



SECRETARÍA
GENERAL

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

**Página 1 de
23**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 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 octubre 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 octubre, 7.482 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 27 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en octubre 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 1.029 peticiones, las cuales representan el 66,73% 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 559 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de septiembre/2020, de las cuales se evaluó el total de la población; las cifras muestran que el 94% (525) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 92% (514 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, el 94% (524 respuestas) cumple con “Calidez” y el 69% (386 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 32% (177 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 16% (88 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 octubre el canal de interacción más utilizado fue el canal “Escrito” con 631 peticiones que representan el 40,9% 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 octubre para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de interés Particular” con 1.203 peticiones que representan el 78,0 % 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 octubre no recibió peticiones de veedurías ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en octubre, 9.379 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 443 tuvieron respuesta desde alguna de las dependencias de la Secretaría General.

Con relación a la gestión de las respuestas, en el mes de octubre se encontró que del total de respuestas emitidas (443 peticiones), el 72% (319 peticiones) corresponden a respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 28% restante (124 peticiones) 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 octubre 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 de respuesta en la Secretaría General fue de 22,5 días, el cual se encuentra dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020; a su vez, se puede observar que tres (3) dependencias de la entidad presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos en la normatividad vigente (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 63 peticiones que representan el 14,22% 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 53 peticiones.

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

Las cifras muestran que, en el mes de octubre 7.482 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 27 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	DEPENDENCIA	PETICIONES DEPENDENCIA	PETICIONES TOTAL
SECRETARÍA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	4.554	7.482
	Otras Dependencias Secretaría General	1.542	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.386	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			27
TOTAL REGISTRADAS			7.509

Tabla No 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2020

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (7.482), las dependencias con mayor registro de peticiones son la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central de Gestión de Peticiones), las cuales representan el 60,87% del total registrado en canales de la Secretaría General. En segundo lugar, se ubican “Otras dependencias” que representan el 20,61% y en tercer lugar se ubica la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de Línea 195), que registró 1.386 peticiones las cuales representan el 18,52% del total registrado en el mes de octubre por la Entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en octubre en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (1.542), las cuales deben gestionarse (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.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	
	No	%
Subdirección de Servicios Administrativos	1.029	66,73%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	235	15,24%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	152	9,86%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	45	2,92%
Dirección de Contratación	40	2,59%
Oficina de Control Interno Disciplinario	27	1,75%
Oficina Asesora de Jurídica	6	0,39%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	4	0,26%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2	0,13%
Dirección de Talento Humano	2	0,13%
TOTAL GENERAL	1.542	100%

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2020

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 (1.029 peticiones), que representan el 66,73% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en el mes de octubre; hay que mencionar

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.

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, se debe resaltar 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.

En la segunda posición de dependencias con mayor número de peticiones registradas, se ubica la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con 235 peticiones, participando así en el 15,24% del total de peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

A su vez, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se ubica en la tercera posición con 152 peticiones registradas, que representan el 9,86% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en el mes de octubre; al respecto, es importante indicar que a partir del mes de agosto/2020 en el sistema Bogotá te escucha se crearon los usuarios “Central de registro Redes Sociales”, asociados a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de identificar y atender las solicitudes de origen ciudadano que ingresan por el canal Redes Sociales.

Por otra parte, frente al número de peticiones registradas en el mes anterior (septiembre) por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado), en el mes de octubre se observa un aumento de 209 peticiones (15,67%), teniendo en cuenta el aumento importante en las peticiones registradas por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que pasaron de 99 en el mes de septiembre a 235 en el mes de octubre/2020.

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 septiembre/2020, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

POBLACIÓN	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
559	525	34	514	45	524	35	386	173	177	88
	94%	6%	92%	8%	94%	6%	69%	31%	32%	16%

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 01/10/2020

La población corresponde a 559 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de septiembre, de las cuales se evaluó el total de la población (559 respuestas).

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras muestran que el 94% (525) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 92% (514 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, el 94% (524 respuestas) cumple con “Calidez” y el 69% (386 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 32% (177 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 16% (88 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se envió comunicación a las dependencias (Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC, Oficina Control Interno Disciplinario, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Dirección de Contratación, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Subdirección Financiera, Subdirección de Servicios Administrativos) las cuales presentan observaciones a sus respuestas evaluadas (emitidas en el mes de septiembre), identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios

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

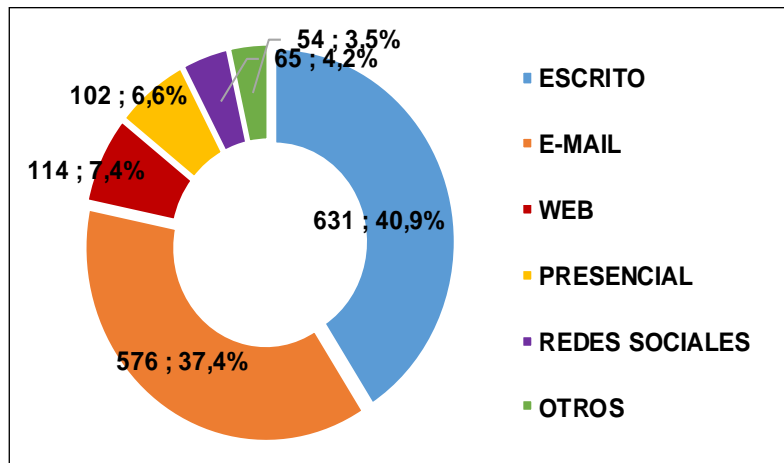
Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.

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.

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



Gráfica No 1. Peticiones registradas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2020

Tomando como base las peticiones registradas en “Otras dependencias” de la Secretaría General (1.542) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de octubre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Escrito” con 631 peticiones que representan el 40,9% del total registrado para gestión en las dependencias.

En la segunda posición, se encuentra el canal “E mail” con 576 peticiones, que representan el 37,4% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

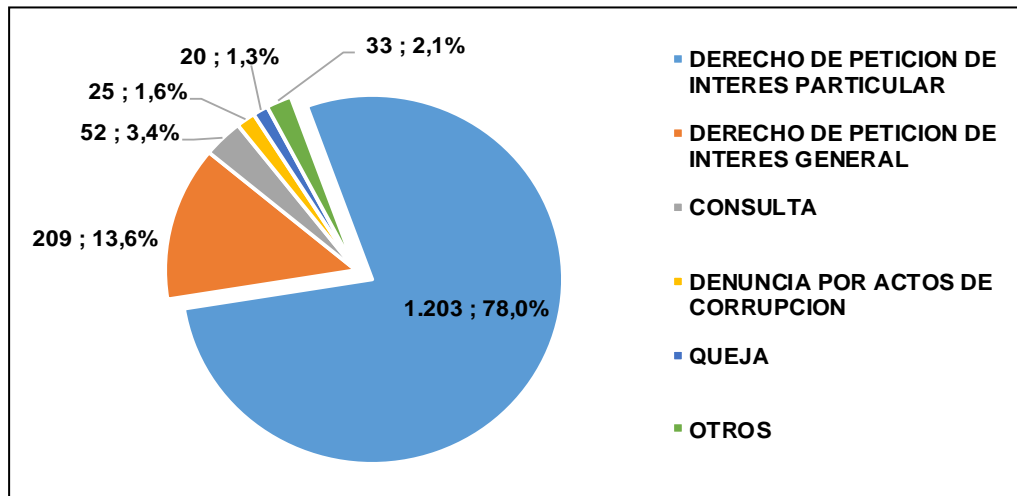
Al comparar estas cifras con las del mes anterior (septiembre), se observa variación en el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, esta primera posición estuvo ocupada por el canal E-mail, que en el mes de octubre pasó a ubicarse en la segunda posición.

Adicionalmente, respecto al mes de septiembre se observa que los canales “WEB” y “Redes Sociales” que ocupaban el quinto y tercer lugar, para este mes de octubre intercambiaron posición; pasando el canal WEB a ubicarse en el tercer lugar con 114 peticiones (7,4%) y

“Redes Sociales” con 65 peticiones (4,2%) se ubicó en el quinto lugar como canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

Por otra parte, el canal “Presencial” que en el mes anterior (septiembre) no registró dentro de los 5 canales más utilizados por la ciudadanía, en este mes (octubre) pasó a ubicarse en el cuarto lugar con 102 peticiones (6,6%), desplazando de esta posición al canal “App- Aplicación Móvil” que no se ubicó dentro de los cinco canales más utilizados en el registro de peticiones.

4. TIPOLOGÍAS



Gráfica No 2. Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2020

Con respecto a la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, en la Gráfica No 2 se muestra que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada con 1.203 peticiones que representan el 78,0 % 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 209 peticiones, representando el 13,6% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (septiembre) no se observa variación en 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 septiembre.

Por otra parte, respecto al mes de septiembre se observa que las tipologías “Derecho de Petición de Interés General” y “Consulta” que ocupaban el tercero y segundo lugar, para este mes de octubre intercambiaron posición; pasando el Derecho de Petición de Interés General” a ubicarse en el segundo lugar con 209 peticiones (13,6%) y “Consulta” con 52 peticiones (3,4%) se ubicó en el tercer lugar como tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

Igualmente, se observa un intercambio de posición en las tipologías “Denuncia por actos de corrupción” y “Queja” que ocupaban el quinto y cuarto lugar, pasando la “Denuncia por actos de corrupción” a ubicarse en este cuarto lugar y la “Queja en el quinto lugar respectivamente.

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 octubre 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	6.969	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía -	1.486	

Línea 195		
Otras Dependencias Secretaría General	924	443
TOTAL	9.379	443

Tabla No 5. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2020

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 9.379 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 6.969 peticiones (74,3% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 1.486 (15,8%) y en otras dependencias de la Secretaría General 924 traslados que representan el 9,9% del total traslado en la Secretaría General.

A continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de octubre⁵ por las dependencias de la Secretaría General (443 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN OCTUBRE DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN OCTUBRE	TOTAL GENERAL	
			No	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	171	37	208	46,95%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	29	24	53	11,96%
Dirección de Talento Humano	15	28	43	9,71%
Dirección de Contratación	21	19	40	9,03%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	25	4	29	6,55%

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

Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	26	2	28	6,32%
Oficina Consejería de Comunicaciones	10	0	10	2,26%
Subdirección de Servicios Administrativos	7	1	8	1,81%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	5	1	6	1,35%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	4	0	4	0,90%
Oficina Asesora de Jurídica	1	2	3	0,68%
Subdirección de Imprenta Distrital	0	3	3	0,68%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	1	2	0,45%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2	0	2	0,45%
Subsecretaría Técnica	1	0	1	0,23%
Subdirección Financiera	1	0	1	0,23%
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	0	1	1	0,23%
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1	0,23%
TOTAL GENERAL	319	124	443	100%

Tabla No 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2020

De acuerdo con la Tabla No 6, se encuentra que en octubre las dependencias de la Secretaría General realizaron 443 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 72% (319 peticiones) corresponden a respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 28% restante (124 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.

La Tabla No 6 muestra que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de octubre fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, que acumulan el 46,95% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; este porcentaje presenta una disminución frente al total de peticiones cerradas en la entidad, teniendo en cuenta que, en el mes de septiembre, los cierres de esta dependencia representaron el 64,58% 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”, 171 (82,21% 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 11,96% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 29 respuestas (54,71%) del total cerrado en la dependencia corresponden a peticiones registradas en otros periodos.

6.1 TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO POR DEPENDENCIA

Seguidamente, 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	2,6
**Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,0
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	21,2
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	9,2
Oficina Asesora de Jurídica	2,8
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,1
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,3
Dirección de Contratación	9,0
Dirección de Talento Humano	10,4
Subdirección de Servicios Administrativos	2,0
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2,5
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1,0
Dirección de Archivo	4,0
TOTAL GENERAL	2,8

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

Tabla No 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2020

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.

Por lo mismo, al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la Secretaría General en el mes de octubre, como se muestra en la Tabla No 7, se evidencia que cuatro (4) dependencias (Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Dirección de Contratación y 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 PROMEDIO PONDERADO DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN

En octubre el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 22,5 días, el cual disminuyó frente a septiembre, teniendo en cuenta que en ese mes el promedio fue de 26,9 días. Se debe anotar que para este mes continua la ampliación de términos para atender peticiones establecido en el Decreto 491 de 2020:

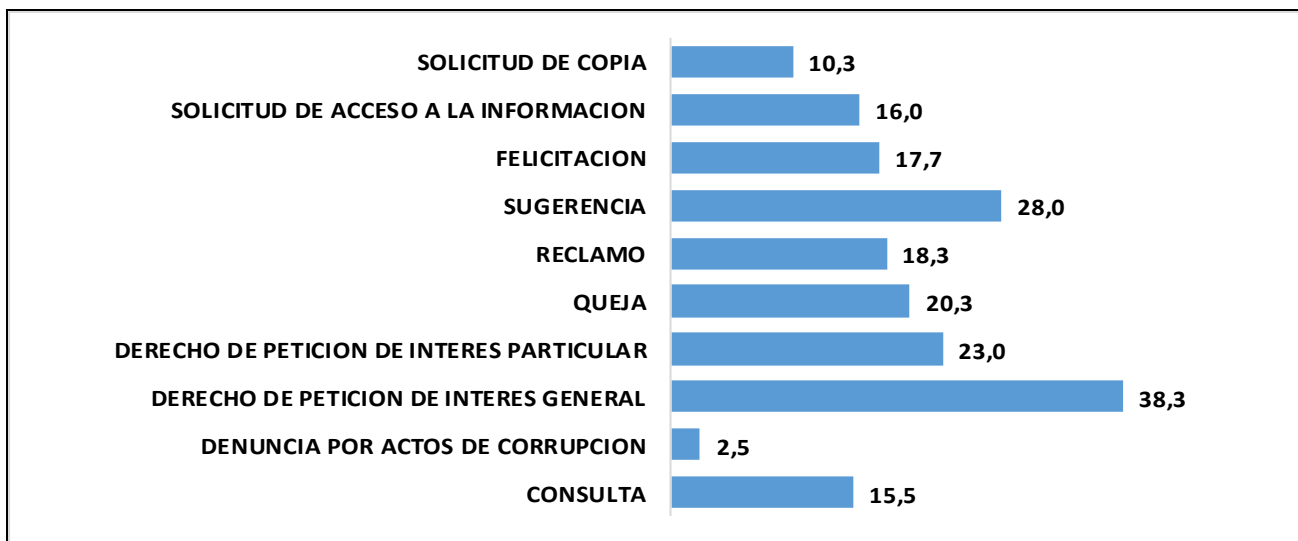
*“(…) **Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

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

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. (...)”

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 “Derecho de Petición de Interés General” se encuentra fuera del establecido legalmente.



Gráfica No 3. Tiempo promedio de respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2020

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.

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

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
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	30	-	19	22	20	20	28	25	-	-
Dirección de Contratación	4	-	26	10					12	8
Dirección de Talento Humano	7	-	3	11	-	-	-	-	21	10
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	28	-	11	18	18	15	-	14	20	-
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	16	-	-	-	-	-	-	-	-	13
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	12	-	14	16	-	-	-	-	-	-
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	-	-	-	33	-	-	-	-	18	-
Oficina Asesora de Jurídica	-	-	-	6	-	-	-	-	3	-
Oficina Asesora de Planeación	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Oficina Consejería de Comunicaciones	18		30	28		26			17	
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	4	-	-	14		17	-	-	6	-
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	32	-	60	29	47	43	-	-	36	-
Oficina de Control Interno Disciplinario		3	-	-	-	-	-	-	-	-
Subdirección de Imprenta Distrital	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subdirección de Servicios Administrativos	-	-	19	14	-	-	-	-	-	-
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	-	-	-	7	-	-	-	-	-	-
Subdirección Financiera	-	-	-	22,0	-	-	-	-	-	-
Subsecretaría Técnica	-	-	-	-	-	-	-	-	17	-
TOTAL GENERAL	15	3	23	16	28	24	28	19	17	10

Tabla No 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2020

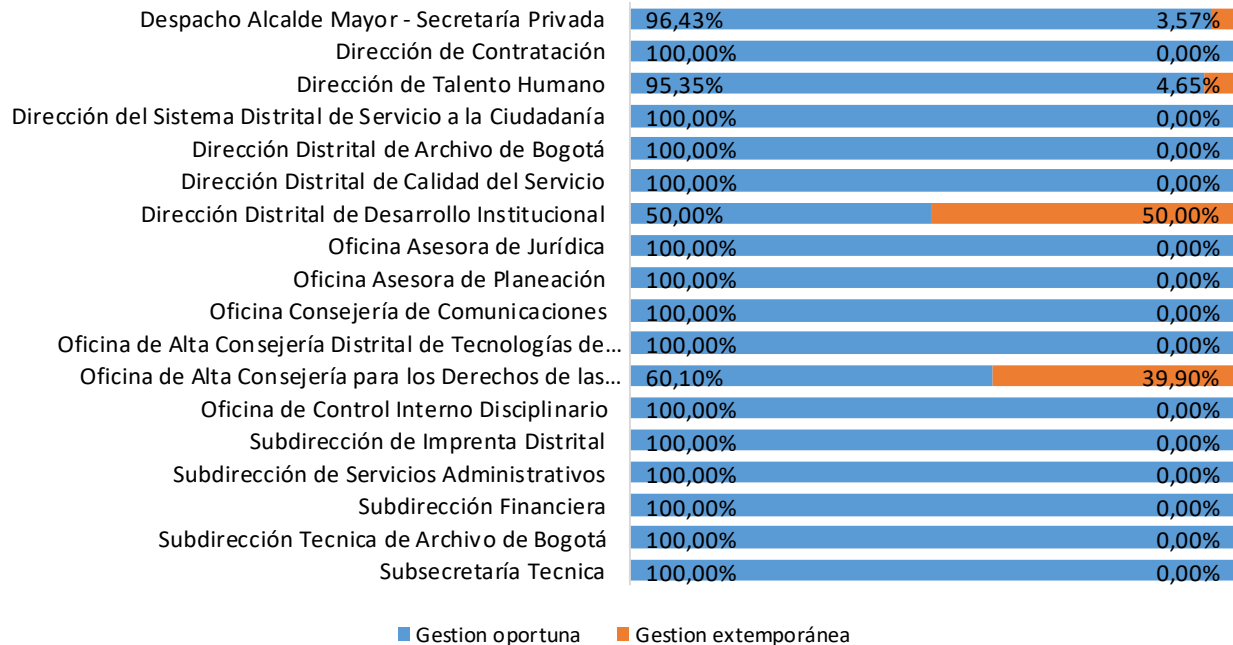
De la tabla anterior se puede concluir que, con relación a las tipologías con tiempos de respuesta máximo 30 días hábiles (Denuncias por actos de corrupción, Derecho de petición de interés general, Derecho de petición de interés particular, Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia) la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional presentan 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 y la Dirección de Talento Humano 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, todas las dependencias de la entidad presentan tiempos promedios de respuesta dentro de lo establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Frente al mes anterior (septiembre), se observa que aumentó el número de dependencias con tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías, pues en el periodo mencionado, sólo una (1) dependencia presentó 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 octubre 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 01/11/2020

En la gráfica anterior, se identifica que cuatro (4) dependencias respondieron de manera extemporánea (de conformidad con el Decreto 491 de 2020) las peticiones con corte al 31 de octubre: la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional gestionó 2 peticiones fuera de términos que representan el 50,00% del total atendido (4 peticiones) por la dependencia; la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación gestionó 83 peticiones fuera de términos que representan el 39,90% del total atendido (208 peticiones) por la dependencia; la Dirección de Talento Humano gestionó 2 peticiones fuera de términos que representa un 4,65% del total gestionado (43 peticiones) y el Despacho Alcaldesa Mayor gestionó 1 petición por fuera de términos que representa el 3,57% del total atendido por la dependencia (28 peticiones).

Es importante resaltar que las demás dependencias cumplen con el 100% como gestión oportuna a las peticiones atendidas en el mes de octubre/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 443 respuestas emitidas en el mes de octubre por la Secretaría General, se detallan las cinco categorías y subtemas más reiterados en este mes en la entidad:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCION	Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	53
	Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	9
	Atención en salud	1
SISTEMAS DE INFORMACION	Manejo y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas	31
	Interrupción de la comunicación (Línea 195)	8
	Asignación de turnos	1
	Consulta externa ventanilla electrónica	1
	Caídas del sistema	1
SERVICIO A LA CIUDADANIA	Atención del personal en los puntos	26
	Información errónea desactualizada o inexistente	10
	servicio del personal de apoyo	3
	Información incompleta	2
CERTIFICACIONES	Certificación de ejecución contractual	26
	Certificación de bono pensional	4
	Certificación laboral	4
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	Solicitudes de información de personal o de las plantas de la Secretaría General	19
	Convocatorias de Talento Humano	10

	Solicitudes de empleo pasantías o practicas universitarias.	2
	Procesos selección mediante contratación publica	1
DEMÁS CATEGORIAS		282
TOTAL		443

Tabla No 9. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2020

La Tabla No 9 permite concluir que la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 63 peticiones que representan el 14,22% 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 53 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 42 peticiones que representan el 22,66% 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 (septiembre), se observa que cuatro (4) de estas categorías (Medidas de asistencia y atención, Sistemas de información, Servicio a la ciudadanía y Certificaciones) también se encontraron en ese mes, dentro de las cinco categorías más reiteradas en la entidad; teniendo en cuenta que ingresó al Top la categoría “Talento Humano y contratación”, desplazando a la categoría “Perdón, olvido e insolvencia económica”.

Por último, debe mencionarse 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.

En este sentido, se hace un llamado especial a las siguientes dependencias para que hagan buen uso del sistema, y realicen una clasificación adecuada de las peticiones atendidas:

- Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación
- Despacho Alcaldesa Mayor-Secretaría Privada

- Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC
- Oficina Consejería de Comunicaciones
- Subsecretaría Técnica
- Dirección Distrital de Desarrollo Institucional
- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Dirección de Contratación
- Dirección de Talento Humano
- 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, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Dirección de Contratación y 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, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Dirección de Talento Humano), 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