



SECRETARÍA  
GENERAL

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES  
SECRETARÍA GENERAL SEPTIEMBRE  
2020**

**Página 1 de  
23**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME  
GESTIÓN DE PETICIONES SECRETARÍA GENERAL  
MES DE SEPTIEMBRE 2020**

**BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 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 septiembre 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 septiembre, 7.879 peticiones fueron registradas por las dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 21 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en septiembre 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 1.030 peticiones, las cuales representan el 77,27% 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 506 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de agosto/2020, de las cuales se evaluó el total de la población; las cifras muestran que el 96% (485) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 87% (440 respuestas) cumple el criterio de “Claridad”, el 95% (483 respuestas) cumple con “Calidez” y el 41% (207 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 61% (309 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 15% (75 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 septiembre el canal de interacción más utilizado fue el canal “E-mail” con 798 peticiones, el cual representó el 59,86% del total registrado para gestión en las dependencias.

El Capítulo 4 muestra las peticiones según las tipologías más frecuentes, encontrándose que del total de peticiones registradas en septiembre para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de interés Particular” con 1.182 (88,67%) 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 septiembre recibió 1 petición por parte de un veedor Ciudadano.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en septiembre, 10.619 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 563 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 septiembre se encontró que del total de respuestas emitidas (563 peticiones), el 81,53% (459 peticiones) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el 18,47% restante (104 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 septiembre se evidencia que seis (6) dependencias de la Secretaría General superaron el tiempo promedio de traslado establecido por la ley, y se les hace un llamado especial, a realizar mayor seguimiento de sus competencias, así mismo, y en caso de no ser competente hacer los traslados a través de Bogotá te escucha dentro del tiempo establecido legalmente.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, se debe mencionar que en septiembre fue 26,9 días; el cual se encuentra dentro de los tiempos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020. A su vez, se puede observar que una (1) de las dependencias de la Secretaría General presenta tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente según la tipología.

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

En el Capítulo 7 se presentan las categorías y subtemas más reiterados, concluyéndose que la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 95 peticiones que representan el 16,87% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General. El subtema más reiterado de esta categoría es ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)” con 69 peticiones.

## INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA – SEPTIEMBRE 2020

Las cifras muestran que, en el mes de septiembre 7.879 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 21 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

Al respecto hay que recordar que a la Secretaría General ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia, teniendo en cuenta que la entidad dispone de los canales Web y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, como lo son la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Dirección Distrital de Calidad del Servicio) y la Línea 195 (Dirección del Sistema Distrital de 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	4.387	7.879
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.159	
	Otras Dependencias Secretaría General	1.333	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			21
TOTAL REGISTRADAS			7.900

Tabla 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2020

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (7.879), 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 55,68% del total registrado en canales de la Secretaría General. En segundo lugar, se ubica la "Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de Línea 195), que registró 2.159 peticiones las cuales representan el 27,40% del total registrado en el mes de septiembre por la Entidad.

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

A partir de las peticiones registradas en septiembre en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (1.333), 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	1.030	77,27%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	120	9,00%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	99	7,43%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	51	3,83%
Oficina de Control Interno Disciplinario	14	1,05%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	8	0,60%
Dirección de Contratación	5	0,38%
Dirección de Talento Humano	3	0,23%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0,08%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	0,08%
Oficina Asesora de Jurídica	1	0,08%
<b>Total general</b>	<b>1.333</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2020

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 (1.030 peticiones), representando el 77,27% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en septiembre; es importante mencionar que las peticiones que ingresan por correspondencia a través del canal “Escrito” e “E-mail”, se registran directamente por la Subdirección de Servicios Administrativos en Bogotá te escucha, gracias a la interoperabilidad del sistema de gestión documental de la

<sup>1</sup> Este capítulo refleja las cifras de “Peticiones registradas”, es decir, aquellas peticiones que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central de gestión de peticiones, desde otras dependencias, o desde otras entidades distritales, de acuerdo con las competencias de cada entidad o dependencia.

<sup>2</sup> En los capítulos 1, 3, 4 y 5 se excluyen las cifras de las peticiones ingresadas por los canales Web y Telefónico (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía), teniendo en cuenta que casi la totalidad de peticiones ingresadas por estos canales son remitidas a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

entidad con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas; así mismo, se debe resaltar que desde el mes de marzo/2020 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 Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se ubicó en la segunda posición de dependencias con mayor número de peticiones registradas, con un total de 120 peticiones, participando así en el 9,0% del total de peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado). Al respecto, es importante indicar que a partir del mes de agosto/2020 en el sistema Bogotá te escucha se crearon los usuarios “Central de registro Redes Sociales”, asociados a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de identificar y atender las solicitudes de origen ciudadano que ingresan por el canal Redes Sociales.

Por otra parte, frente al número de peticiones registradas en el mes anterior (agosto) por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado), en el mes de septiembre se observa un aumento de 573 peticiones (42,9%), las cuales se asocian principalmente a un mayor número de peticiones por E-mail radicadas directamente en la ventanilla virtual 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 el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Bogotá te escucha, muestra los siguientes resultados<sup>3</sup>:

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

POBLACIÓN	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
506	485	21	440	66	483	23	207	299	309	75
	96%	4%	87%	13%	95%	5%	41%	59%	61%	15%

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 01/09/2020

La población corresponde a 506 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de agosto, de las cuales se evaluó el total de la población (506 respuestas).

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

Las cifras muestran que el 96% (485) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia", el 87% (440 respuestas) cumple el criterio de "Claridad", el 95% (483 respuestas) cumple con "Calidez" y el 41% (207 respuestas) cumplen con "Oportunidad"; concluyéndose que el 61% (309 respuestas) no cumplen con todos los criterios de "Calidad & Calidez" y el 15% (75 respuestas) no cumplen con el "Manejo del Sistema".

Al respecto, hay que señalar que se envió comunicación a las dependencias (Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC, Secretaría Privada, Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección de Talento Humano, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Contratación, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Subdirección de Servicios Administrativos) las cuales presentan observaciones a sus respuestas evaluadas (emitidas en el mes de agosto), 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.

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

**Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana

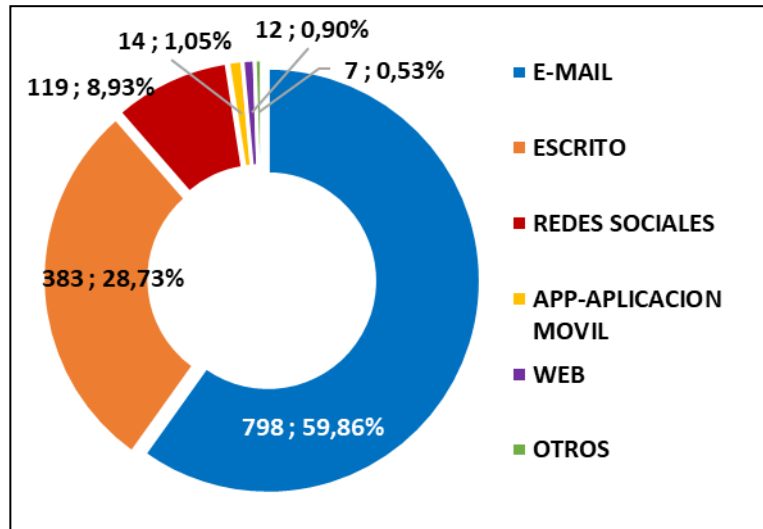
**Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.

**Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

**Manejo del Sistema:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.



### 3. CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2020

Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (1.333) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de septiembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 798 peticiones, el cual representó el 59,86% del total registrado para gestión en las dependencias.

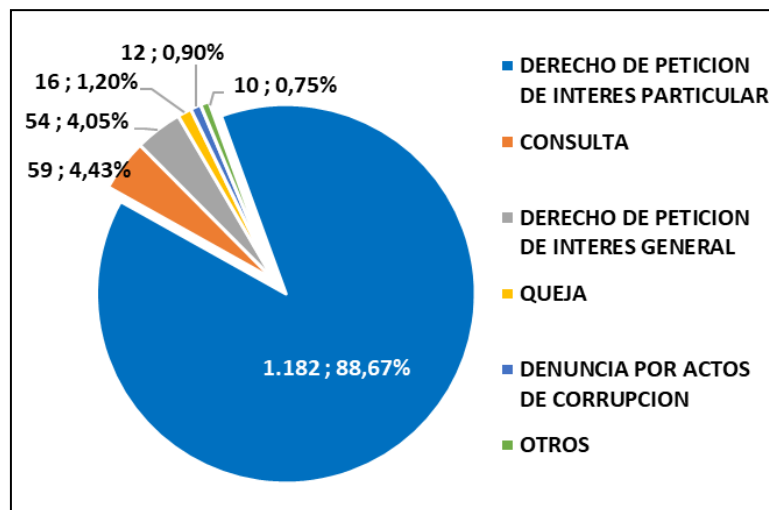
Con respecto a la segunda posición, se encuentra el canal “Escrito” con 383 peticiones, el cual representa el 28,73% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (agosto), no se observa variación en el primer canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones (E-mail), sin embargo, se muestra un aumento de 400 peticiones frente al mes anterior.

Adicionalmente respecto al mes de agosto se muestra variación en los canales “Redes sociales” y “Escrito” los cuales ocupaban el segundo y tercer lugar, para este mes de septiembre intercambiaron posición, debido al aumento de 286 peticiones en el canal “Escrito” y la disminución de 126 peticiones en el canal “Redes sociales” frente al mes anterior.

Ahora bien, frente al mes anterior (agosto) el canal “Web” que ocupaba el cuarto lugar, para este mes de septiembre pasó a ocupar la quinta posición con 12 peticiones. Además, el canal “Presencial” no registra en los 5 canales más utilizados por la ciudadanía, debido a que el canal “App-Applicación Móvil” se muestra para este mes de septiembre como unos de los canales más reiterados en el registro de peticiones.

#### 4. TIPOLOGÍAS



Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2020

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 1.182 peticiones que representan el 88,67% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

En segundo lugar, se ubica la “Consulta”, con 59 peticiones, representando el 4,43% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (agosto) no se observa variación en las cinco tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, pero sí se evidencia un aumento en las tipologías de 545 peticiones en el “Derecho de Interés Particular”, 11 peticiones en la “Consulta” y 21 peticiones en el “Derecho de interés General”.

## 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”*.

En el mes de análisis, la Secretaría General gestionó un (1) Derecho de Petición con el subtema Veedurías Ciudadanas donde el veedor ciudadano solicita la entrega de un libro específico a varias dependencias la Secretaría General, así como accesibilidad del mismo a ciudadanos y ciudadanitos visitantes de la misma.

Al respecto la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá dio respuesta definitiva a la solicitud donde informan que los ejemplares para divulgación de tal publicación fueron entregados en diferentes eventos realizados durante años anteriores y por lo tanto el Archivo de Bogotá solamente cuenta con los ejemplares para la consulta en nuestra sala de investigadores. Sin embargo, una vez retornen a trabajar en el edificio del Archivo de Bogotá, procederán a digitalizar el documento y harán llegar una copia en PDF.

## 6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

A continuación, se detalla la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de septiembre 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	7.708	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.233	
Otras Dependencias Secretaría General	678	563
<b>TOTAL</b>	<b>10.619</b>	<b>563</b>

Tabla 5. Número de peticiones gestionadas  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2020

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 10.619 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 7.708 peticiones (72,6% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 2.233 (21,0%) y en otras dependencias de la Secretaría General 678 traslados que representan el 6,4% del total traslado en la Secretaría General.

Ahora bien, a continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de septiembre<sup>5</sup> por las dependencias de la Secretaría General (563 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN SEPTIEMBRE DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	301	29	330	64,58%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	27	16	43	8,41%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	31	10	41	8,02%
Subdirección de Servicios Administrativos	21	17	38	7,44%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	20	4	24	4,70%
Dirección de Contratación	15	7	22	4,31%
Dirección de Talento Humano	15	5	20	3,91%
Oficina Consejería de Comunicaciones	6	2	8	1,57%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	6	1	7	1,37%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	4	2	6	1,17%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	5	6	1,17%
Oficina Asesora de Jurídica	3	2	5	0,98%
Subdirección Financiera	2	1	3	0,59%
Subdirección de Imprenta Distrital	2	1	3	0,59%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	2	0	2	0,39%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	1	2	0,39%

<sup>5</sup> Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de septiembre" 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 SEPTIEMBRE DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	%
Subsecretaría Corporativa	1	0	1	0,20%
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1	0,20%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1	0,20%
<b>Total general</b>	<b>459</b>	<b>104</b>	<b>563</b>	<b>100%</b>

Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2020

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en septiembre las dependencias de la Secretaría General realizaron 563 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 81,53% (459 peticiones) corresponden a respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 18,47% restante (104 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 septiembre fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 64,58% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 301 (91,21% 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 8,41% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 27 respuestas (62,79%) 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; sin embargo, presenta una disminución de 34 cierres frente al mes anterior, debido a la reducción de cierres de peticiones en su mayoría relacionadas con ayuda/atención humanitaria en otras etapas.

Por otro lado, se debe resaltar que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, pasó a ser la segunda dependencia con mayor número de cierres en septiembre, debido al incremento de 14 peticiones atendidas (en comparación con agosto).

Así mismo al comparar con el mes anterior (agosto), se observa que Dirección Distrital de Calidad del Servicio, pasó de ocupar la segunda posición en el mes anterior a ocupar el quinto lugar, debido a la reducción en el número de cierre de peticiones, y al aumento de cierres realizados por otras dependencias como la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la Subdirección de Servicios Administrativos y la Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC.

## 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	3,5
**Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,0
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	13,8
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	5,7
Oficina Consejería de Comunicaciones	9,0
Oficina Asesora de Jurídica	4,8
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,4
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	7,0
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,3
Dirección de Contratación	14,7
Dirección de Talento Humano	4,3
Subdirección de Servicios Administrativos	3,9
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	8,8
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1,0
<b>Total general</b>	<b>2,9</b>

\*\*Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

**Tabla 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia**  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2020

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 septiembre, como se muestra en la Tabla No 7, se evidencia que seis (6) dependencias (Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Dirección de Contratación 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 septiembre el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 26,9 días, el cual disminuyó frente a agosto, teniendo en cuenta que en ese mes el promedio fue de 44,8 días. Se debe anotar que para este mes continua la ampliación de términos para atender peticiones establecido en el Decreto 491 de 2020:

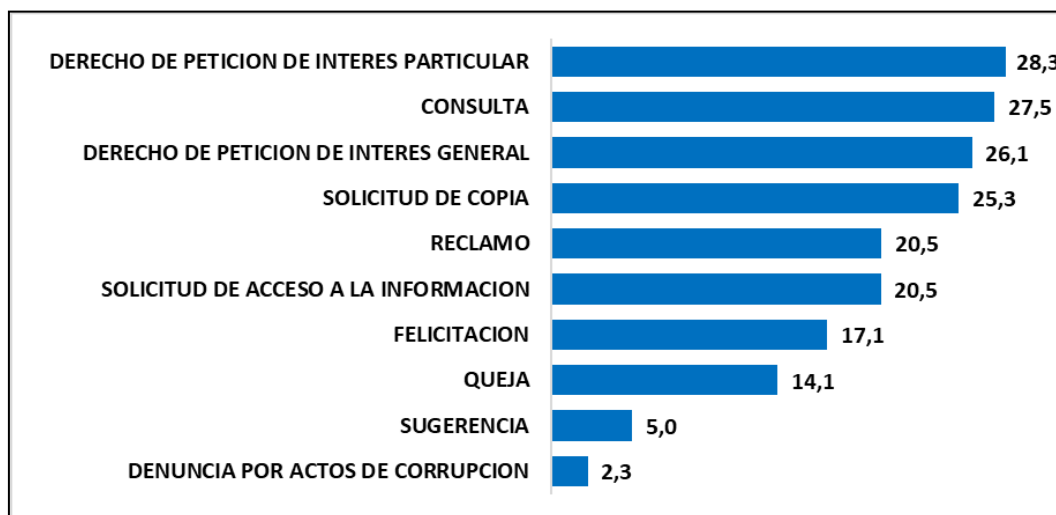
*“(…) **Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

*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 Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020<sup>6</sup>, como se observa en la Gráfica No 3, en la Secretaría General el tiempo promedio de respuesta de las tipologías "Solicitud de copia" y "Solicitud de acceso a la información" se encuentra fuera del establecido legalmente.



Gráfica 3. Tiempo promedio de respuesta por Tipología  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2020

Igualmente, para este periodo se observa que una (1) dependencia 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.

<sup>6</sup> 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



	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	33				1			20		
Dirección de Contratación	25		20	24					7	16
Dirección de Talento Humano	32		16	17		11			12	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía			21	14	14	15		13	14	13
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá				6			9			
Dirección Distrital de Calidad del Servicio				17						
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional			13	14						
Oficina Asesora de Jurídica	6		13	19						
Oficina Asesora de Planeación				10						
Oficina Consejería de Comunicaciones				8		19			20	
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	11		8	14		13			9	
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	61		37	35	24	61			44	84
Oficina de Control Interno Disciplinario		2		5						
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones				22						
Subdirección de Imprenta Distrital				3						
Subdirección de Servicios Administrativos	7			9			1		3	12
Subsecretaría Corporativa	27									
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	34			11						
Subdirección Financiera				9						11
<b>Total general</b>	<b>27,5</b>	<b>2,3</b>	<b>26,1</b>	<b>28,3</b>	<b>14,1</b>	<b>20,5</b>	<b>5,0</b>	<b>17,1</b>	<b>20,5</b>	<b>25,3</b>

Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2020

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

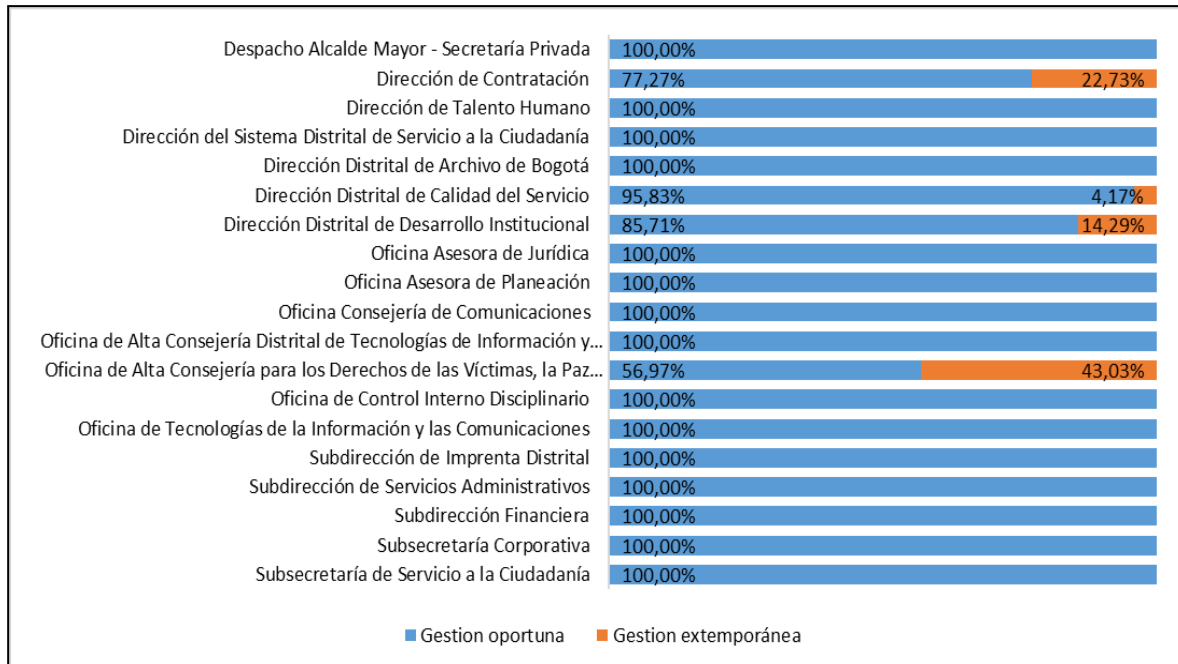
de interés general, Derecho de petición de interés particular, Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia) la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación presenta tiempos promedio superiores a los establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020.

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

Por otra parte, para la tipología con tiempo de respuesta máximo de 35 días hábiles (Consulta) la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, presenta tiempo promedio superior al establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Frente al mes anterior (agosto), se observa que disminuyó el número de dependencias con tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías, pues en el periodo mencionado tres (3) dependencias presentaron tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020.

A continuación, en la Gráfica No 4, se muestra el porcentaje de atención de peticiones dentro de los términos estipulados en el Decreto 491 de 2020, en la Secretaría General, con corte al 30 de septiembre 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 01/10/2020

En la gráfica anterior, se identifica que cuatro (4) dependencias respondieron de manera extemporánea (de conformidad con el Decreto 491 de 2020) las peticiones con corte al 30 de septiembre: la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación gestionó 142 peticiones fuera de términos que representan el 43,03% del total atendido (330 peticiones) por la dependencia; la Dirección de Contratación gestionó 5 peticiones fuera de términos que representa un 22,73% del total gestionado (22 peticiones); la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional gestionó 1 petición por fuera de términos que representa el 14,29% del total atendido por la dependencia (7 peticiones).

Adicionalmente, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, presenta un 4,17% de gestión extemporánea que corresponde a 1 petición de las 24 que atendieron en el mes.

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

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

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
<b>MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCION</b>	Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	69
	Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	23
	Atención jurídica	2
	Educación básica	1
<b>SISTEMAS DE INFORMACION</b>	Manejo y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	26
	Interrupción de la comunicación (línea 195)	9
	Tiempo de atención de la comunicación	7
	Consulta externa ventanilla electrónica	4
	Solicitud de grabación	2
	Reclamo de datos habeas data	1
	Consulta de datos habeas data	1
<b>SERVICIO A LA CIUDADANIA</b>	Atención del personal en los puntos	20
	Información errónea desactualizada o inexistente	5
	Información incompleta	3
	Servicio del personal de apoyo	1
<b>CERTIFICACIONES</b>	Certificación de ejecución contractual	8
	Certificación de bono pensional	5
	Certificación tributaria o de pagos	2
	Certificación laboral	2
<b>PERDON - OLVIDO E INSOLVENCIA ECONOMICA</b>	Publicación de las solicitudes de perdón y reparación simbólica e insolvencia económica	14
<b>Demás Categorías</b>		<b>358</b>
<b>Total</b>		<b>563</b>

Tabla 9. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2020

La Tabla No 9 permite ver que la Categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 95 peticiones que representan el 16,87% 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 69 peticiones las cuales corresponden a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

En segundo lugar, se ubica la Categoría “Sistemas de Información” con 50 peticiones que representan el 8,8% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de 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 26 peticiones las cuales corresponden en su mayoría a peticiones atendidas desde Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De otra parte, se debe anotar que la categoría “Alcalde Mayor” ocupaba la cuarta posición en el mes de agosto con 11 peticiones (2,15%), en septiembre no se encuentra dentro de las 5 categorías más reiteradas y fue reemplazada por “Certificaciones”, categoría que registró un total de 17 peticiones con una participación para este mes de análisis (septiembre) de 3,01%, las cuales corresponden en su mayoría a solicitudes de certificación de ejecución contractual.

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

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

- Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación
- Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC
- Oficina Consejería de Comunicaciones
- Oficina Asesora Jurídica
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Dirección de Contratación

- Dirección de Talento Humano
- Subdirección de Servicios Administrativos
- Subdirección Financiera

Por otro lado, si efectivamente lo realizado es un traslado, se invita a realizar una solicitud de capacitación funcional del Sistema, al correo [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co), donde se explicará el procedimiento para efectuar un traslado de manera adecuada en Bogotá te escucha.

Lo anterior se realiza, considerando la importancia que tiene para las estadísticas de la Entidad y del Distrito, de disponer una información de calidad y coherente, en términos de clasificación de las peticiones que son atendidas, toda vez que son insumo de gran relevancia para la toma de decisiones e identificación de necesidades de la ciudadanía.

## 8. RECOMENDACIONES

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite, para que se les dé atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.
- Revisar los temas más recurrentes de las dependencias y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Realizar seguimiento a los tiempos de traslado de peticiones en las siguientes dependencias de la Secretaría General: Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Dirección de Contratación y Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, para que se dé cumplimiento al tiempo de traslado por no competencia estipulado por la ley.
- Reiterar a todas las dependencias de la entidad, validar en el menor tiempo posible la competencia institucional correspondiente, para asegurar que el responsable de atender la petición la tenga en su bandeja de entrada y pueda realizar los seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.

- Hacer un llamado a la dependencia que presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías (Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación), con el fin de elaborar estrategias, tal que los tiempos de respuesta de las peticiones se encuentre dentro de los definidos por ley.
- Hacer un llamado a las dependencias que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Se invita a todas las dependencias de la entidad, a hacer buen uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha y tomar las medidas pertinentes para clasificar las categorías y subtemas de manera adecuada con el fin de obtener una información efectiva de las peticiones.

Elaboró: Leidy Vanessa Palacios Guevara – Profesional Universitario  
Revisó: Dany Fernando Agudelo Ramírez – Profesional Universitario  
Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada