



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 1 de 24



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**BOGOTÁ D.C., SEPTIEMBRE 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 AGOSTO 2021**

Página 2 de 24

## **TABLA DE CONTENIDO**

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. REGISTRO GENERAL DE PETICIONES**
- 3. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA**
- 4. ANÁLISIS DE CALIDAD Y CALIDEZ**
- 5. CANALES DE INTERACCIÓN**
- 6. TIPOLOGÍAS**
- 7. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 8. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO**
- 9. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS**
- 10. CONCLUSIONES**
- 11. RECOMENDACIONES**

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



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

### 1. 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 agosto 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.

En el Capítulo 2 se muestra la información general sobre las peticiones registradas en agosto en la Secretaría General, a través de los distintos canales de interacción ciudadana dispuestos por la entidad.

El Capítulo 3 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en el mes de agosto registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado).

En el Capítulo 4 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 julio/2021.

El Capítulo 5 se refiere a los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía en el mes de agosto, para interponer sus peticiones ante la Secretaría General.

El Capítulo 6 muestra la información sobre las tipologías más utilizadas por la ciudadanía, para interponer sus peticiones en el mes de agosto.

El Capítulo 7 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 8 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 9 presenta las categorías y subtemas más reiterados en el mes de agosto ante la Secretaría General.

En el capítulo 10 se presentan las conclusiones.

Y por último, en el capítulo 11 se presentan las recomendaciones.

## 2. REGISTRO GENERAL DE PETICIONES

La Tabla No 1 muestra que en el mes de agosto 5.747 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General; 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), las cuales registran peticiones que la ciudadanía ingresa sin seleccionar una entidad de destino, bien sea por desconocimiento de la competencia o porque prefieren radicar sus peticiones por estos canales.

PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
SECRETARÍA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	3.913	5.747
	Otras Dependencias Secretaría General	1.046	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	788	

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2021

De acuerdo con la Tabla No 1, del total de peticiones registradas en la Secretaría General, la dependencia con mayor registro de peticiones es la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central de Gestión de Peticiones) con 3.913 peticiones, las cuales representan el 68,08% del total registrado en canales de la Secretaría General. En la segunda posición se

ubican “otras Dependencias Secretaría General” registrando 1.046 peticiones las cuales representan el 18,20% y en tercer lugar se ubica la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de Línea 195), que registró el 13,71% del total registrado en el mes de agosto por la Entidad.

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

A partir de las peticiones registradas en Bogotá te escucha por otras dependencias (1.046) para gestión (respuesta o traslado), la Tabla No 1 presenta el número de peticiones discriminadas por dependencia, al igual que el porcentaje que representan frente al total:

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Servicios Administrativos	606	57,93%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	151	14,44%
Oficina Consejería de Comunicaciones	92	8,80%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	83	7,93%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	50	4,78%
Oficina de Control Interno Disciplinario	23	2,20%
Oficina Asesora de Jurídica	21	2,01%
Dirección de Contratación	17	1,63%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	0,10%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0,10%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	1	0,10%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.046</b>	<b>100%</b>

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2021

<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.

La Tabla No 2, permite concluir que en el mes de agosto se presenta una disminución en el total de peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), pasándose de 1.386 peticiones (en el mes anterior, julio) a 1.046 registradas en agosto para gestión (respuesta o traslado).

Por otra parte, la Tabla No 2 muestra que la Subdirección de Servicios Administrativos continúa siendo la dependencia con mayor número de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado) en la Secretaría General, con 606 peticiones que representan el 57,93% del total registrado en la entidad para gestión (respuesta o traslado) en el mes de agosto; al respecto es importante recordar 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, las peticiones ciudadanas ingresadas por la ventanilla electrónica - correo electrónico, también se asocian a la Subdirección de Servicios Administrativos.

Igualmente, la Tabla No 2 muestra que las peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado) en la Subdirección de Servicios Administrativos, presentan un aumento en el porcentaje de representación frente al total registrado en la Secretaría General para gestión, pasando del 50,87% en el mes de julio, al 57,93% en el mes de agosto.

Por su parte, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que en el mes anterior (julio) se ubicó en la tercera posición como dependencia con mayor número de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), pasó a ubicarse en el mes de agosto en la segunda posición, con un total de 151 peticiones que representan el 14,44% del total de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado) en la Secretaría General.

#### 4. 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	TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE			
450	434	16	427	23	434	16	387	63	68	49	78
	96%	4%	95%	5%	96%	4%	86%	14%	15%	11%	17%

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 01/08/2021

La población corresponde a 450 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de julio, de las cuales se evaluó el total de la población (450 respuestas).

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

Las cifras de la Tabla No 3 muestran que el 96% (434) de las respuestas emitidas (en el mes de julio) por las dependencias de la Secretaría General cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 95% (427 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, el 96% (434 respuestas) cumple con “Calidez” y el 86% (387 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 11% (49 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” evaluados, y el 17% (78 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que mencionar que se envió comunicación a las dependencias (Secretaría Privada, Oficina de Protocolo, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Dirección de Talento Humano, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, Subdirección de Imprenta) las cuales presentan observaciones a sus respuestas evaluadas (emitidas en el mes de julio), identificando aspectos a mejorar en cuanto

<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).

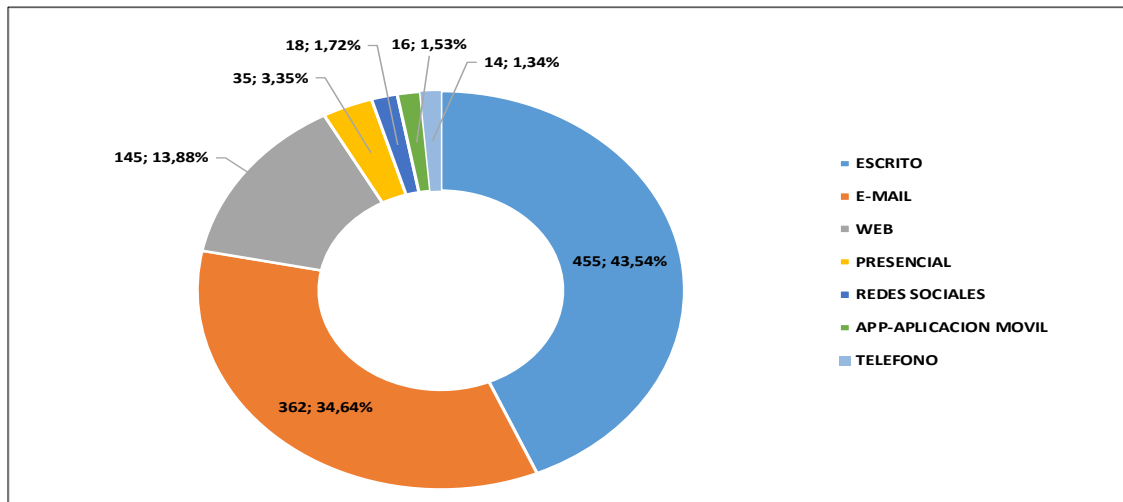
**Manejo del Sistema:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

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 julio/2021) es del 83%.

## 5. CANALES DE INTERACCIÓN

A continuación, en la Gráfica No 1 se presenta las cifras de peticiones (1.046) registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), discriminada por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General:



Gráfica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2021

La Gráfica No 1 muestra que en el mes de agosto el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 455 peticiones, que representan el 43,54% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la entidad; en la segunda posición se encuentra el canal “E-mail” con 362 peticiones, que representan el 34,64% del total registrado en la entidad para gestión.

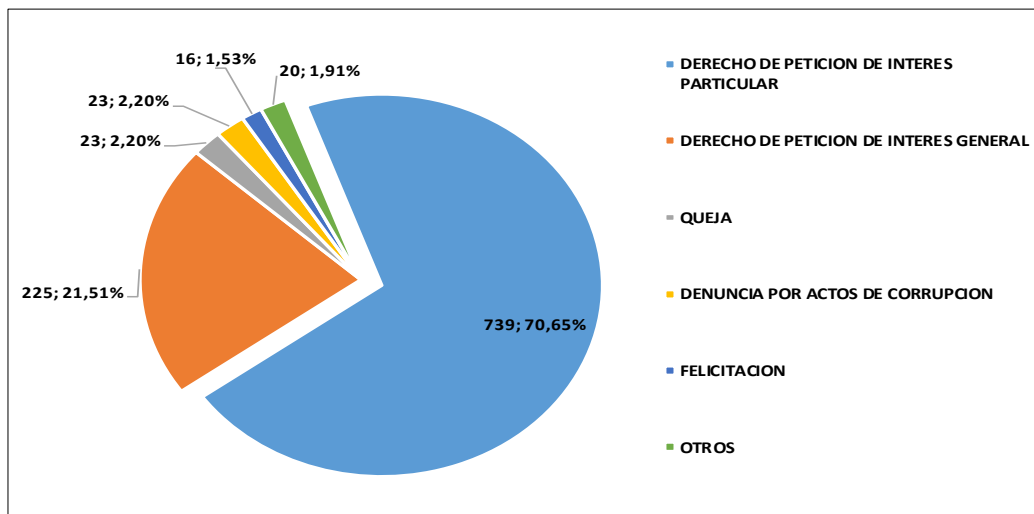


Al comparar estas cifras con las del mes anterior (julio), no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el Canal “Escrito” también se posicionó como el más utilizado por la ciudadanía; a su vez, los canales “E mail” y “Web” continúan en la segunda y tercera posición en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad.

Por otra parte, se observa que el canal “Redes Sociales” que en el mes de julio se ubicó en la cuarta posición como canal más utilizado por la ciudadanía, en el mes de agosto descendió a la quinta posición; pasando el canal “Escrito” a ubicarse en la cuarta posición en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General.

## 6. TIPOLOGÍAS

En la Gráfica No 2 se muestra la información sobre peticiones (1.046) registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), discriminada por tipologías utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General:



Gráfica No 2 Peticiones registradas según tipología  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2021

La Gráfica No 2 permite concluir que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en el mes de agosto, con 739 peticiones que representan el 70,65% del total de peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado). En la segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General”, con 225 peticiones, representando el 21,51% del total registrado en la entidad para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (julio) se observa que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General; igualmente, la tipología “Derecho de Petición de Interés General” continúa en la segunda posición como tipología más utilizada. Al respecto, hay que mencionar que el “Derecho de Petición de Interés Particular” presenta una disminución en su porcentaje de representación frente al total de peticiones registradas en la entidad para gestión (respuesta o traslado), pasando del 80,01% en julio al 70,65% en agosto; a su vez el “Derecho de Petición de Interés General” aumentó su participación como tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, pasando de 12,19% en julio a representar el 21,51% frente al total de peticiones registradas en la entidad para gestión (respuesta o traslado) en el mes de agosto.

## 7. 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*”.

Consolidada y analizada la información sobre peticiones ciudadanas ante la Secretaría General en el mes de agosto, se encuentra que en este mes, no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

## 8. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

A continuación, en la Tabla No 4 se detalla la gestión de respuesta o traslado realizada en

el mes de agosto 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	5.955	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.221	-
Otras Dependencias Secretaría General	668	429
<b>TOTAL</b>	<b>7.844</b>	<b>429</b>

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/09/2021

Las cifras muestran que en el mes de agosto se realizaron 7.844 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; de estos, la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó 5.955 traslados que corresponde al (75,91% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 1.221 (15,56%) traslados y en otras dependencias de la Secretaría General 668 traslados que representan el 8,51% del total trasladado en la Secretaría General.

A continuación, en la Tabla No 5 se presenta la gestión de respuesta<sup>4</sup> por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	PETICIONES CERRADAS EN AGOSTO DE OTROS PERIODOS	PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN AGOSTO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	186	72	258	60,14%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	24	15	39	9,09%

<sup>4</sup> Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de agosto" 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.

Dirección Distrital de Calidad del Servicio	10	17	27	6,29%
Dirección de Contratación	6	18	24	5,59%
Dirección de Talento Humano	15	6	21	4,90%
Subdirección de Servicios Administrativos	9	7	16	3,73%
Oficina Consejería de Comunicaciones	5	4	9	2,10%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2	6	8	1,86%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	4	3	7	1,63%
Oficina Asesora de Jurídica	3	4	7	1,63%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	5	2	7	1,63%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1	0,23%
Subdirección Financiera	0	1	1	0,23%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	0	1	1	0,23%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	0	1	1	0,23%
Subdirección de Imprenta Distrital	0	1	1	0,23%
Dirección Administrativa y Financiera	1	0	1	0,23%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>271</b>	<b>158</b>	<b>429</b>	<b>100%</b>

Tabla No 5. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2021

De acuerdo con la Tabla No 5, en agosto las dependencias de la Secretaría General realizaron 429 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 63,17% (271 peticiones) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 36,82% restante (158 peticiones) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de agosto; hay que mencionar 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.

Por otra parte, la Tabla No 5 muestra que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de agosto es la "Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación", con 258 respuestas que representan el 60,14% de las

peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 186 (72,09% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones ingresadas en otros periodos. La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas es la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” con el 9,09% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General en el mes de agosto. Frente al mes anterior, se observa que estas dos dependencias “Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación” y “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” continúan siendo las dependencias con el mayor número de peticiones cerradas en la Secretaría General.

### 8.1 TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO POR DEPENDENCIA

Seguidamente, en la Tabla No 6 se presenta el tiempo promedio de traslado de peticiones en las dependencias de la Secretaría General (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):

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO 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*	1,50
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2,40
Dirección de Contratación	2,50
Dirección de Talento Humano	15,33
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,26
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	3,00
Oficina Asesora de Jurídica	1,00
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	5,12
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,24
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	5,00
Subdirección de Servicios Administrativos	1,40
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1,00
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1,54</b>

\*\*Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

Tabla No 6. Tiempo promedio - días de traslado por dependencia

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2021

De acuerdo a la información presentada en la Tabla No 6, al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la Secretaría General en el mes de agosto, se evidencia que dos (2) dependencias (Dirección de Talento Humano, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación) 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 darle traslado a través de Bogotá te escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de ser competente.

## 8.2 TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN

En agosto el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 13,9 días, el cual se mantiene frente al mes anterior (julio), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 13,7 días.

Se debe anotar que en el mes de agosto continuó la ampliación de términos para atender peticiones establecido en el Decreto 491 de 2020:

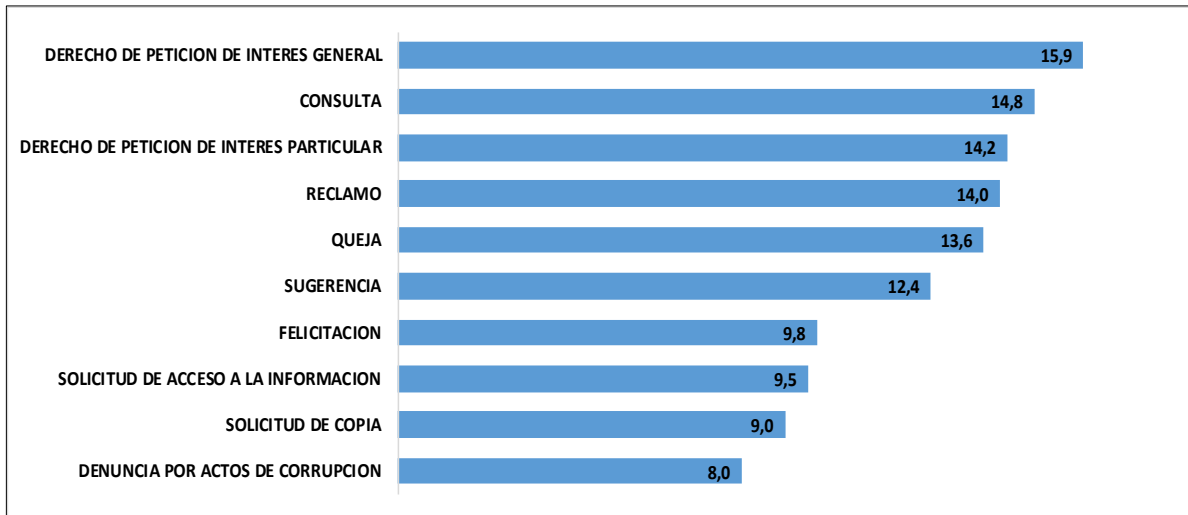
*“(…) **Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

*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. (…)”*

A continuación, en la Grafica No 3 se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipología:



Gráfica No 3. Tiempo promedio de respuesta por Tipología  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2021

La Gráfica No 3 muestra que en el mes de agosto, en la Secretaría General los tiempos promedio de respuesta de todas las tipologías se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020<sup>5</sup>.

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	3,00		5,50	4,50	6,00		2,00	3,00			4,25
Dirección de Contratación	5,00			4,62						6,50	4,79
Dirección de Talento Humano			14,00	24,29	29,00				10,00		23,57
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	19,00	8,00	7,00	14,50	10,63	20,50	18,00	10,36	12,00		12,62
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3,00		2,00	5,32	4,50	6,50	6,00		3,00		5,07
Oficina Asesora de Jurídica				8,75					4,67		7,00
Oficina Consejería de Comunicaciones	19,00		5,00	16,00							15,11
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	14,00		24,00	13,67					9,00		13,86
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	20,60		22,60	15,28		16,00			22,50		15,72
Subdirección de Servicios Administrativos	10,00			10,44	20,00				3,00	8,00	11,56
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía				13,00							13,00
Subdirección de Imprenta Distrital				12,00							12,00
Dirección Administrativa y Financiera				1,00							1,00



Subdirección Financiera										5,00	5,00
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones				16,00							16,00
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	11,00										11,00
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	25,00		7,00	16,00						19,00	16,43
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>14,80</b>	<b>8,00</b>	<b>15,95</b>	<b>14,17</b>	<b>13,63</b>	<b>14,00</b>	<b>12,40</b>	<b>9,75</b>	<b>9,55</b>	<b>9,00</b>	<b>13,91</b>

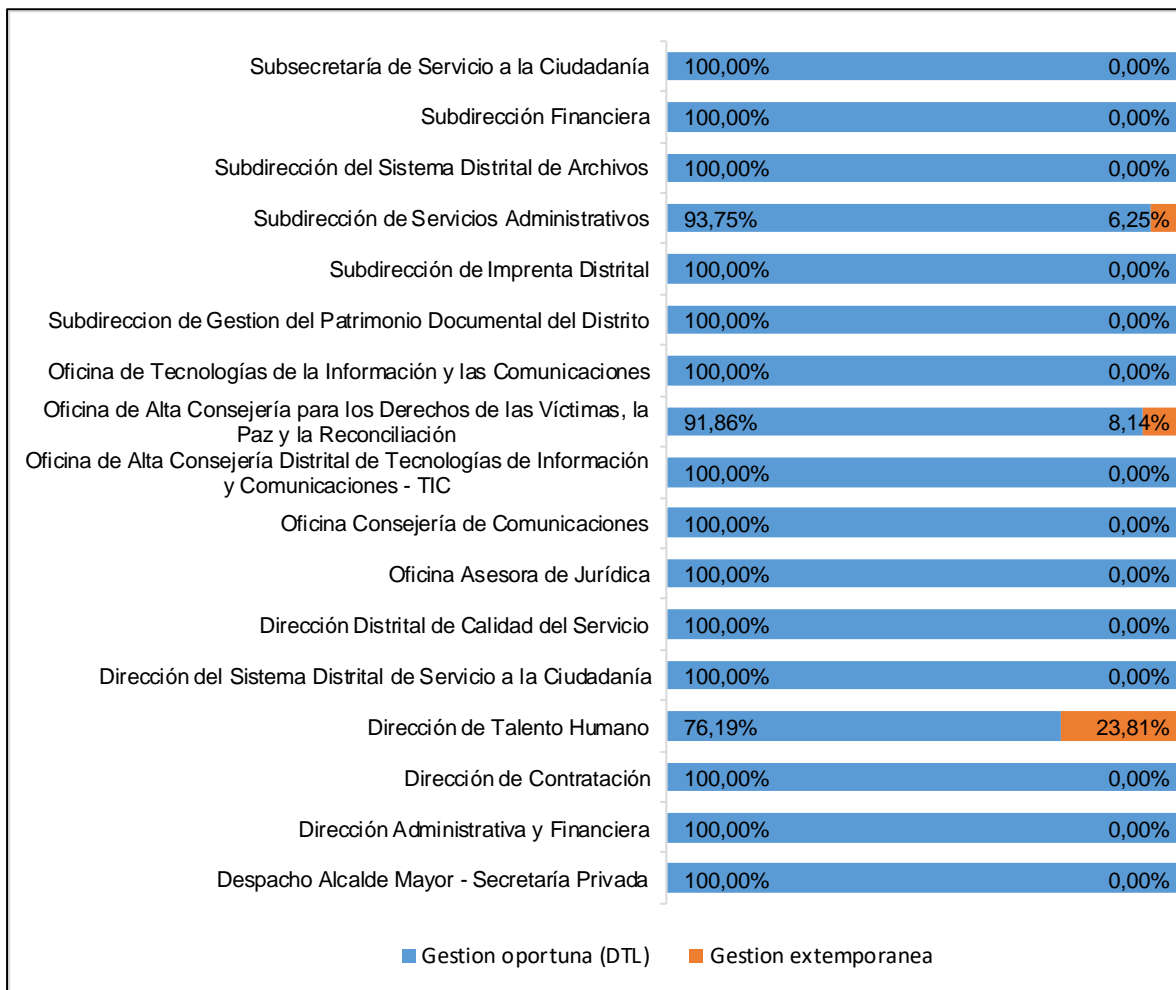
Tabla No 7. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2021

La información presentada en la Tabla No 7 permite concluir, que, para 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) todas las dependencias de la Secretaría General cumplieron con los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020.

En cuanto a 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 un tiempo promedio superior al establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020 en la tipología de Solicitud acceso a la información.

Frente al mes anterior (julio), se observa que la misma dependencia (Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación) continúa presentando tiempos promedios de respuesta superiores al término legal establecido (para el mes de agosto, 1 una tipología).

A continuación, en la Gráfica No 4, se muestra el porcentaje de atención de peticiones en la Secretaría General (corte 31 agosto/2021), de acuerdo con los términos estipulados en el Decreto 491 de 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 01/09/2021

En la gráfica anterior, se identifica que tres (3) dependencias respondieron de manera extemporánea (Decreto 491 de 2020) las peticiones con corte al 31 de agosto: La Dirección de Talento Humano, que gestionó 5 peticiones fuera de términos que representan el 23,81% del total atendido (21 peticiones) por la dependencia; la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación que gestionó 21 peticiones fuera de términos que representa un 8,14% del total gestionado (258 peticiones) y la Subdirección de Servicios Administrativos que gestionó 1 petición fuera de términos que representa el 6,25%

del total gestionado (16 peticiones). Es importante resaltar que las demás dependencias cumplen con el 100% de gestión oportuna para las peticiones atendidas en el mes de agosto.

A estas 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.

## 9. 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, identificando los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.

Tomando como base las 429 respuestas emitidas en el mes de agosto por la Secretaría General, en la Tabla No 8 se detallan las cinco (5) categorías y subtemas más reiterados en este mes en la entidad:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
ESTABILIZACION SOCIOECONOMICA	EMPRENDIMIENTO	138
	EDUCACION SUPERIOR	2
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCION	AYUDA/ATENCION HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	64
	AYUDA/ATENCION HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	4
PARTICIPACION CIUDADANA	PARTICIPACION EN GENERAL	27
	GARANTIAS	1
CERTIFICACIONES	CERTIFICACION DE EJECUCION CONTRACTUAL	20
	CERTIFICACION DE BONO PENSIONAL	2
	CERTIFICACION DE ATENCION A VICTIMAS	2
	CERTIFICACION LABORAL	2
	CERTIFICACION TRIBUTARIA O DE PAGOS	1

<b>SISTEMAS DE INFORMACION</b>	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS	27
<b>DEMÁS CATEGORIAS</b>		139
<b>TOTAL</b>		<b>429</b>

Tabla No 8. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2021

La Tabla No 8 muestra que la Categoría “Estabilización SocioEconómica” es la más reiterada en la Secretaría General con 140 peticiones que representan el 32,63% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General; se observa que en esta categoría, el subtema más reiterado es “Emprendimiento” con 138 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 la segunda posición de categoría más reiterada, se ubica “Medidas de Asistencia y Atención” con 68 peticiones que representan el 15,85% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; en esta categoría, el subtema más reiterado es “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” con 64 peticiones, las cuales corresponden a peticiones de la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

Por otra parte, es importante 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 evidencia 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:

- Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación
- Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC
- Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
- Dirección Administrativa y Financiera
- Dirección de Contratación

- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Dirección Distrital de Calidad del Servicio
- Subdirección de Servicios Administrativos

Al respecto, hay que señalar que si lo realizado es efectivamente 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 Bogotáte 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.

## 10. CONCLUSIONES

Las cifras muestran que, en agosto, 5.747 peticiones fueron registradas por las dependencias y canales establecidos en la Secretaría General.

En cuanto a las dependencias de la Secretaría General que en agosto 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 606 peticiones, las cuales representan el 57,93% 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 450 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes julio/2021 (de las cuales se evaluó el total de la población), las cifras muestran que el 96% de las respuestas emitidas (en el mes de julio) por las dependencias de la Secretaría General cumplen con el criterio de “Coherencia” y “Calidez”, el 95% cumple el criterio de “Claridad”, y el 86% cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 11% (49 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” evaluados, y el 17% (78 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Sobre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, se encuentra que en el mes de agosto el canal “Escrito” con 455 peticiones, el cual representó

el 43,54% del total registrado para gestión en las dependencias.

En cuanto a las tipologías más frecuentes, las cifras muestran que del total de peticiones registradas en agosto para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada con 739 peticiones que representan el 70,65% 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 en el mes de agosto, en la Secretaría General no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

Con respecto a la gestión de respuesta y traslado de peticiones, en el mes de agosto se realizaron 7.844 trasladados a otras entidades y se emitieron 429 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 agosto se encontró que del total de respuestas emitidas (420), el 63,17% (271 peticiones) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 36,82% restante (158 peticiones) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de agosto.

Por 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 agosto se evidencia que dos (2) 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 a la gestión de respuesta, se encuentra que el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, en agosto fue 13,9 días, el cual se encuentra dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020, observándose que una (1) dependencia de la entidad presenta un tiempo promedio de respuesta superior a lo establecido en la normatividad vigente para la tipología “Solicitudes de Acceso a la Información”. Por otra parte, se encuentra que tres (3) dependencias de la Secretaría General dieron respuesta extemporánea (fuera de términos de ley), a las peticiones en el mes de agosto.

En cuanto a las categorías y subtemas más reiterados, se concluye que, la Categoría “Estabilización Socio Económica” es la más reiterada con 140 peticiones (32,63% del total con respuesta definitiva en la entidad); siendo el subtema más reiterado de esta categoría

“Emprendimiento” con 138 peticiones las cuales corresponden a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

## 11. 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 en las dependencias, con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Realizar seguimiento a los tiempos de traslado de peticiones en las dependencias Dirección de Talento Humano, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, 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 Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, que presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías; e igualmente a las dependencias que respondieron de manera extemporánea peticiones en el mes de agosto (Dirección de Talento Humano, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y Subdirección de Servicios Administrativos) 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 (Secretaría Privada, Oficina de Protocolo, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Dirección de Talento Humano, Dirección



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 24 de 24

Distrital de Calidad del Servicio, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, Subdirección de Imprenta) 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: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada  
Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio

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

