



SECRETARÍA
GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES EN
BOGOTÁ TE ESCUCHA FEBRERO
2022**

Página 1 de 23



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA
MES DE FEBRERO 2022**

BOGOTÁ D.C., MARZO 2022

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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**

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA – FEBRERO
2022****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 febrero de 2022 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones 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 presenta la información general sobre las peticiones registradas en febrero en la Secretaría General, a través de los distintos canales de interacción ciudadana dispuestos por la entidad.

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

En el Capítulo 4 se presentan los resultados de la evaluación de “Calidad y Calidez” realizada en el mes de febrero a respuestas a peticiones ciudadanas emitidas (en el mes anterior) por dependencias de la Secretaría General.

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

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

El Capítulo 7 presenta la información sobre 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 febrero ante la Secretaría General.

En el capítulo 10 se presentan las conclusiones.

Y, en el capítulo 11 se presentan las recomendaciones.

2. REGISTRO GENERAL DE PETICIONES

En la Tabla No 1 se presenta la información sobre registro de peticiones en la Secretaría General por los diferentes canales dispuestos por la entidad; al respecto, hay que recordar que a la Secretaría General ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia, teniendo en cuenta que la Secretaría General es administradora de los canales Web (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas) y Telefónico (Línea 195), en las cuales la ciudadanía interpone peticiones sin un destinatario específico y por tanto se debe realizar el direccionamiento de las mismas a las entidades competentes.

PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
SECRETARÍA GENERAL	Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	3.642	6.422
	Otras Dependencias Secretaría General	1.782	
	Línea 195	998	

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2022

La Tabla No 1 muestra que en el mes de febrero 6.422 peticiones fueron registradas en la Secretaría General, por los diferentes canales dispuestos en la entidad.

Del total de peticiones registradas, la dependencia con mayor registro es la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central de Gestión de Peticiones) con 3.642 peticiones, las cuales representan el 56,71% del total registrado en los diferentes canales dispuestos por la Secretaría General; en la segunda posición se ubican las “otras dependencias Secretaría General” que registraron 1.782 peticiones las cuales representan el 27,74%; y en la tercera posición se ubica la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de Línea 195), que registró el 15,74% del total registrado en el mes.

Frente al mes anterior (enero) se evidencia un aumento en el registro de peticiones en la

entidad (322 peticiones), observándose un aumento en el registro de peticiones en las “Otras dependencias” de la entidad, que pasó de 1.403 peticiones a 1.782 peticiones registradas.

3. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

Tomando como base las 1.782 peticiones registradas en Bogotá te escucha por “Otras dependencias” de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), a continuación, en la Tabla No 2 se presenta el número de peticiones discriminadas por dependencia, y el porcentaje que representan frente al total:

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Servicios Administrativos	753	42,26%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	567	31,82%
Oficina Consejería de Comunicaciones	254	14,25%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	109	6,12%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	38	2,13%
Dirección de Contratación	21	1,18%
Oficina de Control Interno Disciplinario	21	1,18%
Oficina Asesora Jurídica	13	0,73%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	5	0,28%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,06%
TOTAL GENERAL	1.782	100%

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2022

La Tabla No 2 muestra que la Subdirección de Servicios Administrativos es la dependencia de la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), con 753 peticiones que representan el 42,26% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de febrero; hay que recordar que las peticiones que ingresan por correspondencia a través del canal “Escrito” y canal “E-mail”, se registran directamente por la

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 del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

² En los capítulos 3, 5, 6 y 9 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.

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; igualmente, las peticiones ciudadanas ingresadas por la ventanilla electrónica - correo electrónico, también se asocian a la Subdirección de Servicios Administrativos. Hay que mencionar que esta dependencia muestra una disminución en el porcentaje de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), teniendo en cuenta que en enero representó el 53,24% del total registrado en la entidad, pasando en febrero a representar el 42,26%.

A su vez, las dependencias Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Oficina Consejería de Comunicaciones presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), teniendo en cuenta que pasaron de representar en enero el 24,16% y el 7,48% del total registrado en la entidad, a representar el 31,82% y 14,25% respectivamente.

4. ANÁLISIS DE CALIDAD 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	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA	TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE			
306	31	31	0	31	0	31	0	31	0	0	2	2
		100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	6%	6%

Tabla No 3. Evaluación de respuestas emitidas en cuanto a parámetros de calidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha - generado 01/02/2022

La población corresponde a 306 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de enero³, de las cuales se evaluaron 31 respuestas.

³ Teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

Cumplimiento de criterios⁴

La Tabla No 3 muestra que el 100% (31) de respuestas emitidas (en el mes de enero) por las dependencias de la Secretaría General cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez” y “Oportunidad”; y el 6% (2 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que mencionar que se envió comunicación a las dependencias (Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Subdirección de Servicios Administrativos) las cuales presentan observaciones en el mes evaluado (enero), identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez, 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 emitidas (corte 31 enero/2022) es del 94%.

5. CANALES DE INTERACCIÓN

En la Gráfica No 1 se presentan las cifras de peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), discriminadas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General, la cual muestra que en el mes de febrero el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 965 peticiones, que representan el 54,15% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la entidad; en la segunda posición se encuentra el canal “Escrito” con 271 peticiones, que representan el 15,21% del total registrado en la entidad para gestión.

Frente al mes anterior (enero), 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 “E-mail” también se posicionó como el más utilizado por la ciudadanía. Igualmente, los canales “Escrito”, “Web”, “Presencial” continúan ocupando las mismas posiciones (segunda, tercera y cuarta) en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus

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

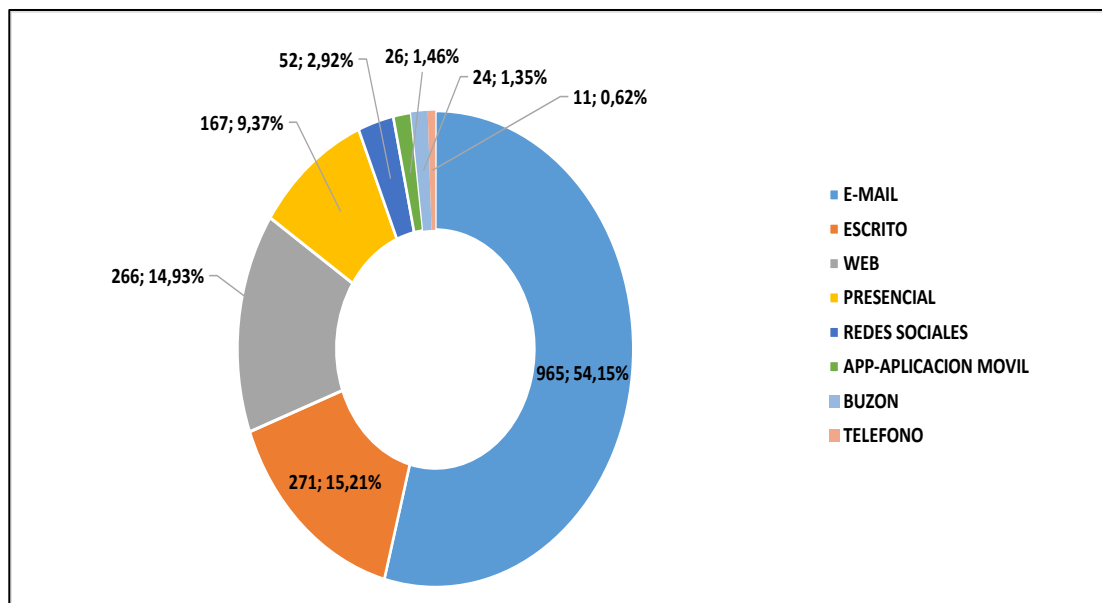
Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana

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.

peticiones ante la Secretaría General.



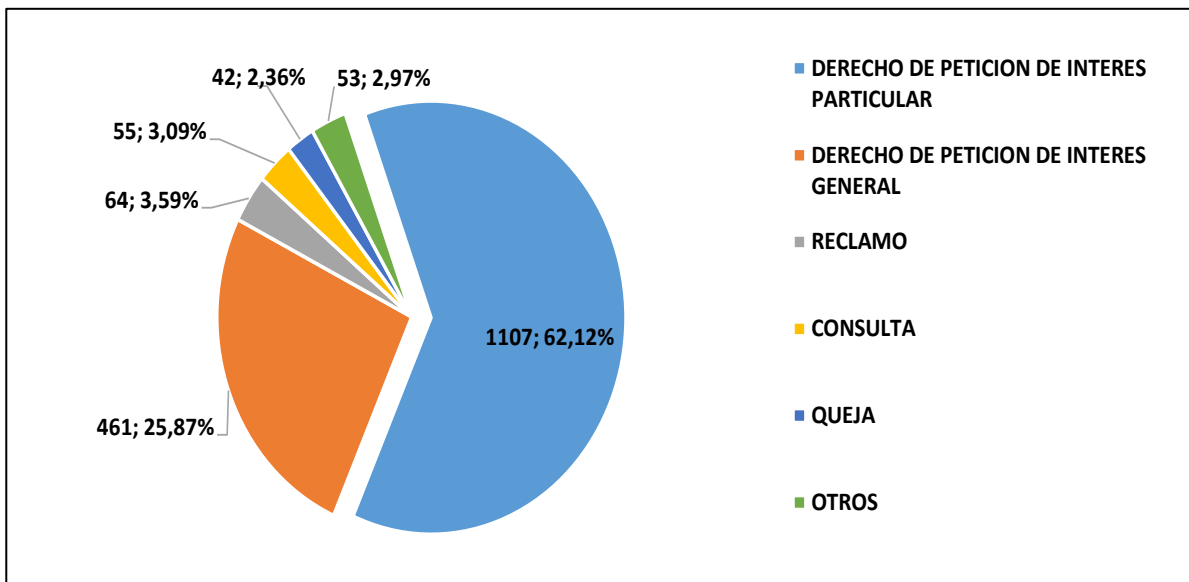
Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2022

Por otra parte, se observa que los canales “App Aplicación Móvil” y “Redes Sociales” intercambiaron posición, pasando este último de la sexta posición en enero, a la quinta posición en el mes de febrero, desplazando al canal “App Aplicación Móvil” a la sexta posición en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía. Igualmente, los canales “Teléfono” y “Buzón” intercambiaron posición, pasando este último de la octava posición a ubicarse en la séptima posición en el mes de febrero, desplazando al canal “Teléfono” a la última posición en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía.

6. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las 1.782 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), en la Gráfica No 2 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad, observándose que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en el mes de febrero, con 1.107 peticiones que representan el 62,12% 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 461 peticiones, que representan el 25,87% del total registrado en la entidad para gestión

(respuesta o traslado).



Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2022

Frente al mes anterior (enero) 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; hay que mencionar que, se observa una leve disminución en el registro de esta tipología teniendo en cuenta que en enero representó el 66,36% del total registrado en la entidad para gestión, pasando en febrero a representar el 62,12%. Igualmente, se observa una leve disminución en el registro del “Derecho de Petición de Interés General”, que en enero representó el 27,94% del total registrado en la entidad para gestión, pasando en febrero a representar el 25,87%.

A su vez, se observa que las tipologías “Reclamo” y “Consulta” que en el mes de enero no se ubicaron dentro de las más utilizadas, en febrero se posicionaron como la tercera y cuarta tipología más utilizadas para interponer peticiones ante la Secretaría General, representando un 3,59% y 3,09% del total de registros en la entidad para gestión (respuesta o traslado); desplazando a las tipologías “Denuncia por actos de corrupción” y “Felicitación”, que no se ubicaron dentro de las más utilizadas en febrero para interponer peticiones ante la Secretaría General.

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 febrero, se encuentra que, en el mes de febrero, se atendieron dos peticiones referentes a veedurías ciudadanas:

-Petición No 111842022. Se solicita saber si al enviar una solicitud a la entidad que no quiere que le hagan nuevas solicitudes o reiterativas, porque genera desgaste administrativo y si también genera problemas judiciales; a la cual se dio respuesta definitiva dentro de términos por parte de la Oficina Asesora Jurídica.

-Petición No 392322022: Traslado por competencia, intervención y aclaración de hechos, a la cual se dio respuesta definitiva dentro de términos por parte de la Oficina Asesora Jurídica.

8. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

Seguidamente, en la Tabla No 4 se muestra la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de febrero en la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas	5.686	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.479	-
Otras Dependencias Secretaría General	1.149	279
TOTAL	8.314	279

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/03/2022

Las cifras muestran que en el mes de febrero se realizaron 8.314 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; de estos, la Dirección Distrital de

Calidad del Servicio a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó 5.686 traslados que corresponde al (68,39% del total de traslados); la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 realizó 1.479 (17,79%) traslados y en otras dependencias de la Secretaría General realizaron 1.149 traslados que representan el 13,82% del total trasladado en la Secretaría General. Las cifras permiten concluir que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas continúa realizando el mayor número de traslado de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

Teniendo en cuenta las 279 respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de febrero (Tabla No 4), a continuación, en la Tabla No 5 se presenta la gestión de respuesta⁵ por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN FEBRERO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN FEBRERO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	59	45	104	37,28%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	10	36	46	16,49%
Dirección de Contratación	27	13	40	14,34%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	8	9	17	6,09%
Dirección de Talento Humano	13	4	17	6,09%
Subdirección de Servicios Administrativos	4	8	12	4,30%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	3	8	11	3,94%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	2	7	9	3,23%
Oficina Asesora Jurídica	4	2	6	2,15%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	4	5	1,79%
Oficina Consejería de Comunicaciones	4	0	4	1,43%
Oficina de Control Interno	0	2	2	0,72%

⁵ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de febrero" en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el "Capítulo 1 Peticiones registradas por dependencia", puesto que "Peticiones recibidas" corresponden a las peticiones registradas más las peticiones que le son asignadas a la dependencia desde la Central de Gestión de Peticiones, otras dependencias u otras entidades del Distrito Capital. A su vez, las cifras de "Peticiones registradas" son aquellas que ingresan directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General sin incluir las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a las dependencias por traslados de la Central Gestión de Peticiones o de otras dependencias o entidades distritales.

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN FEBRERO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN FEBRERO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	0	2	2	0,72%
Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional	0	1	1	0,36%
Subdirección Financiera	1	0	1	0,36%
Dirección Administrativa y Financiera	1	0	1	0,36%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	1	1	0,36%
TOTAL GENERAL	137	142	279	100%

Tabla No 5. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2022

La Tabla No 5, muestra que en febrero las dependencias de la Secretaría General realizaron 279 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 49,10% (137) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 50,89% restante (142) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de febrero; al respecto, es necesario 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.

La Tabla No 5 muestra que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de febrero es la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, con 104 respuestas que representan el 37,28% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; el mayor número de cierres en esta dependencia corresponde a peticiones ingresadas en periodos anteriores (56,73%) y el 43,26% corresponden a peticiones ingresadas en el mes de febrero.

Frente al mes anterior (enero), la “Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación” continúa siendo la dependencia con el mayor número de peticiones cerradas en la Secretaría General; observándose una disminución en el porcentaje que estos cierres representan frente al total cerrado en la entidad, teniendo en cuenta que en enero la gestión de cierre de esta dependencia representó el 48,21% pasando a representar el 37,28% del total cerrado en la entidad en el mes de febrero.

La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas es la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” con el 16,49% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General en el mes de febrero; observándose un aumento en el porcentaje

que estos cierres representan frente al total cerrado en la entidad, teniendo en cuenta que en enero la gestión de cierre de esta dependencia representó el 6,84% pasando a representar en febrero el 16,49% del total cerrado en la entidad.

8.1 TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO POR DEPENDENCIA

Teniendo en cuenta lo establecido en el Art. 21 de la Ley 1755 del 2015 “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito...”, en la Tabla No 6 se presenta el tiempo promedio de traslado de peticiones en las dependencias de la Secretaría General.

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1,00
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,00
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	1,89
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1,89
Otras Dependencias Secretaría General	1,31
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2,57
Dirección de Talento Humano	13,00
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,16
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1,00
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	4,00
Oficina Asesora de Planeación	1,00
Oficina Asesora Jurídica	1,17
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	3,04
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,03
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	9,00
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	2,57
Subdirección de Servicios Administrativos	2,50
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1,07
TOTAL GENERAL	1,65

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

Tabla No 6. Tiempo promedio - días de traslado por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2022

De acuerdo con la información presentada, al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la entidad en el mes de febrero, se evidencia que dos (2) dependencias (Dirección de Talento Humano, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito) registran tiempos promedios de traslado superiores a los definidos por ley; a estas dependencias 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.

8.2 TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN

En febrero el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 9,7 días, el cual se mantiene frente al mes anterior (enero), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 9,6 días promedio.

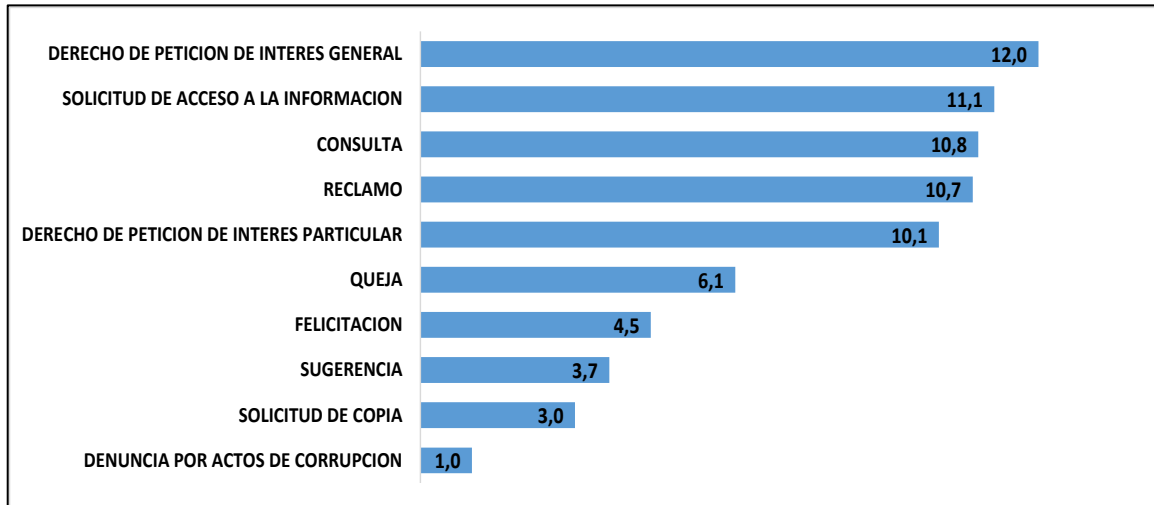
Se debe anotar que en el mes de febrero continuó la ampliación de términos para atender peticiones establecido en el Decreto 491 de 2020:

*“(…) **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 en la Secretaría General, por tipología, en donde se observa que, en el mes de febrero, el tiempo promedio de respuesta de todas las tipologías se encuentra dentro de los términos establecidos en el Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020⁶:

⁶ Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades 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 01/03/2022

A continuación, en la Tabla No 7 se presenta el tiempo promedio de respuesta por dependencias de la Secretaría General:

DEPENDENCIAS/TIPOLOGÍAS	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	-	-	-	-	-	-	1,0	2,0	-	-
Dirección de Contratación	-	-	-	9,6	-	-	-	-	9,0	-
Dirección de Talento Humano	-	-	30,0	13,9	7,0	-	-	-	20,0	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	7,0	-	10,3	11,8	6,0	9,9	5,0	4,6	-	-
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	6,0	-	-	9,1	-	17,0	-	-	7,0	-
Oficina Consejería de Comunicaciones	19,0	-	20,5	21,0	-	-	-	-	-	-

DEPENDENCIAS/TIPOLOGÍAS	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	SUGERENCIA (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	-	-	14,4	4,3	-	-	-	-	-	-
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	9,0	-	9,2	10,2	-	10,7	-	-	-	-
Oficina de Control Interno Disciplinario	-	1,0	-	-	-	-	-	-	-	-
Subdirección de Servicios Administrativos	-	-	-	11,4	-	-	-	-	-	3,0
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	-	-	8,5	8,0	-	-	-	-	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	-	-	17,0	-	-	-	-	-	-	-
Subdirección Financiera	-	-	8,0	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Control Interno	-	-	-	6,0	-	-	-	-	7,0	-
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	-	-	-	9,1	-	-	-	-	-	-
Oficina Asesora Jurídica	17,0	-	13,0	5,0	-	-	-	-	7,5	-
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	-	-	12	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	10,8	1,0	12,0	10,1	6,1	10,7	3,7	4,5	11,1	3,0

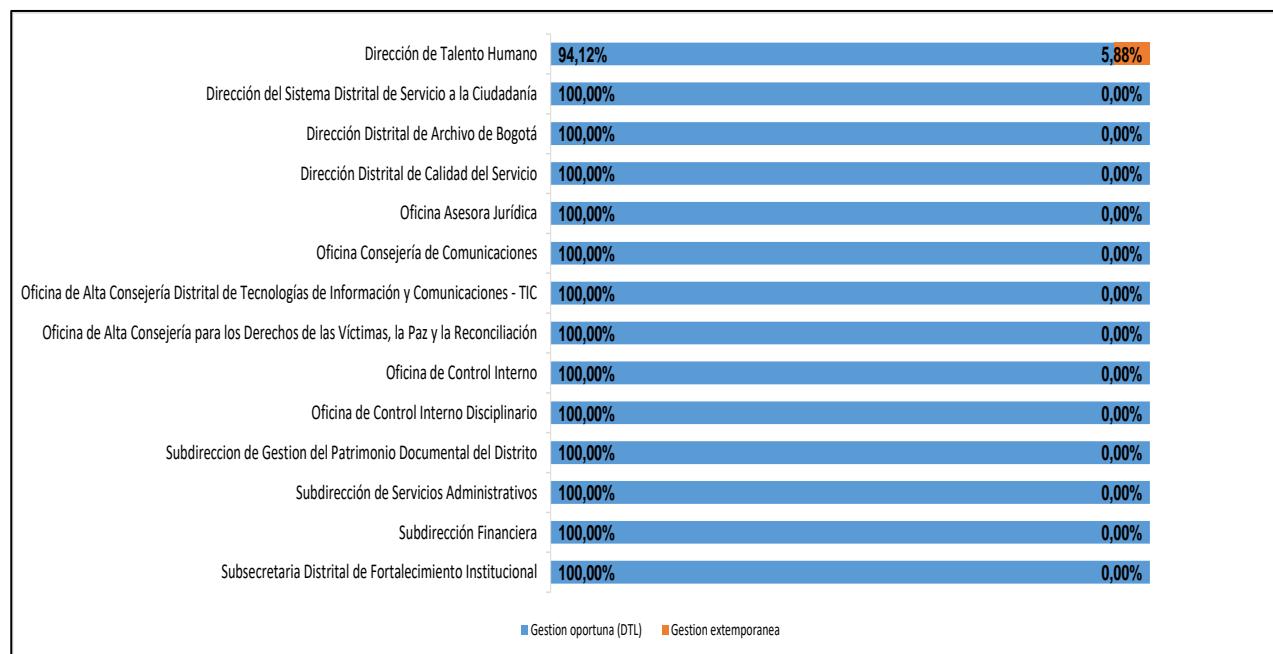
Tabla No 7. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2022

La información presentada en la Tabla No 7 muestra 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 presentan tiempos promedios de respuesta dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Igualmente, la Tabla No 7 muestra que las tipologías con tiempo de respuesta máximo de 20 días hábiles (Solicitud de copia, Solicitud de acceso a la información) presentan tiempos promedios de respuesta dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de

2020, en todas las dependencias de la Secretaría General.

Seguidamente, en la Gráfica No 4, se muestra el porcentaje de atención de peticiones en Bogotá te escucha, durante febrero 2022:



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 01/03/2022

En la gráfica anterior, se identifica que de acuerdo con la información reportada por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, durante el periodo objeto del informe, una (1) dependencia de la Secretaría General (Dirección de Talento Humano) subió una respuesta al Sistema después de vencido el término, por lo cual en el reporte mensual emitido por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas aparece con gestión extemporánea; la cual representa el 5,88% del total atendido (17 peticiones); a esta dependencia se le 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.

La Gráfica No 4 muestra que las demás dependencias de la Secretaría General cumplen con el 100% de gestión oportuna en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas; no obstante, es importante aclarar que realizado el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas para el periodo correspondiente al mes de febrero 2022, se pudo evidenciar en la

muestra evaluada, que en la Oficina Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, 5 respuestas a peticiones ciudadanas no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las peticiones ingresaron a la entidad mediante correo electrónico y fueron cargadas al Sistema Bogotá Te Escucha después de la fecha de recibo, lo que generó diferencias en los tiempos de respuesta, por cuanto de acuerdo con la normatividad vigente la fecha que se tiene en cuenta para dar inicio al conteo de los términos legales es la de recibido y no la fecha de cargue en el Sistema, razón por la cual las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la Ley.

9. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

En este capítulo se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría General en el mes de febrero, 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 279 respuestas emitidas en el mes de febrero 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
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCION	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	43
	AYUDA/ ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	11
	ATENCIÓN EN SALUD	1
CERTIFICACIONES	CERTIFICACIÓN DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	34
	CERTIFICACIÓN LABORAL	5
	CERTIFICACIÓN DE BONO PENSIONAL	2
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	17
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	5
	INFORMACIÓN INCOMPLETA	1
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	17
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE PERSONAL O DE LAS PLANTAS DE LA SECRETARÍA GENERAL	5
	PROCESOS SELECCIÓN MEDIANTE CONTRATACIÓN PÚBLICA	5
	CONVOCATORIAS DE TALENTO HUMANO	4
	SOLICITUDES DE EMPLEO PASANTÍAS O PRACTICAS UNIVERSITARIAS.	1
DEMÁS CATEGORÍAS		128
TOTAL		279

Tabla No 8. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2022

La Tabla No 8 muestra que la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 55 peticiones que representan el 19,71% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General; observándose que en esta categoría, el subtema más reiterado es “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” con 43 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 la segunda posición de categoría más reiterada, se ubica “Certificaciones” con 41 peticiones que representan el 14,69% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; en esta categoría, el subtema más reiterado es “Certificación de ejecución contractual” con 34 peticiones.

Frente al mes de enero/2022, se observa que tres categorías (Medidas de asistencia y atención, Sistemas de información y Talento Humano y contratación) continúan ubicándose en el TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General; destacándose que la categoría “Medidas de Asistencia y Atención” continúa siendo la más reiterada por la ciudadanía ante la entidad.

Igualmente, se observa que dos (2) nuevas categorías “Certificaciones” y “Servicio a la Ciudadanía” ingresaron en el mes de febrero al TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, desplazando a las categorías y “Participación Ciudadana” y “Documentación” que en febrero no se ubicaron dentro de las más reiteradas ante la entidad.

Por otra parte, la Tabla No 8 muestra que 128 peticiones corresponden a las “demás categorías”; en este punto es importante mencionar que en esta categoría se encuentran peticiones atendidas (con respuesta definitiva) con 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
- Dirección de Contratación
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

- Dirección de Talento Humano
- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá
- Subdirección Financiera
- Subdirección de Servicios Administrativos

Al respecto, si lo realizado es efectivamente un traslado, se invita a solicitar una 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.

10. CONCLUSIONES

Las cifras muestran que, en febrero, 6.422 peticiones fueron registradas por los diferentes canales establecidos en la Secretaría General.

Con respecto a las dependencias de la Secretaría General que en febrero registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado), se concluye que la Subdirección de Servicios Administrativos continúa siendo la dependencia de la Secretaría General con mayor registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado), con un total de con 753 peticiones que representan el 42,26% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de febrero.

En cuanto a los resultados de la evaluación de “Calidad” realizada a 31 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas (en el mes de enero) por las dependencias de la Secretaría General, el 100% cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez” y “Oportunidad”; y el 6% (2 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Sobre la utilización de canales de interacción por parte de la ciudadanía, se encuentra que en el mes de febrero el canal “E-mail” fue el más utilizado, con 965 peticiones, que representan el 54,15% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la entidad.

Con respecto a las tipologías más frecuentes, las cifras muestran que del total de peticiones registradas en febrero para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, con 1.107 peticiones que representan el 62,12% del total de peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Con respecto a las peticiones de Veedurías Ciudadanas, se encuentra que, en el mes de febrero, en la Secretaría General se atendieron dos peticiones referentes a veedurías ciudadanas a las cuales se les dio respuesta definitiva dentro de términos por parte de la Oficina Asesora Jurídica.

En cuanto a la gestión de respuesta y traslado de peticiones adelantada en la Secretaría General, las cifras muestran que en el mes de febrero se realizaron 8.314 traslados a otras entidades y se emitieron 279 respuestas desde alguna de las dependencias de la Secretaría General; de estas, el 49,10% (137) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 50,89% restante (142) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de febrero.

Sobre el tiempo de traslado, (el cual debe realizarse dentro de los cinco [5] días siguientes a la recepción de la petición misma), en el mes de febrero se evidencia que dos (2) dependencias registran tiempos promedios de traslado superiores a los definidos por 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 febrero fue 9,7 días, el cual se encuentra dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020; observándose que los tiempos promedio de respuesta para todas las tipologías se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020.

Por otra parte, se encuentra que, durante el mes de febrero, una (1) dependencia de la Secretaría General subió una respuesta al Sistema después de vencido el término, por lo cual en el reporte mensual emitido por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas aparece con gestión extemporánea.

Igualmente, realizado el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas para el periodo correspondiente (febrero 2022), se pudo evidenciar en la muestra evaluada, que, en una dependencia (Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación) cinco (5) respuestas a peticiones ciudadanas no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las peticiones ingresaron a la entidad mediante correo electrónico, y fueron subidas con posterioridad a la fecha de recibo al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, razón por la cual la fecha de inicio de términos en el Sistema no coincide con la fecha de recibido de la petición, siendo esta última fecha la que fija el inicio de términos para la entidad, razón por la cual si bien el Sistema

no refleja la extemporaneidad en las respuestas, esta si se presentó teniendo en cuenta el término legal.

En cuanto a las categorías y subtemas más reiterados, se concluye que, la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con con 55 peticiones que representan el 19,71% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General; siendo el subtema más reiterado “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” con 43 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 (medidas de asistencia y atención, certificaciones, servicio a la ciudadanía, sistemas de información, talento humano y contratación) en las dependencias con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A las dependencias que presenta tiempos promedio de traslado superiores a los definidos por ley (Dirección de Talento Humano, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito) se les invita a realizar seguimiento 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 (Dirección de Talento Humano), que subió una respuesta al Sistema después de vencido el término, 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, 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 a realizar el cargue inmediato de las peticiones en Bogotá Te Escucha cuando son recibidas por otros medios, entre otros, correo electrónico (cuya fecha de recibido fija el inicio de términos para la entidad), para que

los mismos coincidan con los establecidos en la normatividad vigente y de esta manera evitar que se emitan respuestas fuera de los tiempos establecidos.

- Hacer un llamado a las dependencias (Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Subdirección de Servicios Administrativos) las cuales presentaron observaciones, para mejorarlas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y al manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Hacer un llamado a las dependencias que cerraron peticiones con respuesta definitiva, con el subtema “Traslado a entidades distritales” (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, Dirección de Contratación, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Talento Humano, Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, Subdirección Financiera Subdirección de Servicios Administrativos) para tomar las medidas pertinentes para clasificar las categorías y subtemas de manera adecuada con el fin de obtener una información efectiva de las peticiones.
- 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.

Cifras: Dany Fernando Agudelo Profesional Universitario
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada
Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio