



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 23



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 2021

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

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

INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA –
SEPTIEMBRE 2021**1. INTRODUCCIÓN**

Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe de la Secretaría General sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en septiembre de 2021 a través de Bogotá te escucha, como herramienta gerencial y de control, que permite conocer las peticiones de la ciudadanía con respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.

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

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

En el Capítulo 4 se muestran los resultados de la evaluación de “Calidad y Calidez” realizada a respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes agosto/2021.

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

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

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

En el Capítulo 8 se detallan las respuestas y traslados de peticiones en la Secretaría General,

tiempo promedio de traslado por dependencia y tiempos promedios de respuesta, según tipología de la petición.

El Capítulo 9 presenta las categorías y subtemas más reiterados en el mes de septiembre 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

La Tabla No 1 muestra que en el mes de septiembre 5.815 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General; al respecto hay que recordar que a la Secretaría General ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia, teniendo en cuenta que la entidad dispone de los canales Web y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, como lo son la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Dirección Distrital de Calidad del Servicio) y la Línea 195 (Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía), las cuales registran peticiones que la ciudadanía ingresa sin seleccionar una entidad de destino, bien sea por desconocimiento de la competencia o porque prefieren radicar sus peticiones por estos canales.

PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
SECRETARÍA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	3.787	5.815
	Otras Dependencias Secretaría General	1.048	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	980	

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2021

La Tabla No 1 muestra que del total de peticiones registradas en la Secretaría General, la dependencia con mayor registro de peticiones es la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central de Gestión de Peticiones) con 3.787 peticiones, las cuales representan el 65,12% del total registrado en canales de la Secretaría General. En la segunda posición se

ubican “otras Dependencias Secretaría General” que registraron 1.048 peticiones las cuales representan el 18,02% y en tercer lugar se ubica la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de Línea 195), que registró el 16,85% del total registrado en el mes de septiembre por la Entidad.

3. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en Bogotá te escucha por otras dependencias (1.048) para gestión (respuesta o traslado), la Tabla No 1 presenta el número de peticiones discriminadas por dependencia, al igual que el porcentaje que representan frente al total:

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Servicios Administrativos	559	53,34%
Oficina Consejería de Comunicaciones	110	10,50%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	109	10,40%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	100	9,54%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	100	9,54%
Oficina de Control Interno Disciplinario	38	3,63%
Oficina Asesora Jurídica	15	1,43%
Dirección de Contratación	14	1,34%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	2	0,19%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	0,10%
TOTAL GENERAL	1.048	100%

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2021

¹ Este capítulo refleja las cifras de "Peticiones registradas", es decir, aquellas peticiones que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central de gestión de peticiones

² En los capítulos 1, 3, 4 y 5 se excluyen las cifras de las peticiones ingresadas por los canales Web y Telefónico (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía), teniendo en cuenta que casi la totalidad de peticiones ingresadas por estos canales son remitidas a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

La Tabla No 2 muestra que la Subdirección de Servicios Administrativos continúa siendo la dependencia con mayor número de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado) en la Secretaría General, con 559 peticiones que representan el 53,34% del total registrado en la entidad para gestión (respuesta o traslado) en el mes de septiembre; es importante recordar que las peticiones que ingresan por correspondencia a través de los canales “Escrito” e “E-mail”, se registran directamente por la Subdirección de Servicios Administrativos en Bogotá te escucha, gracias a la interoperabilidad del sistema de gestión documental de la entidad con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas; así mismo, las peticiones ciudadanas ingresadas por la ventanilla electrónica - correo electrónico, también se asocian a la Subdirección de Servicios Administrativos.

Igualmente, la Tabla No 2 muestra que las peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado) en la Subdirección de Servicios Administrativos, presentan disminución en el porcentaje de representación frente al total registrado en la Secretaría General para gestión, pasando del 57,93% en el mes de agosto, al 53,34% en el mes de septiembre.

Por otra parte, se observa que la Oficina Consejería de Comunicaciones que en el mes anterior (agosto) se ubicó en la tercera posición como dependencia con mayor número de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), pasó a ubicarse en el mes de septiembre en la segunda posición, con un total de 110 peticiones que representan el 10,50% del total de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado) en la Secretaría General.

A su vez, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que en el mes anterior (agosto) se ubicó en la segunda posición como dependencia con mayor número de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), pasó a ubicarse en el mes de septiembre en la cuarta posición (posición compartida con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía), con un total de 100 peticiones que representan el 9,54% del total de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado) en la Secretaría General, mostrando una disminución en el porcentaje frente al total de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado) en la entidad.

4. ANÁLISIS DE CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS

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

resultados:

POBLACIÓN	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA
	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE		
429	422	7	415	14	421	8	376	53	58	30
	98%	2%	97%	3%	98%	2%	88%	12%	14%	7%

Tabla No 3. Evaluación de respuestas emitidas en cuanto a parámetros de calidad y calidez
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha - generado 01/09/2021

La población corresponde a 429 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de agosto, de las cuales se evaluó el total de la población (429 respuestas).

Cumplimiento de criterios³

Las cifras de la Tabla No 3 muestran que el 98% (422) de las respuestas emitidas (en el mes de agosto) por las dependencias de la Secretaría General cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”, el 97% (415 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, y el 88% (376 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 14% (58 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” evaluados, y el 7% (30 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

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

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

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

Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.

Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

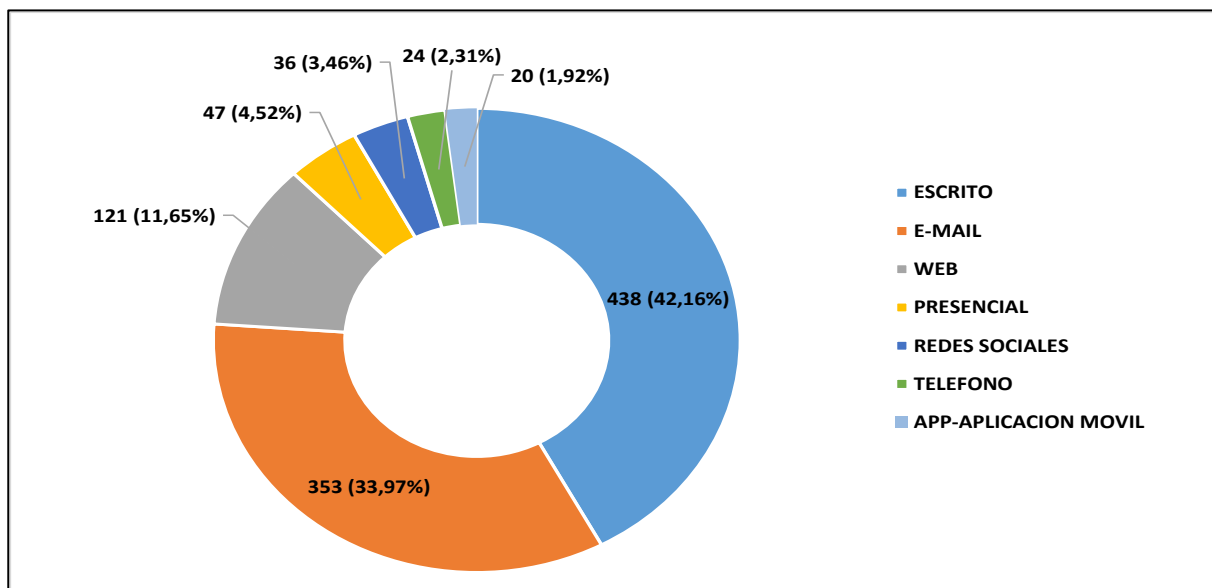
Manejo del Sistema: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha.

El porcentaje de cumplimiento de la Secretaría General en cuanto a la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (corte 31 agosto/2021) es del 85%.

5. CANALES DE INTERACCIÓN

Seguidamente, en la Gráfica No 1 se presenta las cifras de peticiones (1.048) registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), discriminada por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General:



Gráfica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2021

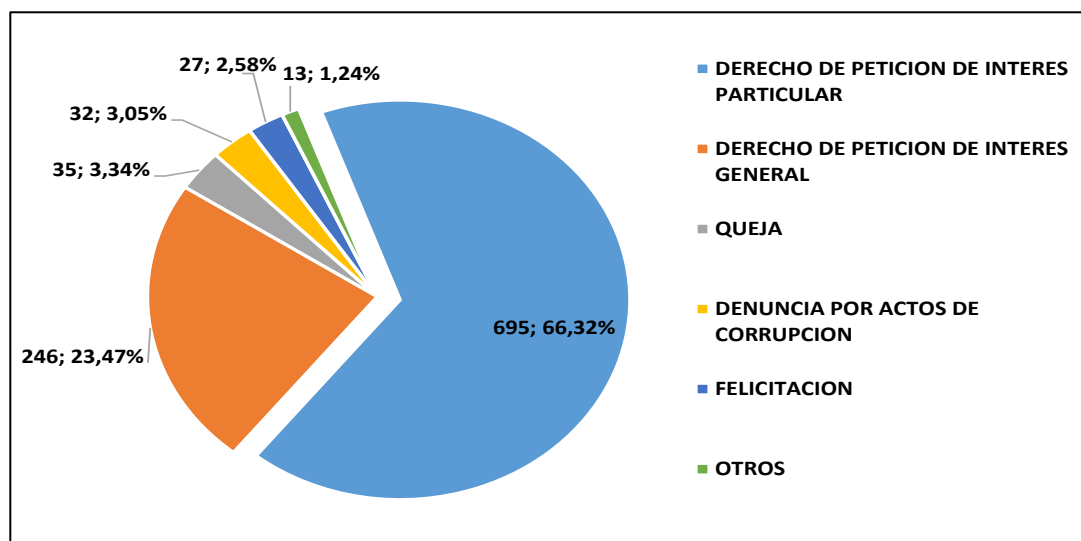
La Gráfica No 1 muestra que en el mes de septiembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 438 peticiones, que representan el 42,16% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las

dependencias de la entidad; en la segunda posición se encuentra el canal “E-mail” con 353 peticiones, que representan el 33,97% del total registrado en la entidad para gestión.

Frente al mes anterior (agosto), no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el Canal “Escrito” también se posicionó como el más utilizado por la ciudadanía; igualmente, los canales “E mail”, “Web”, “Presencial” y “Redes Sociales” continúan ocupando las mismas posiciones (segunda, tercera, cuarta y quinta posición respectivamente) en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad.

Por otra parte, se observa que los canales “Teléfono” y “App Aplicación Movil” intercambiaron posición en el mes de septiembre, en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General.

6. TIPOLOGÍAS



Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2021

En la Gráfica No 2 se muestra la información sobre las peticiones (1.048) registradas en las

dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), discriminadas por tipologías utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General, la cual muestra que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en el mes de septiembre, con 695 peticiones que representan el 66,32% del total de peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado). Y en la segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General”, con 246 peticiones, representando el 23,47% del total registrado en la entidad para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (agosto) se observa que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General; igualmente, las tipologías “Derecho de Petición de Interés General”, “Queja”, “Denuncia por actos de corrupción” y “Felicitación” continúan ubicándose en las mismas posiciones (segunda, tercera, cuarta y quinta) como tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

Por otra parte, hay que mencionar que el “Derecho de Petición de Interés Particular” presenta una disminución en su porcentaje de representación frente al total de peticiones registradas en la entidad para gestión (respuesta o traslado), pasando del 70,65% en agosto al 66,32% en septiembre; a su vez el “Derecho de Petición de Interés General” aumentó su participación como tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, pasando de 21,51% en agosto a representar el 23,47% frente al total de peticiones registradas en la entidad para gestión (respuesta o traslado) en el mes de septiembre.

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 septiembre, se encuentra que en este mes, no se atendieron peticiones

referentes a veedurías ciudadanas.

8. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

Seguidamente, en la Tabla No 4 se detalla la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de septiembre por las dependencias de la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas	5.855	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.415	-
Otras Dependencias Secretaría General	696	412
TOTAL	7.966	412

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/10/2021

Las cifras muestran que en el mes de septiembre se realizaron 7.966 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; de estos, la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó 5.855 traslados que corresponde al (73,49% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 1.415 (17,76%) traslados y en otras dependencias de la Secretaría General 696 traslados que representan el 8,73% del total trasladado en la Secretaría General.

A continuación, en la Tabla No 5 se presenta la gestión de respuesta⁴ por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

⁴ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de septiembre" 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 SEPTIEMBRE DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	105	92	197	47,82%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	18	28	46	11,17%
Dirección de Talento Humano	31	7	38	9,22%
Subdirección de Servicios Administrativos	18	12	30	7,28%
Dirección de Contratación	10	12	22	5,34%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	16	3	19	4,61%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3	13	16	3,88%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	6	9	15	3,64%
Oficina Consejería de Comunicaciones	5	5	10	2,43%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	2	3	5	1,21%
Oficina Asesora Jurídica	3	1	4	0,97%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	2	2	0,49%
Dirección Administrativa y Financiera	2	0	2	0,49%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	0	2	2	0,49%
Oficina Asesora de Planeación	1	1	2	0,49%
Subdirección Financiera	0	1	1	0,24%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	0	1	1	0,24%
TOTAL GENERAL	220	192	412	100%

Tabla No 5. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2021

La Tabla No 5, muestra que en septiembre las dependencias de la Secretaría General realizaron 412 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 53,39% (220) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 46,60% restante (192) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de

septiembre; hay que mencionar que no todas las peticiones recibidas en el mes deben ser atendidas en el mismo mes, ya que dependiendo de la tipología y de la fecha de recepción, puede prolongarse la respuesta para periodos posteriores, incluso sin considerarse vencida.

Por otra parte, la Tabla No 5 muestra que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de septiembre es la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, con 197 respuestas que representan el 47,82% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 105 (53,29% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones ingresadas en otros periodos. La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas es la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” con el 11,17% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General en el mes de septiembre. Frente al mes anterior, se observa que estas dos dependencias “Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación” y “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” continúan siendo las dependencias con el mayor número de peticiones cerradas en la Secretaría General.

8.1 TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO POR DEPENDENCIA

Seguidamente, en la Tabla No 6 se presenta el tiempo promedio de traslado de peticiones en las dependencias de la Secretaría General (es importante tener en cuenta que el Art. 21 de la Ley 1755 del 2015 establece que, si la entidad a quien se dirige la petición no es la competente, se debe trasladar dentro de los cinco [5] días siguientes a la recepción de la misma):

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1,00
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	1,40
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	5,00
Dirección de Talento Humano	5,00
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,26
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	2,33
Oficina Asesora Jurídica	2,38

Oficina Consejería de Comunicaciones	1,00
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	4,45
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,22
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	10,00
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	19,00
Subdirección de Servicios Administrativos	1,00
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1,01
TOTAL GENERAL	1,46

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

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

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2021

De acuerdo con la información presentada en la Tabla No 6, al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la Secretaría General en el mes de septiembre, se evidencia que dos (2) dependencias (Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito) registran tiempos promedios de traslado superiores a los definidos por ley. A estas dependencias relacionadas anteriormente se les hace un llamado especial, a realizar mayor seguimiento de sus competencias, frente a las peticiones asignadas, y así mismo darles traslado a través de Bogotá te escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.

8.2 TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN

En septiembre el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 11,2 días, el cual presenta disminución frente al mes anterior (agosto), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 13,9 días.

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

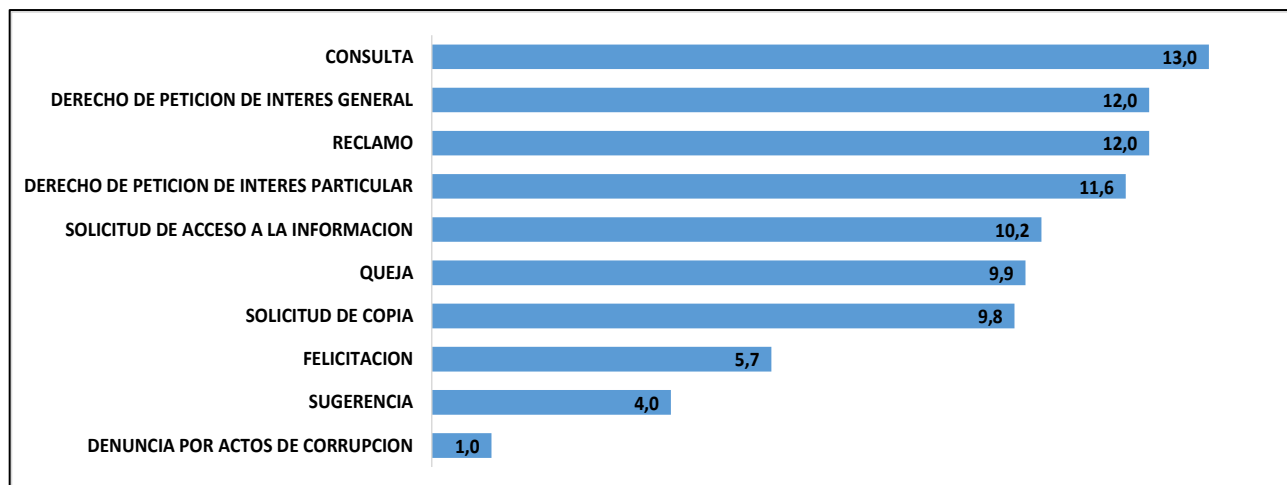
“(…) Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

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 Gráfica No 3 se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipología, en donde se observa que en el mes de septiembre, en la Secretaría General los tiempos promedio de respuesta de todas las tipologías se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020⁵.



Gráfica No 3. Tiempo promedio de respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2021

Igualmente, para este periodo se observa que todas las dependencias de la entidad presentan tiempos promedio de respuesta dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente según las tipologías, como puede observarse en la Tabla No 7:

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

DEPENDENCIAS/TIPOLOGÍAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	7,00		4,43	12,57							8,40
Dirección de Contratación	18,50		22,50	5,69					9,00		8,68
Dirección de Talento Humano	24,67		19,00	17,41					16,00		18,08
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía			11,20	10,29	6,58	12,00	4,00	5,19	9,00		7,63
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	4,60			6,18							5,69
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	7,00			9,00							8,00
Oficina Consejería de Comunicaciones				10,29				9,00	9,50		10,00
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC			3,00	7,50					7,00		6,40
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	27,00		11,67	10,80	21,00				16,00		11,05
Oficina de Control Interno Disciplinario		1,00									1,00
Subdirección de Servicios Administrativos				14,30	28,00			6,60	12,00		13,40
Oficina Asesora de Planeación				16,00						5,00	10,50
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	7,00										7,00
Dirección Administrativa y Financiera			18,50								18,50
Subdirección Financiera				2,00							2,00
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito				18,33					15,00	11,33	17,05
Oficina Asesora Jurídica			19,00						6,00		9,25
TOTAL GENERAL	13,00	1,00	12,00	11,61	9,93	12,00	4,00	5,68	10,20	9,75	11,17

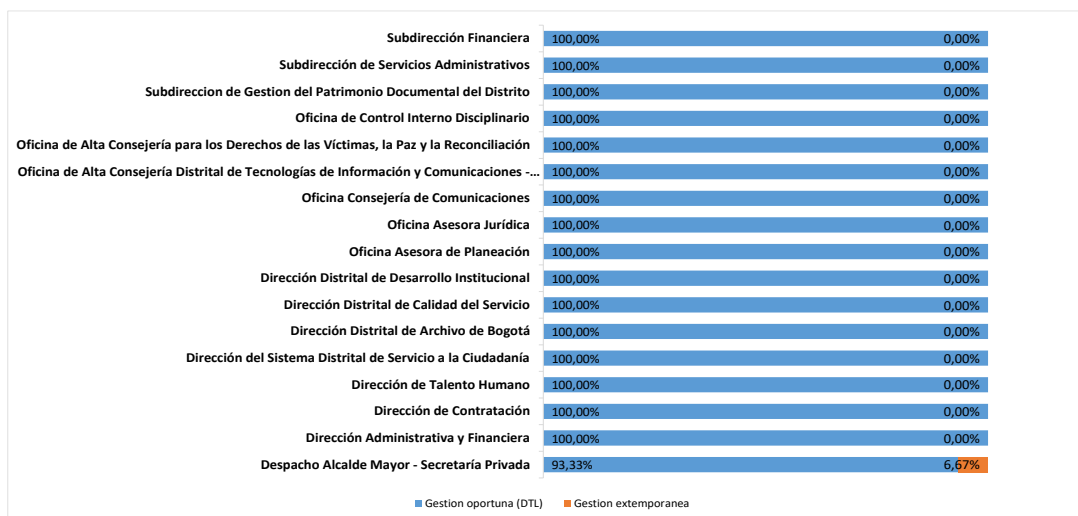
Tabla No 7. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2021

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 cumplieron con los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Igualmente, con respecto a las tipologías con tiempo de respuesta máximo de 20 días hábiles (Solicitud decopia, Solicitud de acceso a la información) todas las dependencias presentan un tiempo promedio dentro de los términos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020 en la tipología de Solicitud acceso a la información.

Frente al mes anterior (agosto), se observa mejora por parte de las dependencias de la entidad frente a los tiempos promedios de respuesta, teniendo en cuenta que en el mes anterior dos (2) dependencias presentaron tiempos promedio superiores al término legal establecido según la tipología.

A continuación, en la Gráfica No 4, se muestra el porcentaje de atención de peticiones en la Secretaría General (corte 30 septiembre/2021), de acuerdo con los términos estipulados en el Decreto 491 de 2020:



Gráfica No 4. Atención de peticiones en términos de ley, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2021

En la gráfica anterior, se identifica que una (1) dependencia respondió de manera

extemporánea (Decreto 491 de 2020) las peticiones con corte al 30 de septiembre: El Despacho Alcalde Mayor-Secretaría Privada, que gestionó 1 petición fuera de términos que representa el 6,67% del total atendido (15 peticiones). Es importante resaltar que las demás dependencias cumplen con el 100% de gestión oportuna para las peticiones atendidas en el mes de septiembre.

A esta dependencia mencionada anteriormente, que presenta tiempo de gestión extemporánea 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

La identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas permite evaluar y establecer las categorías y subtemas a los cuales se debe hacer seguimiento en la entidad, identificando los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.

Tomando como base las 412 respuestas emitidas en el mes de septiembre por la Secretaría General, a continuación, en la Tabla No 8 se detallan las cinco (5) categorías y subtemas más reiterados en este mes en la entidad:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCION	AYUDA/ATENCION HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	83
	AYUDA/ATENCION HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	2
	ATENCION JURIDICA	1
ESTABILIZACION SOCIOECONOMICA	EMPREDIMIENTO	49
	EDUCACION SUPERIOR	2
	FORMACION	1
	EMPLEABILIDAD	1
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	SOLICITUDES DE INFORMACION DE PERSONAL O DE LAS PLANTAS DE LA SECRETARIA GENERAL	22
	CONVOCATORIAS DE TALENTO HUMANO	9

	PROCESOS SELECCION MEDIANTE CONTRATACION PUBLICA	6
	SOLICITUDES DE EMPLEO PASANTIAS O PRACTICAS UNIVERSITARIAS.	4
PARTICIPACION CIUDADANA	PARTICIPACION EN GENERAL	33
MEDIDAS DE REPARACION INTEGRAL	INDEMNIZACION VIA ADMINISTRATIVA	14
	SOLUCIONES DEFINITIVAS DE VIVIENDA	5
	RETORNOS Y REUBICACIONES	4
DEMÁS CATEGORIAS		176
TOTAL		412

Tabla No 8. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2021

La Tabla No 8 muestra que la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 86 peticiones que representan el 20,87% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General; en esta categoría, el subtema más reiterado es “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” con 83 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 “Estabilización SocioEconómica” con 53 peticiones que representan el 12,86% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; en esta categoría, el subtema más reiterado es “Emprendimiento” con 49 peticiones, las cuales corresponden a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

Se observa que la categoría “Medidas de Asistencia y Atención” pasó de la segunda posición (en agosto) a ubicarse en el mes de septiembre como la más reiterada por la ciudadanía ante la Secretaría General, desplazando a la categoría “Estabilización SocioEconómica” a la segunda posición en septiembre.

Por otra parte, es importante mencionar que dentro de las peticiones atendidas (con respuesta definitiva) por otras dependencias de la Secretaría General, se encuentra el

subtema “Traslado a entidades distritales”, lo cual evidencia una falencia en la clasificación de la petición en el Sistema, toda vez que un traslado no se considera una respuesta de fondo; por lo mismo, se hace un llamado especial a las siguientes dependencias para que hagan buen uso del sistema, y realicen una clasificación adecuada de las peticiones atendidas:

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

Es importante señalar que si lo realizado es efectivamente un traslado, se invita a realizar una solicitud de capacitación funcional del Sistema, al correo soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co, donde se explicará el procedimiento para efectuar un traslado de manera adecuada en Bogotáte 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 septiembre, 5.815 peticiones fueron registradas por las dependencias y canales establecidos en la Secretaría General.

Con respecto a las dependencias de la Secretaría General que en septiembre registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado), se concluye que la Subdirección de Servicios Administrativos continúa siendo la dependencia de la Secretaría General con mayor registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado), con un total de 559 peticiones, las cuales representan el 53,34% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

En cuanto a los resultados de la evaluación de “Calidad y Calidez” realizada a 429 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes agosto/2021 (de las cuales se evaluó el total de la población), las cifras muestran que el 97% (415 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, y el 88% (376 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 14% (58 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad y Calidez” evaluados, y el 7% (30 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Sobre la utilización de canales de interacción por parte de la ciudadanía, se encuentra que en el mes de septiembre el canal “Escrito” con 438 peticiones, fue el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, representando el 42,16% del total registrado para gestión en las dependencias.

En cuanto a las tipologías más frecuentes, las cifras muestran que del total de peticiones registradas en septiembre para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada, con 695 peticiones que representan el 66,32% del total de peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Con respecto a peticiones de Veedurías Ciudadanas, se encuentra que en el mes de septiembre, 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 septiembre se realizaron 7.966 trasladados a otras entidades y se emitieron 412 respuestas desde alguna de las dependencias de la Secretaría General. Por otra parte, del total de respuestas emitidas en septiembre (412), el 53,39% (220) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 46,60% restante (192) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en el mes de septiembre.

En cuanto al tiempo de traslado (el cual debe realizarse dentro de los cinco [5] días siguientes a la recepción de la petición misma), para septiembre se evidencia que dos (2) dependencias de la Secretaría General superaron el tiempo promedio de traslado establecido por la ley, y se les hace un llamado especial, a realizar mayor seguimiento de sus competencias, así mismo, y en caso de no ser competente hacer los traslados a través de Bogotá te escucha

dentro del tiempo establecido legalmente.

Con respecto a la gestión de respuesta, se encuentra que el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, en septiembre fue 11,2 días, el cual se encuentra dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020, encontrándose que en la Secretaría General los tiempos promedio de respuesta de todas las tipologías se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020. Por otra parte, se encuentra que una (1) dependencia de la Secretaría General dio respuesta extemporánea (fuera de términos de ley), a las peticiones en el mes de septiembre.

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 86 peticiones que representan el 20,87% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General; siendo el subtema más reiterado de esta categoría “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” con 83 peticiones las cuales corresponden a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

11. RECOMENDACIONES

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite, para que se les dé atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias, con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Realizar seguimiento a los tiempos de traslado de peticiones (en las dependencias Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito), para que se dé cumplimiento al tiempo de traslado por no competencia estipulado por la ley.
- Reiterar a todas las dependencias de la entidad, validar en el menor tiempo posible la competencia institucional correspondiente, para asegurar que el responsable de atender la petición la tenga en su bandeja de entrada y pueda realizar los

seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.

- Hacer un llamado a la dependencia que respondió de manera extemporánea peticiones en el mes de septiembre (Despacho Alcalde Mayor-Secretaría Privada) con el fin de elaborar estrategias, tal que los tiempos de respuesta de las peticiones se encuentre dentro de los definidos por ley.
- Hacer un llamado a las dependencias (Secretaría Privada, Oficina de Protocolo, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Talento Humano, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, Subdirección de Imprenta) que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Se invita a todas las dependencias de la entidad, a hacer buen uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha y tomar las medidas pertinentes para clasificar las categorías y subtemas de manera adecuada con el fin de obtener una información efectiva de las peticiones.

Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada

Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio