



SECRETARÍA  
GENERAL

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

**BOGOTÁ D.C., JULIO 2021**

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA  
GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL  
GESTIÓN DE PETICIONES EN  
BOGOTÁ TE ESCUCHA JUNIO 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. CONCLUSIONES**
- 9. RECOMENDACIONES**

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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 junio 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.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en el mes de junio registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado).

En el Capítulo 2 se muestran los resultados de la evaluación de “Calidad y Calidez” realizada a respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes mayo/2021.

El Capítulo 3 se refiere a los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía en el mes de junio para interponer sus peticiones ante la Secretaría General.

El Capítulo 4 muestra la información sobre las tipologías más utilizadas por la ciudadanía en el mes de junio, para interponer sus peticiones.

El Capítulo 5 muestra lo referente a peticiones de Veedurías Ciudadanas (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 el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones en la Secretaría General, tiempo promedio de traslado por dependencia y tiempos promedios de respuesta, según tipología de la petición.

El Capítulo 7 presenta las categorías y subtemas más reiterados en el mes de junio ante la Secretaría General.

En el capítulo 8 se presentan las conclusiones.

Y por último, en el capítulo 9 se presentan las recomendaciones.

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

Las cifras muestran que, en el mes de junio 6.194 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 22 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	Nº PETICIONES	%
SECRETARÍA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	3.820	6.194
	Otras Dependencias Secretaría General	1.404	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	970	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL			22
TOTAL REGISTRADAS			6.216

Tabla No 1. Peticiones registradas en el Sector Gestión Pública  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2021

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (6.194), las dependencias con mayor registro de peticiones son la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central de Gestión de Peticiones) con 3.820 peticiones, las cuales representan el 61,67% del total registrado en canales de la Secretaría General. Ensegundo lugar, se ubican “otras Dependencias Secretaría General” registrando 1.404 peticiones las cuales representan el 22,66% y en tercer lugar se ubica la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de Línea 195), que registró el 15,66% del total registrado en el mes de junio por la Entidad.

## 1. PETICIONES REGISTRADAS<sup>1</sup> POR DEPENDENCIA<sup>2</sup>

A partir de las peticiones registradas en junio en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (1.404), 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	935	66,60%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	166	11,82%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	111	7,91%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	101	7,19%
Oficina Asesora de Jurídica	30	2,14%
Oficina de Control Interno Disciplinario	22	1,57%
Dirección de Contratación	19	1,35%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	7	0,50%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	6	0,43%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	3	0,21%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0,07%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	0,07%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0,07%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,07%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.404</b>	<b>100,00%</b>

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2021

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

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> 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.

registradas (935 peticiones) representando el 66,60% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en junio. Es importante mencionar que las 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 (60 peticiones).

Por su parte, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se ubicó en la segunda posición como dependencia con mayor número de peticiones registradas, con un total de 166 peticiones, participando así en el 11,82% 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 resultados:

POBLACIÓN	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA
	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE		
368	361	7	336	32	361	7	330	38	54	40
	98,0%	2,0%	91%	9%	98,0%	2,0%	90%	10%	15%	11%

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 01/06/2021

La población corresponde a 368 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de mayo, de las cuales se evaluó el total de la población (368 respuestas).

### Cumplimiento de criterios<sup>3</sup>

Las cifras muestran que el 98% (361) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 91% (336 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, el 98% (361 respuestas) cumple con “Calidez” y el 90% (330 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 15% (54 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 11% (40 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se envió comunicación a las dependencias (Oficina de Protocolo, Secretaría Privada, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Dirección de Talento Humano, Subdirección de Servicios Administrativos) las cuales presentan observaciones a sus respuestas evaluadas (emitidas en el mes de mayo), 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 mayo/2021) es del 84%.

### 3. CANALES DE INTERACCIÓN

Tomando como base las peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General (1.404) para gestión (respuesta o traslado), la Gráfica No 1 muestra que en el mes de junio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 758 peticiones, el cual representó el 53,99% del total registrado para gestión en las dependencias.

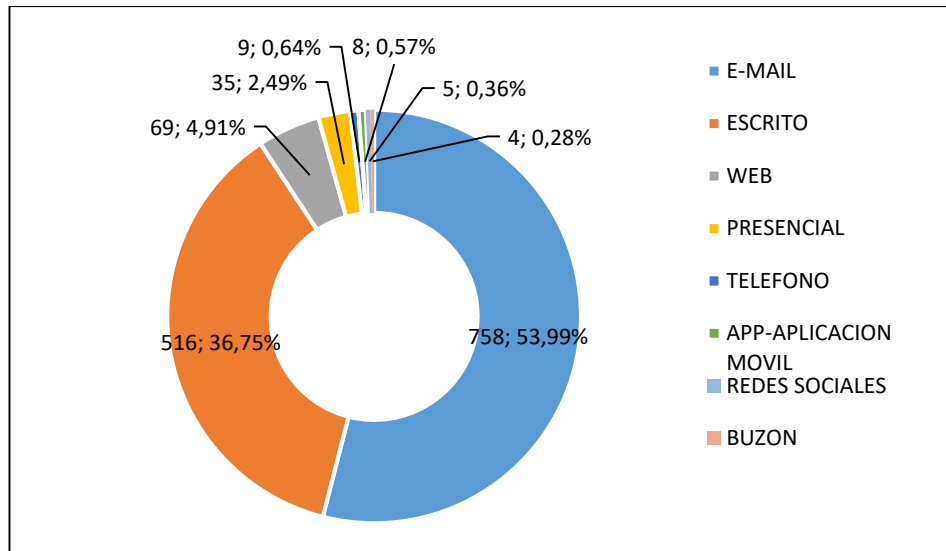
<sup>3</sup>**Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.

**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 No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2021

En la segunda posición se encuentra el canal “Escrito” con 516 peticiones, el cual representa el 36,75% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

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

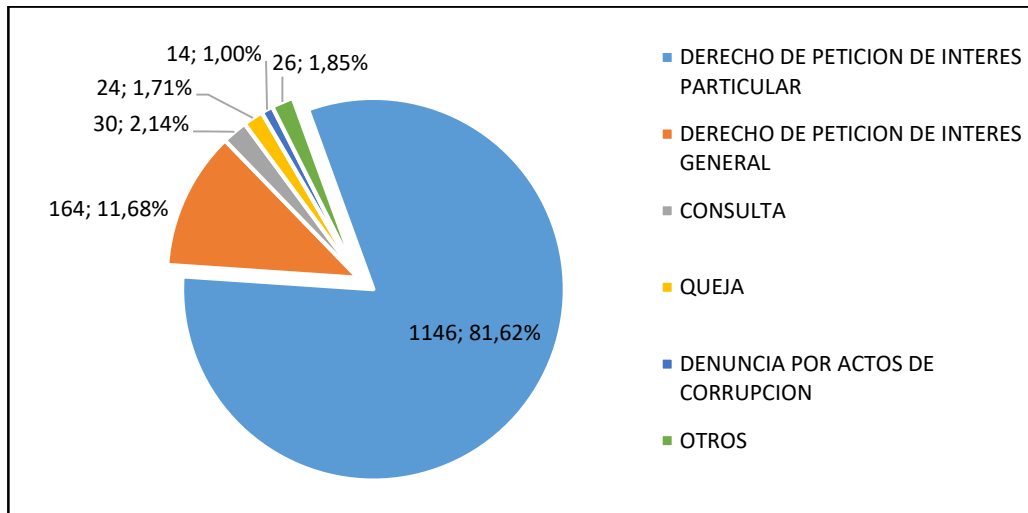
En la tercera posición se encuentra el canal “Web” con 69 peticiones.

#### 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 1.146 peticiones que representan el 81,62% 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 164



peticiones, representando el 11,68% 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 01/07/2021

Frente al mes anterior (mayo) 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 junio 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	6.165	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.507	-
Otras Dependencias Secretaría General	694	440
<b>TOTAL</b>	<b>8.366</b>	<b>440</b>

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/07/2021

Las cifras muestran que en el mes se realizó un total de 8.366 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, se debe anotar que, la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó 6.165 traslados que corresponde al (73,69% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 1.507 (18,01%) traslados y en otras dependencias de la Secretaría General 694 traslados que representan el (8,30% del total traslados) en la Secretaría General.

Ahora bien, a continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de junio<sup>4</sup> por las dependencias de la Secretaría General (440 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición.

<sup>4</sup> Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de junio" 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 JUNIO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN JUNIO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	162	49	211	47,95%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	18	31	49	11,14%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	28	21	49	11,14%
Subdirección de Servicios Administrativos	15	15	30	6,82%
Dirección de Talento Humano	21	8	29	6,59%
Dirección de Contratación	7	21	28	6,36%
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	5	7	1,59%
Oficina Asesora de Jurídica	5	2	7	1,59%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	0	6	6	1,36%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2	4	6	1,36%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	4	6	1,36%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2	1	3	0,68%
Oficina Consejería de Comunicaciones	2	1	3	0,68%
Oficina Asesora de Planeación	1	1	2	0,45%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	1	2	0,45%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1	0,23%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	1	0	1	0,23%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>269</b>	<b>171</b>	<b>440</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla No 5. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso**  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2021

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en junio las dependencias de la Secretaría General realizaron 440 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 61,14% (269 peticiones) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 38,86% restante (171 peticiones) fueron respuestas de peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de junio. 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 junio fue la "Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la

Reconciliación”, acumulando el 47,95% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 162 (76,78% 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 a la Ciudadanía” que acumuló el 11,14% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 31 respuestas (63,27%) del total cerrado en la dependencia corresponden a peticiones registradas en el mismo periodo.

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 6 se muestra el tiempo promedio de traslado de peticiones en las dependencias de la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO- DÍAS DE TRASLADO
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*	1,00
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas*	2,80
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	3,00
Dirección de Talento Humano	6,14
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,27
Oficina Asesora de Jurídica	2,15
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2,00
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	6,49
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,17
Subdirección de Servicios Administrativos	1,81
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1,00
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1,00
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1,00
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	10,67
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2,64</b>

\*\*Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

**Tabla No 6. Tiempo promedio - días de traslado por dependencia**  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2021

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 junio, como se muestra en la Tabla No 6, se evidencia que tres (3) dependencias (Dirección de Talento Humano, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito), 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 junio el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 17,8 días, el cual aumento frente al mes anterior (mayo), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 12,3 días. Se debe anotar que para este mes continua la ampliación de términos para atender peticiones establecido en el Decreto 491 de 2020:

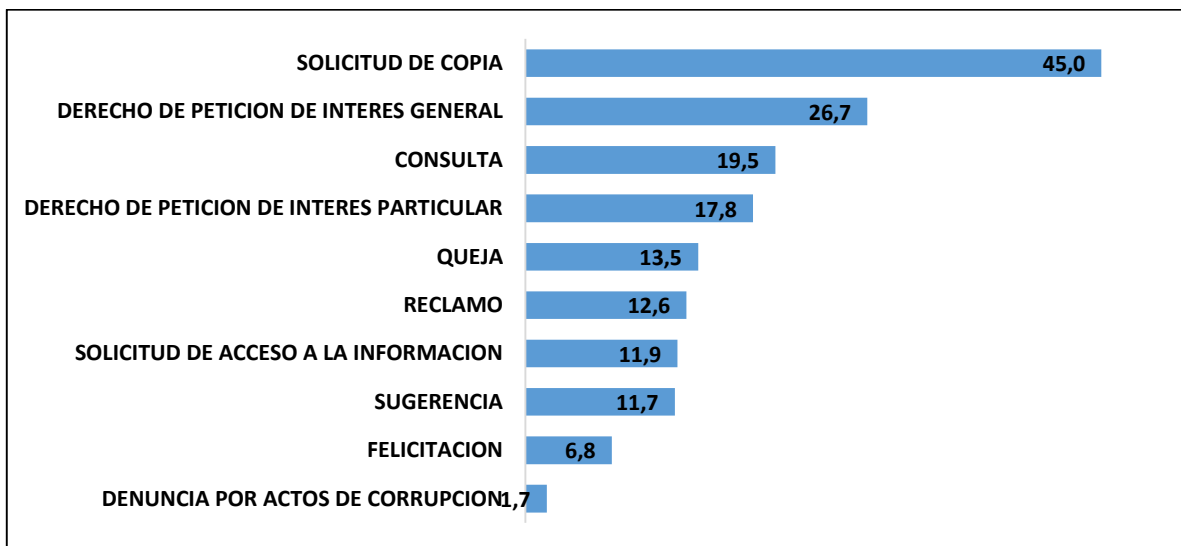
*“(...) **Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:  
Salvo norma especial toda petición 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 Grafica No 3 se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipología, observándose que en la Secretaría General una tipología (Solicitud de Copia) es superior a lo establecido

legalmente de acuerdo al Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020<sup>5</sup>.



Gráfica No 3. Tiempo promedio de respuesta por Tipología  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2021

Igualmente, para este periodo se observa que una (1) dependencia de la entidad presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos en la normatividad vigente según las tipologías, como puede observarse en la Tabla No 7.

<sup>5</sup> Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica

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	4,00		7,00	4,00					8,00		6,33
Dirección de Contratación				7,41					6,00		7,36
Dirección de Talento Humano	20,50		12,33	18,24	14,00				17,50		17,59
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía			10,80	14,22	12,44	10,30	11,67	6,75	9,60		10,90
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	9,67		17,00	13,17		10,00					12,84
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional			20,00	16,00							17,33
Oficina Asesora de Jurídica			1,00	14,00					7,67		9,43
Oficina Consejería de Comunicaciones				19,00					11,00		16,33
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1,00		3,00	2,67							2,17
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	39,80		36,58	22,52	14,33	17,67			21,00	45,00	24,49
Oficina de Control Interno Disciplinario		1,67		9,00	15,67						8,71
Subdirección de Servicios Administrativos			26,00	12,62							13,07
Oficina Asesora de Planeación	3,00		14,00								8,50
Subdirección de Imprenta Distrital				11,00							11,00
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones				11,00							11,00
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos				14,00							14,00
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	15,00		12,00	7,75							9,67
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>19,53</b>	<b>1,67</b>	<b>26,72</b>	<b>17,78</b>	<b>13,50</b>	<b>12,58</b>	<b>11,67</b>	<b>6,75</b>	<b>11,88</b>	<b>45,00</b>	<b>17,82</b>

Tabla No 7. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2021

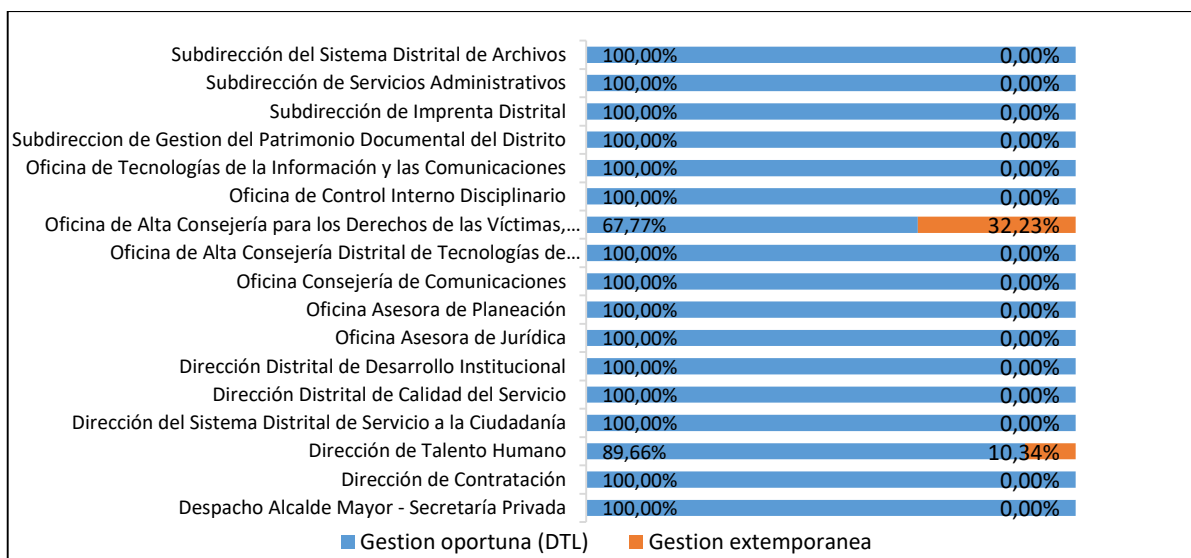
De la tabla anterior se puede concluir que, con relación a las tipologías con tiempos de respuesta máximo 30 días hábiles (Derecho de petición de interés particular, Derecho de petición de interés General, Queja, Reclamo, Felicitación, Sugerencia) y 35 días hábiles (Consulta) la dependencia Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación presentó tiempos promedios superiores a los establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020 en las tipologías de consulta y derecho de petición de interés general.

Además, para las tipologías con tiempo de respuesta máximo de 20 días hábiles (Solicitud de

copia, Solicitud de acceso a la información) la dependencia Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación presentó tiempos promedio superiores a los establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020 en las dos tipologías.

Frente al mes anterior (mayo), 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, ninguna dependencia presentó un 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 junio 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 01/07/2021

En la gráfica anterior, se identifica que dos (2) dependencias respondieron de manera extemporánea (Decreto 491 de 2020) las peticiones con corte al 30 de junio: La Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación gestionó 68 peticiones fuera de términos que representa un 32,23% del total gestionado (211 peticiones); la Dirección de Talento Humano gestionó 3 peticiones fuera de términos que representan el 10,34% del total atendido (29 peticiones) por la dependencia. Es importante resaltar que las demás dependencias cumplen con el 100% como gestión oportuna a las peticiones



atendidas en junio.

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 440 respuestas emitidas en el mes de junio 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 ATENCION	AYUDA/ATENCION HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	79
	ATENCION EN SALUD	1
	ATENCION JURIDICA	1
	AYUDA/ATENCION HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	1
SISTEMAS DE INFORMACION	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS	50
	INTERRUPCION DE LA COMUNICACION (LINEA 195)	1
	CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1
ESTABILIZACION SOCIOECONOMICA	EMPREDIMIENTO	32
	EMPLEABILIDAD	2
	FORMACION	2
	EDUCACION SUPERIOR	2
PARTICIPACION CIUDADANA	PARTICIPACION EN GENERAL	29
	GARANTIAS	5
	INCENTIVOS	1
	INSCRIPCION Y ELECCION	1
MEDIDAS DE REPARACION INTEGRAL	INDEMNIZACION VIA ADMINISTRATIVA	20
	SOLUCIONES DEFINITIVAS DE VIVIENDA	9
	RETORNOS Y REUBICACIONES	2
	REPARACION COLECTIVA	1
	RESTITUCION DE TIERRAS	1
DEMÁS CATEGORIAS		199
TOTAL		440

**Tabla No 8. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría**  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2021

La Tabla No 8 permite ver que la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 82 peticiones que representan el 18,64% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; siendo el subtema más reiterado de esta categoría “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” con 79 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 “Sistemas de Información” con 52 peticiones que representan el 11,82% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; es pertinente señalar que el subtema “Manejo y Funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas” ocupó la primera posición en esta categoría con 50 peticiones las cuales corresponden en su mayoría a peticiones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Oficina de Tecnologías de la información y las Comunicaciones.

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
- Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación
- Dirección de Contratación
- Subdirección de Servicios Administrativos
- Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC
- Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada
- Oficina de Control Interno Disciplinario
- Dirección Distrital de Desarrollo Institucional
- Oficina Asesora de Planeación

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](mailto: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. CONCLUSIONES

Las cifras muestran que, en junio, 6.194 peticiones fueron registradas por las dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 22 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

En cuanto a las dependencias de la Secretaría General que en junio registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado), se concluye 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 935 peticiones, las cuales representan el 66,60% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Con respecto a los resultados de la evaluación de “Calidad y Calidez” realizada a 368 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes mayo /2021 (de las cuales se evaluó el total de la población), las cifras muestran que el 98% (361) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 91% (336 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, el 98% (361 respuestas) cumple con “Calidez” y el 90% (330 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 15% (54 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 11% (40 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Por otra parte, se encuentra que en el mes de junio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 758 peticiones, el cual representó el 53,99% del total registrado para gestión en las dependencias.

Sobre las tipologías más frecuentes, se encuentra que del total de peticiones registradas en junio para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada con 1.146 peticiones que representan el 81,62% del total de peticiones

registradas por las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Con respecto a peticiones de Veedurías Ciudadanas, se encuentra que la Secretaría General en el mes de junio no recibió peticiones por parte de veedurías ciudadanas.

Sobre la gestión de respuesta y traslado de peticiones, en el mes de junio se realizaron 8.366 trasladados a otras entidades y se emitieron 440 respuestas desde alguna de las dependencias de la Secretaría General. Por otra parte, con relación a la gestión de las respuestas, en el mes de junio se encontró que del total de respuestas emitidas (440 peticiones), el 61,14% (269 peticiones) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el 38,86% restante (171 peticiones) correspondieron a respuestas de 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 junio 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, en junio fue 17,8 días, el cual se encuentra dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020; se observa que una (1) dependencia de la entidad presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos en la normatividad vigente según la tipología.

En cuanto a las categorías y subtemas más reiterados, se concluye que, la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada con 82 peticiones (18% del total con respuesta definitiva en la entidad); siendo el subtema más reiterado de esta categoría “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” con 79 peticiones.

## 9. 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: Dirección de Talento de Talento Humano - Oficina de Alta consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, 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.
- 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: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio