



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., JULIO 2022



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 – JUNIO 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 junio 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 presenta la información general sobre las peticiones registradas en junio 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 junio registraron peticiones para gestión (respuesta o traslado).

En el Capítulo 4 se presentan los resultados de la evaluación de Calidad realizada en el mes de junio 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 junio, 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 junio.

En el Capítulo 7 se 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).

El Capítulo 8 detalla 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 junio 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	Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio	2.855	4.705
	Otras Dependencias Secretaría General	1.163	
	Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	687	

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2022

La Tabla No 1 muestra que en el mes de junio 4.705 peticiones fueron registradas en la Secretaría General, por los diferentes canales dispuestos en la entidad.

Del total de peticiones registradas, el mayor registro se realizó a través de la “Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha”, con 2.865 peticiones, las cuales representan el 60,68% 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 1.163 peticiones las cuales representan el 24,71%; y en la tercera posición se ubica la “Línea 195”, con 687 peticiones que representan el 14,60% del total registrado en el mes.

Frente al mes anterior, se observa que la “Central del Sistema Distrital para la Gestión de

Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha” continúa siendo el canal con mayor registro de peticiones en la Secretaría General.

3. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

Tomando como base las 1.163 peticiones registradas en Bogotá te escucha por “Otras dependencias” de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), seguidamente, 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	397	34,14%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	311	26,74%
Oficina Consejería de Comunicaciones	231	19,86%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	110	9,46%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	59	5,07%
Oficina Asesora Jurídica	27	2,32%
Oficina de Control Interno Disciplinario	17	1,46%
Dirección de Contratación	7	0,60%
Oficina Asesora de Planeación	2	0,17%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	0,09%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	0,09%
TOTAL GENERAL	1163	100,00%

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2022

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 397 peticiones que representan el 34,14% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de junio; hay que mencionar que las peticiones que ingresan por

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.

correspondencia a través del canal “Escrito” y canal “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; igualmente, las peticiones ciudadanas ingresadas por la ventanilla electrónica - correo electrónico, también se asocian a la Subdirección de Servicios Administrativos. Frente al mes anterior, se observa una disminución en el porcentaje de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado) en la Subdirección Administrativa, teniendo en cuenta que en mayo esta dependencia registró el 40,56% del total registrado en la entidad, pasando al 34,14% en el mes de junio 2022.

Por otra parte, frente al mes anterior (mayo) se observa que, junto con la Subdirección de Servicios Administrativos, las dependencias Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación continúan ubicándose como las 5 dependencias con mayor registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado), en la entidad.

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			
251	31	31	0	31	0	31	0	28	3	3	0	3
		100%	0%	100%	0%	100%	0%	90%	10%	10%	0%	10%

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 01/06/2022

La población corresponde a 251 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de mayo³, de las cuales se evaluaron 31

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

respuestas.

Cumplimiento de criterios⁴

La Tabla No 3 muestra que el 100% (31) de respuestas emitidas (en el mes de mayo) por las dependencias de la Secretaría General cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Calidad” y “Calidez”; el 90% (28 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; y el 100% (31 respuestas) cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que mencionar que se envió comunicación a la dependencia Oficina de Alta Consejería de Víctimas Paz y Reconciliación, la cual presentó observaciones en el mes evaluado (mayo), 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.

En la Secretaría General, el porcentaje de cumplimiento de la calidad de las respuestas emitidas en mayo y evaluadas en junio es de del 90%.

5. CANALES DE INTERACCIÓN

La Gráfica No 1 presenta 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, en la cual se observa que en el mes de junio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 459 peticiones, que representan el 39,47% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la entidad; en la segunda posición se encuentra el canal “Escrito” con 268 peticiones, que representan el 23,04% del total registrado en la entidad para gestión.

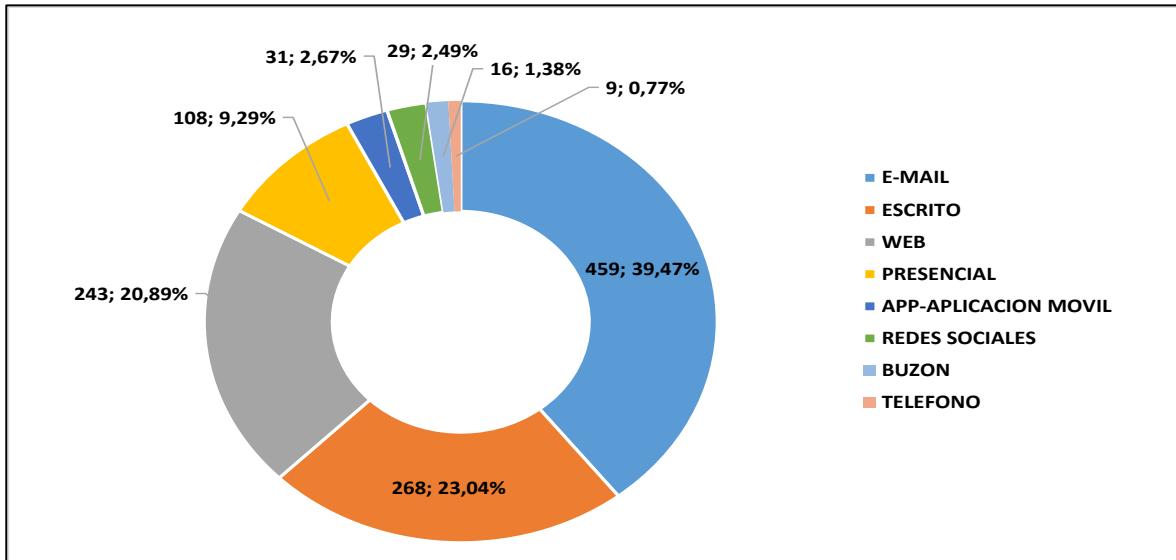
⁴**Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en lenguaje comprensible para la ciudadanía.

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.



Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2022

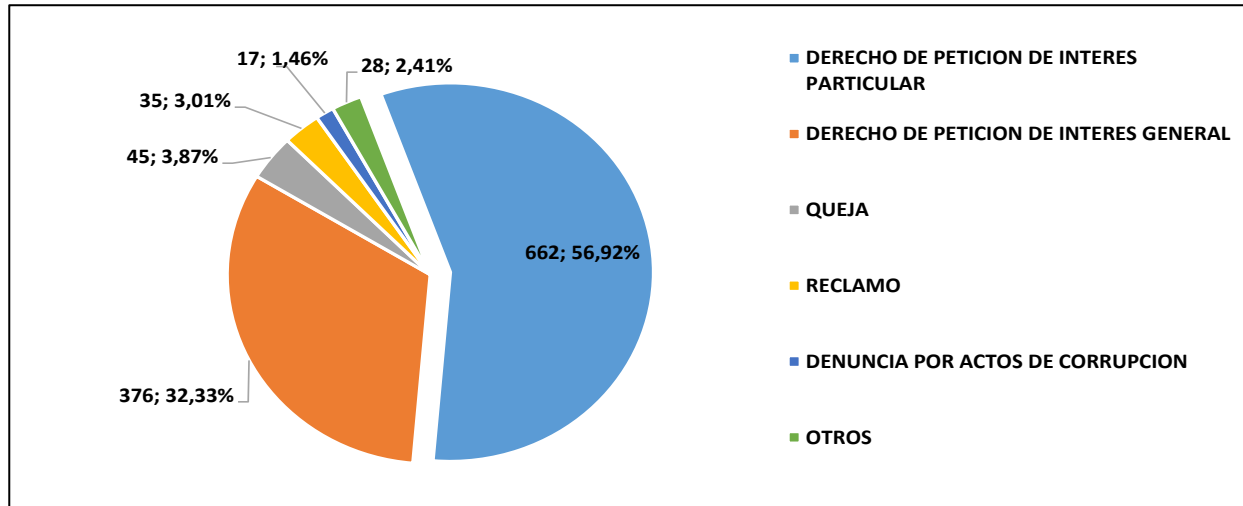
Frente al mes anterior (mayo), no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el Canal “E-mail” también se posicionó como el más utilizado por la ciudadanía. Se observa una leve disminución en el porcentaje que representa este canal, teniendo en cuenta que en mayo representó el 44,44% del total registrado en la entidad para gestión, pasando al 39,47% en el mes de junio 2022, reflejándose un aumento en el canal “Web”, que en mayo representó el 15,34% del total registrado en la entidad para gestión, pasando al 20,89% en el mes de junio.

Por otra parte, se observa que los canales “Escrito”, “Web”, “Presencial”, continúan ocupando las mismas posiciones (2da, 3ª y 4ta) en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General. Se destaca que el canal “App Aplicación Móvil” pasó de la octava posición en el mes de mayo, a ubicarse en junio en la quinta posición en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad.

6. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las 1.163 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 junio, con 662 peticiones que representan el 56,92% 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 376 peticiones, que representan el 32,33% del total registrado en la entidad para gestión (respuesta o traslado).



Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2022

Frente al mes anterior (mayo) 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. Se observa una leve disminución en el porcentaje que representa esta tipología, teniendo en cuenta que en mayo representó el 61,05% del total registrado en la entidad para gestión, pasando al 56,92% en el mes de junio 2022, reflejándose un aumento en la tipología “Derecho de Petición de Interés General” que en mayo representó el 25,71% del total registrado en la entidad para gestión, pasando al 32,33% en el mes de junio.

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 interpuestas ante la Secretaría General en el mes de junio, se encuentra que, en este periodo se atendió una petición clasificada dentro del subtema “veeduría ciudadana” en la cual se remiten solicitudes por recopilación de datos descritos en el documento, petición a la cual se le dio respuesta dentro de los términos legales.

8. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

El 17 de junio del 2022 se expidió la Ley 2207 por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020, derogándose el Art. 5 que ampliaba los términos para atender las peticiones; teniendo en cuenta que las peticiones ingresadas antes del 17 de junio se encuentran dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, y las ingresadas posteriormente se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015, a continuación se presenta la gestión de respuesta y traslado, considerando tanto los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, así como los establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015.

GESTIÓN DE TRASLADO

En la Tabla No 4 se muestra la gestión de traslado realizada en el mes de junio en la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TRASLADOS
Central Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas Dirección Distrital de Calidad del Servicio -	4.274
Otras Dependencias Secretaría General	890
Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	907
TOTAL	6.071

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas junio
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/07/2022

Las cifras de la Tabla No 4 muestran que en el mes de junio se realizaron 6.071 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 4.274 traslados que representan el 70,40% del total traslado en la entidad, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 realizó 907 traslados (14,93%) y las “Otras dependencias” de la Secretaría General realizaron 890 traslados que representan el 14,65%) del total traslado en la entidad. Estas cifras permiten concluir que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas realizó el mayor número de

traslado de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

GESTIÓN DE RESPUESTA

El 17 de junio del 2022 se expidió la Ley 2207 por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020, derogándose el Art. 5 que ampliaba los términos para atender las peticiones; teniendo en cuenta que las peticiones ingresadas antes del 17 de junio se encuentran dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, y las ingresadas posteriormente se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015, a continuación se presenta la gestión de respuesta, considerando tanto los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, así como los establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015.

Gestión de respuesta Decreto 491 del 2020

En la Tabla No 5 se muestra la gestión de respuesta⁵ por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES CERRADAS EN JUNIO DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS JUNIO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	22	0	22	40,00%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	21	0	21	38,18%
Dirección de Talento Humano	4	0	4	7,27%
Dirección de Contratación	2	0	2	3,64%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	2	0	2	3,64%
Dirección Administrativa y Financiera	1	0	1	1,82%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	0	1	1,82%
Subdirección de Servicios Administrativos	1	0	1	1,82%

⁵ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de junio" 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	# DE PETICIONES CERRADAS EN JUNIO DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS JUNIO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina Consejería de Comunicaciones	1	0	1	1,82%
TOTAL GENERAL	55	0	55	100%

Tabla No 5. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso – Términos Decreto 491 de 2022
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2022

La Tabla No 5, muestra que en el mes de junio las dependencias de la Secretaría General realizaron 55 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 100% (55) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos; por otra parte la Tabla No 5 muestra que durante junio en la entidad no se emitió respuesta a peticiones ingresadas en este mismo periodo; 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 permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de junio es la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, con 22 respuestas que representan el 40% de las peticiones cerradas en este periodo en la Secretaría General; los cuales corresponden a peticiones ingresadas en periodos anteriores.

Frente al mes anterior (mayo), 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; y la segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas continúa siendo la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía”.

Gestión de respuesta Art. 14 de la Ley 1755 del 2015

A continuación, en la Tabla No 6 se presenta la gestión de respuesta⁶ por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

⁶ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de junio" 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 JUNIO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN JUNIO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	51	98	149	51,74%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	15	45	60	20,83%
Dirección de Talento Humano	12	4	16	5,56%
Subdirección de gestión del Patrimonio Documental del Distrito	3	9	12	4,17%
Subdirección de Servicios Administrativos	5	5	10	3,47%
Dirección de Contratación	5	5	10	3,47%
Oficina Consejería de Comunicaciones	5	4	9	3,13%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	7	8	2,78%
Oficina Asesora de Planeación	2	1	3	1,04%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2	0	2	0,69%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	2	2	0,69%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	0	1	1	0,35%
Oficina Asesora Jurídica	0	1	1	0,35%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	0	1	0,35%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	0	1	1	0,35%
3000 Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	1	0	1	0,35%
Dirección Administrativa y Financiera	1	0	1	0,35%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1	0,35%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	51	98	149	51,74%
TOTAL GENERAL	104	184	288	100%

Tabla No 6. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso- Términos Art. 14 Ley 1755 de 2015
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2022

La Tabla No 6, muestra que las dependencias de la Secretaría General realizaron 288 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 63,88% (184) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 36,11% restante (104) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de junio; 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.

En la Tabla No 6 se observa que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas es la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, con 149 respuestas que representan el 51,74% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; el mayor número de cierres en esta dependencia corresponde a peticiones ingresadas en el mes de junio (65,77%), y el 34,22% corresponden a peticiones ingresadas en periodos anteriores.

Frente al mes anterior (mayo), 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; y la segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas continúa siendo la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía”.

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 8 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 Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	1,78
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2,43
Dirección de Talento Humano	8,67
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,51
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3,00
Oficina Asesora de Planeación	1,00
Oficina Asesora Jurídica	1,59
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	1,88
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,68

Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	3,33
Subdirección de Imprenta Distrital	11,00
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	4,00
Subdirección de Servicios Administrativos	1,82
Subdirección Financiera	8,00
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1,03
TOTAL GENERAL	1,62

****Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas**
Tabla No 7. Tiempo promedio - días de traslado por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2022

De acuerdo con la información presentada en la Tabla No 7, al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la entidad en el mes de junio, se evidencia que tres (3) dependencias (Dirección de Talento Humano, Subdirección de Imprenta Distrital, Subdirección Financiera) registran un tiempo promedio de traslado superior al definido 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

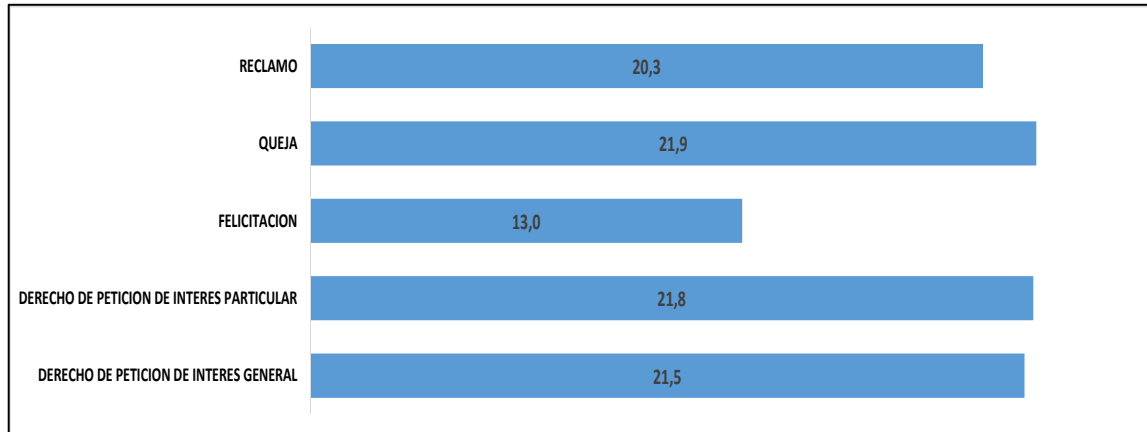
El 17 de junio del 2022 se expidió la Ley 2207 por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020, derogándose el Art. 5 que ampliaba los términos para atender las peticiones; teniendo en cuenta que las peticiones ingresadas antes del 17 de junio se encuentran dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, y las ingresadas posteriormente se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015, a continuación se presenta el análisis de tiempos promedio de respuesta, según tipologías, considerando tanto los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, así como los establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015.

Tiempos promedio de respuesta Decreto 491 del 2020

De acuerdo con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 21,3 días, el cual aumentó frente al mes anterior (mayo), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 9,2 días promedio.

En la Grafica No 3 se muestra el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, por tipología, en donde se observa que, 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 2020⁷:



Gráfica No 3. Tiempo promedio días de respuesta por Tipología -Decreto 491 de 2022
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2022

A continuación, en la Tabla No 8 se presenta el tiempo promedio de respuesta por tipologías en las dependencias de la Secretaría General (Decreto 491 de 2022):

DEPENDENCIAS/TIPOLOGÍAS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	TOTAL GENERAL
Dirección de Contratación		22,0				22,0
Dirección de Talento Humano	21,0	22,3				22,0
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía		17,9		21,9	20,3	19,7
Dirección Distrital de Calidad del Servicio		27,0	12,0			19,5
Oficina Consejería de Comunicaciones		17,0				17,0

⁷ 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

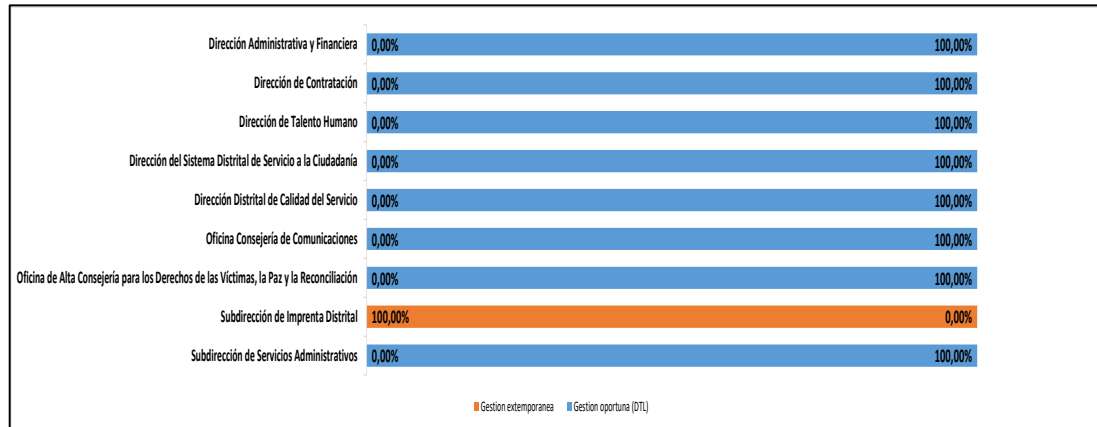
DEPENDENCIAS/TIPOLOGÍAS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	TOTAL GENERAL
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	21,7	20,8				20,9
Subdirección de Servicios Administrativos			14,0			14,0
Subdirección de Imprenta Distrital		82,0				82,0
Dirección Administrativa y Financiera		16,0				16,0
TOTAL GENERAL	21,5	21,8	13,0	21,9	20,3	21,3

Tabla No 8. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología -Decreto 491 de 2020
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2022

La información presentada en la Tabla No 8 muestra que, para las tipologías con tiempos de respuesta máximo 30 días hábiles de acuerdo a lo establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020 (Derecho de Petición de Interés Particular, Derecho de Petición de Interés General, Queja, Reclamo, Felicitación, Sugerencia) una (1) dependencia de la Secretaría General (Subdirección de Imprenta Distrital) presenta tiempos promedios de respuesta dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Igualmente, la Tabla No 8 muestra que en el periodo no se gestionaron peticiones de las tipologías con tiempo de respuesta máximo de 20 días hábiles (Solicitud de copia, Solicitud de acceso a la información).

Seguidamente, en la Gráfica No 4, se muestra el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley (Decreto Nacional 491 de 2020), durante junio 2022:



Gráfica No 4. Atención de peticiones en términos de ley - Decreto 491/2020
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2022

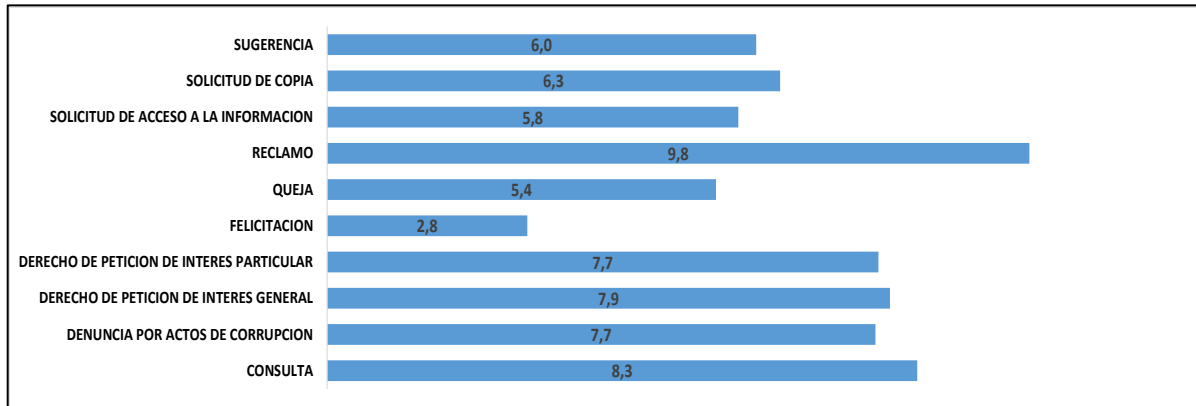
En la gráfica anterior, de acuerdo con la información reportada por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, se identifica que durante el periodo objeto del informe, una (1) dependencia de la Secretaría General dio respuesta a las peticiones ciudadanas por fuera de términos (Decreto 491 de 2020): La Subdirección de Imprenta Distrital, que gestionó una (1) petición fuera de términos, la cual representa el 100% del total atendido (1 petición).

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.

Tiempos promedio de respuesta Art. 14 Ley 1755 de 2015

De acuerdo con los términos establecidos en el Art. 14 Ley 1755 de 2015, el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General fue de 7,5 días.

En la Grafica No 5 se muestra el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, por tipología, en donde se observa que, el tiempo promedio de respuesta de todas las tipologías se encuentra dentro de los términos establecidos en el Art. 14 Ley 1755 de 2015:



Gráfica No 5. Tiempo promedio días de respuesta por Tipología – Art. 14 Ley 1755 de 2015
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2022

A continuación, en la Tabla No 9 se presenta el tiempo promedio de respuesta por tipologías en las dependencias de la Secretaría General (Art. 14 Ley 1755 de 2015):

DEPENDENCIAS/TIPOLOGÍAS	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	TOTAL GENERAL
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	-	11,0	-	-	-	-	-	-	-	-	11,0
Dirección de Contratación	-	-	-	5,1	-	-	-	-	-	8,0	5,4
Dirección de Talento Humano	-	-	11,0	10,3	-	-	-	-	4,5	6,0	9,3
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	8,5	6,0	10,0	8,1	2,8	5,4	10,1	6,0	--		7,2
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	-	-	12,0	-	-	-	-	-	-	-	12,0
Oficina Consejería de Comunicaciones	-	-	1,5	5,2	-	-	-	-	9,0		4,8
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	-	-	3,3	5,2	-	-	-	-	-	-	4,5

DEPENDENCIAS/TIPOLOGÍAS	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	TOTAL GENERAL
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	10,0	-	9,1	7,8	-	-	8,5	-	5,0	-	8,0
Oficina de Control Interno Disciplinario	-	-	-	2,0	-	-	-	-	-	-	2,0
Subdirección de Servicios Administrativos	10,0	-	-	8,9	-	-	-	-	-	-	9,0
Oficina Asesora de Planeación	2,0	-	9,0	11,0	-	-	-	-	-	-	7,3
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	7,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,0
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	-	-	4,0	-	-	-	-	-	-	-	4,0
Dirección Administrativa y Financiera	-	-	-	11,0	-	-	-	-	-	-	11,0
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	-	-	-	12,0	-	-	-	-	-	-	12,0
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	-	-	-	6,5	-	-	-	-	-	5,0	6,3
Oficina Asesora Jurídica	-	-	-	10,0	-	-	-	-	-	-	10,0
3000 Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	-	-	-	4,0	-	-	-	-	-	-	4,0
TOTAL GENERAL	8,3	7,7	7,9	7,7	2,8	5,4	9,8	6,0	5,8	6,3	7,5

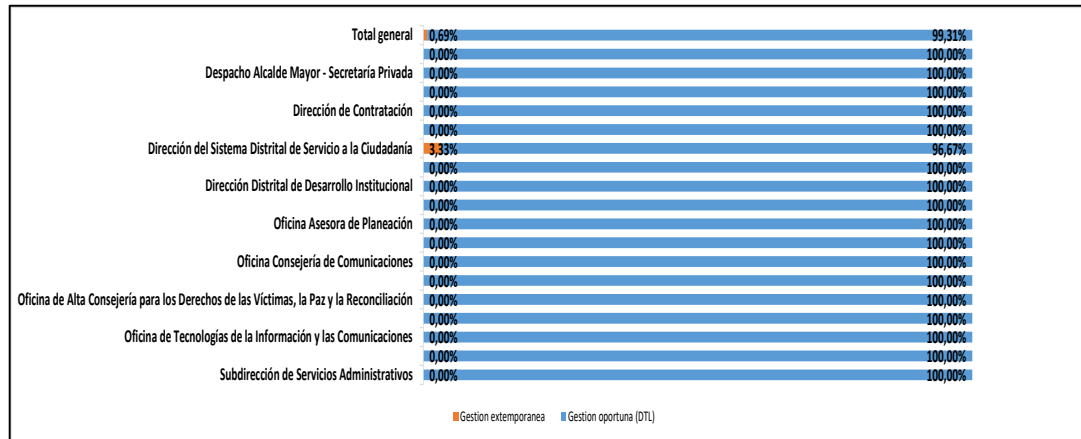
Tabla No 9. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología – Art 14 Ley 1755 de 2015
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2022

La información presentada en la Tabla No 9 muestra que, para las tipologías con tiempos de respuesta máximo 15 días hábiles de acuerdo a lo establecido en el Art 14 Ley 1755 de 2015 (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 Art 14 Ley 1755 de 2015.

Igualmente, la Tabla No 9 muestra que para las tipologías con tiempo de respuesta máximo de 10 días hábiles (Solicitud de copia, Solicitud de acceso a la información), todas las

dependencias de la Secretaría General presentan tiempos promedios de respuesta dentro de los tiempos establecidos en el Art 14 Ley 1755 de 2015.

Seguidamente, en la Gráfica No 6, se muestra el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley (Art 14 Ley 1755 de 2015), durante junio 2022:



Gráfica No 6. Atención de peticiones en términos de ley -Art 14 ley 1755 de 2015

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2022

En la gráfica anterior, de acuerdo con la información reportada por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, se identifica que una (1) dependencia de la Secretaría General dio respuesta a las peticiones ciudadanas por fuera de términos (Art 14 Ley 1755 de 2015): La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que gestionó dos (2) peticiones fuera de términos, las cuales representan el 3,33% del total atendido (60 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.

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 junio, 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.

A continuación, se presentan las categorías y subtemas más reiterados, considerando tanto los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, así como los establecidos en el Art. 14

de la Ley 1755 del 2015 (teniendo en cuenta que la base para clasificar las categorías y subtemas más reiterados son las respuestas emitidas en la entidad, las cuales para el mes de junio se relacionaron en las Tablas No 5 y 6).

Categorías y subtemas más reiterados – respuestas emitidas en términos del Decreto 491 de 2020:

Tomando como base las 55 respuestas emitidas en el mes de junio (Tabla No 5) en la Secretaría General, a continuación, en la Tabla No 10 se detallan las cinco (5) categorías y subtemas más reiterados en este mes:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	13
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	12
	AUXILIO FUNERARIO	1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	7
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	3
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE PERSONAL O DE LAS PLANTAS DE LA SECRETARIA GENERAL	4
	CONVOCATORIAS DE TALENTO HUMANO	2
ESTABILIZACIÓN SOCIOECONÓMICA	EMPREDIMIENTO	2
	FORMACIÓN	1
DEMÁS CATEGORÍAS		10
TOTAL		55

Tabla No 10. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría -Decreto 491 del 2020
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2022

La Tabla No 10 muestra que las Categorías “Sistemas de Información” y “Medidas de Asistencia y Atención” son las más reiteradas en la Secretaría General con 13 peticiones cada categoría, que representan el 47,27% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General (dentro de los términos del Decreto 491 de 2020).

En la categoría “Sistemas de Información”, el único subtema es “Manejo y funcionalidad del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas” con 13 peticiones.

En cuanto a la categoría “Medidas de Asistencia y Atención” con el subtema más reiterado es “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” con 12 peticiones, las cuales corresponden a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

Frente al mes de mayo/2022, se observa que tres categorías (Sistemas de información, Medidas de asistencia y atención, 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, en junio, la categoría “Sistemas de información” pasó del quinto lugar a ubicarse como la categoría más reiterada por la ciudadanía ante la entidad.

Igualmente, se observa que dos (2) nuevas categorías “Servicio a la Ciudadanía” y estabilización Socioeconómica” ingresaron en el mes de junio al TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, desplazando a las categorías “Certificaciones” y “Medidas de reparación integral” que no se ubicaron dentro de las más reiteradas ante la entidad (respuestas emitidas en términos del Decreto 491 de 2020) .

Por otra parte, la Tabla No 8 muestra que 10 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:

- Dirección de Talento Humano
- Dirección Distrital de Calidad del Servicio
- Subdirección de Imprenta Distrital

Categorías y subtemas más reiterados – respuestas emitidas en términos del Art 14 Ley 1755 del 2015:

Tomando como base las 288 respuestas emitidas en el mes de junio (Tabla No 6) en la Secretaría General, a continuación, en la Tabla No 11 se detallan las cinco (5) categorías y subtemas más reiterados en este mes:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	77
	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	5
	AUXILIO FUNERARIO	1
	EDUCACIÓN BÁSICA	1
	ATENCIÓN EN SALUD	1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	38
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	12
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	29
ESTABILIZACIÓN SOCIOECONÓMICA	EMPRESARIADO	18
	FORMACIÓN	1
	EMPLEABILIDAD	1
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	13
	RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	2
	TIEMPO DE ATENCIÓN DE LA COMUNICACIÓN	1
DEMÁS CATEGORÍAS		88
TOTAL		288

Tabla No 11. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría – Art 19 Ley 1755 de 2015
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2022

La Tabla No 11 muestra que la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada, con 85 peticiones, que representan el 29,51% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General (dentro de los términos del Art 19 Ley 1755 de 2015).

En esta categoría (“Medidas de Asistencia y Atención”) el subtema más reiterado es “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” con 77 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 “Servicio a la Ciudadanía” con 50 peticiones que representan el 17,36% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General (dentro de los términos del Art 19 Ley 1755 de 2015).

Se observa que dos categorías (Medidas de asistencia y atención, y Sistemas de información) 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 categoría más reiterada por la ciudadanía ante la entidad.

Por otra parte, la Tabla No 11 muestra que 88 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 Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC
- Dirección Administrativa y Financiera

Con respecto, se debe señalar que, si lo realizado es efectivamente un traslado, se invita a solicitar una capacitación funcional del Sistema, a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (correo soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co), en 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 junio, 4.705 peticiones fueron registradas en la Secretaría General, por los diferentes canales dispuestos en la entidad.

Con respecto a las dependencias de la Secretaría General que en junio registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado), se concluye que la Subdirección de Servicios Administrativos continúa siendo la dependencia con mayor registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado), con 397 peticiones que representan el 34,14% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de junio.

Sobre la evaluación de “Calidad” realizada a 31 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas (en el mes de mayo) por las dependencias de la Secretaría General, los resultados muestran que el 100% (31) de respuestas emitidas (en el mes de mayo) por las dependencias de la Secretaría General cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Calidad” y “Calidez”, el 90% (28 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; y el 100% (31 respuestas) cumplen con el “Manejo del Sistema”.

En cuanto a la utilización de canales de interacción por parte de la ciudadanía, se encuentra que en el mes de junio el canal “E-mail” fue el más utilizado, con 459 peticiones, que representan el 39,47% 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 junio para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, con 662 peticiones que representan el 56,92% del total de peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

En cuanto a las peticiones de Veedurías Ciudadanas, se encuentra que, en el mes de junio, se atendió una petición clasificada dentro del subtema “veeduría ciudadana” a la cual se le dio respuesta dentro de los términos legales.

Sobre la gestión de traslado de peticiones adelantada en la Secretaría General, las cifras muestran que en el mes de junio se realizaron 6.071 traslados a otras entidades. Con respecto al 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 junio tres (3) dependencias registran un tiempo promedio de traslado superior al definido legalmente, 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.

Sobre la gestión de respuesta en la Secretaría General (dentro de los términos del Decreto 491 de 2020), las cifras muestran que en el mes de junio se realizaron 55 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 100% (55) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos. Y dentro de los términos del Art 14 Ley 1755 de 2015, se realizaron 288 cierres mediante respuesta definitiva de los cuales el 63,88% (184) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 36,11% restante (104) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de junio.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, este fue de 21,3 días (de acuerdo con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020) el cual aumentó frente al mes anterior (mayo), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 9,2 días promedio; y de 7,5 días de acuerdo con los términos establecidos en el Art. 14 Ley 1755 de 2015.

Y se observa que 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 2020, e igualmente, al considerar los términos del Art. 14 Ley 1755 de 2015.

Por otra parte, al considerar el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha según términos de ley (Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020, e igualmente, al considerar los términos del Art. 14 Ley 1755 de 2015) se identifica que, en junio, dos (2) dependencias de la Secretaría General dieron respuesta de manera extemporánea en Bogotá te escucha.

Con respecto a las categorías y subtemas más reiterados, se concluye que, las Categorías “Sistemas de Información” y “Medidas de Asistencia y Atención” son las más reiteradas en la Secretaría General (dentro de los términos del Decreto 491 de 2020 y del Art 19 Ley 1755 de 2015).

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 (Sistemas de información, Medidas de asistencia y atención, Servicio a la ciudadanía, Talento humano y contratación, Estabilización socioeconómica, Servicio a la ciudadanía, Participación ciudadana) 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 presentan tiempos promedio de traslado superiores a los definidos por ley (Dirección de Talento Humano, Subdirección de Imprenta Distrital, Subdirección Financiera) 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 las dependencias (Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Imprenta Distrital) que presentan gestión de peticiones

fuera de términos, 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.

- Recordar a todas las dependencias de la entidad, 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 la dependencia Oficina de Alta Consejería de Víctimas Paz y Reconciliación, que presentó observaciones a sus respuestas evaluadas, 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” (Dirección de Talento Humano, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Subdirección de Imprenta Distrital, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC) a 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: María Camila Velásquez – Contratista
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada
Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio