



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 22



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., ABRIL 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 marzo 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 marzo, 6.109 peticiones fueron registradas por las dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 19 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en marzo 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 544 peticiones, las cuales representan el 65,38% 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 282 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de febrero/2020, de las cuales se evaluó el total de la población; las cifras muestran que el 95% (267) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 91% (256) con el criterio de “Claridad”, el 95% (267 respuestas) cumple el criterio de “Calidez” y el 72% (203 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 29% (83 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 14% (40 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 marzo el canal de interacción más utilizado fue el canal “Escrito” con 562 peticiones que representaron el 67,55% 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 marzo para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho

de Petición de interés Particular” con 639 peticiones (76,80%) 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 marzo no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en marzo, 7.755 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 487 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 marzo se encontró que del total de respuestas emitidas (487), el 76,80% (374) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el 23,20% restante (113 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 marzo se evidencia que 4 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 marzo fue 19,6 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 “Estabilización socioeconómica” es la más reiterada en la Secretaría General con los subtemas “Emprendimiento”, “Empleabilidad” y “Educación superior”, acumulando esta Categoría un total de 143 peticiones que representan el 29,4% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General.

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES MES DE MARZO BOGOTÁ TE ESCUCHA - SECRETARÍA GENERAL

Las cifras muestran que, en el mes de marzo 6.109 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 19 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	4.701	6.109
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	576	
	Otras Dependencias Secretaría General	832	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			19
TOTAL REGISTRADAS			6.128

Tabla 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2020

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (6.109), 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 76,95% 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 13,62% del total registrado en el mes de marzo por la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en marzo en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (832), 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	544	65,38%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	130	15,63%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	127	15,26%
Oficina de Control Interno Disciplinario	16	1,92%
Oficina Asesora de Jurídica	4	0,48%
Dirección de Talento Humano	2	0,24%
Dirección de Contratación	2	0,24%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	0,24%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	2	0,24%
Subsecretaría Técnica	1	0,12%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	0,12%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0,12%
Total general	832	100%

Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2020

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 (544 peticiones), representando el 65,38% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en marzo; es importante mencionar que las peticiones que ingresan por correspondencia a través del canal “Escrito”, se registran

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.

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, cuya contabilización se asocia igualmente a dicha dependencia.

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 130 peticiones, participando así en el 15,63% 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 febrero por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado), en el mes de marzo se observa una disminución de 695 peticiones, teniendo en cuenta que en febrero se recibió directamente por la Subdirección de Servicios Administrativos un masivo de peticiones de solicitudes de seguridad, aseo, controles habitantes de calle y arreglo de planta física del Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero IED.

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 de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) muestra los siguientes resultados³:

POBLACIÓN	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
282	267	15	256	26	267	15	203	79	83	40
	95%	5%	91%	9%	95%	5%	72%	28%	29%	14%

Tabla No 3. Evaluación de respuestas emitidas en cuanto a parámetros de calidad y calidez
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 01/03/2020

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

La población corresponde a 282 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de febrero, de las cuales se evaluó el total de la población (282 respuestas).

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras muestran que el 95% (267) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 91% (256) con el criterio de “Claridad”, el 95% (267 respuestas) cumple el criterio de “Calidez” y el 72% (203 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 29% (83 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 14% (40 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 de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC, Oficina de Control Interno Disciplinario, Dirección de Contratación, Dirección Distrital de Relaciones Internacionales, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección Distrital de Calidad del Servicio y Subdirección de Servicios Administrativos) las cuales presentan observaciones a sus respuestas evaluadas (emitidas en el mes de febrero), identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

3. CANALES DE INTERACCIÓN

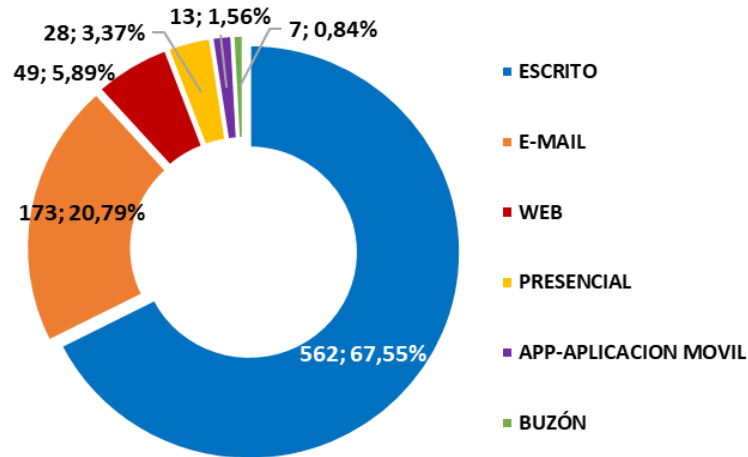
Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (832) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de marzo el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 562 peticiones, el cual representó el 67,55% del total registrado para gestión en las dependencias.

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.



Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2020

Con respecto a la segunda posición, se encuentra el canal “E-mail” con 173 peticiones, el cual representa el 20,79% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

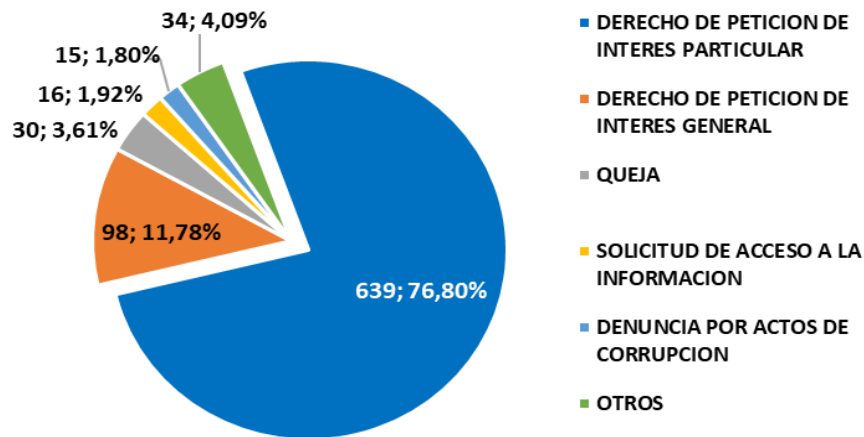
Al comparar estas cifras con las del mes anterior (febrero), no se observa variación en el canal más utilizado “Escrito”; sin embargo, en ese canal se evidencia una disminución de 799 peticiones frente al mes anterior, debido al masivo de peticiones que ingresaron el mes pasado (febrero) directamente 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.

Por otra parte, se evidencia que para este mes de análisis (marzo) el canal “Email” pasó de ocupar la quinta posición en el mes de febrero, a ocupar la segunda posición con un aumento de 167 peticiones frente al mes anterior, debido a que a finales del mes de marzo se habilitó la ventanilla electrónica, la cual permite el registro de peticiones mediante correo electrónico, el cual trabaja con base en la interoperabilidad del sistema de gestión documental de la entidad con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Se debe resaltar que dicho canal se habilitó como consecuencia del aislamiento preventivo obligatorio a nivel

nacional, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19⁵.

De otra parte, el canal “Presencial” tuvo una disminución comparado con el mes de febrero de 34 peticiones, pasando del tercer lugar (en febrero) a ocupar la cuarta posición en el mes de marzo.

4. TIPOLOGÍAS



Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2020

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 639 peticiones que representan el 76,80% 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 98 peticiones, representando el 11,78% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (febrero) no se observa variación en las tres primeras posiciones de tipologías utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, pero sí se evidencia

⁵ Decreto No 457 del 22 de marzo del 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público.

una disminución de 141 peticiones en el “Derecho de Petición de Interés Particular” y 541 peticiones en el “Derecho de Petición de Interés General”, asociado principalmente al masivo de peticiones que ingresaron el mes pasado (febrero) 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 “Denuncias por actos de corrupción”, pasando a ser ocupada en el mes de marzo por la tipología “Solicitud de acceso a la información”.

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 marzo 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	6.143	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	739	
Otras Dependencias Secretaría General	873	487
TOTAL	7.755	487

Tabla 5. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2020

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 7.755 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 6.143 peticiones (79,2% del total de traslados), en otras dependencias de la Secretaría General 873 traslados que representan el 11,3% y en la Línea 195 se realizaron 739 traslados que representan el 9,5% del total traslado en la Secretaría General.

Es importante mencionar que en marzo se presenta una disminución de 310 traslados frente a los realizados en febrero por las Otras dependencias de la Secretaría General, como resultado de la recepción de un masivo de peticiones recibidas en febrero 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 marzo⁶ por las dependencias de la Secretaría General (487 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN MARZO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN MARZO	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	291	0	291	59,75%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	34	29	63	12,94%
Subdirección de Servicios Administrativos	12	46	58	11,91%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	15	3	18	3,70%
Dirección de Talento Humano	9	7	16	3,29%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	11	12	2,46%
Despacho Alcalde Mayor – Secretaría	4	5	9	1,85%

⁶ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de marzo" 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 MARZO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN MARZO	TOTAL GENERAL	%
Privada				
Oficina Asesora de Jurídica	2	2	4	0,82%
Oficina Consejería de Comunicaciones	2	1	3	0,62%
Dirección de Contratación	0	3	3	0,62%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	0	2	2	0,41%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	1	2	0,41%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	0	1	1	0,21%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0	1	0,21%
Oficina de Control Interno	0	1	1	0,21%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	0	1	0,21%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1	0%
Dirección Administrativa y Financiera	0	1	1	0%
Total general	374	113	487	100%

Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2020

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en marzo las dependencias de la Secretaría General realizaron 487 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 76,80% (374 peticiones) corresponden a respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 23,20% restante (113 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 marzo fue la "Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación", acumulando el 59,75% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 291 (100% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones de otros periodos.

La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas fue la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” que acumuló el 12,94% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 34 respuestas (53,97% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones cerradas de 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; en adición, hay que señalar que esta dependencia presenta un aumento de 197 cierres frente al mes anterior, debido a que realizaron cierres de peticiones de otros periodos relacionadas con ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI) y emprendimiento.

Además, al comparar estas cifras con las del mes anterior (febrero), se evidencia que las dependencias “Subdirección de Servicio Administrativos” y la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” que ocupaban en el mes anterior el segundo y tercer lugar respectivamente, para este mes de análisis intercambiaron posiciones.

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	11,8
Oficina Asesora de Jurídica	4,4
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,4
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	5,7
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	3,0
Dirección de Contratación	3,3
Dirección de Talento Humano	12,4
Subdirección de Servicios Administrativos	1,0
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de	1,0

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO
Información y Comunicaciones - TIC	
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	4,0
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1,0
Total general	2,0

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

Tabla 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2020

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.

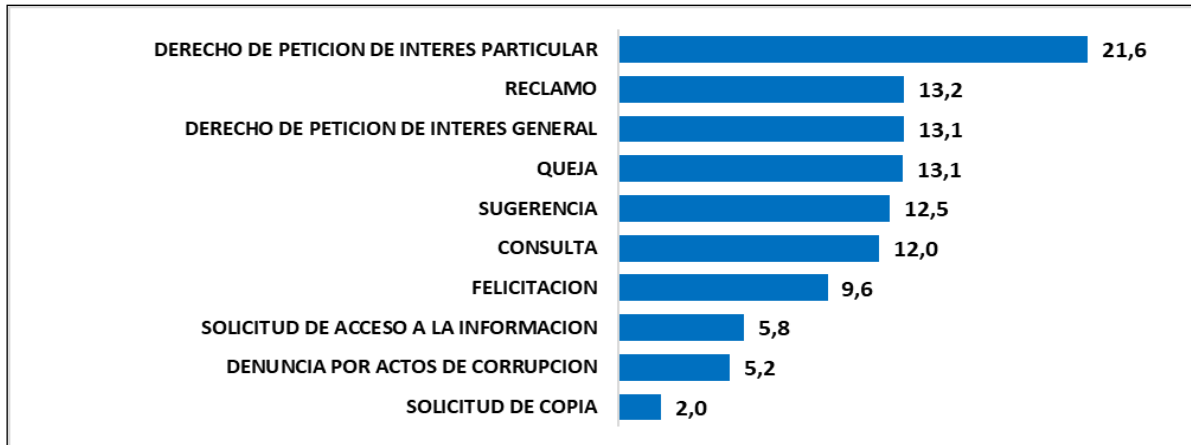
Al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la Secretaría General en el mes de marzo, como se muestra en la Tabla No 7, se evidencia que cuatro (4) dependencias (Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Dirección Distrital de Calidad del Servicio y Dirección de talento Humano), 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 marzo el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 19,6 días, el cual aumentó frente a febrero, teniendo en cuenta que en ese mes el promedio fue de 14,7 días.

Por otra parte, 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.



Gráfica 3. Tiempo promedio de respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2020

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				12	12		3	3		
Dirección Administrativa y Financiera			5							
Dirección de Contratación				8					8	1
Dirección de Talento Humano	23	17	12	14			16		6	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía			11	12	13	14	14	11	1	
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá				5						
Dirección Distrital de Calidad del Servicio			15	12	15	10	12			
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional							16			
Oficina Asesora de Jurídica			4	24						1
Oficina Consejería de Comunicaciones			11	31						4
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1									

	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 para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación			33	26						
Oficina de Control Interno Disciplinario		3		4	15					
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones							13			
Subdirección de Servicios Administrativos				6						
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía						14			8	
Oficina de Control Interno				13,0						
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales			4							
Total general	12,0	5,2	13,1	21,6	13,1	13,2	12,5	9,6	5,8	2,0

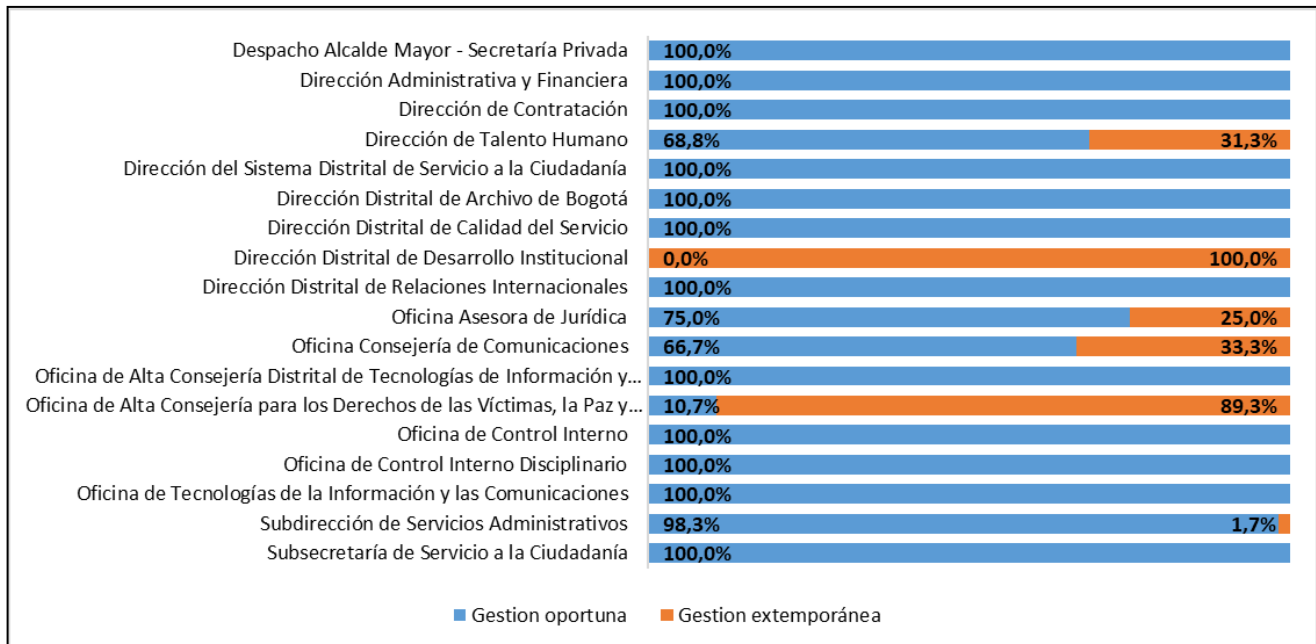
Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2020

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 Talento Humano, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Oficina Asesora de Jurídica, Oficina Consejería de Comunicaciones y Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación 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) y las tipologías con tiempo de respuesta máximo de 10 días hábiles (Solicitud de acceso a la información y Solicitud de copia) ninguna dependencia, presenta tiempo promedio superior al establecido por la ley.

Frente al mes anterior (febrero), se observa que se mantuvo el número de dependencias con tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías, pues en el periodo mencionado cinco (5) dependencias presentaron tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido.

A continuación, 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 31 de marzo 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 01/04/2020

En la gráfica anterior, se identifica que seis (6) dependencias respondieron de manera extemporánea las peticiones con corte al 31 de marzo, de las cuales se evidencia que la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional gestionó 1 petición fuera de términos que representa el 100% de las peticiones gestionadas por la dependencia; la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación gestionó 260 peticiones fuera de términos que representa un 89,3% del total de peticiones gestionadas (291 peticiones) por la dependencia; así mismo, la Oficina Consejería de Comunicaciones gestionó 1 petición por fuera de términos que representan el 33,3% del total de peticiones gestionadas (3) por la dependencia.

Adicionalmente, las 3 dependencias restantes presentan gestión extemporánea por debajo del 32%, así: la Dirección de Talento Humano presenta un 31,3% de gestión extemporánea que corresponden 5 peticiones de las 16 que atendieron; la Oficina Asesora Jurídica presenta un 25,0% de gestión extemporánea que corresponde a 1 petición de las 4 que

atendieron; por último la Subdirección de Servicio Administrativos tiene un 1,7% de gestión extemporánea que corresponde a 1 petición de las 58 atendidas gestionadas en marzo.

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

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

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
Estabilización socioeconómica	Emprendimiento	140
	Empleabilidad	2
	Educación superior	1
Medidas de asistencia y atención	Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	112
	Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	6
	Educación básica	2
	Atención jurídica	1
Servicio a la ciudadanía	Atención del personal en los puntos	35
	Información errónea desactualizada o inexistente	7
	Servicio del personal de apoyo	6
	Información incompleta	2
Perdón - olvido e insolvencia económica	Publicación de las solicitudes de perdón y reparación simbólica e insolvencia económica	47
Medidas de reparación integral	Soluciones definitivas de vivienda	20
	Indemnización vía administrativa	3

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
	Restitución de tierras	1
Demás Categorías		102
Total		487

Tabla 9. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2020

La Tabla No 4 permite ver que la Categoría “Estabilización socioeconómica” es la más reiterada en la Secretaría General con 143 peticiones que representan el 29,4% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; es pertinente señalar que el subtema “Emprendimiento” ocupó la primera posición de esta categoría con 140 peticiones.

En segundo lugar, se ubica la Categoría “Medidas de asistencia y atención” con 121 peticiones que representan el 24,8% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; al respecto hay que señalar que el subtema “Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)” ocupó la primera posición de esta categoría con 112 peticiones.

Por otra parte, al comparar estas cifras con las del mes de febrero, se observa variación en las primeras cinco posiciones de las categorías más reiteradas en la Secretaría General, en la categoría “Medidas de asistencia y atención” pasó de ocupar el primer puesto en el mes de febrero a ocupar el segundo puesto en este mes de análisis (marzo) y la categoría “Perdón - olvido e insolvencia económica” pasó de ocupar el segundo puesto en el mes de febrero a ocupar el cuarto puesto en este mes de análisis (marzo).

Así mismo se evidencia que las categorías “Alcalde Mayor” y “Sistemas de información” para este mes de análisis no registran en las 5 categorías más reiteradas, las cuales fueron reemplazadas en marzo por “Estabilización socioeconómica” y “Medidas de reparación integral” que ocupan la primera y quinta posición de las categorías más reiteradas en la Secretaría General.

Ahora bien, es pertinente anotar que dentro de las peticiones atendidas (con respuesta definitiva) por otras dependencias de la Secretaría General, se encuentra el subtema “Traslado a entidades distritales”, lo cual evidencia una falencia en la clasificación de la petición en el Sistema, toda vez que un traslado no se considera una respuesta de fondo.

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

- Despacho Alcalde Mayor – Secretaría Privada
- Dirección Administrativa y Financiera
- Dirección de Contratación
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá
- Dirección Distrital de Calidad del Servicio
- Dirección Distrital de Relaciones Internacionales
- Oficina Asesora Jurídica
- Oficina Consejería de Comunicaciones
- Oficina de Control Interno
- Oficina de Control Interno Disciplinario
- Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- 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.



SECRETARÍA
GENERAL

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

**Página 22 de
22**

- 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 y Dirección de Talento Humano 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 Talento Humano, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Oficina Asesora de Jurídica, 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 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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.