



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**BOGOTÁ D.C., ABRIL 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 – MARZO  
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 marzo de 2022 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha, como herramienta gerencial y de control, que permite conocer las peticiones de la ciudadanía con respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.

En el Capítulo 2 se presenta la información general sobre las peticiones registradas en marzo 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 marzo 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 marzo 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 marzo, 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 marzo.

El Capítulo 7 presenta la información sobre peticiones de Veedurías Ciudadanas (Art. 270 de la Constitución Política de Colombia y en los Arts. 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003).

En el Capítulo 8 se detallan las respuestas y traslados de peticiones en la Secretaría General, tiempo promedio de traslado por dependencia y tiempos promedios de respuesta, según tipología de la petición.

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

En el capítulo 10 se presentan las conclusiones.

Y, en el capítulo 11 se presentan las recomendaciones.

## 2. REGISTRO GENERAL DE PETICIONES

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

PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
SECRETARÍA GENERAL	Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	5.836	9.751
	Otras Dependencias Secretaría General	2.640	
	Línea 195	1.275	

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2022

La Tabla No 1 muestra que en el mes de marzo 9.751 peticiones fueron registradas en la Secretaría General, por los diferentes canales dispuestos en la entidad.

Del total de peticiones registradas, la dependencia con mayor registro es la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central de Gestión de Peticiones) con 5.836 peticiones, las cuales representan el 59,85% 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 2.640 peticiones las cuales representan el 27,07%; y en la tercera posición se ubica la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de Línea 195), que registró el 13,08% del total registrado en el mes.

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

entidad (3.329 peticiones; 51%), observándose el mayor aumento en el registro de peticiones en la “Central para la Gestión de peticiones” que pasó de 3.642 peticiones a 5.836 peticiones registradas que representan un aumento del 60,24%.

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

Tomando como base las 2.640 peticiones registradas en Bogotá te escucha por “Otras dependencias” de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), a continuación, en la Tabla No 2 se presenta el número de peticiones discriminadas por dependencia, y el porcentaje que representan frente al total:

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Servicios Administrativos	1.477	55,95%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	694	26,29%
Oficina Consejería de Comunicaciones	260	9,85%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	100	3,79%
Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	48	1,82%
Oficina de Control Interno Disciplinario	26	0,98%
Oficina Asesora Jurídica	23	0,87%
Dirección de Contratación	9	0,34%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2	0,08%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0,04%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.640</b>	<b>100%</b>

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2022

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 1.477 peticiones que representan el 55,95% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de marzo; al respecto hay que recordar que las peticiones que ingresan

<sup>1</sup> Este capítulo refleja las cifras de "Peticiones registradas", es decir, aquellas peticiones que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

<sup>2</sup> 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.

por 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.

El análisis del TOP de las cinco dependencias con mayor registro de peticiones, muestra un aumento en el porcentaje de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), en la Subdirección de Servicios Administrativos, teniendo en cuenta que en febrero representó el 42,26% del total registrado en la entidad, pasando en marzo a representar el 55,95%.

A su vez, 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 presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), teniendo en cuenta que pasaron de representar en febrero el 31,82%, 17,25%, 6,12% y 2,13% del total registrado en la entidad, a representar el 26,29%, 9,85%, 3,79% y 1,82% respectivamente.

#### 4. ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

La evaluación de las respuestas emitidas por la Secretaría General a las peticiones ciudadanas, en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha, muestra los siguientes resultados:

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO	TOTAL INCUMPLIMIENTO	TOTAL PETIC. CON
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CALIDAD	MANEJO SISTEMA	INCUMPLIMIENTO
279	30	30	0	30	0	30	0	23	7	7	5	7
		100%	0%	100%	0%	100%	0%	77%	23%	23%	17%	23%

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 01/03/2022

La población corresponde a 279 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por

dependencias de la Secretaría General en el mes de febrero<sup>3</sup>, de las cuales se evaluaron 30 respuestas.

#### Cumplimiento de criterios<sup>4</sup>

La Tabla No 3 muestra que el 100% (30) de respuestas emitidas (en el mes de febrero) por las dependencias de la Secretaría General cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad” y “Calidez”, el 77% (23 respuestas) no cumplen con la “Oportunidad” y el 17% (5 respuestas) no 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 (febrero), 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 (mes de febrero), en cuanto a la calidad de las respuestas emitidas es del 77%.

## **5. CANALES DE INTERACCIÓN**

A continuación, en la Gráfica No 1 se presentan las cifras de peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), discriminadas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General, observándose que en el mes de marzo el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 1.637 peticiones, que representan el 62,01% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la entidad; en la segunda posición se encuentra el canal “Escrito” con 400 peticiones, que representan el 15,15% del total registrado en la entidad para gestión.

<sup>3</sup> Teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

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

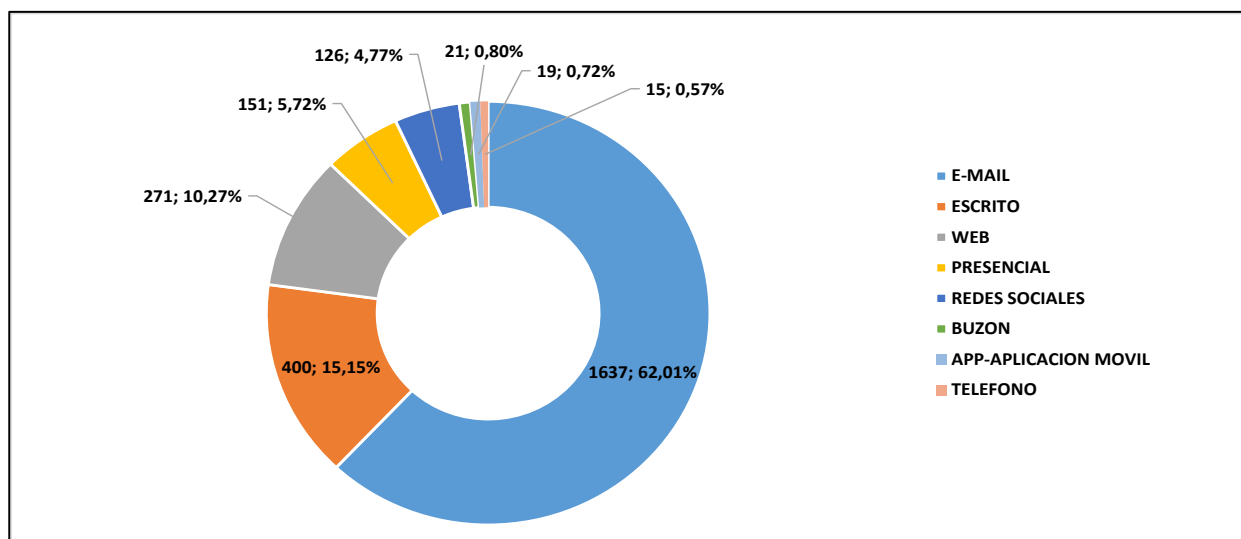
**Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana

**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.

Frente al mes anterior (febrero), no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el Canal “E-mail” también se posicionó como el más utilizado por la ciudadanía. Igualmente, los canales “Escrito”, “Web”, “Presencial”, “Redes” y “Teléfono” continúan ocupando las mismas posiciones en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General.



Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2022

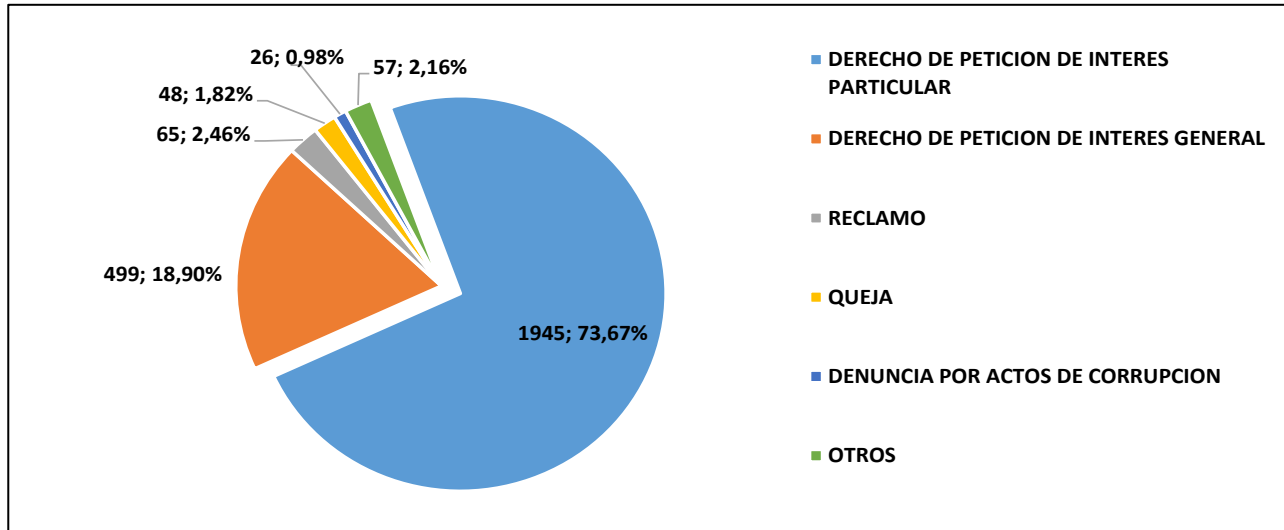
Por otra parte, se observa que los canales “App Aplicación Móvil” y “Buzón” intercambiaron posición, pasando este último de la séptima posición en febrero, a la sexta posición en el mes de marzo, desplazando al canal “App Aplicación Móvil” a la séptima posición en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía.

## 6. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las 2.640 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 marzo, con 1.945 peticiones que representan el 73,67% 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



499 peticiones, que representan el 18,90% del total registrado en la entidad para gestión (respuesta o traslado).



Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2022

Frente al mes anterior (febrero) se observa que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General; hay que mencionar que, se observa un aumento en el porcentaje de registro de esta tipología, teniendo en cuenta que en febrero representó el 62,12% del total registrado en la entidad para gestión, pasando en marzo a representar el 73,67%. A su vez, se observa una disminución en el registro del “Derecho de Petición de Interés General”, que en febrero representó el 25,87% del total registrado en la entidad para gestión, pasando en marzo a representar el 18,90%.

Por otra parte, se observa que la tipología “Denuncia por actos de corrupción” que en el mes de febrero no se ubicó dentro de las más utilizadas, en marzo se posicionó como la quinta tipología más utilizada para interponer peticiones ante la Secretaría General, representando un 0,98% del total de registros en la entidad para gestión (respuesta o traslado), desplazando a la tipología “Consulta”, que no se ubicó dentro de las más utilizadas en marzo para interponer peticiones ante la Secretaría General.

## 7. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia y en los Arts. 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente “*Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados*”.

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

## 8. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

A continuación, en la Tabla No 4 se muestra la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de marzo en la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas	9.342	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.009	-
Otras Dependencias Secretaría General	1.433	403
<b>TOTAL</b>	<b>12.784</b>	<b>403</b>

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/04/2022

Las cifras muestran que en el mes de marzo se realizaron 12.784 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 9.342 traslados que representan el 73,07% del total traslado en la entidad; la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 realizó 2.009 (15,71%) traslados y en otras dependencias de la Secretaría General realizaron 1.433 traslados que representan el 11,21% del total trasladado en la Secretaría General. Las cifras permiten concluir que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas continúa realizando el mayor número de traslado de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

Teniendo en cuenta las 403 respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría

General en el mes de marzo (Tabla No 4), a continuación, en la Tabla No 5 se presenta la gestión de respuesta<sup>5</sup> por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN MARZO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN MARZO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	87	115	202	50,12%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	26	33	59	14,64%
Dirección de Contratación	19	9	28	6,95%
Subdirección de Servicios Administrativos	11	16	27	6,70%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	21	5	26	6,45%
Dirección de Talento Humano	18	7	25	6,20%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	7	7	14	3,47%
Oficina Asesora Jurídica	2	4	6	1,49%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	2	4	0,99%
Oficina Consejería de Comunicaciones	2	1	3	0,74%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2	0	2	0,50%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	0	2	2	0,50%
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	0	2	0,50%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	0	1	1	0,25%
Oficina Asesora de Planeación	1	0	1	0,25%
Subdirección de Imprenta Distrital	0	1	1	0,25%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>200</b>	<b>203</b>	<b>403</b>	<b>100%</b>

Tabla No 5. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2022

La Tabla No 5, muestra que en marzo las dependencias de la Secretaría General realizaron 403 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 49,62% (200) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 50,37% restante (203) fueron

<sup>5</sup> Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de marzo" 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.

respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de marzo; al respecto, es necesario mencionar que no todas las peticiones recibidas en el mes deben ser atendidas en el mismo mes, ya que dependiendo de la tipología y de la fecha de recepción, puede prolongarse la respuesta para periodos posteriores, incluso sin considerarse vencida.

La Tabla No 5 muestra que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de marzo es la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, con 202 respuestas que representan el 50,12% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; el mayor número de cierres en esta dependencia corresponde a peticiones ingresadas en marzo (56,93%) y el 43,06% corresponden a peticiones ingresadas en periodos anteriores.

Frente al mes anterior (febrero), la “Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación” continúa siendo la dependencia con el mayor número de peticiones cerradas en la Secretaría General; observándose un aumento en el porcentaje que estos cierres representan frente al total cerrado en la entidad, teniendo en cuenta que en febrero la gestión de cierre de esta dependencia representó el 37,28% pasando a representar el 50,12% del total cerrado en la entidad en el mes de marzo.

La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas continua siendo la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” que en el mes de marzo representan el 14,64% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General en el mes de marzo.

## **8.1 TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO POR DEPENDENCIA**

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

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*	1,00
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,00
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas*	2,14
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	2,14
Otras Dependencias Secretaría General	1,39
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2,33
Dirección de Contratación	4,00
Dirección de Talento Humano	6,91
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,22
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1,00
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	2,89
Oficina Asesora Jurídica	1,02
Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	2,81
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1,00
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,00
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	8,50
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1,33
Subdirección de Servicios Administrativos	1,50
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1,06
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1,88</b>

\*\*Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

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

**Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2022**

De acuerdo con la información presentada, al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la entidad en el mes de marzo, se evidencia que dos (2) dependencias (Dirección de Talento Humano, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito) registran tiempos promedios de traslado superiores a los definidos por ley; a estas dependencias se les hace un llamado especial, a realizar mayor seguimiento de sus competencias, frente a las peticiones asignadas, y así mismo darles traslado a través de Bogotá te escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.

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

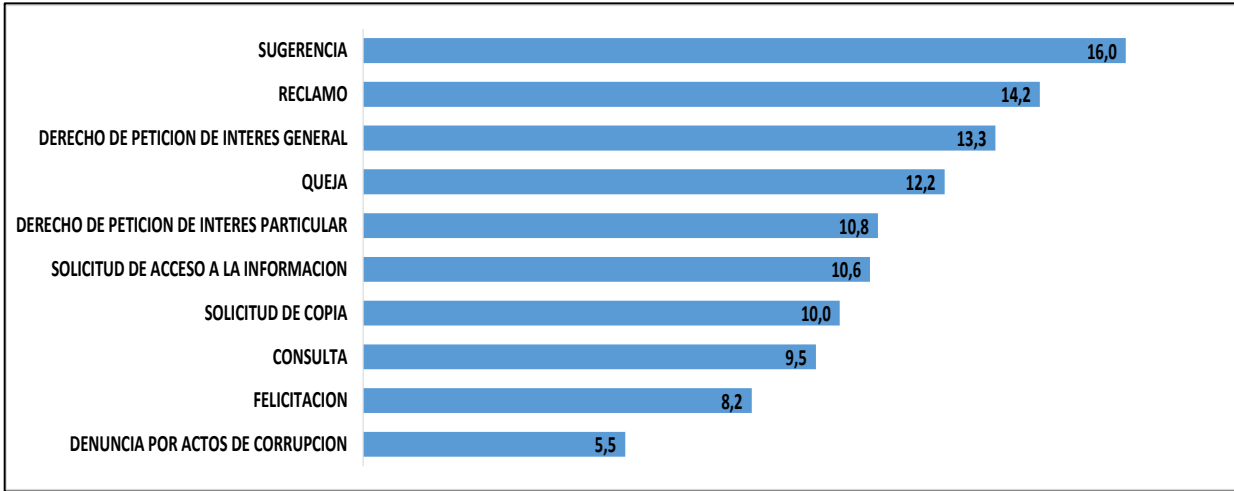
En marzo el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 11 días, el cual presenta aumento frente al mes anterior (febrero), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 9,7 días promedio.

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

*“(…) **Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:  
Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.  
Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.  
(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. (...)”*

A continuación, en la Grafica No 3 se muestra el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, por tipología, en donde se observa que, en el mes de marzo, 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<sup>6</sup>:

<sup>6</sup> Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica



Gráfica No 3. Tiempo promedio de respuesta por Tipología  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2022

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

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

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

Tabla No 7. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2022

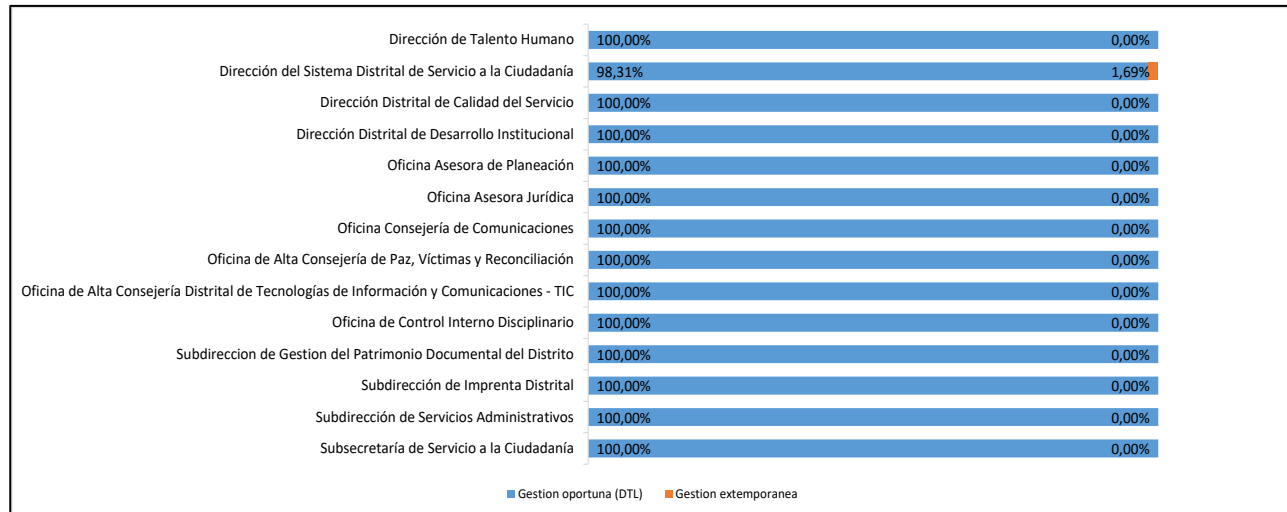
La información presentada en la Tabla No 7 muestra que, para las tipologías con tiempos de respuesta máximo 30 días hábiles (Derecho de Petición de Interés Particular, Derecho de Petición de Interés General, Queja, Reclamo, Felicitación, Sugerencia) todas las dependencias de la Secretaría General presentan tiempos promedios de respuesta dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020.

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



2020, en todas las dependencias de la Secretaría General.

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



**Gráfica No 4. Atención de peticiones en términos de ley, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.**  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2022

En la gráfica anterior, se identifica que de acuerdo con la información reportada por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, durante el periodo objeto del informe, una (1) dependencia de la Secretaría General respondió las peticiones ciudadanas de manera extemporánea (Decreto 491 de 2020) en Bogotá te escucha: La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que gestionó una (1) petición fuera de términos, la cual representa el 1,69% del total atendido (59 peticiones); a esta dependencia se le hace un llamado especial, a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.

La Gráfica No 4 muestra que las demás dependencias de la Secretaría General cumplen con el 100% de gestión oportuna en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.

## 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 marzo, a los cuales se debe hacer seguimiento en la entidad, identificando los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.

Tomando como base las 403 respuestas emitidas en el mes de marzo por la Secretaría General, en la Tabla No 8 se detallan las cinco (5) categorías y subtemas más reiterados en este mes en la entidad:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
<b>MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCION</b>	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	97
	AYUDA/ ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	20
	ATENCIÓN EN SALUD	2
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	28
	INCENTIVOS	3
<b>TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN</b>	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE PERSONAL O DE LAS PLANTAS DE LA SECRETARIA GENERAL	19
	PROCESOS SELECCIÓN MEDIANTE CONTRATACIÓN PUBLICA	8
	SOLICITUDES DE EMPLEO PASANTÍAS O PRACTICAS UNIVERSITARIAS.	1
<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN</b>	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	25
<b>CERTIFICACIONES</b>	CERTIFICACIÓN DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	20
	CERTIFICACIÓN LABORAL	2
	CERTIFICACIÓN DE BONO PENSIONAL	2
<b>DEMÁS CATEGORÍAS</b>		176
<b>TOTAL</b>		<b>403</b>

Tabla No 8. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2022

La Tabla No 8 muestra que la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 119 peticiones que representan el 29,52% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General; observándose que en esta categoría, el subtema más reiterado es “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” con 97 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 “Participación ciudadana” con 31 peticiones que representan el 7,69% del total de peticiones con respuesta definitiva en las

dependencias de la Secretaría General; en esta categoría, el subtema más reiterado es “Participación en general” con 28 peticiones.

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

Igualmente, se observa que una (1) nueva categoría “Participación ciudadanas” ingresó en el mes de marzo al TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, desplazando a la categoría “Servicio a la Ciudadanía” que en marzo no se ubicó dentro de las más reiteradas ante la entidad.

Por otra parte, la Tabla No 8 muestra que 176 peticiones corresponden a las “demás categorías”; en este punto es importante mencionar que en esta categoría se encuentran peticiones atendidas (con respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades distritales”, lo cual evidencia una falencia en la clasificación de la petición en el Sistema, toda vez que un traslado no se considera una respuesta de fondo; por lo mismo, se hace un llamado especial a las siguientes dependencias para que hagan buen uso del sistema, y realicen una clasificación adecuada de las peticiones atendidas:

- Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación
- Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC
- Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
- Dirección de Contratación
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Dirección de Talento Humano
- Dirección Distrital de Calidad del Servicio
- Subdirección de Imprenta Distrital
- Subdirección de Servicios Administrativos

Al respecto, 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](mailto: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 marzo, 9.751 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 marzo 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 un total de 1.477 peticiones que representan el 55,95% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de marzo.

En cuanto a los resultados de la evaluación de “Calidad” realizada a 30 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas (en el mes de febrero) por las dependencias de la Secretaría General, el 100% cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, el 77% no cumplen con la “Oportunidad” y el 17% no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Sobre la utilización de canales de interacción por parte de la ciudadanía, se encuentra que en el mes de marzo el canal “E-mail” fue el más utilizado, con 1.637 peticiones, que representan el 62,01% 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 marzo para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, con 1.945 peticiones que representan el 73,67% 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 marzo, en la Secretaría General no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

Sobre la gestión de respuesta y traslado de peticiones adelantada en la Secretaría General, las cifras muestran que en el mes de marzo se realizaron 12.784 traslados a otras entidades. Por otra parte se emitieron 403 respuestas desde alguna de las dependencias de la Secretaría General, de las cuales el 49,62% (200) corresponden a respuestas de peticiones que

ingresaron en otros periodos, y el 50,37% restante (203) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de marzo.

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 marzo dos (2) dependencias registran tiempos promedios de traslado superiores a los definidos por ley, y se les hace un llamado especial, a realizar mayor seguimiento de sus competencias, así mismo, y en caso de no ser competente hacer los traslados a través de Bogotá te escucha dentro del tiempo establecido legalmente.

En cuanto a la gestión de respuesta, se encuentra que el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, en marzo fue 11 días, el cual se encuentra dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020; observándose que los tiempos promedio de respuesta para todas las tipologías se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020.

Por otra parte, se encuentra que, durante el mes de marzo, una (1) dependencia de la Secretaría General respondió las peticiones ciudadanas de manera extemporánea (Decreto 491 de 2020) en Bogotá te escucha.

En cuanto a las categorías y subtemas más reiterados, se concluye que, la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 119 peticiones que representan el 29,52% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General; siendo el subtema más reiterado “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” con 97 peticiones, las cuales corresponden a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

## **11.RECOMENDACIONES**

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite, para que se les dé atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.
- Revisar los temas más recurrentes (medidas de asistencia y atención, participación ciudadana, talento humano y contratación, sistemas de información, certificaciones) en

las dependencias con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.

- A las dependencias que presenta tiempos promedio de traslado superiores a los definidos por ley (Dirección de Talento Humano, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito) se les invita a realizar seguimiento para que se dé cumplimiento al tiempo de traslado por no competencia estipulado por la ley.
- Reiterar a todas las dependencias de la entidad, validar en el menor tiempo posible la competencia institucional correspondiente, para asegurar que el responsable de atender la petición la tenga en su bandeja de entrada y pueda realizar los seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.
- Hacer un llamado a la dependencia (Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía) que gestionó una (1) petición 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 Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, la cual 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” (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, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Contratación, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Talento Humano, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Subdirección de Imprenta Distrital, Subdirección de Servicios Administrativos) 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: Dany Fernando Agudelo – Profesional Universitario  
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada  
Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio