



SECRETARÍA
GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES MES DE
DICIEMBRE 2019 EN BOGOTÁ TE
ESCUCHA**

Página 1 de 19



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES MES DE DICIEMBRE 2019
EN BOGOTÁ TE ESCUCHA**

BOGOTÁ D.C., ENERO 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 diciembre de 2019 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 diciembre, 2.689 peticiones fueron registradas por 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 diciembre registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado), concluyéndose que la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación es la dependencia de la Secretaría General que en el mes registró el mayor número de peticiones para gestión, con un total de 616 peticiones, las cuales representan el 64,30% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

El Capítulo 2 muestra los resultados de la evaluación de “Calidad & Calidez” realizada a 737 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de noviembre/2019, de las cuales se evaluó el total de la población. Las cifras muestran que el 99% de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 98% cumplen con el criterio de “Claridad”, el 99% cumplen el criterio de “Calidez” y el 22% cumplen con “Oportunidad”. Se concluye que el 78% (578 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 16% (118 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”, por lo cual se envió comunicación a seis (6) dependencias de la entidad, 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 para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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 diciembre el

canal de interacción más utilizado fue el canal “Escrito” con 852 peticiones que representaron el 88,94% 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 diciembre para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de interés Particular” con 833 peticiones (86,95%) 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 diciembre no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en diciembre, 6.929 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 607 tuvieron respuesta desde alguna de las dependencias de la Secretaría General.

Con relación a la gestión de las respuestas, en el mes de diciembre se encontró que del total de respuestas emitidas (607), el 71,17% (432) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en el mismo mes, mientras que el 28,83% restante (175 peticiones) correspondieron a respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos.

Por otro lado, se evidencia que cuatro (4) dependencias de la Secretaría General superaron el tiempo promedio de traslado establecidos por la ley, a las cuales se les hace un llamado especial, a realizar mayor seguimiento de sus competencias y 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 diciembre fue 8,5 días, observándose que dos (2) dependencias de la Secretaría General presentan tiempos promedios superiores a los establecidos legalmente según la tipología.

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 un total de 358 peticiones que representan el 58,98% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General.

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES MES DE DICIEMBRE 2019 BOGOTÁ TE ESCUCHA - SECRETARÍA GENERAL

Las cifras muestran que, en el mes de diciembre 2.689 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	1.305	2.689
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	426	
	Otras Dependencias Secretaría General	958	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			18
TOTAL REGISTRADAS			2.707

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

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (2.689), 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 48,53% del total registrado en canales de la Secretaría General. En segundo lugar, se ubican las "Otras dependencias de la Secretaría General", que registraron peticiones para gestión (respuesta o traslado), las cuales representan el 35,63% del total registrado en el mes de diciembre por la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en diciembre en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (958), 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	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	616	64,30%
Subdirección de Servicios Administrativos	238	24,84%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	92	9,60%
Oficina de Control Interno Disciplinario	6	0,63%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	4	0,42%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,10%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	0,10%
TOTAL	958	100%

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

Así pues, de acuerdo con la Tabla No 2, se evidencia que la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación es la dependencia de la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas (616 peticiones), representando el 64,30% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en diciembre.

Por su parte, la Subdirección de Servicios Administrativos se ubicó en la segunda posición de dependencias con mayor número de peticiones registradas, con un total de 238 peticiones,

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.

participando así en el 24,84% del total de peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

En este punto, es importante resaltar que, frente a las peticiones registradas en otras dependencias en el mes de noviembre, se registró un aumento de 361 peticiones para gestión (respuesta o traslado), en gran medida debido al masivo de peticiones del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social radicadas en el mes de diciembre (sobre temas de proyectos productivos, vivienda, salud y educación) para la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

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 para la Gestión de Peticiones Ciudadanas muestra los siguientes resultados³:

POBLACIÓN	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
737	727	10	719	18	727	10	163	574	578	118
	99%	1%	98%	2%	99%	1%	22%	78%	78%	16%

Tabla No 3. Evaluación de respuestas emitidas en cuanto a parámetros de calidad y calidez

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - generado 01/12/2019

La población corresponde a 737 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de noviembre, de las cuales se evaluó el total de la población (737 respuestas).

Cumplimiento de criterios⁴:

³ Evaluación de respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de noviembre/2019, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

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

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

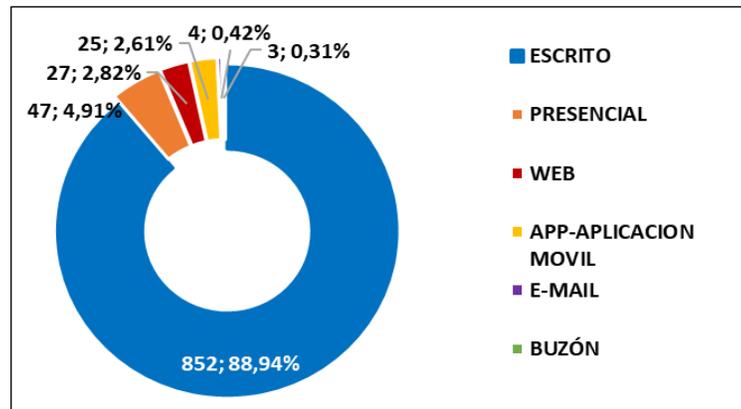
Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su petición.

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

Las cifras muestran que el 99% (727) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 98% (719) con el criterio de “Claridad”, el 99% (727 respuestas) cumple el criterio de “Calidez” y el 22% (163 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 78% (578 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 16% (118 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 Consejería de Comunicaciones, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Talento Humano y Subdirección de Servicios Administrativos) las cuales presentan observaciones a sus respuestas evaluadas (emitidas en el mes de noviembre), 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 para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

3. CANALES DE INTERACCIÓN



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

Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (958) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de diciembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el

normatividad legal vigente.

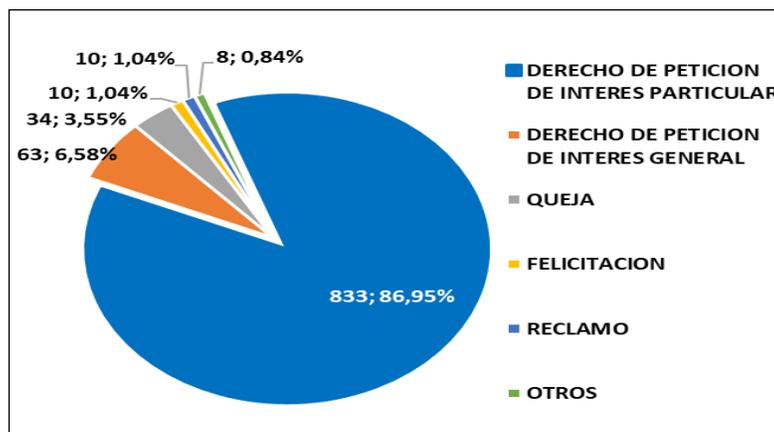
“Escrito” con 852 peticiones, el cual representó el 88,94% del total registrado para gestión en las dependencias.

Con respecto a la segunda posición, se encuentra el canal “Presencial” con 47 peticiones, el cual representa el 4,91% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (noviembre), no se observa variación en el canal más utilizado “Escrito”; sin embargo, en ese canal se evidencia un aumento de 425 peticiones frente al mes anterior, debido al masivo de peticiones del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social radicadas en el mes de diciembre (sobre temas de proyectos productivos, vivienda, salud y educación) para la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

Por otro lado, se evidencia una variación frente al mes de noviembre en el canal “App- Aplicación Móvil”, el cual pasó de ocupar la segunda posición en el mes de noviembre a ocupar la cuarta posición en este mes de análisis, con una disminución de 59 peticiones frente al mes anterior.

4. TIPOLOGÍAS



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

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 833 peticiones que representan el 86,95% 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 63 peticiones, acumulando así el 6,58% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en las posiciones de tipologías utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, pero sí se evidencia un aumento de 451 peticiones en el “Derecho de Petición de Interés Particular”, debido al masivo de peticiones del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social radicadas en el mes de diciembre (sobre temas de proyectos productivos, vivienda, salud y educación) para la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

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 diciembre 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	2.089	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	579	
Otras Dependencias Secretaría General	4.261	607
TOTAL	6.929	607

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

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 6.929 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, desde la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas se dio traslado a 2.089 peticiones (30,1% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 579 (8,4% del total de traslados) y en otras dependencias de la Secretaría General 4.261 traslados que representan el 61,5% del total traslado en la Secretaría General; para este último es importante informar que el aumento de los traslados con respecto al mes de noviembre, es debido a la recepción de masivo de peticiones directas a la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, de contenido mixto por lo que es necesario dar traslado a las demás entidades competentes.

Ahora bien, a continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de diciembre⁵ por las dependencias de la Secretaría General (607 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN DICIEMBRE DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN DICIEMBRE	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	123	368	491	80,89%

⁵ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de diciembre" 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 DICIEMBRE DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN DICIEMBRE	TOTAL GENERAL	%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	17	23	40	6,59%
Subdirección de Servicios Administrativos	9	17	26	4,28%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	7	8	15	2,47%
Dirección de Talento Humano	6	1	7	1,15%
Oficina Asesora de Jurídica	2	4	6	0,99%
Oficina Consejería de Comunicaciones	4	1	5	0,82%
Dirección de Contratación	1	3	4	0,66%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3	0	3	0,49%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	2	3	0,49%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	1	2	0,33%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	0	1	1	0,16%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	0	1	1	0,16%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	0	1	0,16%
Subdirección de Imprenta Distrital	0	1	1	0,16%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	1	1	0,16%
TOTAL GENERAL	175	432	607	100%

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

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en diciembre las dependencias de la Secretaría General realizaron 607 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 71,17% (432) corresponden a respuestas a peticiones que ingresaron en el mismo mes; mientras que el 28,83% restante (175 peticiones) fueron respuestas de peticiones que ingresaron al Sistema en otros periodos.

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 diciembre fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 80,89% de las peticiones cerradas en la Secretaría

General; de estas, 368 (74,95% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones registradas y cerradas en diciembre.

La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas fue la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” que acumuló el 6,59% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 23 respuestas (57,50% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones registradas y cerradas en diciembre.

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 135 cierres frente al mes anterior.

Además, al comparar estas cifras con las del mes anterior (noviembre), se evidencia que las dependencias “Subdirección de Servicios Administrativos” y “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 posición.

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
**Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,0
**Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1,5
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	8,3
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	1,6
Oficina Consejería de Comunicaciones	11,0
Oficina Asesora de Planeación	1,0
Oficina Asesora de Jurídica	17,5
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,9
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1,0
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,5

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO
Dirección de Contratación	1,0
Dirección de Talento Humano	6,8
Subdirección de Servicios Administrativos	1,1
TOTAL GENERAL	1,5

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

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

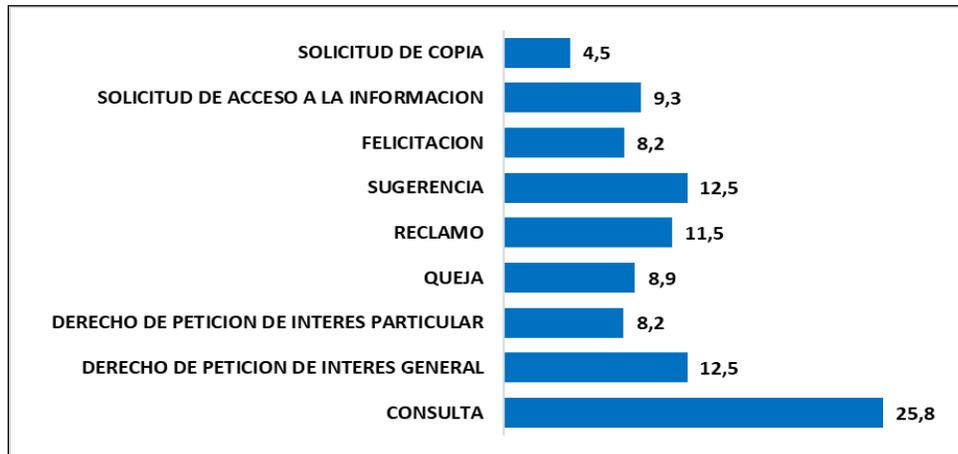
En este punto es importante tener en cuenta que el Art. 21 de la Ley 1755 del 2015 establece que, si la entidad a quien se dirige la petición no es la competente, se debe trasladar dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la misma.

Al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la Secretaría General en el mes de diciembre, como se muestra en la Tabla No 7, se evidencia que cuatro (4) dependencias (Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina Asesora de Jurídica 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 diciembre el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 8,5 días, el cual disminuyó frente a noviembre, teniendo en cuenta que en ese mes el promedio fue de 11,9 días.



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

Por otra parte, como se observa en la Gráfica No 3, en la Secretaría General el tiempo promedio de respuesta por tipología se encuentra dentro del establecido legalmente.

Igualmente, para este periodo se observa que dos (2) 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	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			6				14		
Dirección de Contratación	11		2						3
Dirección de Talento Humano	31		13					10	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía		12		8	12	13	8		
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá			5						
Dirección Distrital de Calidad del Servicio			13		13				

	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional		4	4						
Oficina Asesora de Jurídica			9		2			5	
Oficina Consejería de Comunicaciones		20	14					13	
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación		13	8	15					
Oficina de Control Interno Disciplinario			5						
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			11		10				
Subdirección de Imprenta Distrital									6
Subdirección de Servicios Administrativos			8						
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía			12						
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	19								
Promedio Ponderado	25,8	12,5	8,2	8,9	11,5	12,5	8,2	9,3	4,5

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

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 Oficina Consejería de Comunicaciones, presenta tiempo promedio superior a lo establecido por la ley.

Por otra parte, para la tipología con tiempo de respuesta máximo de 30 días hábiles (Consulta) la Dirección de Talento Humano, presenta tiempo promedio superior al establecido por la ley.

Además, en las tipologías con tiempo de respuesta máximo de 10 días hábiles (Solicitud de acceso a la información y Solicitud de copia) la Oficina Consejería de Comunicaciones, presenta tiempo promedio superior a lo establecido por la ley.

Frente al mes anterior (noviembre), se observa que el número de casos con tiempos promedios de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías disminuyó, pues en el periodo mencionado se registraron cinco (5) casos.

A las dependencias relacionadas anteriormente 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 607 respuestas emitidas en el mes de diciembre 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)	345
	Atención jurídica	10
	Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	2
	Educación básica	1
Estabilización socioeconómica	Emprendimiento	121
Servicio a la ciudadanía	Atención del personal en los puntos	20
	Información errónea desactualizada o inexistente	11
	Información incompleta	1
	Servicio del personal de apoyo	1
Perdón - olvido e insolvencia económica	Publicación de las solicitudes de perdón y reparación simbólica e insolvencia económica	21
Sistemas de información	Manejo y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	16

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
	Ley Habeas Data	1
	Interrupción de la comunicación (Línea 195)	1
Demás Categorías		56
Total		607

Tabla 4. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2020

La Tabla No 4 permite ver que la Categoría “Medidas de asistencia y atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 358 peticiones que representan el 58,98% 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 en esta categoría con 345 peticiones.

En segundo lugar, se ubica la Categoría “Estabilización socioeconómica” con 121 peticiones que representan el 19,93% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; al respecto hay que señalar que el único subtema que registra en esta categoría es “Emprendimiento”.

Por otra parte, al comparar estas cifras con las del mes de noviembre, se observa variación en cuatro posiciones de las categorías más reiteradas, teniendo en cuenta que “Medidas de reparación integral” que ocupó la primera posición en el mes de noviembre, en este mes de análisis no registra en las categorías más reiteradas, y fue reemplazada en dicha posición por “Medidas de asistencia y atención” la cual tenía la tercera posición en el mes anterior (noviembre).

Así mismo se evidencia variación en la posición de las categorías “Sistemas de información” y “Perdón-olvido e insolvencia económica” las cuales ocupaban el cuarto y quinto lugar respectivamente y para este mes de análisis (diciembre) intercambiaron posición.

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.



SECRETARÍA
GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES MES DE
DICIEMBRE 2019 EN BOGOTÁ TE
ESCUCHA**

Página 19 de 19

- 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 Consejería de Comunicaciones, Oficina Asesora de Jurídica 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 y Oficina Consejería de Comunicaciones, 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.

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

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

