



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 24



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., JUNIO 2020

Versión 2 (29/07/2020)

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

4222000-FT-177 Versión 04

TABLA DE CONTENIDO

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

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe de la Secretaría General sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en 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 mayo, 8.277 peticiones fueron registradas por las dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 18 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en mayo 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 1.163 peticiones, las cuales representan el 83,97% 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 349 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de abril/2020, de las cuales se evaluó el total de la población; las cifras muestran que el 96% (334) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia” y “Claridad”, el 97% (337 respuestas) cumple el criterio de “Calidez” y el 46% (159 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 55% (191 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 3% (12 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 mayo el canal de interacción más utilizado fue el canal “E-mail” con 1.139 peticiones que representaron el 82,24% 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 mayo para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de interés Particular” con 1.194 (86,21%) 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 mayo no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en mayo, 10.914 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 320 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 mayo se encontró que del total de respuestas emitidas (320 peticiones), el 78,4% (251) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el 21,6% restante (69 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 mayo se evidencia que 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 mayo fue 27,9 días; el cual se encuentra dentro los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020. A su vez, se puede observar que cuatro (4) de las dependencias de la Secretaría General presentan tiempos promedios superiores a los establecidos legalmente según la tipología.

De igual manera se reitera la importancia de validar en el menor tiempo posible la competencia institucional correspondiente, para asegurar que el responsable de atender la petición la tenga en su bandeja de entrada y pueda realizar los seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.

En el Capítulo 7 se presentan las categorías y subtemas más reiterados, concluyéndose que la Categoría “Medida de asistencia y atención” es la más reiterada en la Secretaría General con los subtemas “Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)”, “Ayuda/atención

humanitaria en otras etapas”, “Atención jurídica” y “Educación básica”, acumulando esta Categoría un total de 86 peticiones que representan el 26,8% 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 el mes de mayo 8.277 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 18 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	6.029	8.277
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	863	
	Otras Dependencias Secretaría General	1.385	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			18
TOTAL REGISTRADAS			8.295

Tabla 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2020

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (8.277), 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 72,84% 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 16,73% del total registrado en el mes de mayo por la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en mayo en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (1.385), 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	1.163	83,97%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	143	10,32%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	50	3,61%
Oficina de Control Interno Disciplinario	21	1,52%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	5	0,36%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	3	0,22%
Total general	1.385	100%

Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2020

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 (1.163 peticiones), representando el 83,97% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en mayo; 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

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.

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 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 143 peticiones, participando así en el 10,32% 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 abril por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado), en el mes de mayo se observa un aumento de 135 peticiones, las cuales se asocian principalmente a la importancia de la ventanilla virtual para comunicarse entre la ciudadanía y la Administración Distrital, en el marco del confinamiento definido a causa de la COVID 19³.

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 resultados⁴:

POBLACIÓN	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
349	334	15	334	15	337	12	159	190	191	12
	96%	4%	96%	4%	97%	3%	46%	54%	55%	3%

Tabla No 3. Evaluación de respuestas emitidas en cuanto a parámetros de calidad y calidez
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha - generado 01/05/2020

³ Decreto No 457 del 22 de mayo 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.

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

La población corresponde a 349 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de abril, de las cuales se evaluó el total de la población (349 respuestas).

Cumplimiento de criterios⁵:

Las cifras muestran que el 96% (334) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia” y “Claridad”, el 97% (337 respuestas) cumple el criterio de “Calidez” y el 46% (159 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 55% (191 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 3% (12 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, Secretaría Privada, Subsecretaría Técnica, 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 abril), identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha.

3. CANALES DE INTERACCIÓN

Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (1.385) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de mayo el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 1.139 peticiones, el cual representó el 82,24% del total registrado para gestión en las dependencias.

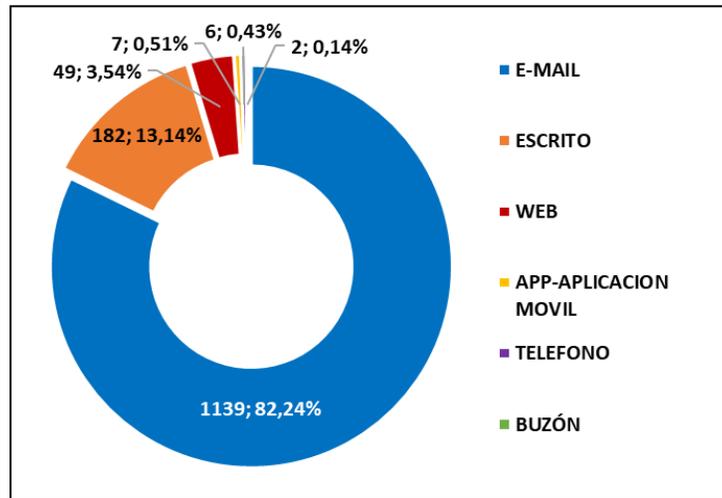
Con respecto a la segunda posición, se encuentra el canal “Escrito” con 182 peticiones, el cual representa el 13,14% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

⁵ **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 01/06/2020

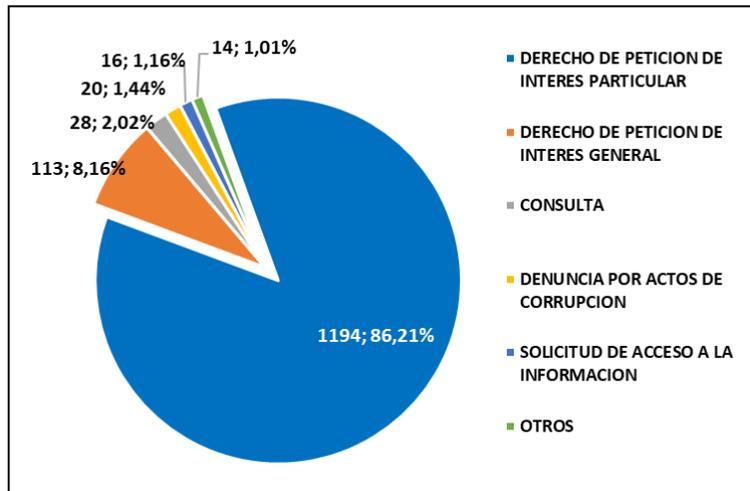
Al comparar estas cifras con las del mes anterior (abril), no se observa variación en los tres canales más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones (Email, Escrito y Web), sin embargo, se muestra un aumento de 85, 38 y 10 peticiones respectivamente.

Adicionalmente respecto al mes de abril los canales “Teléfono” y “App-Applicación Móvil” que ocupaban el cuarto y quinto lugar, para este mes de mayo intercambiaron posición, debido al aumento de 1 y 2 peticiones respectivamente, registradas a través de dichos canales.

4. TIPOLOGÍAS

En cuanto a la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, en la Gráfica No 2 se puede evidenciar que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada con 1.194 peticiones que representan el 86,21% 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 113 peticiones, representando el 8,16% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).



Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2020

Frente al mes anterior (abril) no se observa variación en las posiciones de tipologías utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, pero sí se evidencia un aumento de 93 peticiones en el “Derecho de Petición de Interés Particular”, 30 peticiones en el “Derecho de Petición de Interés General”, 9 peticiones en “Consulta” y 4 de “Solicitudes de acceso a la Información” las cuales se asocian principalmente a solicitudes relacionadas con el confinamiento definido a causa de la 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 mayo por las dependencias de la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	9.490	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.075	
Otras Dependencias Secretaría General	349	320
TOTAL	10.914	320

Tabla 5. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2020

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 10.914 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, se debe anotar que, desde la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas se dio traslado a 9.490 peticiones (87,0% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 1.075 (9,8%) y en otras dependencias de la Secretaría General 349 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 mayo⁶ por las dependencias de la Secretaría General (320 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN MAYO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN MAYO	TOTAL GENERAL	%
-------------	--	--	---------------	---

⁶ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de mayo" 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 MAYO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN MAYO	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	137	0	137	42,81%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	32	9	41	12,81%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	19	16	35	10,94%
Subdirección de Servicios Administrativos	19	15	34	10,63%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	21	0	21	6,56%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	4	13	17	5,31%
Dirección de Contratación	5	5	10	3,13%
Dirección de Talento Humano	3	3	6	1,88%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	3	1	4	1,25%
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	1	3	0,94%
Oficina Consejería de Comunicaciones	3	0	3	0,94%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	2	0	2	0,63%
Subdirección de Imprenta Distrital	0	2	2	0,63%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	0	1	1	0,31%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1	0,31%
Subdirección Financiera	0	1	1	0,31%
Oficina Asesora de Jurídica	1	0	1	0,31%
Dirección Administrativa y Financiera	0	1	1	0,31%
Total general	251	69	320	100%

Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2020

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en mayo las dependencias de la Secretaría General realizaron 320 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 78,4% (251 peticiones) corresponden a respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 21,6% restante (69 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 mayo fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 42,81% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 137 (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 Distrital de Calidad del Servicio” que acumuló el 12,81% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 32 respuestas (78%) 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; en adición, hay que señalar que esta dependencia presenta una disminución de 75 cierres frente al mes anterior, debido a la reducción de cierres de peticiones relacionadas con ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI) y emprendimiento.

Además, al comparar estas cifras con las del mes anterior (abril), se evidencia que las dependencias “Subdirección de Servicio Administrativos” y la “Dirección Distrital de Calidad del Servicio” que ocupaban en el mes anterior el segundo (con 40 peticiones) y cuarto lugar respectivamente (con 15 peticiones), para este mes de análisis intercambiaron posiciones, donde disminuyó la primera dependencia a 34 peticiones cerradas en el mes de mayo y aumentando la última dependencia el número de cierre de peticiones a 41.

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	2,3
**Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,0
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	12,8
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	1,3
Oficina Asesora de Jurídica	5,8
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,3
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	7,5
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,6
Dirección de Contratación	5,5
Dirección de Talento Humano	7,0
Subdirección de Servicios Administrativos	1,0
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	8,3
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	3,0
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 01/06/2020

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 mayo, como se muestra en la Tabla No 7, se evidencia que seis (6) dependencias (Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Oficina Asesora de Jurídica, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Dirección de Contratación, Dirección de

Talento Humano y Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC), 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 27,9 días, el cual aumentó frente a abril, teniendo en cuenta que en ese mes el promedio fue de 23,5 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:

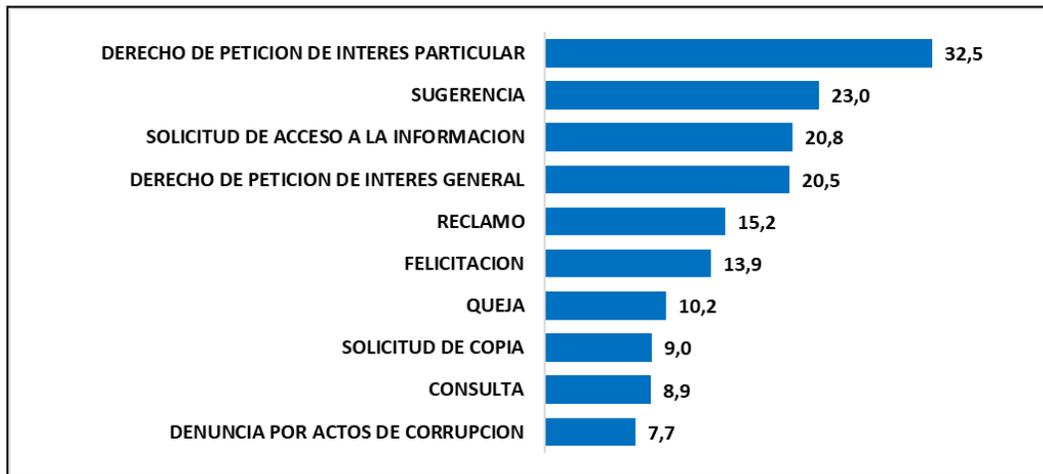
Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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 2020⁷, 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.

⁷ 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 01/06/2020

Igualmente, para este periodo se observa que cuatro (4) dependencias de la entidad presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos en la normatividad vigente según la tipología, como puede observarse en la Tabla No 8.

	CONSULTA	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		20	28			26	14		
Dirección Administrativa y Financiera			5							
Dirección de Contratación		3	15	18					20	
Dirección de Talento Humano				13					34	9

	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
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	10	14	6	6	11	14		15	24	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio				15		18				
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	3		37	31						
Oficina Asesora de Jurídica			13							
Oficina Consejería de Comunicaciones				17		29	25			
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	9		21	6	8	5			2	
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación			60	48						
Oficina de Control Interno Disciplinario		5								
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			14							
Subdirección de Imprenta Distrital				2						
Subdirección de Servicios Administrativos			9	9	10		18			
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía			28	16						
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos				16						
Subdirección Financiera				9						
Total general	8,9	7,7	20,5	32,5	10,2	15,2	23,0	13,9	20,8	9,0

Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2020

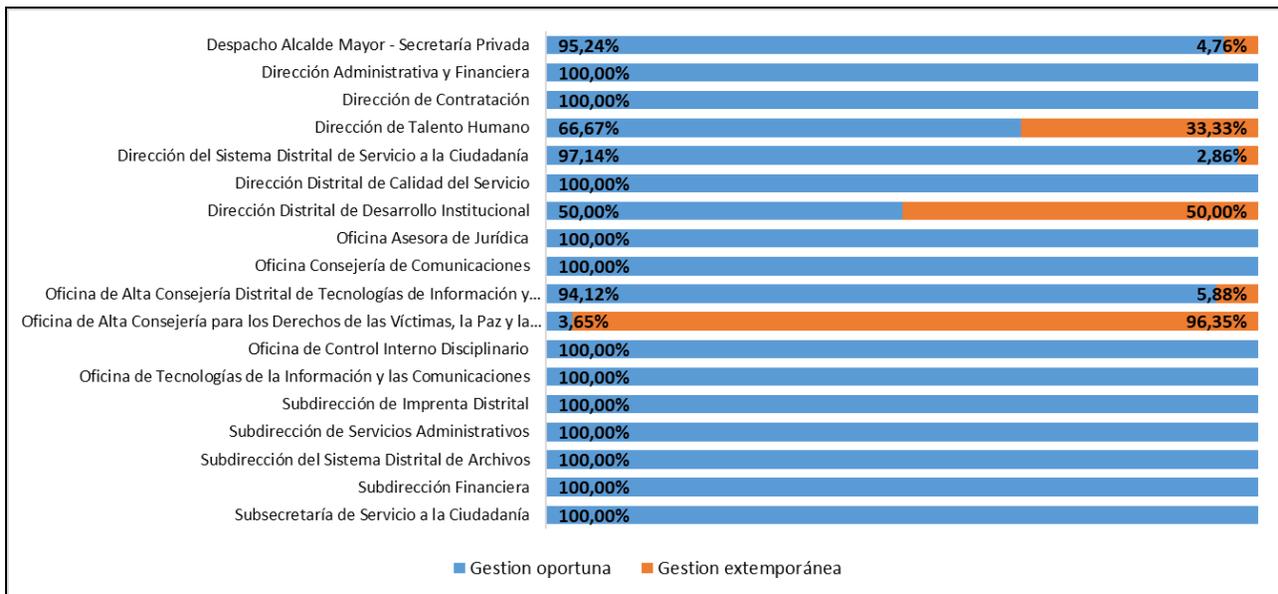
De la tabla anterior se puede concluir que, con relación a las tipologías con tiempos de respuesta máximo 30 días hábiles (Denuncias por actos de corrupción, Derecho de petición de interés general, Derecho de petición de interés particular, Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia) la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional y la Oficina de Alta Consejería

para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación presenta tiempos promedios superiores a los establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Por otra parte, para la tipología con tiempo de respuesta máximo de 20 días hábiles (Solicitud de acceso a la información y Solicitud de copia) la Dirección de Talento Humano y Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, presentan tiempos promedio superior al establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Frente al mes anterior (abril), se observa que aumentó el número de dependencias con tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías, pues en el periodo mencionado una (1) dependencia presentó 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 31 de mayo 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 01/06/2020

En la gráfica anterior, se identifica que seis (6) dependencias respondieron de manera extemporánea (De conformidad con el Decreto 491 de 2020) las peticiones con corte al 31 de

mayo, de las cuales se evidencia que la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación gestionó 132 peticiones fuera de términos que representan el 96,35% del total peticiones gestionadas por la dependencia (137 peticiones); la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional gestionó 2 petición fuera de los términos que representa un 50% del total de peticiones gestionadas (4 peticiones) por la dependencia; así mismo, la Dirección de Talento Humano gestionó 2 petición por fuera de términos que representa el 33,33% del total de peticiones gestionadas (6 peticiones) por la dependencia.

Adicionalmente, las 3 dependencias restantes presentan gestión extemporánea por debajo del 6%, así: la Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC presenta un 5,8% de gestión extemporánea que corresponden 1 petición de las 17 que atendieron; el Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada presenta un 4,76% de gestión extemporánea que corresponde a 1 petición de las 21 que atendieron; por último la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía tiene un 2,86% de gestión extemporánea que corresponde a 1 petición de las 35 atendidas gestionadas en mayo.

Cabe aclarar que la petición reportada como atendida extemporáneamente por parte de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, corresponde a una petición que fue asignada por error a la dependencia, que no era de su competencia y que estaba a cargo de una funcionaria que se había retirado de la entidad y no fue inactivada en el Sistema.

Así las cosas, se hace un llamado a todas las dependencias a solicitar la inactivación de los usuarios asignados en el Sistema, bien sea por desvinculación, periodo de vacaciones, o cambio de responsabilidades para la gestión de peticiones, lo cual se puede solicitar a la mesa de ayuda administrada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

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

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

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
Medidas de asistencia y atención	Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	48
	Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	35
	Atención jurídica	2
	Educación básica	1
Sistemas de información	Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	51
	Interrupción de la comunicación (línea 195)	3
Estabilización socioeconómica	Emprendimiento	44
	Empleabilidad	1
Servicio a la ciudadanía	Atención del personal en los puntos	10
	Información errónea desactualizada o inexistente	5
	Información incompleta	4
	Servicio del personal de apoyo	2
Alcalde mayor	Apoyo al alcalde mayor	20
Demás Categorías		94
Total		320

Tabla 9. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2020

La Tabla No 9 permite ver que la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 86 peticiones que representan el 26,8% 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 48 peticiones.

En segundo lugar, se ubica la Categoría “Sistemas de Información” con 54 peticiones que representan el 16,8% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de



SECRETARÍA
GENERAL

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

**Página 21 de
24**

la Secretaría General; es pertinente señalar que el subtema “Manejo y Funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión De Peticiones Ciudadanas” ocupó la primera posición de esta categoría con 51 peticiones.

Respecto a lo anterior, se evidencia que la categoría “Sistemas de información” en el subtema “Manejo y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas” presenta 12 cierres de otra dependencia (Subdirección de Servicios Administrativos) diferente a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio quien es la dependencia encargada de atender las peticiones de dicho subtema dentro de la Secretaría General.

Al revisar las peticiones que fueron clasificadas bajo dicho subtema, un porcentaje importante de estas corresponden a inquietudes ciudadanas relacionadas con la consulta de radicados a través del módulo de consulta externa de SIGA, razón por la cual, se creó el subtema “Consulta externa ventanilla electrónica”, para realizar una adecuada categorización de dichas peticiones.

Por otra parte, al comparar estas cifras con las del mes de abril, no se observa variación en cuanto a la primera y cuarta posición de categorías más reiteradas; teniendo en cuenta que en ese mes la Categoría “Medidas de asistencia y atención” también fue la de mayor número de peticiones, y en el cuarto lugar fue “Servicio a la ciudadanía”. Sin embargo, frente al mes anterior la primera y cuarta categoría disminuyeron 29 y 5 peticiones respectivamente.

Frente al mes anterior (abril), se evidencia que las categorías “Estabilización socioeconómica” y “Sistemas de información” que ocupan en el mes anterior la segunda (con 85 peticiones) y tercera (con 44 peticiones) posición respectivamente, para mayo intercambiaron posiciones, debido a la disminución de 40 peticiones de esta primera categoría y el aumento de 10 peticiones en la segunda categoría en mención.

Así mismo se evidencia que la categoría “Talento Humano y Contratación” para este mes de análisis no registra en las 5 categorías más reiteradas, la cual fue reemplazada en el mes de mayo por “Alcalde Mayor” que ocupa la 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
- Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Oficina Asesora Jurídica
- Dirección Distrital de Calidad del Servicio
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Dirección de Contratación
- Subdirección de Servicios Administrativos
- Subdirección Financiera
- 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 Asesora de Jurídica, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Dirección de Contratación, Dirección de Talento Humano y Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, 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 Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Dirección de Talento Humano y Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, 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.

9. CONTROL DE CAMBIOS

Se incluye párrafo aclaratorio acerca de una petición que fue reportada como atendida de manera extemporánea por parte de la DSDSC.

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



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 24 de
24

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.