



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 22



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., AGOSTO 2021

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 – JULIO 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 julio 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 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 julio 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 junio/2021.

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

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

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 julio 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 julio 5.661 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). Cabe anotar que las dos centrales, registran peticiones que la ciudadanía ingresa sin seleccionar una entidad de destino, bien sea por desconocimiento de la competencia o porque prefieren radicar sus peticiones por estos canales.

PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIAS	Nº PETICIONES	Nº
SECRETARÍA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	3.533	5.661
	Otras Dependencias Secretaría General	1.386	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	742	
TOTAL REGISTRADAS			5.661

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2021

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (5.661), las dependencias con mayor registro de peticiones son la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central de Gestión de Peticiones)

con 3.533 peticiones, las cuales representan el 62,41% del total registrado en canales de la Secretaría General. En segundo lugar, se ubican “otras Dependencias Secretaría General” registrando 1.386 peticiones las cuales representan el 24,48% y en tercer lugar se ubica la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de Línea 195), que registró el 13,11% del total registrado en el mes de julio por la Entidad.

3. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en julio en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (1.386), las cuales deben gestionarse (respuesta o traslado), se realiza la Tabla No 2, que permite evidenciar el número de peticiones registradas discriminado por dependencia, al igual que el porcentaje que representan frente al total.

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Servicios Administrativos	705	50,87%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	249	17,97%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	182	13,13%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	168	12,12%
Oficina Asesora de Jurídica	35	2,53%
Oficina de Control Interno Disciplinario	27	1,95%
Dirección de Contratación	13	0,94%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	0,14%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	2	0,14%
Oficina Consejería de Comunicaciones	2	0,14%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0,07%
TOTAL GENERAL	1.386	100,00%

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

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2021

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

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.

Así pues, de acuerdo con la Tabla No 2, se evidencia que la Subdirección de Servicios Administrativos es la dependencia de la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas (705 peticiones) representando el 50,87% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en julio. Es importante mencionar que las peticiones que ingresan por correspondencia a través de los canales “Escrito” e “E-mail”, se registran directamente por la Subdirección de Servicios Administrativos en Bogotá te escucha, gracias a la interoperabilidad del sistema de gestión documental de la entidad con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas; así mismo, se debe resaltar que las peticiones ciudadanas ingresadas por la ventanilla electrónica - correo electrónico, se asocian igualmente a la Subdirección de Servicios Administrativos. Frente al mes anterior, en esta dependencia se observa una disminución en el ingreso de peticiones (230 peticiones).

Por su parte, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía pasó de ocupar la tercera posición como dependencia con mayor número de peticiones registradas (en el mes de junio), a la segunda posición, con un total de 249 peticiones, participando así en el 17,97% del total de peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

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
	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE		
434	422	12	415	19	422	12	341	93	98	83
	97,0%	3,0%	96%	4%	97,0%	3,0%	79%	21%	23%	19%

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 01/07/2021

La población corresponde a 434 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de junio, de las cuales se evaluó el total de

la población (434 respuestas).

Cumplimiento de criterios³

Las cifras muestran que el 97% (422) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 96%(415 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, el 97%(422 respuestas) cumple con “Calidez” y el 79% (341 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 23% (98 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad yCalidez” y el 19% (83 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se envió comunicación a las dependencias (Oficina de Protocolo, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC, Dirección de Talento Humano, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito) las cuales presentan observaciones a sus respuestas evaluadas (emitidas en el mes de junio), identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha.

El porcentaje de cumplimiento de la Secretaría General en cuanto a la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (corte 30 junio/2021) es del 74%.

5. CANALES DE INTERACCIÓN

Tomando como base las peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General (1.386) para gestión (respuesta o traslado), la Gráfica No 1 muestra que en el mes de julio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 596 peticiones, el cual representó el 43,00% del total registrado para gestión en

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

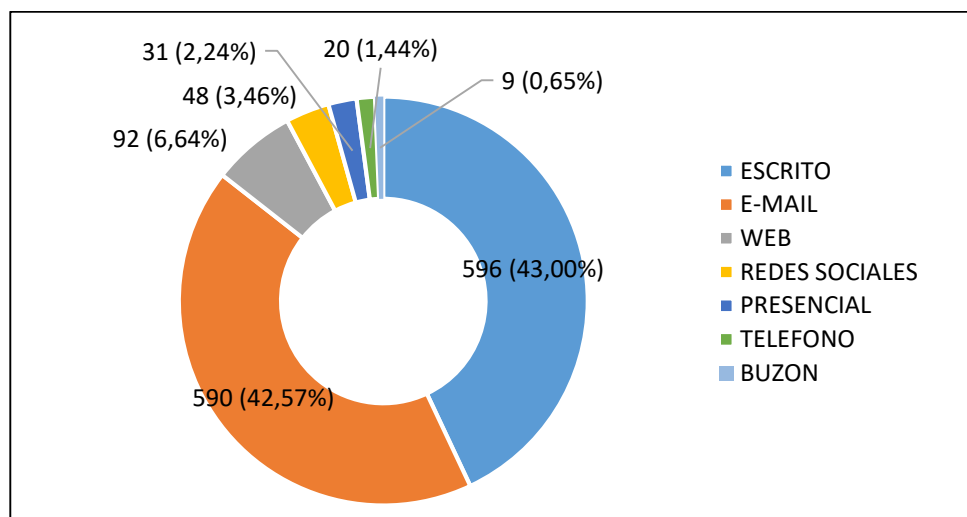
Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana

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.

las dependencias de la entidad.



Gráfica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2021

En la segunda posición se encuentra el canal “E-mail” con 590 peticiones, el cual representa el 42,57% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

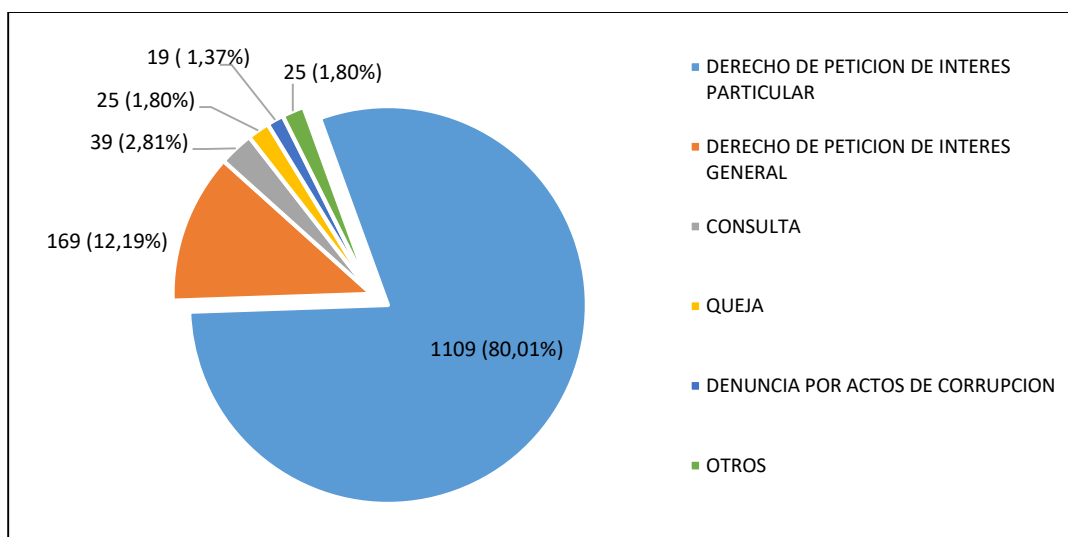
Al comparar estas cifras con las del mes anterior (junio), se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, la primera posición estuvo ocupada por el Canal “E-mail”; a su vez, el canal “Escrito” pasó de la segunda posición a ubicarse en el mes de julio como el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

Por otra parte, el canal “Web” continúa en la tercera posición como canal más utilizado por la ciudadanía, con 92 peticiones que representan el 6,64% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

6. TIPOLOGÍAS

En cuanto a la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, en la Gráfica No 2 se puede observar que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la

tipología más utilizada en el mes de julio, con 1.109 peticiones que representan el 80,01% del total de peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado). En segundo lugar, se ubica el “Derecho de Petición de Interés General”, con 169 peticiones, representando el 12,19% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).



Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2021

Frente al mes anterior (junio) no se observa variación en la posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes la tipología “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la más utilizada por la ciudadanía; igualmente, la tipología “Derecho de Petición de Interés General” continúa en la segunda posición como tipología más utilizada.

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”.

Para este periodo en la Secretaría General no se registraron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

8. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

A continuación, se detalla la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de julio 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	5.444	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.163	-
Otras Dependencias Secretaría General	1.045	450
TOTAL	7.652	450

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/08/2021

Las cifras muestran que en el mes de julio se realizaron 7.652 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó 5.444 traslados que corresponde al (71,14% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 1.163 (15,20%) traslados y en otras dependencias de la Secretaría General 1.045 traslados que representan el (13,66% del total traslados) en la Secretaría General.

Por otra parte, en la Tabla No 5 se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de julio⁴ por las dependencias de la Secretaría General (450 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición.

⁴ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de julio" 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 JULIO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN JULIO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	171	85	256	56,89%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	18	19	37	8,22%
Subdirección de Servicios Administrativos	18	13	31	6,89%
Dirección de Talento Humano	26	5	31	6,89%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	18	12	30	6,67%
Dirección de Contratación	11	11	22	4,89%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	5	8	13	2,89%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	4	3	7	1,56%
Oficina Consejería de Comunicaciones	4	3	7	1,56%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	3	3	6	1,33%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	2	3	0,67%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	2	0	2	0,44%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	2	2	0,44%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0	1	0,22%
Dirección Administrativa y Financiera	0	1	1	0,22%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	0	1	0,22%
TOTAL GENERAL	283	167	450	100,00%

Tabla No 5. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2021

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en julio las dependencias de la Secretaría General realizaron 450 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 62,89% (283 peticiones) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 37,11% restante (167 peticiones) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de julio. Al respecto hay que señalar que no todas las peticiones recibidas en el mes deben ser atendidas en el mismo mes, ya que dependiendo de la tipología y de la fecha de recepción, puede prolongarse la respuesta para periodos

posteriores, incluso sin considerarse vencida.

En adición, se observa que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de julio fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, con 256 respuestas que representan el 56,89% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 171 (66,80% 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 8,22% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; se observa que esta dependencia cerró un mayor porcentaje (51,35%) de peticiones registradas en el mes de julio, frente a las pendientes de cierre de periodos anteriores.

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 cierres en la Secretaría General.

8.1 TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO POR DEPENDENCIA

A continuación, en la Tabla No 6 se muestra el tiempo promedio de traslado de peticiones en las dependencias de la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DÍAS DE TRASLADO
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1,00
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	2,18
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	4,75
Dirección de Contratación	3,00
Dirección de Talento Humano	9,67
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,13
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1,00
Oficina Asesora de Jurídica	1,03
Oficina Asesora de Planeación	6,00
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	7,00

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DÍAS DE TRASLADO
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	3,91
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,04
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	15,00
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	7,00
Subdirección de Servicios Administrativos	7,57
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1,00
Total general	2,05

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

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

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2021

En este punto es importante tener en cuenta que el Art. 21 de la Ley 1755 del 2015 establece que, si la entidad a quien se dirige la petición no es la competente, se debe trasladar dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la misma.

Al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la Secretaría General en el mes de julio, como se muestra en la Tabla No 6, se evidencia que seis (6) dependencias (Dirección de Talento Humano, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control y Subdirección de Servicios Administrativos), 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.

8.2 TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN

En julio el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 13,7 días, el cual disminuyó frente al mes anterior (junio), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 17,8 días.

Se debe anotar que para este mes continúa la ampliación de términos para atender peticiones

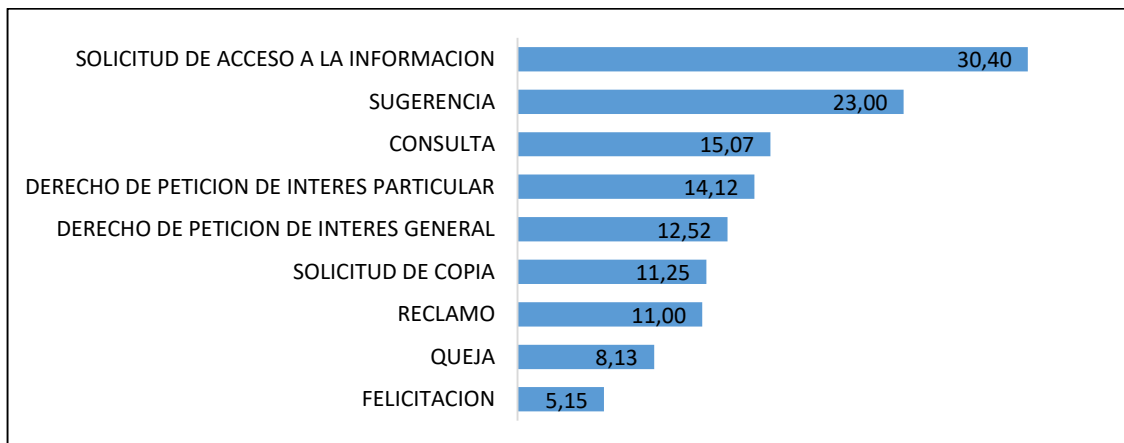
establecido en el Decreto 491 de 2020:

*“(…) **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. (…)”



Gráfica No 3. Tiempo promedio de respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2021

En la Grafica No 3 se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipología, observándose que en la Secretaría General en el mes de julio 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 2020⁵, excepto la “Solicitud de Acceso a la información” que presenta un tiempo promedio de respuesta superior a lo establecido legalmente.

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.

Etiquetas de fila	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	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			9,33	3,71	10,00			3,00		12,00	6,08
Dirección de Contratación			28,00	8,26						6,50	9,00
Dirección de Talento Humano	26,25		14,00	21,56					16,00		21,74
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	5,00		6,80	11,86	8,00	12,67		5,80			8,27
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3,00		12,75	8,20		6,50	23,00	3,00			8,67
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional				9,33							9,33
Oficina Consejería de Comunicaciones	11,00		1,00	20,00					16,00		12,71
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	5,50			8,50							7,50
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	14,00		17,27	14,97	14,00	13,00			40,00		15,34
Oficina de Control Interno Disciplinario					5,00						5,00
Subdirección de Servicios Administrativos	14,50			12,48							12,61
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	13,00										13,00
Subdirección de Imprenta Distrital				8,00							8,00
Dirección Administrativa y Financiera			2,00								2,00
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	12,00			12,00							12,00
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	23,00		14,00	15,25						20,00	16,86
Total general	15,07		12,52	14,12	8,13	11,00	23,00	5,15	30,40	11,25	13,71

Tabla No 7. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2021

En la tabla anterior se puede concluir, para las tipologías con tiempos de respuesta máximo

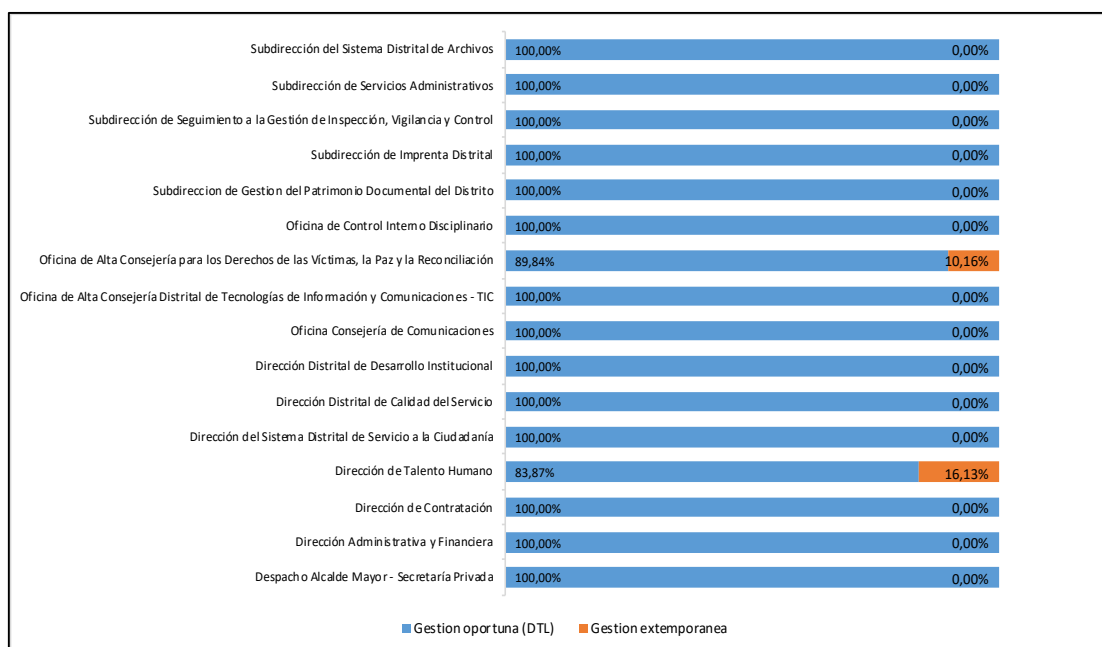
⁵ Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades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

30 días hábiles (Derecho de Petición de Interés Particular, Derecho de Petición de Interés General, Queja, Reclamo, Felicitación, Sugerencia) que las dependencias de la Secretaría General cumplieron con los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Además, para las tipologías con tiempo de respuesta máximo de 20 días hábiles (Solicitud de copia, Solicitud de acceso a la información) la dependencia Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación presentó 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 (junio), 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 este mes una tipología).

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 julio del 2021:



Gráfica No 4. Atención de peticiones en términos de ley, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2021

En la gráfica anterior, se identifica que dos (2) dependencias respondieron de manera extemporánea (Decreto 491 de 2020) las peticiones con corte al 31 de julio: La Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación gestionó 26 peticiones fuera de términos que representa un 10,16% del total gestionado (256 peticiones) y la Dirección de Talento Humano que gestionó 5 peticiones fuera de términos que representan el 16,13% del total atendido (31 peticiones) por la dependencia. Es importante resaltar que las demás dependencias cumplen con el 100% de gestión oportuna para las peticiones atendidas en el mes de julio.

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.

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, así como realizar acciones preventivas, correctivas y/o de mejora orientadas a la disminución de la problemática asociada a los mismos en caso de requerirse.

Tomando como base las 450 respuestas emitidas en el mes de julio por la Secretaría General, se detallan las categorías y subtemas más reiterados en este mes en la entidad:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
ESTABILIZACIÓN SOCIOECONOMICA	EMPREDIMIENTO	116
	FORMACION	3
	EMPLEABILIDAD	1
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCION	AYUDA/ATENCION HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	70
	AYUDA/ATENCION HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	4
	ATENCION PSICOSOCIAL	1
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	64
	TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1

SISTEMAS DE INFORMACION	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS	30
	CONSULTA EXTERNA VENTANILLA ELECTRONICA	1
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	CONVOCATORIAS DE TALENTO HUMANO	15
	SOLICITUDES DE INFORMACION DE PERSONAL O DE LAS PLANTAS DE LA SECRETARIA GENERAL	6
	PROCESOS SELECCION MEDIANTE CONTRATACION PUBLICA	6
	SOLICITUDES DE EMPLEO PASANTIAS O PRACTICAS UNIVERSITARIAS.	2
DEMÁS CATEGORIAS		130
TOTAL		450

Tabla No 8. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2021

La Tabla No 8 permite ver que la Categoría “Estabilización SocioEconómica” es la más reiterada en la Secretaría General con 120 peticiones que representan el 26,67% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; siendo el subtema más reiterado de esta categoría “Emprendimiento” con 116 peticiones, las cuales corresponden principalmente a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

En segundo lugar, se ubica la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” con 75 peticiones que representan el 16,67% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; es pertinente señalar que el subtema “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” ocupó la primera posición en esta categoría con 70 peticiones las cuales corresponden en su mayoría a peticiones de la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

Ahora bien, se debe 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.



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA JULIO 2021

Página 19 de 22

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

- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Subdirección de Servicios Administrativos
- 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
- Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada
- Dirección de Contratación
- Dirección de Talento Humano
- Dirección Distrital de Desarrollo Institucional
- Subdirección de Imprenta Distrital

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

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

10. CONCLUSIONES

Las cifras muestran que, en julio, 5.661 peticiones fueron registradas por las dependencias y canales establecidos en la Secretaría General.

En cuanto a las dependencias de la Secretaría General que en julio 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 705 peticiones, las cuales representan el 50,87% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

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





Con respecto a los resultados de la evaluación de “Calidad y Calidez” realizada a 434 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes junio/2021 (de las cuales se evaluó el total de la población), las cifras muestran que el 97% (422) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 96% (415 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, el 97% (422 respuestas) cumple con “Calidez” y el 79% (341 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 23% (98 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” y el 19% (83 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Por otra parte, se encuentra que en el mes de julio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 596 peticiones, el cual representó el 43,00% del total registrado para gestión en las dependencias.

Sobre las tipologías más frecuentes, se encuentra que del total de peticiones registradas en julio para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada con 1.109 peticiones que representan el 80,01% del total de peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

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

Sobre la gestión de respuesta y traslado de peticiones, en el mes de julio se realizaron 7.652 trasladados a otras entidades y se emitieron 450 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 julio se encontró que del total de respuestas emitidas (450), el 62,89% (283 peticiones) fueron respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el 37,11% restante (167 peticiones) correspondieron a respuestas a peticiones que ingresaron en el mes de julio.

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 julio se evidencia que seis (6) dependencias de la Secretaría General superaron el tiempo promedio de traslado establecido por la ley, y se les hace un llamado especial, a realizar mayor seguimiento de sus competencias, así mismo, y en caso de no ser competente hacer los traslados a través de Bogotá te escucha dentro del tiempo establecido legalmente.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, en julio fue 13,7 días,

el cual se encuentra dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020; se observa que una (1) dependencia de la entidad presenta un tiempo promedio de respuesta superior a lo establecido en la normatividad vigente para una tipología.

En cuanto a las categorías y subtemas más reiterados, se concluye que, la Categoría “Estabilización SocioEconómica” es la más reiterada con 120 peticiones (26,67% del total con respuesta definitiva en la entidad); siendo el subtema más reiterado de esta categoría “Emprendimiento” con 116 peticiones.

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 siguientes dependencias de la Secretaría General: Dirección de Talento de Talento Humano, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Alta consejería Distrital de Tecnologías de la Información y Comunicaciones-TIC, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control y Subdirección de Servicios Administrativos, para que se dé cumplimiento al tiempo de traslado por no competencia estipulado por la ley.
- Reiterar a todas las dependencias de la entidad, validar en el menor tiempo posible la competencia institucional correspondiente, para asegurar que el responsable de atender la petición la tenga en su bandeja de entrada y pueda realizar los seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.
- Hacer un llamado a la dependencia que presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías (Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación), con el fin de elaborar estrategias, tal que los tiempos de respuesta de las peticiones se

encuentre dentro de los definidos por ley.

- Hacer un llamado a las dependencias (Oficina de Protocolo, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC, Dirección de Talento Humano, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito) que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Se invita a todas las dependencias de la entidad, a hacer buen uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha y tomar las medidas pertinentes para clasificar las categorías y subtemas de manera adecuada con el fin de obtener una información efectiva de las peticiones.

Elaboró: Alejandra González Arroyo – Contratista Profesional
Revisó: Dany Fernando Agudelo Ramírez – Profesional Universitario
Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada
Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio