imprenta Distrital | 0 | 2 | 2 | 0,40% |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 0 | 1 | 1 | 0,20% |
| Dirección Distrital de Desarrollo Institucional | 1 | 0 | 1 | 0,20% |
| Oficina Asesora de Jurídica | 1 | 0 | 1 | 0,20% |
| TOTAL GENERAL | 356 | 141 | 497 | 100% |

Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2021

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en enero las dependencias de la Secretaría General realizaron 497 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 71,63% (356 peticiones) corresponden a respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 28,37% restante (141 peticiones) fueron respuestas de peticiones que ingresaron al Sistema en el mismo mes.

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 enero fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 50,91% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 205 (81% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones de otros periodos.

La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas fue la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” que acumuló el 16,5% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 40 respuestas (48,78%) 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 265 cierres frente al mes anterior.

Así mismo al comparar con el mes anterior (diciembre), se observa que Dirección Distrital de Calidad del Servicio, pasó de ocupar la séptima posición a la cuarta posición, debido al aumento de 17 cierres de peticiones 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 para la gestión de peticiones ciudadanas | 2.5 |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195 | 1.0 |
| Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada | 7.9 |
| Dirección de Contratación | 8.0 |
| Dirección de Talento Humano | 5.5 |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | 1.5 |
| Oficina Asesora de Jurídica | 1.1 |
| Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC | 1.0 |

| DEPENDENCIA | TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO |
|--|-----------------------------|
| Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación | 2.6 |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 1.6 |
| Subdirección de Servicios Administrativos | 1.3 |
| TOTAL GENERAL | 2.3 |

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas
Tabla 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2021

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 enero, como se muestra en la Tabla No 7, se evidencia que tres (3) dependencias (Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Dirección de Contratación, Dirección de Talento Humano), 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 enero el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 20,9 días, el cual disminuyó frente a diciembre, teniendo en cuenta que en ese mes fue de 34,5 días. Se debe anotar que para este mes continua la ampliación de términos para atender peticiones establecido en el Decreto 491 de 2020:

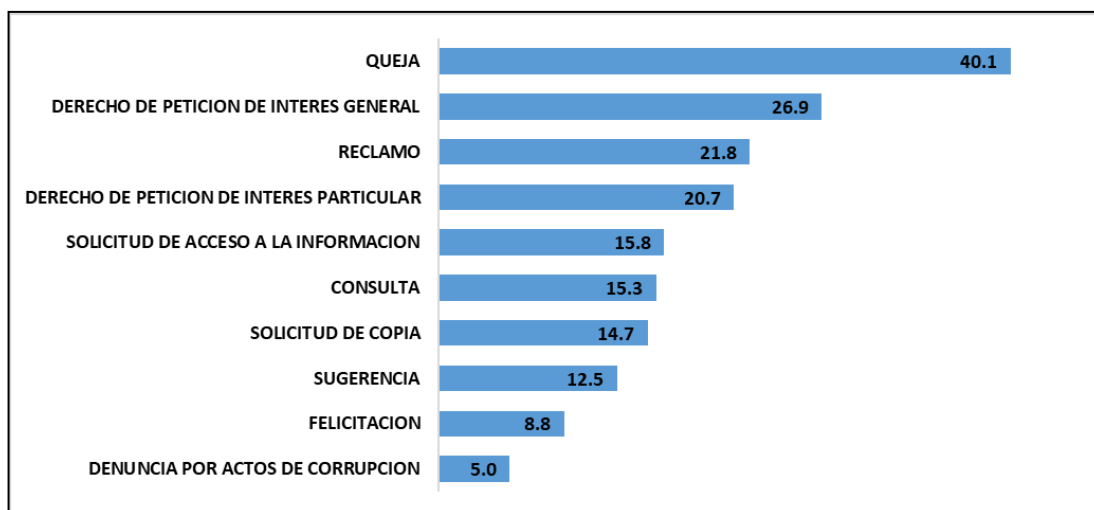
“(…) Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

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. (...)

Es importante resaltar que de conformidad con la normatividad vigente Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020⁶, como se observa en la Gráfica No 3, en la Secretaría General el tiempo promedio de respuesta de la tipología “Queja” se encuentra fuera del establecido legalmente.



Gráfica 3. Tiempo promedio de respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2021

Igualmente, para este periodo se observa que una (1) dependencias de la entidad presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos en la normatividad vigente según la tipología, como puede observarse en la Tabla No 8.

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

| DEPENDENCIAS | 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 | 6 | | 18 | 9 | | | 4 | 2 | | | 10 |
| Dirección de Contratación | 27 | | | 14 | | | | | | 14 | 15 |
| Dirección de Talento Humano | 14 | | 17 | 14 | | | | | | | 14 |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | 7 | | 11 | 15 | 19 | 13 | | 9 | 12 | | 13 |
| Dirección Distrital de Calidad del Servicio | 33 | | | 15 | 18 | 10 | | 20 | 16 | | 15 |
| Dirección Distrital de Desarrollo Institucional | | | | 29 | | | | | | | 29 |
| Oficina Asesora de Jurídica | | | | 27 | | | | | | | 27 |
| Oficina Consejería de Comunicaciones | | | 26 | 29 | | | | | | | 28 |
| Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC | 2 | | 8 | 2 | | 7 | | | | | 3 |
| Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación | 24 | | 31 | 26 | 191 | 126 | 21 | | 24 | | 28 |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | | 5 | | | | | | | | | 5 |
| Subdirección de Servicios Administrativos | | | | 16 | | | | | | 17 | 16 |
| Subdirección de Imprenta Distrital | 6 | | | 3 | | | | | | | 5 |
| TOTAL GENERAL | 15 | 5 | 27 | 21 | 40 | 22 | 13 | 9 | 16 | 15 | 21 |

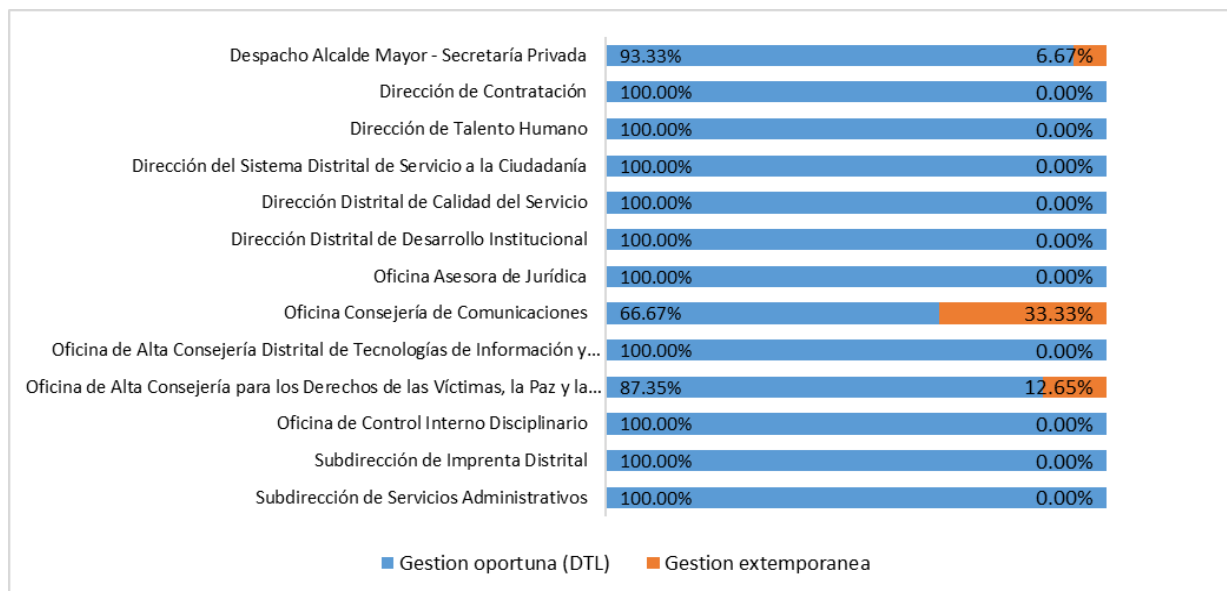
Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2021

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) la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación presenta tiempos promedio superiores a los establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Además, 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, presenta tiempos promedio superiores al establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Frente al mes anterior (diciembre), se observa una disminución en el número de dependencias con tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías, pues en el periodo mencionado (diciembre) tres (3) dependencia 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 31 de enero 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 01/02/2021

En la gráfica anterior, se identifica que tres (3) dependencias respondieron de manera extemporánea (de conformidad con el Decreto 491 de 2020) las peticiones con corte al 31 de enero: la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación gestionó 32 peticiones fuera de términos que representan el 12,65% del total atendido (253 peticiones) por la dependencia; la Oficina Consejería de Comunicaciones

gestionó 1 petición fuera de términos que representa un 33,33% del total gestionado (3 peticiones); el Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada gestionó 1 petición por fuera de términos que representa el 6,67% del total atendido por la dependencia (15 peticiones).

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

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 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 497 respuestas emitidas en el mes de enero por la Secretaría General, se detallan las categorías y subtemas más reiterados en este mes en la entidad:

| CATEGORÍA | SUBTEMA | PETICIONES |
|----------------------------------|---|------------|
| ESTABILIZACION SOCIOECONOMICA | EMPRENDIMIENTO | 68 |
| | EDUCACION SUPERIOR | 2 |
| | FORMACION | 1 |
| | EMPLEABILIDAD | 2 |
| MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCION | AYUDA/ATENCION HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS | 2 |
| | AYUDA/ATENCION HUMANITARIA INMEDIATA (AHI) | 52 |
| | ATENCION JURIDICA | 1 |
| CERTIFICACIONES | CERTIFICACION DE BONO PENSIONAL | 2 |
| | CERTIFICACION DE EJECUCION CONTRACTUAL | 47 |
| | CERTIFICACION LABORAL | 6 |
| SISTEMAS DE INFORMACION | MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS | 30 |
| MEDIDAS DE REPARACION | INDEMNIZACION VIA ADMINISTRATIVA | 20 |

| | | |
|----------------------|------------------------------------|------------|
| INTEGRAL | RETORNOS Y REUBICACIONES | 1 |
| | SOLUCIONES DEFINITIVAS DE VIVIENDA | 5 |
| | RESTITUCION DE TIERRAS | 2 |
| TOTAL GENERAL | | 497 |

Tabla 9. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2021

La Tabla No 9 permite ver que la Categoría “Estabilización Socioeconómica” es la más reiterada en la Secretaría General con 73 peticiones que representan el 14,69% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; es pertinente señalar que el subtema “Emprendimiento” ocupó la primera posición de esta categoría con 68 peticiones las cuales corresponden a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

En segundo lugar, se ubica la Categoría “Medidas de asistencia y atención” con 55 peticiones que representan el 11,07% 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 52 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:

- Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada
- Dirección de Contratación
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Dirección Distrital de Calidad del Servicio
- Dirección Distrital de Desarrollo Institucional
- Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC
- Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación

- Subdirección de Servicios Administrativos

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 y la Dirección de Talento Humano, 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 de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación), con el fin de elaborar estrategias, tal que los tiempos de respuesta de las peticiones se encuentre dentro de los definidos por ley.



SECRETARÍA
GENERAL

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

**Página 21 de
21**

- 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: Viviana Catherine Murillo Ulloa – Contratista Profesional
Revisó: Dany Fernando Agudelo Ramírez – Profesional Universitario
Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.