



SECRETARÍA  
GENERAL

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

**Página 1 de 21**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**BOGOTA D.C., MARZO 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.

**4222000-FT-177 Versión 04**

## **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 febrero de 2019 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 febrero, 4.345 peticiones fueron registradas por las dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 21 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en febrero 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 1.071 peticiones, las cuales representan el 70,14% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

El Capítulo 2 muestra los resultados de la evaluación de “Calidad & Calidez” realizada a 448 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de enero/2019, de las cuales se evaluó el total de la población; las cifras muestran que el 98% (440) de las respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”, el 96% (432) con el criterio de “Claridad” y el 40% (177 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 62% (279 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 2% (8 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 febrero el canal de interacción más utilizado fue el canal “Escrito” con 1.361 peticiones que representaron el 89,13% 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 febrero para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho

de Petición de interés Particular” con 780 peticiones (51,08%) 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 febrero no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en febrero, 7.878 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 294 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 febrero se encontró que del total de respuestas emitidas (294), el 55,10% (162) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el 44,90% restante (132 peticiones) correspondieron a respuestas a peticiones que ingresaron en el mismo mes.

Por otro lado, teniendo en cuenta que el tiempo de traslado debe realizarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la misma, para febrero se evidencia que 3 dependencias de la Secretaría General superaron el tiempo de traslado establecidos 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 febrero fue 14,7 días; a su vez, se puede observar que cinco (5) 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 “Medidas de asistencia y atención” es la más reiterada en la Secretaría General con los subtemas “Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)” y “Atención jurídica”, acumulando esta Categoría un total de 74 peticiones que representan el 25,2% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General.

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

Las cifras muestran que, en el mes de febrero 4.345 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 21 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	2.149	4.345
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	669	
	Otras Dependencias Secretaría General	1.527	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			21
TOTAL REGISTRADAS			4.366

Tabla 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2020

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (4.345), 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 49,46% del total registrado en canales de la Secretaría General. En segundo lugar, se ubican las "Otras dependencias de la Secretaría General", que registraron peticiones que representan el 35,14% del total registrado en el mes de febrero por la entidad.

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

A partir de las peticiones registradas en febrero en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (1.527), 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	1.071	70,14%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	285	18,66%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	137	8,97%
Oficina de Control Interno Disciplinario	25	1,64%
Oficina Asesora de Jurídica	3	0,20%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	3	0,20%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	0,07%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	0,07%
Dirección de Talento Humano	1	0,07%
<b>Total general</b>	<b>1.527</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2020

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 (1.071 peticiones), representando el 70,14% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en febrero; 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.

<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.

Por su parte, la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación se ubicó en la segunda posición de dependencias con mayor número de peticiones registradas, con un total de 285 peticiones, participando así en el 18,66% 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 enero por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado), en el mes de febrero se observa un aumento de 889 peticiones, teniendo en cuenta que en el mes de análisis se recibió directamente por la Subdirección de Servicios Administrativos un masivo de peticiones de solicitudes de seguridad, aseo, control habitantes de calle y arreglo de planta física del Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero IED, peticiones que fueron trasladadas desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de peticiones Ciudadanas a las entidades competente.

## 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>3</sup>:

POBLACIÓN	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
448	440	8	432	16	440	8	177	271	279	8
	98%	2%	96%	4%	98%	2%	40%	60%	62%	2%

Tabla No 3. Evaluación de respuestas emitidas en cuanto a parámetros de calidad y calidez

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/02/2020

<sup>3</sup> Evaluación de respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de enero/2019, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

La población corresponde a 448 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de enero, de las cuales se evaluó el total de la población (448 respuestas).

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

Las cifras muestran que el 98% (440) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 96% (432) con el criterio de “Claridad”, el 98% (440 respuestas) cumple el criterio de “Calidez” y el 40% (177 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 62% (279 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 2% (8 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se envió comunicación a las dependencias (Secretaría Privada, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina Consejería de Comunicaciones, 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 enero), 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 (1.527) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de febrero el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 1.361 peticiones, el cual representó el 89.13% del total registrado para gestión en las dependencias.

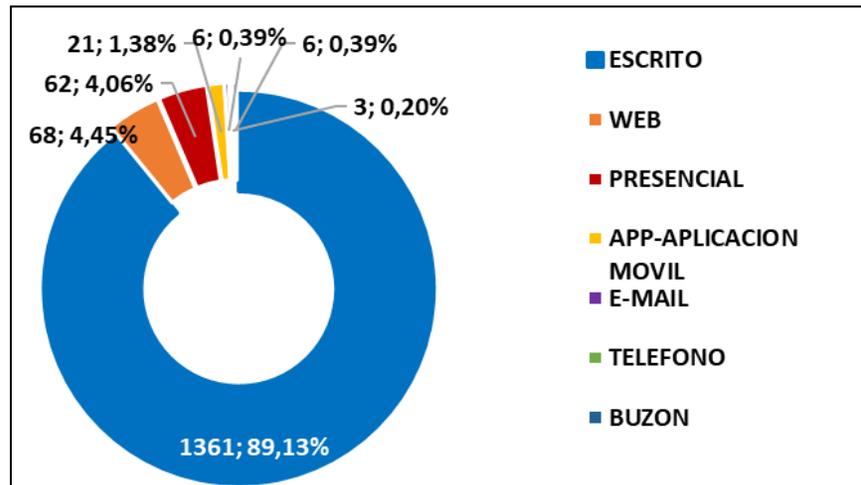
Con respecto a la segunda posición, se encuentra el canal “Web” con 68 peticiones, el cual representa el 4,45% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

<sup>4</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.



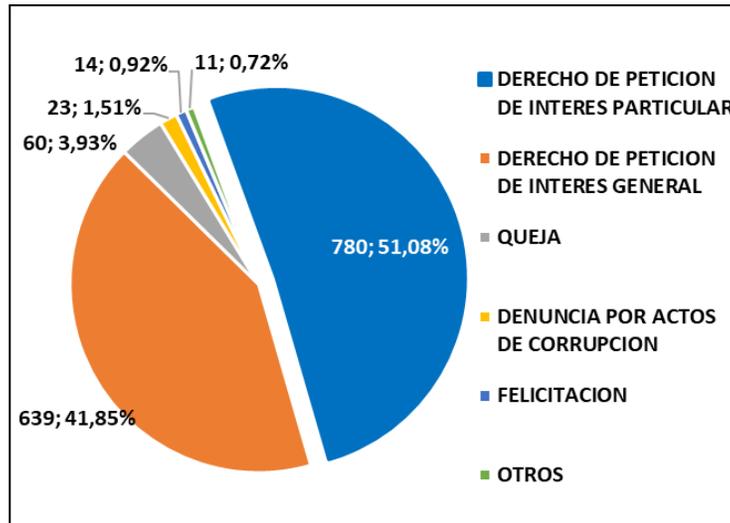
Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2020

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (enero), no se observa variación en el canal más utilizado “Escrito”; sin embargo, en ese canal se evidencia un aumento de 851 peticiones frente al mes anterior, debido principalmente al masivo de peticiones que ingresaron directamente a la Subdirección de Servicios Administrativos de solicitudes de seguridad, aseo, controles habitantes de calle y arreglo de planta física del Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero IED.

#### 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 780 peticiones que representan el 51,08% 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 639 peticiones, representando el 41,85% 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 01/03/2020

Frente al mes anterior (enero) no se observa variación en las tres primeras posiciones de tipologías utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, pero sí se evidencia un aumento de 522 peticiones en el “Derecho de Petición de Interés General”, asociado principalmente al masivo de peticiones que ingresaron directamente a la Subdirección de Servicios Administrativos de solicitudes de seguridad, aseo, controles habitantes de calle y arreglo de planta física del Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero IED.

De otra parte, se observa variación en la cuarta posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía, teniendo en cuenta que esta posición en el mes anterior fue ocupada por la tipología “Reclamo”, pasando a ser ocupada en el mes de febrero por la tipología “Denuncias por actos de corrupción”.

## 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 febrero 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	5.809	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	886	
Otras Dependencias Secretaría General	1.183	294
<b>TOTAL</b>	<b>7.878</b>	<b>294</b>

Tabla 5. Número de peticiones gestionadas  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2020

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 7.878 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, desde la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas se dio traslado a 5.809 peticiones (73,7% del total de traslados), en otras dependencias de la Secretaría General 1.183 traslados que representan el 15,1% y en la Línea 195 se realizaron 886 (11,2% del total de traslados) del total traslado en la Secretaría General; es importante mencionar que se presenta un importante aumento frente a los traslados realizados en enero por las Otras dependencias de la Secretaría General, como resultado de la recepción de un masivo de peticiones recibidas directamente por la Subdirección de Servicios Administrativos de solicitudes de seguridad, aseo, control habitantes de calle y arreglo de planta física del Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero IED, peticiones que fueron trasladadas desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de peticiones Ciudadanas a las entidades competentes.

Ahora bien, a continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de febrero<sup>5</sup> por las dependencias de la Secretaría General (294 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN FEBRERO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN FEBRERO	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	93	1	94	31,86%
Subdirección de Servicios Administrativos	6	60	66	22,37%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	30	16	46	15,59%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	11	16	27	9,15%
Dirección de Talento Humano	3	10	13	4,41%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2	11	13	4,41%
Dirección de Contratación	4	4	8	2,71%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	3	5	8	2,71%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4	1	5	1,69%
Oficina Consejería de Comunicaciones	4	1	5	1,69%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	1	2	0,68%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	2	2	0,68%
Oficina Asesora de Jurídica	0	1	1	0,34%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	0	1	1	0,34%
Subdirección Financiera	1	0	1	0,34%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	0	1	1	0,34%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0	1	0,34%

<sup>5</sup> Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de febrero" 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 FEBRERO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN FEBRERO	TOTAL GENERAL	%
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1	0,34%
<b>Total general</b>	<b>162</b>	<b>132</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>

Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2020

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en febrero las dependencias de la Secretaría General realizaron 294 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 55,10% (162 peticiones) corresponden a respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 44,90% restante (132 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 febrero fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 31,86% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 93 (98,94% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones cerradas de otros periodos.

La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas fue la “Subdirección de Servicio Administrativos” que acumuló el 22,37% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 60 respuestas (90,91% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones registradas y cerradas en febrero.

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 225 cierres frente al mes anterior, debido a que el mes anterior se realizaron cierres de peticiones que ingresaron en el masivo provenientes del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social radicadas en el mes de diciembre (sobre temas de proyectos productivos, vivienda, salud y educación) para la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

Además, al comparar estas cifras con las del mes anterior (enero), se evidencia que las dependencias “Despacho Alcalde Mayor” y la “Dirección Distrital de Calidad del Servicio” que ocupaban en el mes anterior el cuarto y sexto lugar respectivamente, para este mes de análisis intercambiaron posición.

### 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	7,7
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	3,1
Oficina Consejería de Comunicaciones	11,3
Oficina Asesora de Jurídica	2,3
Oficina de Control Interno Disciplinario	2,2
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,6
Dirección de Contratación	3,0
Dirección de Talento Humano	4,8
Subdirección de Servicios Administrativos	1,0
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	8,0
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1,0
Subsecretaría Corporativa	20,0
<b>Total general</b>	<b>1,6</b>

\*\*Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

Tabla 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2020

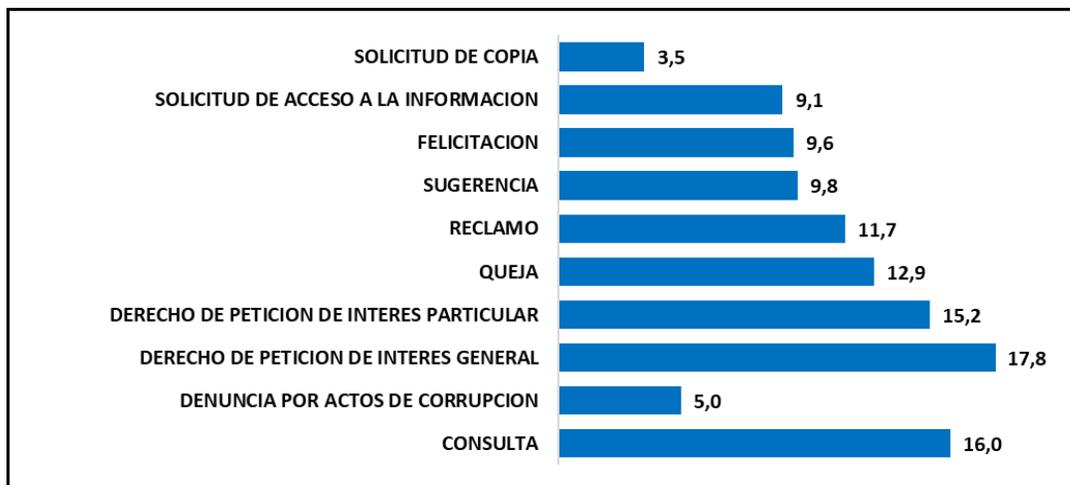
En este punto es importante tener en cuenta que el Art. 21 de la Ley 1755 del 2015 establece que, si la entidad a quien se dirige la petición no es la competente, se debe trasladar dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la misma.

Al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la Secretaría General en el mes de febrero, como se muestra en la Tabla No 7, se evidencia que tres (3) dependencias (Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Oficina Consejería de Comunicaciones y Subsecretaría Corporativa), 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 febrero el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 14,7 días, el cual aumentó frente a enero, teniendo en cuenta que en ese mes el promedio fue de 10,3 días.



Gráfica 3. Tiempo promedio de respuesta por Tipología  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2020

Por otra parte, como se observa en la Gráfica No 3, en la Secretaría General el tiempo promedio de respuesta de las tipologías “Derecho de Interés General” y “Derecho de Interés Particular” se encuentran fuera del establecido legalmente.

Igualmente, para este periodo se observa que cinco (5) dependencias de la entidad presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente según la tipología, como puede observarse en la Tabla No 8.

	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	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			3	8		8	2	1		
Dirección de Contratación	3		2	17					8	
Dirección de Talento Humano	21			8	9				9	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía			15	14	13	11		11		
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	24									
Dirección Distrital de Calidad del Servicio			15	13	11	13	13		8	
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional										5
Oficina Asesora de Jurídica			1							
Oficina Asesora de Planeación				2						
Oficina Consejería de Comunicaciones				22		48	11		14	
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	13		18			13		13		
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación			30	26						
Oficina de Control Interno Disciplinario		5		2						
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	18		15							
Subdirección de Servicios Administrativos				4						2
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales				7						
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control				14						
Subdirección Financiera						22				
<b>Total general</b>	<b>16,0</b>	<b>5,0</b>	<b>17,8</b>	<b>15,2</b>	<b>12,9</b>	<b>13,4</b>	<b>9,8</b>	<b>9,6</b>	<b>9,1</b>	<b>3,5</b>

Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2020

De la tabla anterior se puede concluir que, con relación a las tipologías con tiempos de respuesta máximo 15 días hábiles (Denuncias por actos de corrupción, Derecho de petición de interés general, Derecho de petición de interés particular, Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia) la Dirección de Contratación, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina de

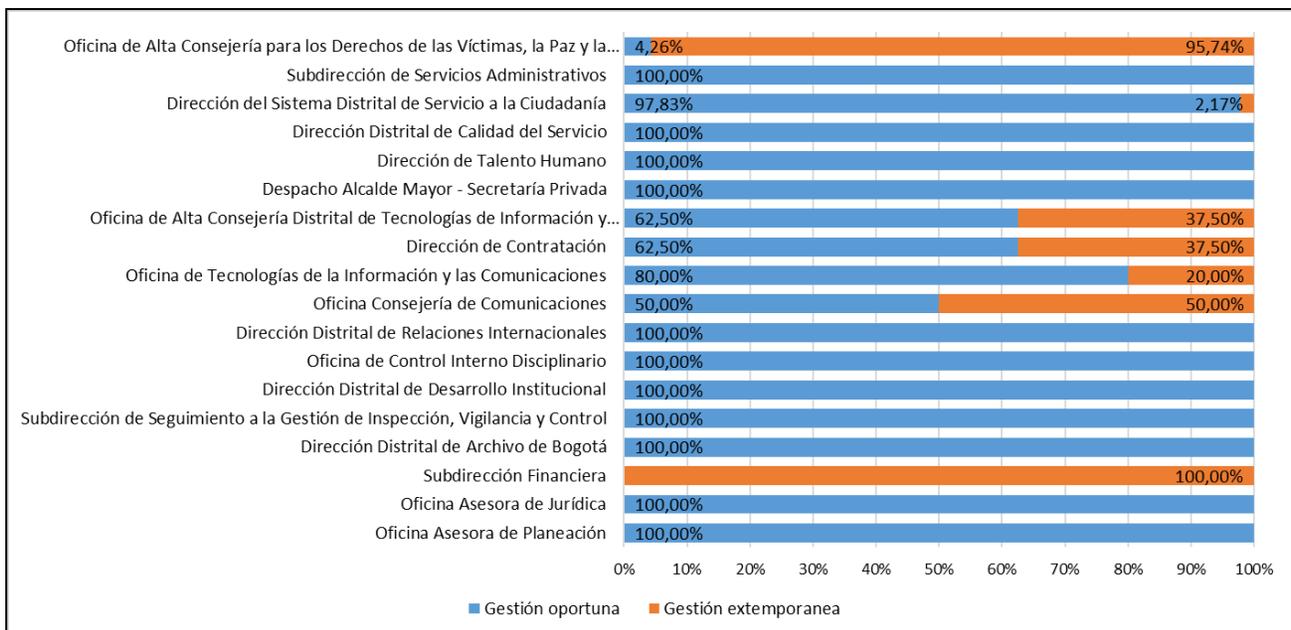
Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y Subdirección Financiera presentan tiempos promedio superior a lo establecido por la ley.

Por otra parte, para la tipología con tiempo de respuesta máximo de 30 días hábiles (Consulta) ninguna dependencia, presenta tiempo promedio superior al establecido por la ley.

Además, en las tipologías con tiempo de respuesta máximo de 10 días hábiles (Solicitud de acceso a la información y Solicitud de copia) la Oficina Consejería de Comunicaciones, presenta tiempo promedio superior a lo establecido por la ley.

Frente al mes anterior (enero), se observa que aumentó el número de dependencias con tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías, pues en el periodo mencionado tres (3) dependencias presentaron tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido.

En la Gráfica No 4, se muestra el porcentaje de atención de peticiones dentro de términos de ley, en la Secretaría General, con corte al 29 de febrero 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 01/03/2020

En la gráfica anterior, se identifica que siete (7) dependencias respondieron de manera extemporánea las peticiones con corte al 29 de febrero, de las cuales se evidencia que la Subdirección Financiera gestionó 1 petición fuera de términos que representa el 100,0% de las peticiones gestionadas por la dependencia, la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación gestionó 90 peticiones fuera de términos que representa un 95,74% del total de peticiones gestionadas (94 peticiones) por la dependencia. Así mismo, la Oficina Consejería de Comunicaciones gestionó 2 peticiones por fuera de términos que representan el 50,0% del total de peticiones gestionadas (4) por la dependencia.

Adicionalmente, las 4 dependencias restantes presentan gestión extemporánea por debajo del 50%, así: la Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC y la Dirección de Contratación presentan cada una un 37,50% de gestión extemporánea que corresponden 3 peticiones de las 8 que atendieron; la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones presenta un 20,0% de gestión extemporánea que corresponde a 1 petición de las 5 que atendieron; por último la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía tiene un 2,17% de gestión extemporánea que corresponde a 1 petición de las 46 atendidas gestionadas en febrero.

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

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 294 respuestas emitidas en el mes de febrero 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)	73
	Atención jurídica	1
Perdón - olvido e insolvencia económica	Publicación de las solicitudes de perdón y reparación simbólica e insolvencia económica	57
Servicio a la ciudadanía	Atención del personal en los puntos	22
	Información errónea desactualizada o inexistente	10
	Servicio del personal de apoyo	2
Sistemas de información	Manejo y funcionalidad del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	27
	Tiempo de atención de la comunicación	4
Alcalde mayor	Apoyo al Alcalde Mayor	12
	Solicitudes de audiencia pública o entrevista con el Alcalde Mayor	4
Demás Categorías		75
<b>Total</b>		<b>294</b>

Tabla 9. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2020

La Tabla No 4 permite ver que la Categoría “Medidas de asistencia y atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 74 peticiones que representan el 25,2% 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 73 peticiones.

En segundo lugar, se ubica la Categoría “Perdón - olvido e insolvencia económica” con 57 peticiones que representan el 19,3% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; al respecto hay que señalar que el único subtema que registra en esta categoría es “Publicación de las solicitudes de perdón y reparación simbólica e insolvencia económica”.

Por otra parte, al comparar estas cifras con las del mes de enero, no se observa variación en las primeras tres posiciones de las categorías más reiteradas, sin embargo, se muestra una disminución frente al mes anterior de 224 respuesta emitidas bajo el subtema “Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)” lo cual corresponde a cierres realizados en enero de peticiones que ingresaron en el masivo provenientes del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social radicadas en el mes de diciembre (sobre temas de

proyectos productivos, vivienda, salud y educación) para la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

Así mismo se evidencia que la categoría “Estabilización socioeconómica” para este mes de análisis no registra en las categorías mas reiteradas y fue reemplazada dentro de las 5 categorías más reiteradas en el mes por la categoría “Sistemas de información”.

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 dependencias: Dirección de Contratación, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, Subdirección Financiera, Oficina Asesora de Planeación, Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control y Dirección Distrital de Desarrollo Institucional para que hagan buen uso del sistema, y realicen una clasificación adecuada de las peticiones atendidas.

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, Oficina Consejería de Comunicaciones y Subsecretaría Corporativa, 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 Dirección de Contratación, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y Subdirección financiera las cuales presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente 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