



SECRETARÍA  
GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL  
GESTIÓN DE PETICIONES MES DE ABRIL  
2020  
BOGOTÁ TE ESCUCHA**

Página 1 de 23



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL  
GESTIÓN DE PETICIONES MES DE ABRIL 2020  
EN BOGOTÁ TE ESCUCHA**

**BOGOTÁ D.C., MAYO 2020**

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## **TABLA DE CONTENIDO**

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

## INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe de la Secretaría General sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en abril de 2020 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.

Las cifras muestran que, en abril, 8.522 peticiones fueron registradas por las dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 22 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en abril registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado), concluyéndose que la Subdirección de Servicios Administrativos es la dependencia de la Secretaría General que en el mes registró el mayor número de peticiones para gestión, con un total de 1.050 peticiones, las cuales representan el 84% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

El Capítulo 2 muestra los resultados de la evaluación de “Calidad & Calidez” realizada a 462 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de marzo/2020, de las cuales se evaluó el total de la población; las cifras muestran que el 97% (447) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 95% (441) con el criterio de “Claridad”, el 97% (447 respuestas) cumple el criterio de “Calidez” y el 36% (167 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 64% (296 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 3% (15 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

El Capítulo 3 se refiere a los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General, observándose que en abril el canal de interacción más utilizado fue el canal “E-mail” con 1.054 peticiones que representaron el 84,52% del total registrado para gestión en la entidad.

El Capítulo 4 muestra las peticiones según las tipologías más frecuentes, encontrándose que del total de peticiones registradas en abril para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de

Petición de interés Particular” con 1.101 peticiones (88,08%) fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

El Capítulo 5 se refiere a peticiones de Veedurías Ciudadanas, donde se encuentra que la Secretaría General en abril no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en abril, 10.637 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 349 tuvieron respuesta desde alguna de las dependencias de la Secretaría General.

Ahora bien, con relación a la gestión de las respuestas, en el mes de abril se encontró que del total de respuestas emitidas (349 peticiones), el 78,22% (273) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el 21,78% restante (76 peticiones) correspondieron a respuestas a peticiones que ingresaron en el mismo mes.

De otra parte, teniendo en cuenta que el tiempo de traslado debe realizarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la misma, para abril se evidencia que 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 al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, se debe mencionar que en abril fue 23,5 días; el cual se encuentra dentro los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020. A su vez, se puede observar que una (1) de las dependencias de la Secretaría General presentan tiempos promedios superiores a los establecidos legalmente según la tipología.

De igual manera se reitera la importancia de 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.

En el Capítulo 7 se presentan las categorías y subtemas más reiterados, concluyéndose que la Categoría “Medida de asistencia y atención” es la más reiterada en la Secretaría General con los subtemas “Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)”, “Ayuda/atención humanitaria en otras etapas” y “Educación básica”, acumulando esta Categoría un total de 115 peticiones



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME SECRETARÍA GENERAL  
GESTIÓN DE PETICIONES MES DE ABRIL  
2020  
BOGOTÁ TE ESCUCHA

Página 5 de 23

que representan el 33,0% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General.



## INFORME GESTIÓN DE PETICIONES MES DE ABRIL BOGOTÁ TE ESCUCHA - SECRETARÍA GENERAL

Las cifras muestran que, en el mes de abril 8.522 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 22 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

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

PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIA	PETICIONES DEPENDENCIA	PETICIONES TOTAL
SECRETARÍA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	6.745	8.522
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	527	
	Otras Dependencias Secretaría General	1.250	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			22
TOTAL REGISTRADAS			8.544

Tabla 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2020

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (8.522), las dependencias con mayor registro de peticiones son la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central de Gestión de Peticiones), las cuales representan el 79,15% del total registrado en canales de la Secretaría General. En segundo lugar, se ubican las "Otras dependencias de la Secretaría General", que registraron peticiones las cuales representan el 14,67% del total registrado en el mes de abril por la entidad.

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

A partir de las peticiones registradas en abril en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (1.250), las cuales deben gestionarse (respuesta o traslado), se realiza la Tabla No 2, que permite evidenciar el número de peticiones registradas discriminado por dependencia, al igual que el porcentaje que representan frente al total.

DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	%
Subdirección de Servicios Administrativos	1.050	84,00%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	117	9,36%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	37	2,96%
Oficina de Control Interno Disciplinario	19	1,52%
Oficina Asesora de Jurídica	13	1,04%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	8	0,64%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	4	0,32%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	0,08%
Dirección de Contratación	1	0,08%
<b>Total general</b>	<b>1.250</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2020

Así pues, de acuerdo con la Tabla No 2, se evidencia que la Subdirección de Servicios Administrativos es la dependencia de la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas (1.050 peticiones), representando el 84% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en abril; es importante mencionar que las peticiones que ingresan por correspondencia a través del canal "Escrito", se registran directamente por la Subdirección de Servicios Administrativos en Bogotá te escucha, gracias a la interoperabilidad del sistema de gestión documental de la entidad con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas; así mismo, se debe resaltar que en el mes de

<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 de gestión de peticiones, desde otras dependencias, o desde otras entidades distritales, de acuerdo con las competencias de cada entidad o dependencia.

<sup>2</sup> 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.

marzo se habilitó la ventanilla electrónica, la cual es un canal para la recepción de peticiones ciudadanas mediante correo electrónico, cuya conteo se asocia igualmente a dicha dependencia.

Por su parte, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se ubicó en la segunda posición de dependencias con mayor número de peticiones registradas, con un total de 117 peticiones, participando así en el 9,36% del total de peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Por otra parte, frente al número de peticiones registradas en el mes de marzo por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado), en el mes de abril se observa un aumento de 418 peticiones, las cuales se asocian principalmente a la importancia de la ventanilla virtual para comunicarse entre la ciudadanía y la Administración Distrital, en el marco del confinamiento definido a causa de la COVID 19<sup>3</sup>.

## 2. 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 uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Bogotá te escucha, muestra los siguientes resultados<sup>4</sup>:

POBLACIÓN	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
462	447	15	441	21	447	15	167	295	296	15
	97%	3%	95%	5%	97%	3%	36%	64%	64%	3%

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 01/04/2020

<sup>3</sup> Decreto No 457 del 22 de abril del 2020 "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público.

<sup>4</sup> Evaluación de respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de marzo/2020, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.



La población corresponde a 462 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de marzo, de las cuales se evaluó el total de la población (462 respuestas).

#### Cumplimiento de criterios<sup>5</sup>:

Las cifras muestran que el 97% (447) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 95% (441) con el criterio de “Claridad”, el 97% (447 respuestas) cumple el criterio de “Calidez” y el 36% (167 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 64% (296 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 3% (15 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se envió comunicación a las dependencias (Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina de Control Interno Disciplinario, Dirección de Talento Humano, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Subdirección de Servicios Administrativos) las cuales presentan observaciones a sus respuestas evaluadas (emitidas en el mes de marzo), identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha.

### 3. CANALES DE INTERACCIÓN

Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (1.250) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de abril el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 1.054 peticiones, el cual representó el 84,52% del total registrado para gestión en las dependencias.

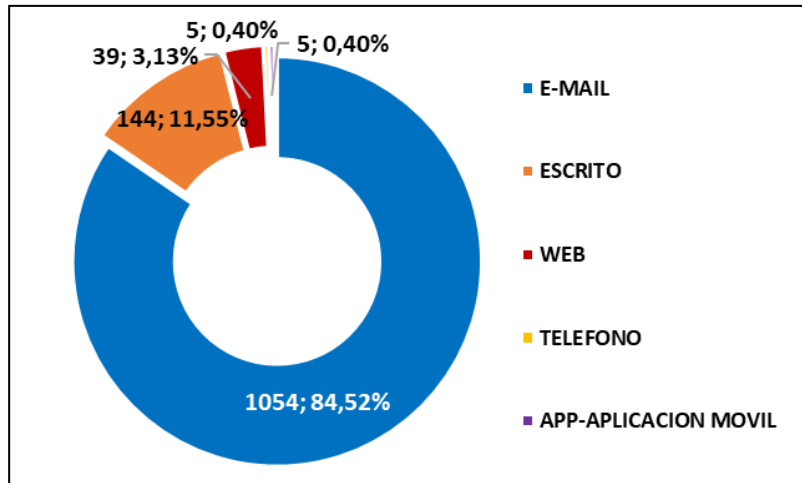
Con respecto a la segunda posición, se encuentra el canal “Escrito” con 144 peticiones, el cual representa el 11,55% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

<sup>5</sup> **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles por 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 a la ciudadanía con la respuesta a su petición.

**Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.



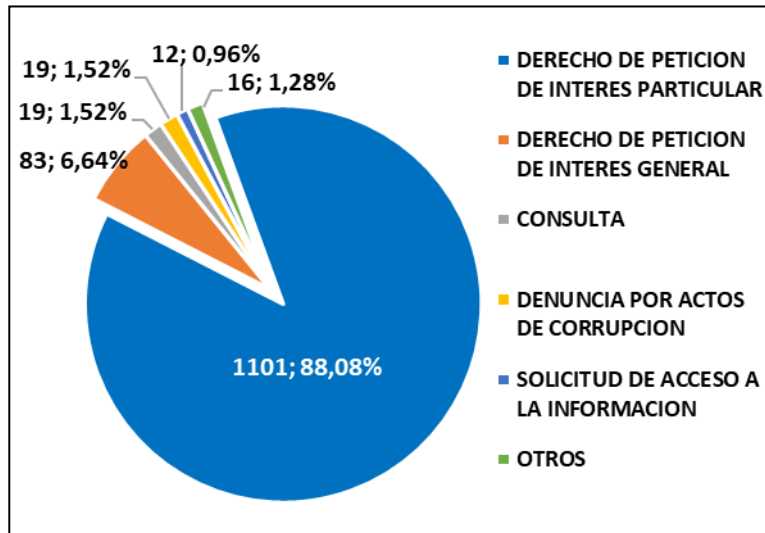
Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2020

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (marzo), se observa variación en los dos canales más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones, debido a que el canal “E-mail” pasó de ocupar la segunda posición en el mes de marzo, a ocupar la primera posición este mes con un aumento de 881 peticiones frente al mes anterior; y el canal “Escrito” que en el mes anterior ocupaba la primera posición, para este mes pasó a ocupar el segundo lugar con una disminución de 418 peticiones respecto al mes anterior.

#### 4. TIPOLOGÍAS

En cuanto a la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, en la Gráfica No 2 se puede evidenciar que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada con 1.101 peticiones que representan el 88,08% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

En segundo lugar, se ubica el “Derecho de Petición de Interés General”, con 83 peticiones, representando el 6,64% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).



Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2020

Frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en las dos primeras posiciones de tipologías utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, pero sí se evidencia un aumento de 462 peticiones en el “Derecho de Petición de Interés Particular”, asociado principalmente solicitudes a razón del confinamiento definido a causa de la COVID 19.

De otra parte, se observa variación en la tercera posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía, teniendo en cuenta que esta posición en el mes anterior fue ocupada por la tipología “Queja”, pasando a ser ocupada en el mes de abril por la tipología “Consulta”.

Igualmente, frente al mes de marzo se evidencia que las tipologías “Solicitud de acceso a la información” que ocupaba el cuarto lugar y “Denuncias por actos de corrupción” que ocupaba el quinto lugar, para este mes de análisis (abril), intercambiaron la posición.

## 5. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia y en los Arts. 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente “*Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo*

establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”.

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

## 6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

A continuación, se detalla la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de abril por las dependencias de la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	9.720	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	571	
Otras Dependencias Secretaría General	346	349
<b>TOTAL</b>	<b>10.637</b>	<b>349</b>

Tabla 5. Número de peticiones gestionadas  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2020

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 10.637 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, se debe anotar que, desde la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas se dio traslado a 9.720 peticiones (91,4% del total de traslados), en otras dependencias de la Secretaría General 346 traslados que representan el 3,3% y en la Línea 195 se realizaron 571 (5,4%) del total traslado en la Secretaría General.

Es importante mencionar que en abril se presenta una disminución de 527 traslados frente a los realizados en marzo por las Otras dependencias de la Secretaría General, en su gran mayoría debido a la reducción frente al mes anterior de traslados realizados desde la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

Ahora bien, a continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de abril<sup>6</sup> por las dependencias de la Secretaría General (349 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN ABRIL DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN ABRIL	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	212	0	212	60,74%
Subdirección de Servicios Administrativos	8	32	40	11,46%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	23	16	39	11,17%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	11	4	15	4,30%
Dirección de Talento Humano	5	9	14	4,01%
Dirección de Contratación	2	8	10	2,87%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	4	3	7	2,01%
Oficina Asesora de Jurídica	1	2	3	0,86%
Subsecretaría Técnica	2	0	2	0,57%
Subsecretaría Corporativa	1	0	1	0,29%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	0	1	1	0,29%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1	0	1	0,29%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	0	1	0,29%
Dirección Administrativa y Financiera	0	1	1	0,29%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0	1	0,29%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0	1	0,29%
<b>Total general</b>	<b>273</b>	<b>76</b>	<b>349</b>	<b>100%</b>

Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2020

<sup>6</sup> Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de abril" 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.



SECRETARÍA  
GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL  
GESTIÓN DE PETICIONES MES DE ABRIL  
2020  
BOGOTÁ TE ESCUCHA**

**Página 14 de  
23**

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en abril las dependencias de la Secretaría General realizaron 349 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 78,22% (273 peticiones) corresponden a respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 21,78% restante (76 peticiones) fueron respuestas de peticiones que ingresaron al Sistema en el mismo mes.

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

En adición, se observa que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de abril fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 60,74% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 212 (100% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones de otros periodos.

La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas fue la “Subdirección de Servicio Administrativos” que acumuló el 11,46% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 32 respuestas (80%) del total cerrado en la dependencia corresponden a peticiones registradas y cerradas en el mismo mes.

Frente al mes anterior, se observa que 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 cierres en la Secretaría General; en adición, hay que señalar que esta dependencia presenta una disminución de 79 cierres frente al mes anterior, debido a la reducción de cierres de peticiones de otros periodos relacionadas con emprendimiento, ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI) y soluciones definitivas de vivienda.

Además, al comparar estas cifras con las del mes anterior (marzo), se evidencia que las dependencias “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” y la “Subdirección de Servicio Administrativos” que ocupaban en el mes anterior el segundo (con 63 peticiones) y tercer (con 58 peticiones) lugar respectivamente, para este mes de análisis intercambiaron posiciones disminuyendo ambas dependencias el número de cierre de peticiones a 39 y 40 peticiones en su orden.

## 6.1 TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO POR DEPENDENCIA

A continuación, en la Tabla No 7 se muestra el tiempo promedio de traslado de peticiones en las dependencias de la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO
**Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1,5
**Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,0
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	15,2
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	4,6
Oficina Consejería de Comunicaciones	4,5
Oficina Asesora de Jurídica	2,8
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,3
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1,0
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	2,7
Dirección de Contratación	3,0
Dirección de Talento Humano	4,5
Subdirección de Servicios Administrativos	2,0
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1,0
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	14,2
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	4,0
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	4,0
<b>Total general</b>	<b>2,1</b>

\*\*Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

**Tabla 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia**  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2020

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

Al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la Secretaría General en el mes de abril, como se muestra en la Tabla No 7, se evidencia que dos (2) dependencias (Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada y Dirección Distrital de

Desarrollo Institucional), registran tiempos promedios de traslado superiores a los definidos por ley.

A las dependencias relacionadas anteriormente se les hace un llamado especial, a realizar mayor seguimiento de sus competencias, frente a las peticiones asignadas, y así mismo darles traslado a través de Bogotá te escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.

## **6.2 TIEMPOS PROMEDIO PONDERADO DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN**

En abril el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 23,5 días, el cual aumentó frente a marzo, teniendo en cuenta que en ese mes el promedio fue de 19,6 días. Se debe anotar que dicho aumento puede asociarse con la ampliación de términos de ley establecida en el artículo 5 del 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.*

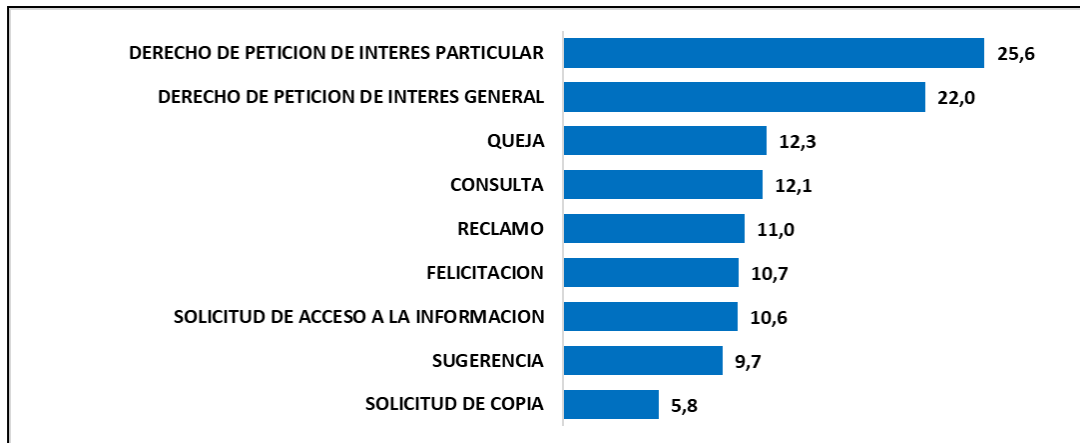
*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

*(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. (...)”*

Es importante resaltar que de conformidad con la normatividad vigente artículo 5 del Decreto Nacional 491 de 2020<sup>7</sup>, como se observa en la Gráfica No 3, no se presentan tiempos promedio superior a los establecidos legalmente.

<sup>7</sup> 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





Gráfica 3. Tiempo promedio de respuesta por Tipología  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2020

Igualmente, para este periodo se observa que una (1) dependencia de la entidad presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos en la normatividad vigente según la tipología, como puede observarse en la Tabla No 8.

	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada		16	10				12		
Dirección Administrativa y Financiera			3						
Dirección de Contratación		7	7						5
Dirección de Talento Humano	3		14					19	6
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	9	15	11	12	11	9	6	8	
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	28								
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	13		14				17		
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional			21						

	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA
Oficina Asesora de Jurídica		2	13						
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	4								
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación		39	32						
Subdirección de Servicios Administrativos			6			11		10	
Subsecretaría Corporativa		15							
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	27								
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales			14						
Subsecretaría Técnica		25							
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada		16	10				12		
Dirección Administrativa y Financiera			3						
<b>Total general</b>	<b>12,1</b>	<b>22,0</b>	<b>25,6</b>	<b>12,3</b>	<b>11,0</b>	<b>9,7</b>	<b>10,7</b>	<b>10,6</b>	<b>5,8</b>

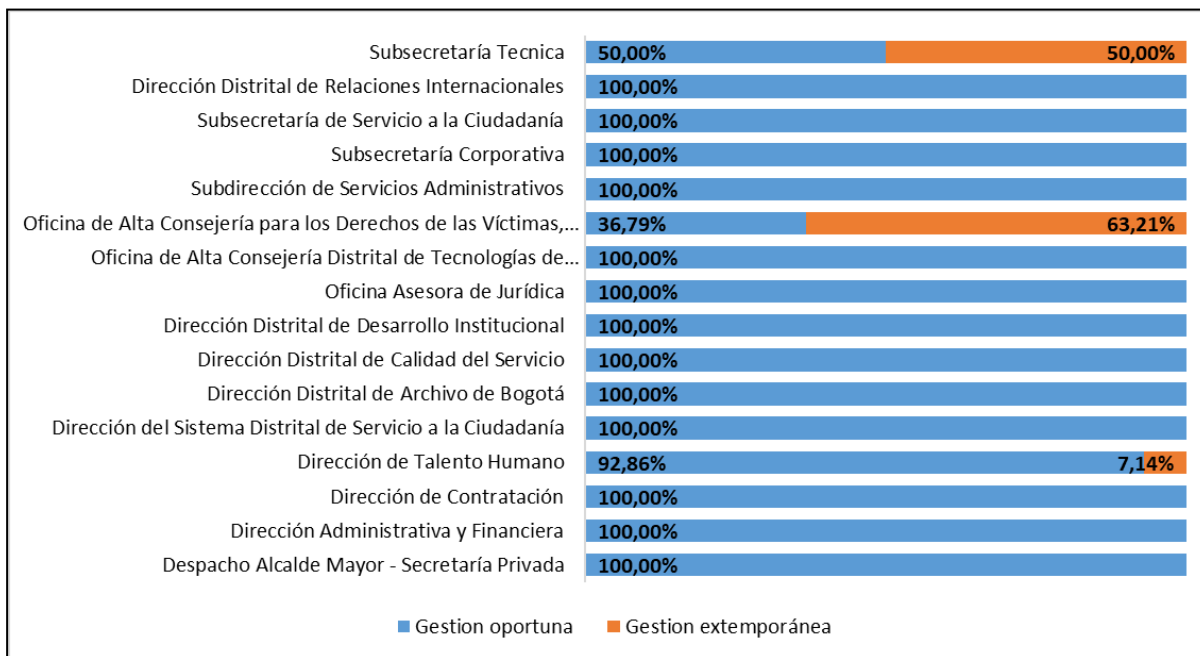
Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2020

De la tabla anterior se puede concluir que, con relación a las tipologías con tiempos de respuesta máximo 30 días hábiles (Denuncias por actos de corrupción, Derecho de petición de interés general, Derecho de petición de interés particular, Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia) la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación presenta tiempos promedios superiores a los establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Por otra parte, para la tipología con tiempo de respuesta máximo de 35 días hábiles (Consulta) y las tipologías con tiempo de respuesta máximo de 20 días hábiles (Solicitud de acceso a la información y Solicitud de copia) ninguna dependencia, presentó tiempo promedio superior al establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Frente al mes anterior (marzo), se observa que disminuyó el número de dependencias con tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes

tipologías, pues en el periodo mencionado cinco (5) dependencias presentaron tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido en la Ley 1755 de 2015. A continuación, en la Gráfica No 4, se muestra el porcentaje de atención de peticiones dentro de los términos estipulados en el Decreto 491 de 2020, en la Secretaría General, con corte al 30 de abril del 2020:



Gráfica 4. Atención de peticiones en términos de ley, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2020

En la gráfica anterior, se identifica que tres (3) dependencias respondieron de manera extemporánea (De conformidad con el Decreto 491 de 2020) las peticiones con corte al 30 de abril, de las cuales se evidencia que la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación gestionó 134 peticiones fuera de términos que representan el 63,21% del total peticiones gestionadas por la dependencia (212 peticiones); la Subdirección Técnica gestionó 1 petición fuera de los términos que representa un 50% del total de peticiones gestionadas (2 peticiones) por la dependencia; así mismo, la Dirección de Talento Humano gestionó 1 petición por fuera de términos que representa el 7,14% del total de peticiones gestionadas (14 peticiones) por la dependencia.

Es importante resaltar que las demás dependencias cumplen con el 100% como gestión oportuna a las peticiones atendidas en abril.

A las dependencias que presentan tiempo de gestión extemporánea se les hace un llamado especial, a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.

## 7. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

La identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas permite evaluar y establecer las categorías y subtemas a los cuales se debe hacer seguimiento en la entidad, así como establecer acciones preventivas, correctivas y/o de mejora orientadas a la disminución de la problemática asociada a los mismos en caso de requerirse.

Tomando como base las 349 respuestas emitidas en el mes de abril por la Secretaría General, se detallan las categorías y subtemas más reiterados en este mes en la entidad:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
Medidas de asistencia y atención	Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	88
	Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	26
	Educación básica	1
Estabilización socioeconómica	Emprendimiento	85
Sistemas de información	Manejo y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	40
	Tiempo de atención de la comunicación	4
Servicio a la ciudadanía	Atención del personal en los puntos	13
	Información errónea, desactualizada o inexistente	8
	Servicio del personal de apoyo	3
	Información incompleta	2
Talento humano y contratación	Solicitudes de información de personal o de las plantas de la secretaria general	7
	Solicitudes de empleo pasantías o practicas universitarias.	3
Demás Categorías		69
<b>Total</b>		<b>349</b>

Tabla 9. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2020

La Tabla No 9 permite ver que la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 115 peticiones que representan el 33,0% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; es pertinente señalar que el subtema “Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)” ocupó la primera posición de esta categoría con 88 peticiones.

En segundo lugar, se ubica la Categoría “Estabilización Económica” con 85 peticiones que representan el 24,4% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; es pertinente señalar que el único subtema que señala esta categoría es “Emprendimiento”.

Por otra parte, al comparar estas cifras con las del mes de marzo, se observa variación en las primeras cinco posiciones de las categorías más reiteradas en la Secretaría General, la categoría Estabilización socioeconómica y Medidas de asistencia y atención, que para el mes de marzo ocupaban el primer y segundo respectivamente, en abril intercambiaron posición, debido a la importante reducción de 58 peticiones en la primera categoría.

Frente al mes anterior (marzo), se evidencia que la categoría “Servicio a la ciudadanía” pasó de ocupar el tercer puesto a ocupar la cuarta posición en este mes de análisis (abril), debido a la disminución de 24 peticiones cerradas con dicho subtema.

Así mismo se evidencia que las categorías “Perdón - olvido e insolvencia económica” y “Medidas de reparación integral” para este mes de análisis no registran en las 5 categorías más reiteradas, las cuales fueron reemplazadas en abril por “Sistemas de información” y “Talento humano y contratación” que ocupan la tercera y quinta posición de las categorías más reiteradas en la Secretaría General.

Respecto a lo anterior, se evidencia que la categoría “Sistemas de información” en el subtema “Manejo y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas” presenta 25 cierres de otras dependencias (Subdirección de Servicios Administrativos, Dirección Administrativa y Financiera y Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía) diferentes a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio quien es la dependencia encargada de atender las peticiones de dicho subtema dentro de la Secretaría General.

Al revisar las peticiones que fueron clasificadas bajo dicho subtema, un porcentaje importante de estas corresponden a inquietudes ciudadanas relacionadas con la consulta de

radicados a través del módulo de consulta externa de SIGA, razón por la cual, se creó el subtema “Consulta externa ventanilla electrónica”, para realizar una adecuada categorización de dichas peticiones.

Ahora bien, es pertinente anotar 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.

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

- Despacho Alcalde Mayor – Secretaría Privada
- Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación
- Oficina Asesora Jurídica
- Dirección Distrital de Desarrollo Institucional
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Dirección de Contratación
- Subdirección de Servicios Administrativos

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

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

## 8. 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 de las dependencias y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Realizar seguimiento a los tiempos de traslado de peticiones en las siguientes dependencias de la Secretaría General: Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada y Dirección Distrital de Desarrollo Institucional para que se den 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 Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, la cual presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente (De conformidad con el Decreto 491 de 2020) de acuerdo con las tipologías. Lo anterior, con el fin de elaborar estrategias, tal que los tiempos de respuesta de las peticiones se encuentre dentro de los definidos por ley.
- Se invita a todas las dependencias de la entidad, hacer buen uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha y tomen las medidas pertinentes para clasificar las categorías y subtemas de mayor calidad la información.

Elaboró: Leidy Vanessa Palacios Guevara – Profesional Universitario  
Revisó: Oscar Velásquez Rodríguez - Profesional Universitario  
Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada