



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 22



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., JULIO 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 mayo 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 junio, 7.943 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 registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado) en junio, 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 1.258 peticiones, las cuales representan el 86,11% 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 315 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de mayo/2020, de las cuales se evaluó el total de la población; las cifras muestran que el 96% (301) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 92% (289) con el criterio de “Claridad”, el 95% (300 respuestas) cumple el criterio de “Calidez” y el 56% (177 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 45% (142 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 11% (36 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 junio el canal de interacción más utilizado fue el canal “E-mail” con 1.092 peticiones que representaron el 74,7% 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 junio para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de

Petición de interés Particular” con 1.290 (88,3%) 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 junio no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en junio, 9.171 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 287 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 junio se encontró que del total de respuestas emitidas (287 peticiones), el 66,9% (192) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el 33,1% restante (95 peticiones) correspondieron a respuestas a peticiones que ingresaron en el mismo mes.

De otra parte, teniendo en cuenta que el traslado de las peticiones debe realizarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la misma, para junio se evidencia que 4 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 junio fue 30,5 días. A su vez, se puede observar que tres (3) 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 “Políticas o lineamientos o programas” es la más reiterada en la Secretaría General con el subtema “Información general de políticas o lineamientos distritales”, acumulando esta Categoría un total de 61 peticiones que representan el 21,2% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General.

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

Las cifras muestran que, en junio se registraron 7.943 peticiones 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 la Secretaría General registra 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 de Quejas y Soluciones	5.630	7.943
	Otras Dependencias Secretaría General	1.461	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	852	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			22
TOTAL REGISTRADAS			7.965

Tabla 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2020

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (7.943), 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 70,88% 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 18,39% del total registrado en junio por la Entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en junio en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (1.461), 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	1.258	86,11%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	134	9,17%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	42	2,87%
Oficina de Control Interno Disciplinario	14	0,96%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	7	0,48%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	5	0,34%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0,07%
Total general	1.461	100%

Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2020

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 (1.258 peticiones), representando el 86,11% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en junio; 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 134 peticiones, participando así en el 9,17% 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 mayo por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado), en junio se observa un incremento de 76 peticiones (5,5%), las cuales se asocian principalmente a un mayor número de peticiones escritas radicadas directamente en 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		
315	301	14	289	26	300	15	177	138	142	36
	96%	4%	92%	8%	95%	5%	56%	44%	45%	11%

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 01/06/2020

La población corresponde a 315 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de mayo, de las cuales se evaluó el total de la población (315 respuestas).

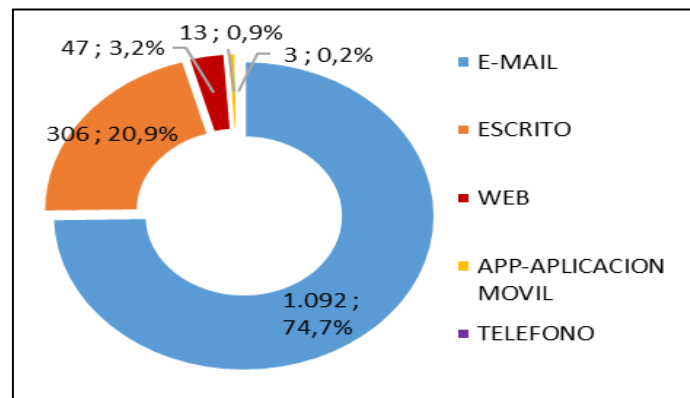
³ Evaluación de respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de mayo/2020, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras muestran que el 96% (301) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 92% (289) con el criterio de “Claridad”, el 95% (300 respuestas) cumple el criterio de “Calidez” y el 56% (177 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 45% (142 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 11% (36 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Teniendo en cuenta los resultados presentados en la Tabla No 3, se envió comunicación a las dependencias (Secretaría Privada, 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, Dirección de Talento Humano, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional y Subdirección de Servicios Administrativos) las cuales presentan observaciones a sus respuestas evaluadas (emitidas en el mes de mayo), 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 01/07/2020

⁴ **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.

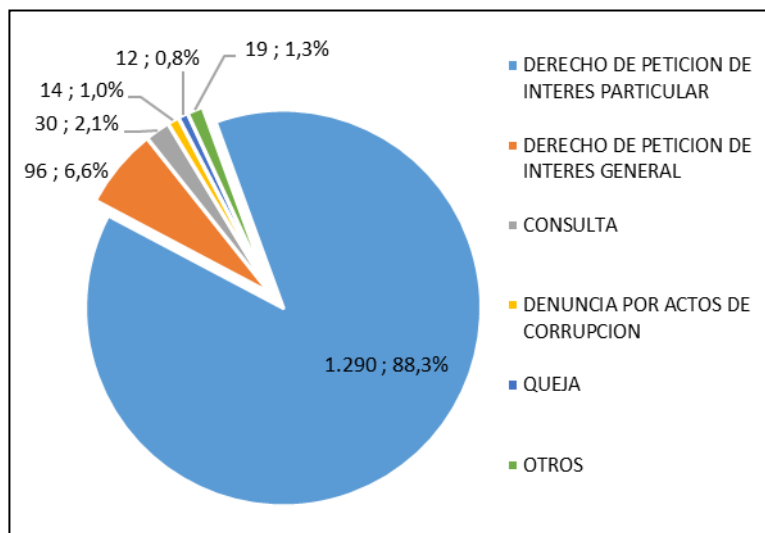
Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.

Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (1.461) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en junio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 1.092 peticiones, el cual representó el 74,7% del total registrado para gestión en las dependencias.

Con respecto a la segunda posición, se encuentra el canal “Escrito” con 306 peticiones, el cual representa el 20,9% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (mayo), no se observa variación en los tres canales más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones (E-mail, Escrito y Web); sin embargo se debe resaltar que el canal “E-mail” presentó una reducción de cerca de 8 puntos porcentuales en la participación del total registrado en la Entidad (frente a mayo), reflejándose en un aumento de participación porcentual del canal “Escrito” dado el aumento de 124 peticiones registradas a través del punto de radicación presencial de la Secretaría, lo que da un indicio de mayor actividad presencial en el contexto de la pandemia generada por COVID 19.

4. TIPOLOGÍAS



Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2020

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 1.290 peticiones que representan el 88,3% 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 96 peticiones, representando el 6,6% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (mayo) no se observa variación en las posiciones de tipologías utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, pero sí se evidencia un aumento de 96 peticiones en el “Derecho de Petición de Interés Particular”, una reducción de 17 peticiones en el “Derecho de Petición de Interés General” y una relativa estabilidad en las demás tipologías. Se debe anotar que las peticiones relativas a “Derecho de Petición de Interés Particular” son asociadas en su mayoría a ayudas o inquietudes en el contexto establecido por la pandemia originada por COVID 19.

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 junio 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	7.834	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.030	
Otras Dependencias Secretaría General	307	287
TOTAL	9.171	287

Tabla 5. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2020

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 9.171 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 7.834 peticiones (85,4% del total de traslados), en otras dependencias de la Secretaría General 307 traslados que representan el 3,3% y en la Línea 195 se realizaron 1.030 (11,2%) del total traslado en la Secretaría General.

Ahora bien, a continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en junio⁵ por las dependencias de la Secretaría General (287 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN JUNIO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN JUNIO	TOTAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	87	0	87	30,31%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	19	46	65	22,65%

⁵ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de junio 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 JUNIO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN JUNIO	TOTAL	%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	15	18	33	11,50%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	14	7	21	7,32%
Subdirección de Servicios Administrativos	11	9	20	6,97%
Dirección de Talento Humano	16	2	18	6,27%
Dirección de Contratación	7	7	14	4,88%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	7	1	8	2,79%
Oficina Consejería de Comunicaciones	6	0	6	2,09%
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	2	4	1,39%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	3	0	3	1,05%
Oficina de Control Interno	2	0	2	0,70%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	1	2	0,70%
Subdirección de Imprenta Distrital	0	2	2	0,70%
Oficina de Protocolo	1	0	1	0,35%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1	0	1	0,35%
Total	192	95	287	100%

Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2020

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en junio las dependencias de la Secretaría General realizaron 287 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 66,9% (192 peticiones) corresponden a respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 33,1% restante (95 peticiones) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema en junio.

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 junio fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 30,31% de las peticiones cerradas en la Secretaría General, las cuales 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” que acumuló el 22,65% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 19 respuestas (29,2%) del total cerrado en la dependencia corresponden a peticiones registradas en otros periodos, mientras que las 46 (70,8%) restantes fueron registradas y atendidas en junio.

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, pero presenta una disminución de 50 cierres frente al mes anterior, principalmente asociado al descenso de cierres de peticiones relacionadas en su mayoría con emprendimiento.

Por otro lado, se debe resaltar que la Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, pasó a ser la segunda dependencia con mayor número de cierres en junio, debido al notable incremento de 48 (282%) peticiones atendidas (en comparación con mayo), asociadas principalmente a programas, políticas o lineamientos de la dependencia.

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	3,2
**Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,0

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	11,0
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	8,1
Oficina Asesora de Jurídica	4,6
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,3
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3,3
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,3
Dirección de Talento Humano	4,5
Subdirección de Servicios Administrativos	1,5
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	19,6
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	20,0
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	3,0
Total general	3,0

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

Tabla 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2020

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 junio, como se muestra en la Tabla No 7, se evidencia que cuatro (4) dependencias (Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, 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 mayo el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 30,5 días, el cual aumentó frente a mayo, teniendo en cuenta que en ese mes el promedio fue de 27,9 días. Es pertinente anotar la ampliación de términos de ley para dar respuesta a las peticiones, la cual fue 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 2020⁶, como se observa en la Gráfica No 3, en la Secretaría General el tiempo promedio de respuesta de la tipología “Derecho de Interés Particular” se encuentra fuera del establecido legalmente.

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



Gráfica 3. Tiempo promedio de respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2020

Igualmente, para este periodo se observa que tres (3) 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	18		16				6	17		
Dirección de Contratación			16	11		3			4	6
Dirección de Talento Humano			23	18	28		28		9	8
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía			3	13	12	13	11	8	13	11
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	24									
Dirección Distrital de Calidad del Servicio				13						13
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	17					30			17	
Oficina Consejería de Comunicaciones				20		19	25		21	

	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
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	11		9	13	8	14	18		11	
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación			73	69	83	63				
Oficina de Control Interno Disciplinario		3								
Oficina de Protocolo				120						
Subdirección de Imprenta Distrital			5							
Subdirección de Servicios Administrativos	13			8			13		4	
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía				21						
Oficina de Control Interno				24						
Total general	12,4	3,0	28,1	39,6	26,8	17,0	17,2	14,7	10,5	9,5

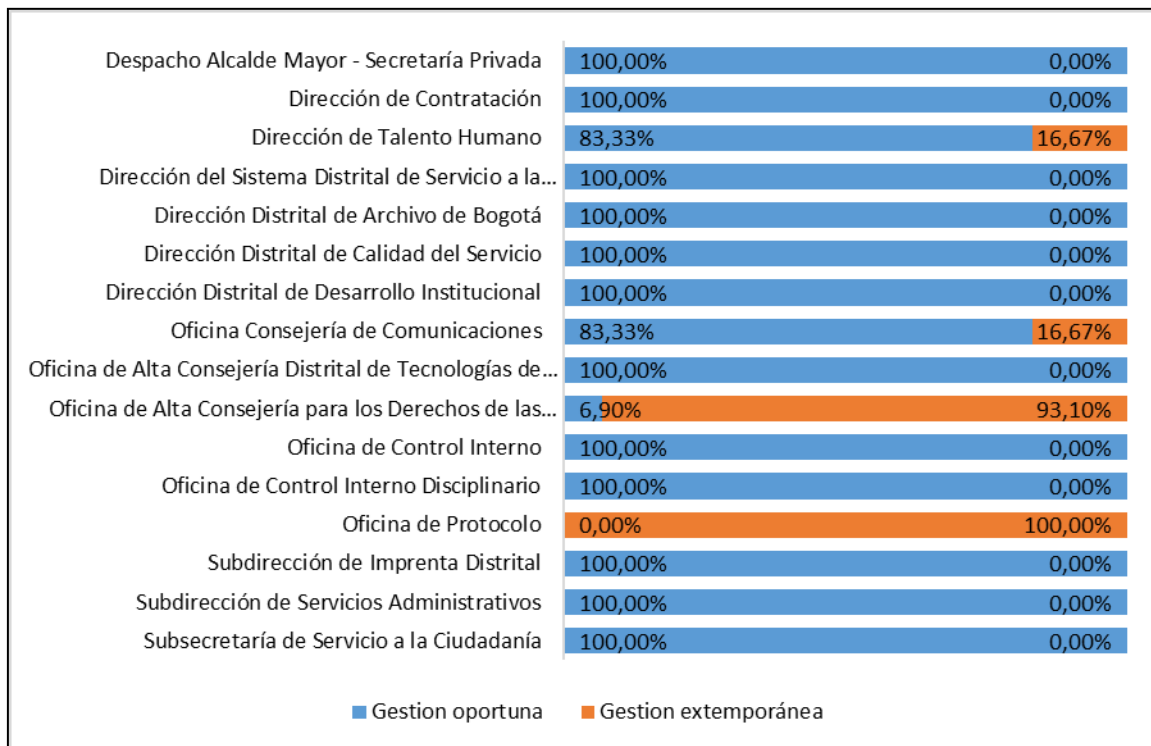
Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2020

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, y la Oficina de Protocolo 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 20 días hábiles (Solicitud de acceso a la información y Solicitud de copia) la Oficina Consejería de Comunicaciones, presenta un tiempo promedio superior al establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Frente al mes anterior (mayo), se observa una disminución en el número de dependencias con tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías, pues en el periodo mencionado cuatro (4) 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 junio 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 01/07/2020

En la gráfica anterior, se identifica que cuatro (4) dependencias respondieron las peticiones ciudadanas de manera extemporánea (De conformidad con el Decreto 491 de 2020), de las cuales se evidencia que la Oficina de Protocolo cerró la petición atendida en junio, de manera extemporánea; la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación gestionó 81 peticiones fuera de términos que representan el 93,1% del total peticiones gestionadas por la dependencia (87 peticiones); la Oficina Consejería de Comunicaciones gestionó 1 petición fuera de los términos que representa un 16,67% del total de peticiones gestionadas (6 peticiones) por la dependencia; así mismo, la Dirección de Talento Humano gestionó 3 peticiones por fuera de términos que representan el 16,67% del total de peticiones gestionadas (18 peticiones) por la dependencia.

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

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

Categoría	Subtema	Peticiones
Políticas o lineamientos o programas	Información general de políticas o lineamientos distritales	61
	Medidas de asistencia y atención	
	Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	42
	Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	16
Sistemas de información	Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	26
	Tiempo de atención de la comunicación	3
	Interrupción de la comunicación (línea 195)	2
	Reclamo de datos habeas data	1
	Consulta de datos habeas data	1
	Solicitud de grabación	1
Servicio a la ciudadanía	Atención del personal en los puntos	15
	Información errónea desactualizada o inexistente	9
	Información incompleta	2

Categoría	Subtema	Peticiones
	Servicio del personal de apoyo	2
Certificaciones	Certificación de ejecución contractual	5
	Certificación laboral	5
	Certificación de bono pensional	4
	Certificación tributaria o de pagos	1
Total 5 Categorías principales		196
Demás Categorías		91
Total		287

Tabla 9. Número de peticiones atendidas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2020

La Tabla No 9 permite ver que la categoría “Políticas, lineamientos y programas” es la más reiterada en la Secretaría General con 61 peticiones que representan el 21,2% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; es pertinente señalar que el subtema “Información general de políticas o lineamientos distritales” corresponde en su mayoría 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 58 peticiones que representan el 20,2% 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 42 peticiones.

Por otra parte, al comparar estas cifras con las de mayo, se debe anotar que la categoría “Políticas, lineamientos y programas” no se encontraba dentro de las primeras 5 y en junio pasó a ser la primera, desplazando a las categorías “Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)” y “Sistemas de información” a la segunda y tercera posición, respectivamente.

Adicionalmente, se debe anotar que en junio se encuentra una categoría nueva en la quinta posición, considerando que en mayo se clasificaron 20 peticiones bajo la categoría “Alcalde mayor” y fue remplazada por “Certificaciones”, categoría que registró un total de 15 peticiones en junio.

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:

- Dirección de Contratación
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá
- Dirección Distrital de Desarrollo Institucional
- 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
- Oficina de Control Interno Disciplinario
- Oficina de Protocolo
- Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
- 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, 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, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, para que se de 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 Oficina de Protocolo y la Oficina Consejería de Comunicaciones, 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, 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: Oscar Velásquez Rodríguez - Profesional Universitario
Revisó: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada