



SECRETARÍA
GENERAL

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
SECRETARÍA GENERAL NOVIEMBRE
2020**

**Página 1 de
23**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME
GESTIÓN DE PETICIONES SECRETARÍA GENERAL
MES DE NOVIEMBRE 2020**

BOGOTÁ D.C., DICIEMBRE 2020

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.

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 noviembre de 2020 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 el mes de noviembre, 6.111 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 14 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en noviembre registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado), concluyéndose que la Subdirección de Servicios Administrativos es la dependencia de la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas (939 peticiones), que representan el 68,29% de las peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría general para gestión (respuesta o traslado).

El Capítulo 2 muestra los resultados de la evaluación de “Calidad & Calidez” realizada a 437 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de octubre/2020, de las cuales se evaluó el total de la población; las cifras muestran que el 96% (418) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 88% (383 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, el 96% (421 respuestas) cumple con “Calidez” y el 76% (334 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 28% (121 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 16% (72 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 noviembre el canal de interacción más utilizado fue el canal “Escrito” con 664 peticiones que representan el 49% 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 noviembre para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de interés Particular” con 1.069 peticiones que representan el 77,9%

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 noviembre no recibió peticiones de veedurías ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en noviembre, 8.306 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 532 tuvieron respuesta desde alguna de las dependencias de la Secretaría General.

En cuanto a la gestión de las respuestas, en el mes de noviembre se encontró que del total de respuestas emitidas (532 peticiones), el 90,41% (481) corresponden a respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 9,58% restante (51) fueron respuestas de peticiones que ingresaron al Sistema 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 noviembre 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.

El tiempo promedio ponderado de respuesta en la Secretaría General fue de 24,1 días; a su vez, se puede observar que tres (3) dependencias de la entidad presentan tiempos promedio ponderado de respuesta, superiores a los establecidos en la normatividad vigente (Decreto 491/2020) 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 “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 91 peticiones que representan el 17,10% 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 71 peticiones.

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES SECRETARÍA GENERAL EN BOGOTÁ TE ESCUCHA – NOVIEMBRE 2020

Las cifras muestran que, en el mes de noviembre 6.111 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 14 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); estas 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	DEPENDENCIA	PETICIONES DEPENDENCIA	PETICIONES TOTAL
SECRETARÍA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	3.468	6.111
	Otras Dependencias Secretaría General	1.372	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.271	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			14
TOTAL REGISTRADAS			6.125

Tabla No 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2020

La Tabla No 1 muestra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (6.111), 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 56,70% del total registrado en canales de la Secretaría General. En segundo lugar, se ubican los registros en “Otras dependencias” que representan el 22,49% y en tercer lugar se ubica la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de Línea 195), que registró el 20,81% del total registrado en el mes de noviembre por la Entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en noviembre en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (1.372), para gestión (respuesta o traslado), se realiza la Tabla No 2, que muestra 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	939	68,29%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	197	14,35%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	99	7,29%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	59	4,35%
Dirección de Contratación	45	3,28%
Oficina de Control Interno Disciplinario	17	1,26%
Oficina Asesora de Jurídica	7	0,52%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	4	0,30%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	0,14%
Dirección de Talento Humano	2	0,15%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	0,07%
TOTAL GENERAL	1.372	100,00%

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2020

De acuerdo con la Tabla No 2, se observa que la Subdirección de Servicios Administrativos es la dependencia de la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas (939 peticiones), que representan el 68,29% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en el mes de noviembre; hay que

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.

mencionar que las peticiones que ingresan por correspondencia a través del canal “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, hay que recordar que desde el mes de marzo/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.

La segunda dependencia con mayor número de peticiones registradas es ubica la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con 197 peticiones que representan el 14,35% 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 (octubre) por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado), en el mes de noviembre se observa una disminución de 170 peticiones (-11,02%), teniendo en cuenta, entre otros, la disminución en las peticiones registradas por la Subdirección de Servicios Administrativos y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que pasaron de 1.029 en el mes de octubre a 939 en el mes de noviembre/2020 y 235 peticiones a 197 respectivamente.

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 el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Bogotá te escucha, muestra los siguientes resultados³:

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

POBLACIÓN	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA	TOTAL INCUMPLIMIENTO
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
437	418	19	383	54	421	16	334	103	121	72	133
	96%	4%	88%	12%	96%	4%	76%	24%	28%	16%	30%

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 01/11/2020

La población corresponde a 437 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de octubre, de las cuales se evaluó el total de la población (437 respuestas).

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras muestran que el 96% (418) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 88% (383 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, el 96% (421 respuestas) cumple con “Calidez” y el 76% (334 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 28% (121 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 16% (72 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, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Dirección de Talento Humano, Dirección de Contratación,) las cuales presentan observaciones a sus respuestas evaluadas (emitidas en el mes de octubre), identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha.

3. CANALES DE INTERACCIÓN

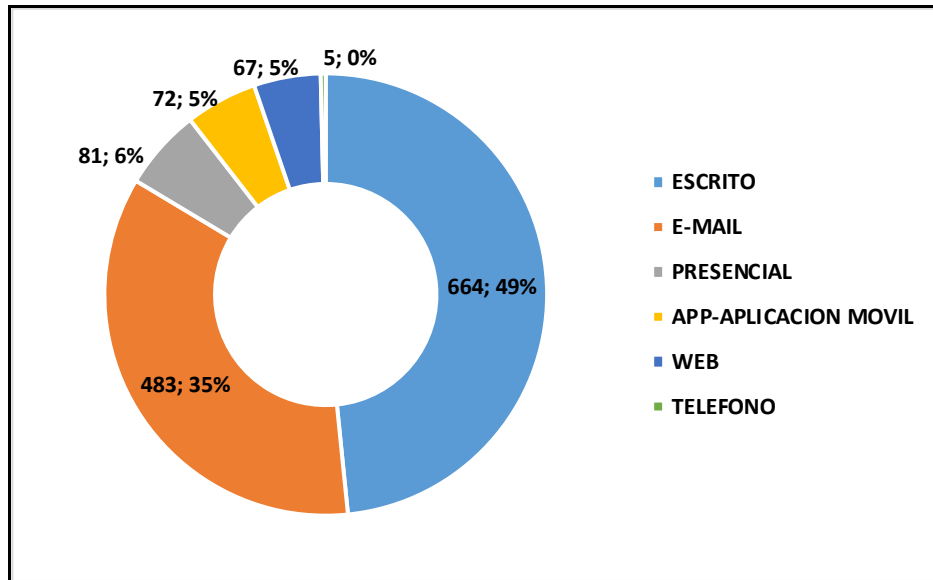
⁴**Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.

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 No 1. Peticiones registradas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2020

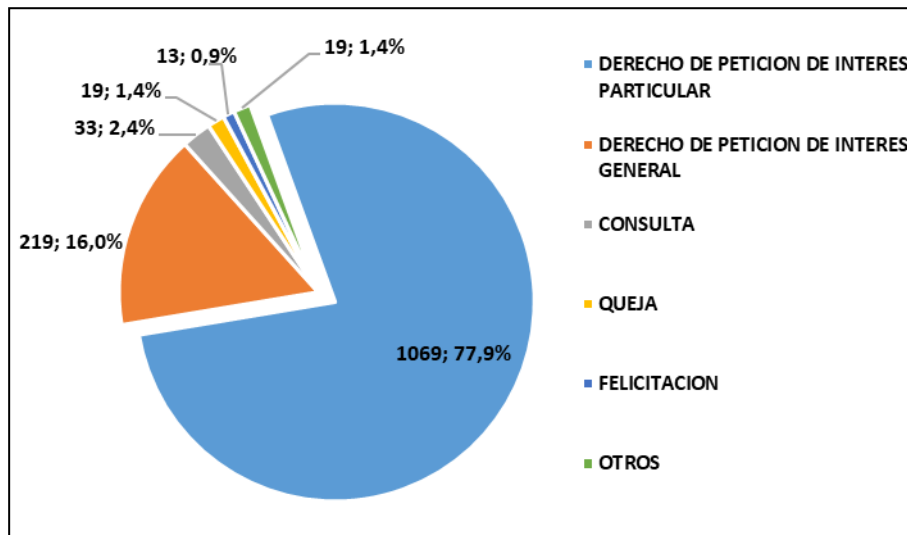
Tomando como base las peticiones registradas en “Otras dependencias” de la Secretaría General (1.372) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de noviembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Escrito” con 664 peticiones que representan el 49% del total registrado para gestión en las dependencias.

En la segunda posición, se encuentra el canal “E mail” con 483 peticiones, que representan el 35% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (octubre), 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 también estuvo ocupada por el canal Escrito.

Adicionalmente, respecto al mes de octubre se observa que el canal “Presencial” pasó de ocupar la cuarta posición a posicionarse como el tercer canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, desplazando al canal “Web” que pasó a ubicarse en este mes de noviembre en el quinto lugar.

4. TIPOLOGÍAS



Gráfica No 2. Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2020

La Gráfica No 2 muestra que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada con 1.069 peticiones que representan el 77,9% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

En segundo lugar, se ubica el “Derecho de Petición de Interés General” con 219 peticiones, representando el 16,0% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

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

Igualmente, se observa que las tres tipologías más utilizadas por la ciudadanía (Derecho de Petición de Interés Particular, Derecho de Petición de Interés General y Consulta) en el mes de octubre, continúan siendo las mismas en el mes de noviembre.

Por otra parte, se observa que la tipología “Denuncia por actos de corrupción” que en el mes anterior ocupó la cuarta posición como tipología más utilizada, en el mes de noviembre no se ubicó dentro de las cinco tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

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*”.

En el mes de análisis, la Secretaría General no recibió peticiones de Veedurías Ciudadanas.

6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

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

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	6.233	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.386	-
Otras Dependencias Secretaría General	687	532
TOTAL	8.306	532

Tabla No 5. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2020

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 8.306 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, desde la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas se dio traslado a 6.233 peticiones (75,0% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 1.386 (16,6%) y en otras dependencias de la

Secretaría General 687 traslados que representan el 8,2% del total traslado en la Secretaría General.

Seguidamente, se muestra el número de respuestas emitidas en el mes de noviembre⁵ por las dependencias de la Secretaría General (532 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN NOVIEMBRE DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN NOVIEMBRE	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	256	6	262	49,25%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	73	5	78	14,66%
Dirección de Contratación	36	11	47	8,83%
Dirección de Talento Humano	32	11	43	8,08%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	37	5	42	7,89%
Subdirección de Servicios Administrativos	13	7	20	3,76%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	14	1	15	2,82%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	7	3	10	1,88%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	8	0	8	1,50%
Dirección Administrativa y Financiera	1	2	3	0,56%
Oficina Consejería de Comunicaciones	1	0	1	0,19%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	1	0	1	0,19%
Oficina Asesora de Jurídica	1	0	1	0,19%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	0	1	0,19%
Total general	481	51	532	100%

Tabla No 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2020

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

De acuerdo con la Tabla No 6, se encuentra que en noviembre las dependencias de la Secretaría General realizaron 532 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 90,41% (481) corresponden a respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 9,58% restante (51) 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.

La Tabla No 6 muestra que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de noviembre fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, que acumulan el 49,25% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; frente al mes anterior (octubre) este porcentaje presenta un aumento, teniendo en cuenta que, en ese mes de octubre, los cierres de esta dependencia representaron el 46,95% del total cerrado en la entidad.

Por otra parte, hay que mencionar que del total de cierres realizados por la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, el 97,70% del total cerrado en la dependencia corresponde 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 14,66% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 73 respuestas (93,58%) del total cerrado en la dependencia corresponden a peticiones registradas en otros periodos.

6.1 TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO POR DEPENDENCIA

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. 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
**Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3,0
**Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,0
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	21,1
Dirección de Contratación	1,7
Dirección de Talento Humano	10,3
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,2
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	10,0
Oficina Asesora de Jurídica	5,5
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	3,8
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	5,0
Oficina de Control Interno Disciplinario	2,0
Subdirección de Servicios Administrativos	1,6
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1,0
TOTAL GENERAL	2,6

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

Tabla No 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2020

Al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la Secretaría General en el mes de noviembre, 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 Asesora Jurídica), 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 PROMEDIO PONDERADO DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN

En noviembre el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 24,1 días, el cual aumentó frente a octubre, teniendo en cuenta que en ese mes el promedio fue de 22,5 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:*

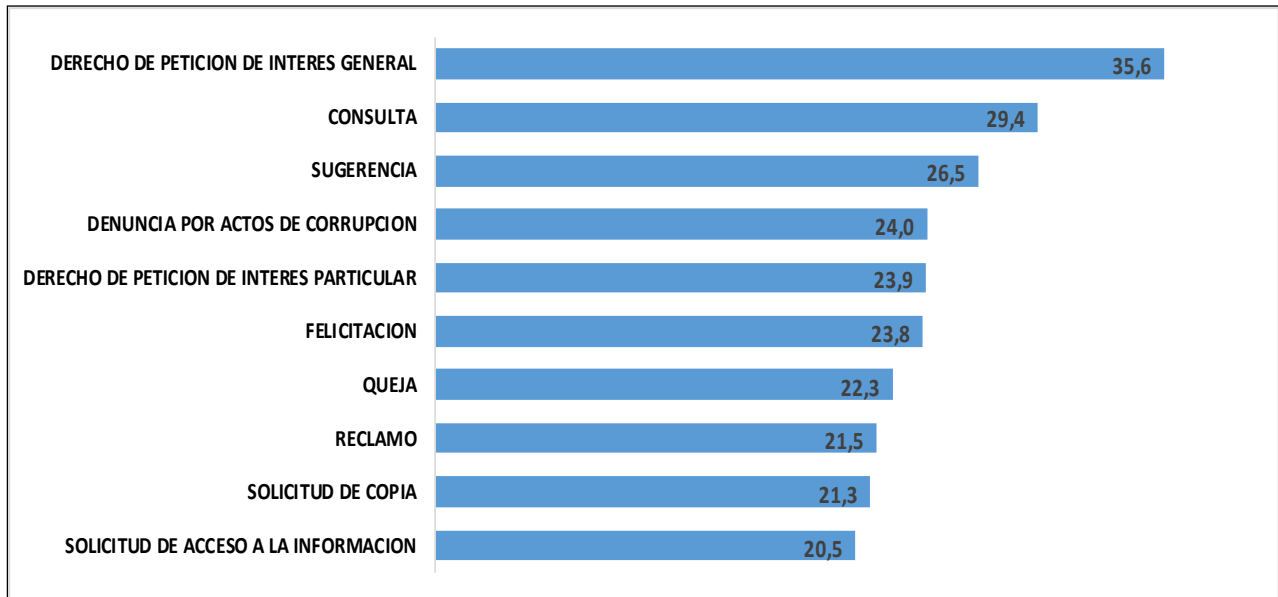
Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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 las tipologías “Derecho de Petición de Interés General”, “Solicitud de copia” y “Solicitud de acceso a la información” se encuentran fuera del establecido legalmente.

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



Gráfica No 3. Tiempo promedio de respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2020

Igualmente, para este periodo se observa que tres (3) dependencias de la entidad presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos en la normatividad vigente (Decreto 491/2020) según la tipología, como puede observarse en la Tabla No 8.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	35,0	24,0	-	30,4	25,0	26,0	26,5	25,3	-	-	27,7
Dirección Administrativa y Financiera	-	-	5,0	22,0	-	-	-	-	-	-	16,3
Dirección de Contratación	-	-	7,0	13,7	-	-	-	-	16,0	13,5	13,8
Dirección de Talento Humano	13,1	-	11,5	16,7	-	8,0	-	-	15,5	-	15,6

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	15,0	-	24,0	17,2	21,7	18,1	-	21,5	14,0	-	18,6
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	28,0	-	-	13,6	10,0	-	-	-	9,0	-	14,1
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	-	-	18,0	19,7	-	18,0	-	-	-	24,0	19,4
Oficina Asesora de Jurídica	-	-	-	-	-	-	-	-	16,0	-	16,0
Oficina Consejería de Comunicaciones	-	-	-	22,0	-	-	-	-	-	-	22,0
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	-	-	-	12,6	-	4,0	-	-	13,5	-	11,9
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	57,4	-	46,9	30,1	41,0	154,0	-	-	28,1	-	31,9
Oficina de Control Interno Disciplinario	-	-	-	22,0	-	-	-	-	-	-	22,0
Subdirección de Servicios Administrativos	-	-	-	13,5	-	-	-	-	-	34,0	14,5
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	-	-	-	30,0	-	-	-	-	-	-	30,0
TOTAL GENERAL	29,4	24,0	35,6	23,9	22,3	21,5	26,5	23,8	20,5	21,3	24,1

Tabla No 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2020

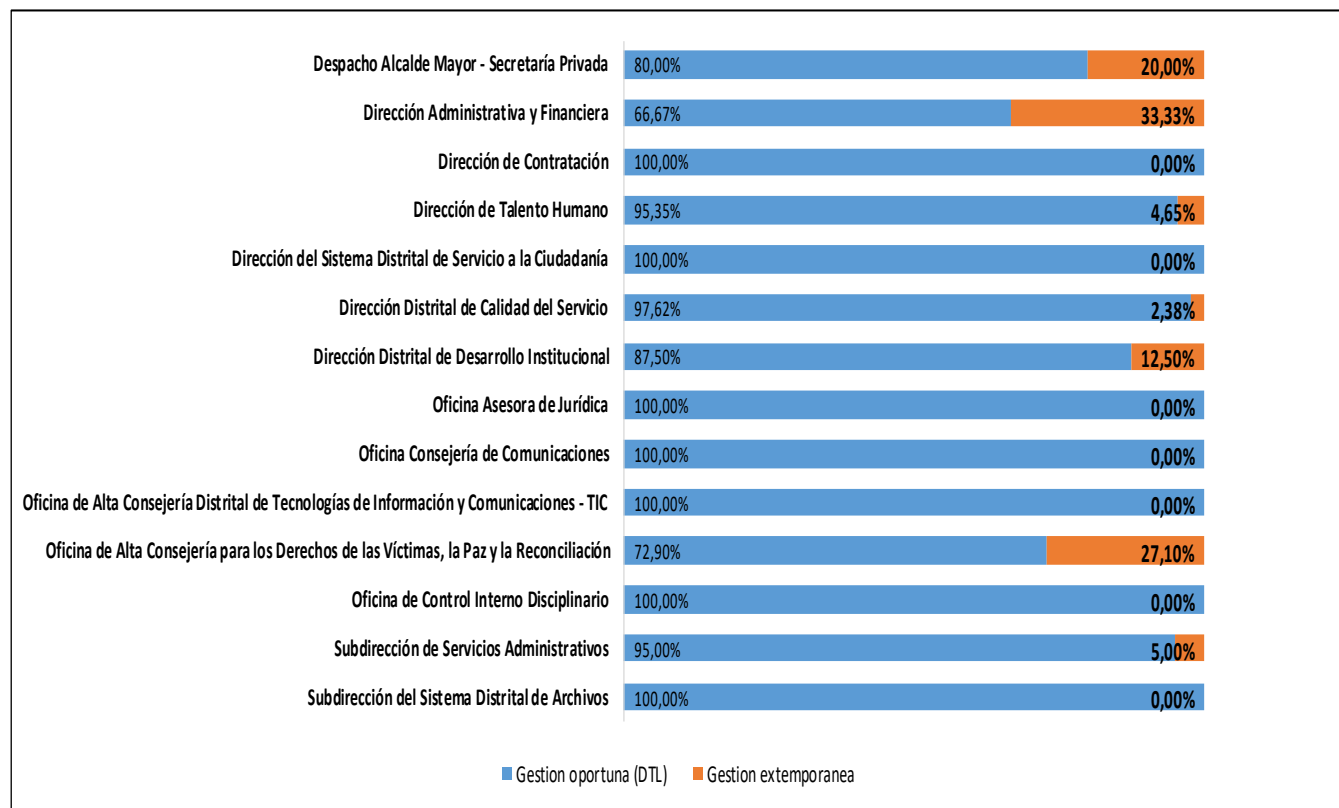
Con relación a las tipologías con tiempos de respuesta máximo 30 días hábiles (Denuncias por actos de corrupción, Derecho de petición de interés general, Derecho de petición de interés particular, Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia) la tabla No 8 muestra que la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación presenta tiempos promedio superiores a los establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020.

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

Con respecto a la tipología "Consulta" con tiempo de respuesta máximo de 35 días hábiles, la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, presenta un tiempo promedio de respuesta superior a lo establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Frente al mes anterior (octubre), no se observa variación en el número de dependencias con tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías, teniendo en cuenta que, en ese mes, tres (3) dependencias 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 30 de noviembre del 2020:



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 01/12/2020

En la gráfica anterior, se identifica que siete (7) dependencias respondieron de manera extemporánea (de conformidad con el Decreto 491 de 2020) las peticiones con corte al 30 de noviembre: la Dirección Administrativa y Financiera gestionó 1 petición fuera de términos que representan el 33,33% del total atendido (3 peticiones) por la dependencia; la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación gestionó 71 peticiones fuera de términos que representan el 27,10% del total atendido (262 peticiones) por la dependencia; el Despacho Alcaldesa Mayor gestionó 3 peticiones por fuera de términos que representa el 20,0% del total atendido por la dependencia (15 peticiones), la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional gestionó 1 petición fuera de términos que representan el 12,50% del total atendido (8 peticiones) por la dependencia; la Subdirección de Servicios Administrativos gestionó 1 petición por fuera de términos que representa el 5,0% del total atendido por la dependencia (20 peticiones) y la Dirección de Talento Humano gestionó 2 peticiones fuera de términos que representa un 4,65% del total gestionado (43 peticiones).

Es importante resaltar que las demás dependencias cumplen con el 100% como gestión oportuna a las peticiones atendidas en el mes de noviembre/2020.

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

CATEGORIA	SUBTEMAS	No PETICIONES
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y	Atención en salud	1
	Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	19

ATENCION	Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	71
SISTEMAS DE INFORMACION	Asignación de turnos	5
	Caídas del sistema	1
	Consulta de datos Habeas Data	1
	Consulta externa ventanilla electrónica	2
	Interrupción de la comunicación (Línea 195)	9
	Manejo y funcionalidad del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	31
	Reclamo de datos Habeas Data	1
SERVICIO A LA CIUDADANIA	Atención del personal en los puntos	26
	Información errónea desactualizada o inexistente	16
	Información incompleta	2
	Servicio del personal de apoyo	2
CERTIFICACIONES	Certificación de atención a víctimas	1
	Certificación de bono pensional	3
	Certificación de ejecución contractual	37
	Certificación laboral	2
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	Convocatorias de talento humano	29
	Procesos selección mediante contratación pública	2
	Solicitudes de empleo pasantías o prácticas universitarias.	2
	Solicitudes de información de personal o de las plantas de la Secretaría General	9

Tabla No 9. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2020

La Tabla No 9 permite concluir que la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 91 peticiones que representan el 17,10% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; en esta categoría se observa que el subtema “ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)” ocupó la primera posición con 71 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 “Sistemas de Información” con 50 peticiones que representan el 9,39% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; en esta categoría, el subtema “Manejo y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas” ocupó la primera posición con 31 peticiones, las cuales corresponden en su mayoría a peticiones atendidas desde Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Frente al mes anterior (octubre), se observa que estas mismas cinco (5) categorías (Medidas de asistencia y atención, Sistemas de información, Servicio a la ciudadanía, Certificaciones y Talento Humano y contratación) también fueron las cinco más reiteradas en la Secretaría General.

Hay que mencionar 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 muestra una falencia en la clasificación de la petición en el Sistema, toda vez que un traslado no se considera una respuesta de fondo. Por lo mismo, se hace un llamado especial a las siguientes dependencias para que hagan buen uso del sistema, y realicen una clasificación adecuada de las peticiones atendidas:

- Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada
- Dirección Administrativa y Financiera
- Dirección de Contratación
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Dirección Distrital de Desarrollo Institucional
- Oficina Asesora de Jurídica
- Oficina Consejería de Comunicaciones
- 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

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

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

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 las categorías y subtemas 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 Talento Humano, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, 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, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Subdirección de Servicios Administrativos), a implementar estrategias, que permitan dar respuesta a las peticiones ciudadanas dentro de los tiempos definidos por ley.
- Hacer un llamado a las dependencias que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

- Se invita a todas las dependencias de la entidad, a hacer buen uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha y tomar las medidas pertinentes para clasificar las categorías y subtemas de manera adecuada con el fin de obtener una información efectiva de las peticiones.

Elaboró: Cifras: Ricardo de los Ríos – Profesional Universitario
Informe: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada
Revisó: Dany Fernando Agudelo Ramírez – Profesional Universitario
Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada
Dorian de Jesús Coquies Director Distrital de Calidad del Servicio