



SECRETARÍA
GENERAL

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

**Página 1 de
22**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTA D.C., AGOSTO 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 julio 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 julio, 8.523 peticiones fueron registradas por las dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 38 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en julio 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 1.111 peticiones, las cuales representan el 85,53% 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 276 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de junio/2020, de las cuales se evaluó el total de la población; las cifras muestran que el 95% (263) de las respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”; el 93% (257 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, y el 67% (185 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 34% (95 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 12% (34 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 julio el canal de interacción más utilizado fue el canal “E-mail” con 1.033 peticiones, el cual representó el 79,52% del total registrado para gestión en las dependencias.

El Capítulo 4 muestra las peticiones según las tipologías más frecuentes, encontrándose que del total de peticiones registradas en julio para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de interés Particular” con 1.099 (84,60%) 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 julio no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en julio, 11.976 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 722 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 julio se encontró que del total de respuestas emitidas (722 peticiones), el 88,78% (641) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el 11,22% restante (81 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 julio se evidencia que seis (6) 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 julio fue 35,8 días; el cual se encuentra dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020. A su vez, se puede observar que dos (2) 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 “Sistemas de Información” es la más reiterada en la Secretaría General con 209 peticiones que representan el 28,9% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General. El subtema más reiterado de esta categoría es “Reclamo de datos habeas data” con 165 peticiones.

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES MES DE JULIO
BOGOTÁ TE ESCUCHA - SECRETARÍA GENERAL**

Las cifras muestran que, en el mes de julio 8.523 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 38 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	6.449	8.523
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	775	
	Otras Dependencias Secretaría General	1.299	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			38
TOTAL REGISTRADAS			8.561

Tabla 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2020

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (8.523), 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 75,67% del total registrado en canales de la Secretaría General. En segundo lugar, se ubican las "Otras dependencias de la Secretaría General", que registraron 1.299 peticiones las cuales representan el 15,24% del total registrado en el mes de julio por la Entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en julio en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (1.299), 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	1.111	85,53%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	130	10,01%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	30	2,31%
Oficina de Control Interno Disciplinario	20	1,54%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3	0,23%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	3	0,23%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0,08%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	0,08%
Total general	1.299	100%

Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2020

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 (1.111 peticiones), representando el 85,53% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en julio; 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 marzo se habilitó la ventanilla electrónica, la cual es un canal para la recepción de peticiones ciudadanas mediante correo electrónico, cuyo conteo se asocia igualmente a dicha

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

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.

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 130 peticiones, participando así en el 10,01% 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 anterior (junio) por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado), en el mes de julio se observa una disminución de 162 peticiones (11,08%), las cuales se asocian principalmente a que dejaron de ingresar peticiones escritas a través de la ventanilla de radicación de la Secretaría General.

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 resultados³:

POBLACIÓN	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
276	263	13	257	19	263	13	185	91	95	34
	95%	5%	93%	7%	95%	5%	67%	33%	34%	12%

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 01/07/2020

La población corresponde a 276 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de junio, de las cuales se evaluó el total de la población (276 respuestas).

Cumplimiento de criterios⁴:

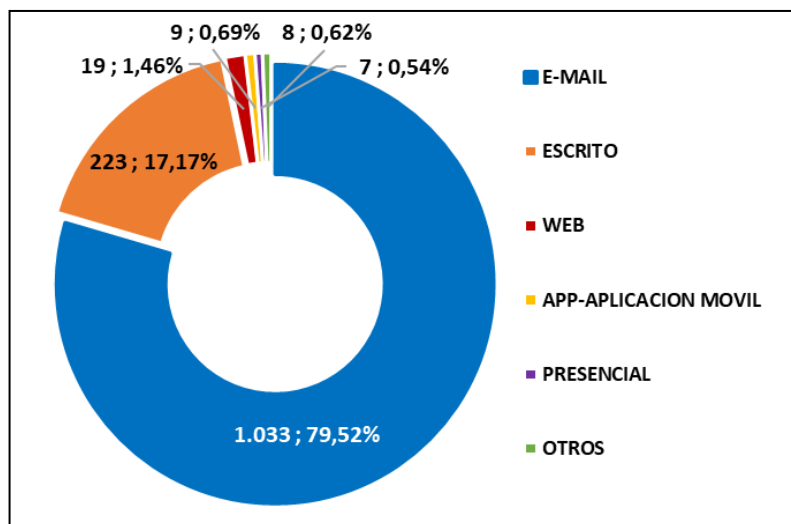
³ Evaluación de respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de junio/2020, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

⁴ **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles por la ciudadanía.

Las cifras muestran que el 95% (263) de las respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”; el 93% (257 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, y el 67% (185 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 34% (95 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 12% (34 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 de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC, Oficina de Protocolo, Secretaría Privada, Oficina de Control Interno, Dirección de Contratación, 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 junio), 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



Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2020

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.

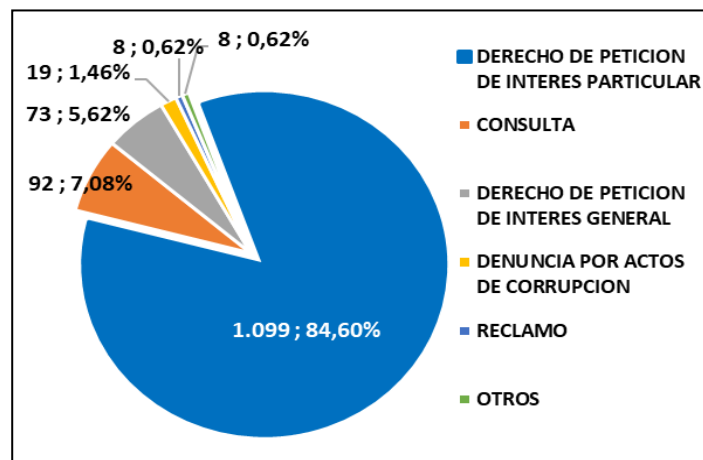
Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (1.299) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de julio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 1.033 peticiones, el cual representó el 79,52% del total registrado para gestión en las dependencias.

Con respecto a la segunda posición, se encuentra el canal “Escrito” con 223 peticiones, el cual representa el 17,17% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (junio), no se observa variación en los tres canales más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones (Email, Escrito y Web), sin embargo, se muestra una disminución de 59, 83 y 28 peticiones respectivamente.

Adicionalmente respecto al mes de junio el canal “Teléfono” que ocupaba el quinto lugar, para este mes de julio no registra en los 5 canales más utilizados por la ciudadanía, debido a que el canal “Presencial” apareció nuevamente como medio de registro con 7 peticiones registradas.

4. TIPOLOGÍAS



Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2020

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 1.099 peticiones que representan el 84,60% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

En segundo lugar, se ubica la “Consulta”, con 92 peticiones, representando el 7,08% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (junio) no se observa variación en la primera tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, pero sí se evidencia una disminución de 191 peticiones en el “Derecho de Interés Particular”. Así mismo se muestra variación en las tipologías “Derecho de Interés General” y “Consulta” los cuales ocupaban la segunda y tercera posición en junio, para este mes de julio intercambiaron posición, debido a que la participación dentro de las tipologías fue de 7,08% y 5,62% respectivamente.

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 julio 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	10.684	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	913	
Otras Dependencias Secretaría General	379	722
TOTAL	11.976	722

Tabla 5. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2020

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 11.976 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 10.684 peticiones (89,2% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 913 (7,6%) y en otras dependencias de la Secretaría General 379 traslados que representan el 3,2% del total traslado en la Secretaría General.

Ahora bien, a continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de julio⁵ por las dependencias de la Secretaría General (722 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN JULIO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN JULIO	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	322	4	326	45,15%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	225	18	243	33,66%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	16	27	43	5,96%
Subdirección de Servicios Administrativos	19	12	31	4,29%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	21	4	25	3,46%

⁵ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de julio" 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 JULIO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN JULIO	TOTAL GENERAL	%
Dirección de Talento Humano	13	5	18	2,49%
Dirección de Contratación	6	4	10	1,39%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	8	0	8	1,11%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	4	4	0,55%
Oficina Consejería de Comunicaciones	3	0	3	0,42%
Oficina Asesora de Jurídica	2	1	3	0,42%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	1	2	0,28%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2	0	2	0,28%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2	0	2	0,28%
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	0	1	1	0,14%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1	0	1	0,14%
Total general	641	81	722	100%

Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2020

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en julio las dependencias de la Secretaría General realizaron 722 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 88,78% (641 peticiones) corresponden a respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 11,22% restante (81 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 julio fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 45,15% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 322 (98,77% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones de otros periodos.

La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas fue la “Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC” que acumuló el 33,66% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 225 respuestas (92,59%) del total cerrado en la dependencia corresponden a peticiones registradas en otros periodos.

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; y presenta un incremento de 239 cierres frente al mes anterior, debido al aumento de cierres de peticiones en su mayoría relacionadas con ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI) y ayuda/atención humanitaria en otras etapas.

Así mismo al comparar con el mes anterior (junio), la Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC continúa ocupando la segunda posición, y para julio tuvo un aumento de 178 de peticiones más frente al mes anterior, asociadas principalmente a solicitudes relacionadas con reclamo de datos habeas data e información general de políticas o lineamientos distritales.

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	4,1
**Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,0
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	17,0
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	15,7
Oficina Asesora de Jurídica	3,7
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,6
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	5,5
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,3
Dirección de Talento Humano	32,0
Subdirección de Servicios Administrativos	1,0
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de	7,5

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO
Información y Comunicaciones - TIC	
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	3,5
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	12,7
Total general	2,1

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

Tabla 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2020

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 julio, como se muestra en la Tabla No 7, se evidencia que seis (6) dependencias (Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Dirección de Talento Humano, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC y Dirección Distrital de Archivo de Bogotá), 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 julio el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 35,8 días, el cual aumentó frente a junio, teniendo en cuenta que en ese mes el promedio fue de 30,5 días. Se debe anotar que para este mes continua la ampliación de términos para atender peticiones establecido en el Decreto 491 de 2020:

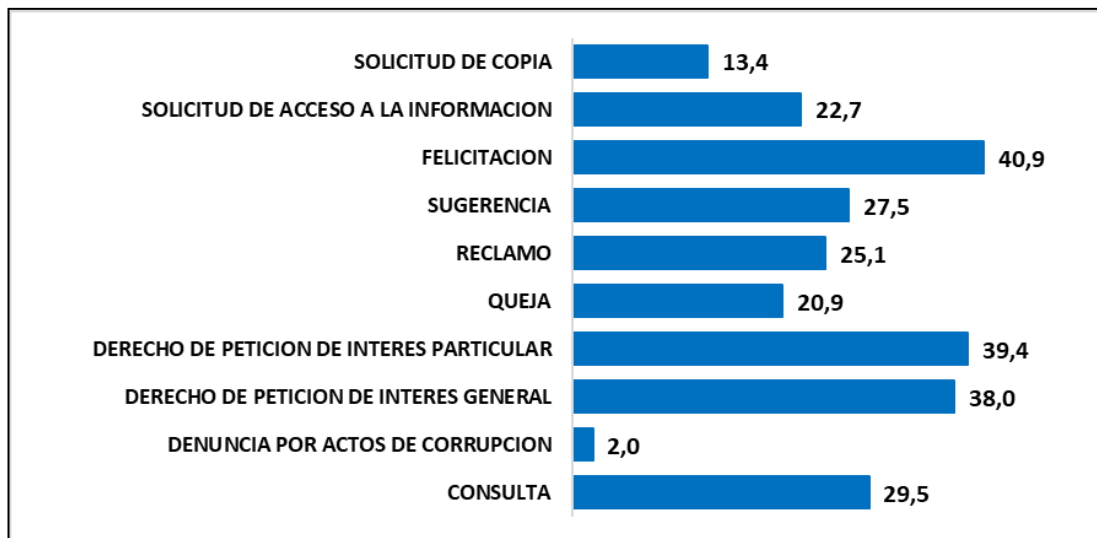
“(…) Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

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. (...)

Es importante resaltar que de conformidad con la normatividad vigente artículo 5 del Decreto Nacional 491 de 2020⁶, como se observa en la Gráfica No 3, en la Secretaría General el tiempo promedio de respuesta de las tipologías “Derecho de Interés General”, “Derecho de Interés Particular”, “Felicitaciones” y “Solicitud de Acceso a la Información” se encuentra fuera del establecido legalmente.



Gráfica 3. Tiempo promedio de respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2020

⁶ 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

Igualmente, para este periodo se observa que dos (2) dependencias de la entidad presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos en la normatividad vigente 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				25	28		27	27		
Dirección de Contratación				12					17	15
Dirección de Talento Humano			25	17	20	22	14			11
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	12		8	11	11	19	17	12	9	15
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	35								12	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio				14	18	15	17	9		
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional			6						6	
Oficina Asesora de Jurídica			13	12						
Oficina Consejería de Comunicaciones	30						31		29	
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	16		17	17	18	19	16		18	16
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	61		60	59	59	69	67	130	100	
Oficina de Control Interno Disciplinario		2								
Subdirección de Imprenta Distrital				2						
Subdirección de Servicios Administrativos			5	8			24			5
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía							15			
Subdirección técnica de Archivo de Bogotá				8						
Total general	29,5	20	37,9	39,5	20,9	25,1	27,5	40,8	22,7	13,3

Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2020

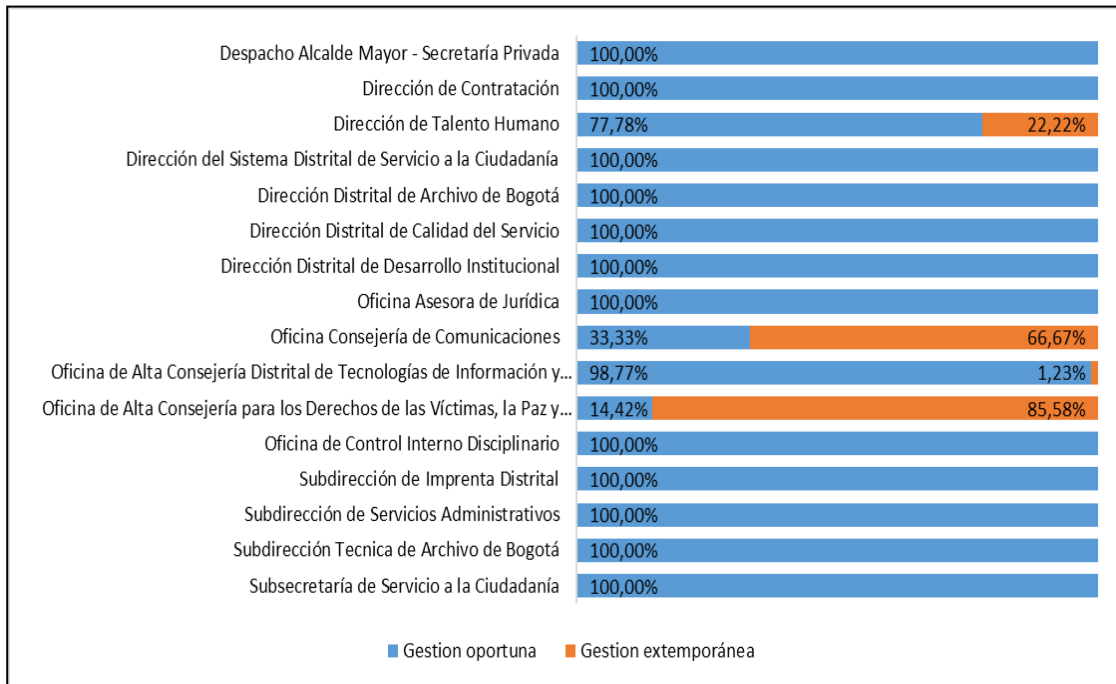
De la tabla anterior se puede concluir que, con relación a las tipologías con tiempos de respuesta máximo 30 días hábiles (Denuncias por actos de corrupción, Derecho de petición de interés general, Derecho de petición de interés particular, Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia) la Oficina Consejería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

Además, para las tipologías con tiempo de respuesta máximo de 20 días hábiles (Solicitud de acceso a la información y Solicitud de copia) la Oficina Consejería de Comunicaciones y la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, presentan tiempos promedio superior al establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Frente al mes anterior (junio), 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 tres (3) dependencias presentaron tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020.

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 31 de julio 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 01/08/2020

En la gráfica anterior, se identifica que cuatro (4) dependencias respondieron de manera extemporánea (De conformidad con el Decreto 491 de 2020) las peticiones con corte al 31 de julio, de las cuales se evidencia que la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación gestionó 279 peticiones fuera de términos que representan el 85,58% del total peticiones gestionadas por la dependencia (326 peticiones); la Oficina Consejería de Comunicaciones gestionó 2 peticiones fuera de los términos que representa un 66,67% del total de peticiones gestionadas (3 peticiones) por la dependencia; así mismo, la Dirección de Talento Humano gestionó 4 peticiones por fuera de términos que representa el 22,22% del total de peticiones gestionadas (18 peticiones) por la dependencia.

Adicionalmente, la Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, presenta un 1,23% de gestión extemporánea que corresponde a 3 peticiones de las 243 que atendieron.

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

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 722 respuestas emitidas en el mes de julio por la Secretaría General, se detallan las categorías y subtemas más reiterados en este mes en la entidad:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
Sistemas de información	Reclamo de datos habeas data	165
	Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	28
	Consulta de datos habeas data	5
	Consulta externa ventanilla electrónica	3
	Interrupción de la comunicación (línea 195)	3
	Caídas del sistema	2
	Solicitud de grabación	2
	Tiempo de atención de la comunicación	1
Medidas de asistencia y atención	Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	110
	Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	89
	Atención jurídica	1
Políticas o lineamientos o programas	Información general de políticas o lineamientos distritales	50
Servicio a la ciudadanía	Atención del personal en los puntos	25
	Información errónea, desactualizada o inexistente	7
	Servicio del personal de apoyo	1
	Información incompleta	1
Talento humano y contratación	Solicitudes de información de personal o de las plantas de la secretaria general	8
	Solicitudes de empleo, pasantías o practicas universitarias.	6
Demás Categorías		215
Total		722

Tabla 9. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2020

La Tabla No 9 permite ver que la Categoría “Sistemas de Información” es la más reiterada en la Secretaría General con 209 peticiones que representan el 28,9% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; es pertinente señalar que el subtema “Reclamo de datos habeas data” ocupó la primera posición de esta categoría con 165 peticiones las cuales corresponden a peticiones atendidas desde Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC.

En segundo lugar, se ubica la Categoría “Medidas de asistencia y atención” con 200 peticiones que representan el 27,7% 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 110 peticiones las cuales corresponden a peticiones atendidas desde Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

Frente al mes anterior (junio), se evidencia que la categoría “Sistemas de Información” pasó de ocupar la tercera posición en el mes anterior a ocupar la primera posición en este mes de análisis (julio) debido al aumento de peticiones con cierre en los subtemas “Reclamo de datos habeas data” y “Manejo y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”.

Además, la categoría “Políticas o lineamientos o programas” que en junio ocupó la primera posición para julio, pasó a la tercera posición, con una disminución de 11 peticiones frente al mes anterior, peticiones que fueron atendidas en su gran mayoría desde la Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC.

De otra parte, se debe anotar que “Certificaciones” ocupaba el quinto lugar en el mes de junio con 15 peticiones, en julio no se encuentra dentro de las 5 categorías más reiteradas y fue reemplazada por “Talento humano y contratación”, categoría que registró un total de 14 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:

- Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación
- Oficina Asesora Jurídica
- Dirección Distrital de Desarrollo Institucional
- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Dirección de Contratación
- Dirección de Talento Humano
- Subdirección de Servicios Administrativos
- Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
- Oficina Consejería de Comunicaciones
- Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC
- Oficina de Control Interno Disciplinario

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, 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 de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la

Reconciliación, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Dirección de Talento Humano, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC y Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 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 Oficina Consejería de Comunicaciones y Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, las cuales presentan 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, 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 mayor calidad la información.

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