



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 20



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., FEBRERO 2020

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



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 enero 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 enero, 2.935 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 22 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en enero 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 337 peticiones, las cuales representan el 52,82% 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 600 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de diciembre/2019, de las cuales se evaluó el total de la población. Las cifras muestran que el 98% (589) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia” y “Calidez, el 97% (581) con el criterio de “Claridad” y el 57% (340 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 44% (262 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 18% (105 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 enero el canal de interacción más utilizado fue el canal “Escrito” con 510 peticiones que representaron el 80,06% 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 enero para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho

de Petición de interés Particular” con 455 peticiones (71,32%) 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 enero no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en enero, 4.741 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 450 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 enero se encontró que del total de respuestas emitidas (450), el 77,78% (350) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el 22,22% restante (100 peticiones) correspondieron a respuestas a peticiones que ingresaron en el mismo mes.

Por otro lado, teniendo en cuenta que el tiempo de traslado debe realizarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la misma, para enero se evidencia que 3 dependencias de la Secretaría General superaron el tiempo promedio de traslado establecidos por la ley, y se les hace un llamado especial, a realizar mayor seguimiento de sus competencias, así mismo, 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 enero fue 10,3 días; a su vez, se puede observar que tres (3) de las dependencias de la Secretaría General presentan tiempos promedios superiores a los establecidos legalmente según la tipología. De igual manera se reitera la importancia de validar en el menor tiempo posible la competencia institucional correspondiente, para asegurar que el responsable de atender la petición la tenga en su bandeja de entrada y pueda realizar los seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.

En el Capítulo 7 se presentan las categorías y subtemas más reiterados, concluyéndose que la Categoría “Medidas de asistencia y atención” es la más reiterada en la Secretaría General con los subtemas “Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)”, “Atención jurídica” y “Educación básica”, acumulando esta Categoría un total de 303 peticiones que representan el 67,3% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General.

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

Las cifras muestran que, en el mes de enero 2.935 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 22 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

Al respecto hay que recordar que 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	1.551	2.935
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	746	
	Otras Dependencias Secretaría General	638	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			22
TOTAL REGISTRADAS			2.957

Tabla 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2020

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (2.935), la dependencia con mayor registro de peticiones es la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central de Gestión de Peticiones) con 1.551 peticiones que representan el 52,84% del total registrado en canales de la Secretaría General. En segundo lugar, se ubica la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195 con 746 peticiones que representan el 25,41% del total registrado en el mes de enero por la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en enero en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (638), 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	337	52,82%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	182	28,53%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	107	16,77%
Oficina de Control Interno Disciplinario	7	1,10%
Dirección de Talento Humano	2	0,31%
Dirección de Contratación	1	0,16%
Dirección Administrativa y Financiera	1	0,16%
Oficina Asesora de Jurídica	1	0,16%
Total general	638	100%

Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2020

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 (337 peticiones), representando el 52,82% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en enero; es importante mencionar que las peticiones que ingresan por correspondencia a través del canal “Escrito”, se registran directamente por la Subdirección de Servicios Administrativos en Bogotá te escucha, gracias a la interoperabilidad del sistema de gestión documental de la entidad con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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.

Por su parte, la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación se ubicó en la segunda posición de dependencias con mayor número de peticiones registradas, con un total de 182 peticiones, participando así en el 28,53% 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 diciembre por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado), en el mes de enero se observa una disminución de 320 peticiones, teniendo en cuenta que en el mes de diciembre se recibió un masivo de peticiones del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social (sobre temas de proyectos productivos, vivienda, salud y educación) radicadas 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 de Quejas y Soluciones) muestra los siguientes resultados³:

POBLACIÓN	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
600	589	11	581	19	589	11	340	260	262	105
	98%	2%	97%	3%	98%	2%	57%	43%	44%	18%

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

La población corresponde a 600 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de diciembre, de las cuales se evaluó el total de la población (600 respuestas).

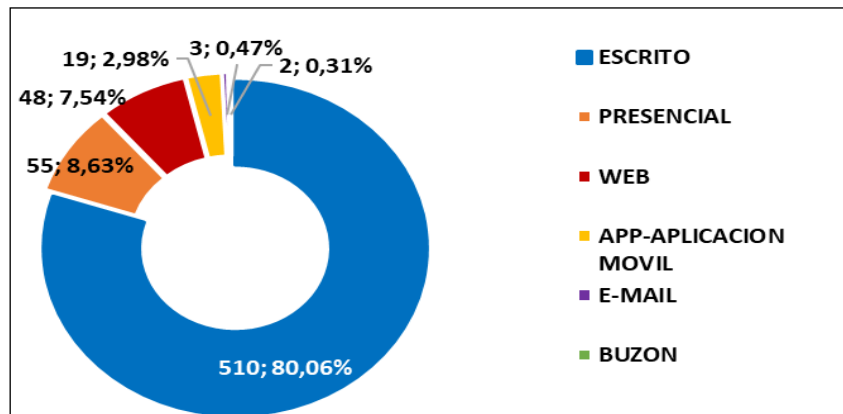
³ Evaluación de respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de diciembre/2019, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras muestran que el 98% (589) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia” y “Calidez, el 97% (581) con el criterio de “Claridad” y el 57% (340 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 44% (262 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 18% (105 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 Asesora Jurídica, Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Talento Humano, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Subdirección de Imprenta Distrital y Subdirección de Servicios Administrativos) las cuales presentan observaciones a sus respuestas evaluadas (emitidas en el mes de diciembre), identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

3. CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2020

⁴ **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles por la ciudadanía.
Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.
Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su petición.
Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.

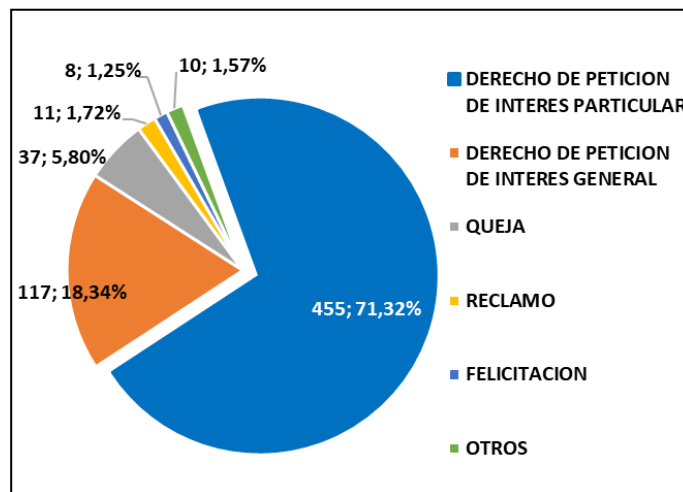
Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (638) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de enero el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 510 peticiones, que representan el 80,06% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Con respecto a la segunda posición, se encuentra el canal “Presencial” con 55 peticiones, el cual representa el 8,63% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (diciembre), no se observa variación en el canal más utilizado “Escrito”; sin embargo, en ese canal se evidencia una disminución de 342 peticiones frente al mes anterior, debido al masivo de peticiones provenientes 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.

De otra parte, frente al mes de diciembre no se observa variación en la posición de los canales de interacción utilizados por la ciudadanía.

4. TIPOLOGÍAS



Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2020

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 455 peticiones que representan el 71,32% 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 117 peticiones, acumulando así el 18,34% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (diciembre) no se observa variación en las tres primeras posiciones de tipologías utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, pero sí se evidencia una disminución de 378 peticiones en el “Derecho de Petición de Interés Particular”, debido al masivo de peticiones provenientes 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.

De otra parte, se observa variación en la cuarta posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía, teniendo en cuenta que esta posición en el mes anterior fue ocupada por la tipología “Felicitación”, pasando a ser ocupada en el mes de enero por la tipología “Reclamo”.

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 enero 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	3.115	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	916	
Otras Dependencias Secretaría General	710	450
TOTAL	4.741	450

Tabla 5. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2020

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 4.741 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 3.115 peticiones (65,7% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 916 (19,3% del total de traslados) y en otras dependencias de la Secretaría General 710 traslados que representan el 15% del total traslado en la Secretaría General. Es importante mencionar que se presenta una importante reducción frente a los traslados realizados en diciembre por las Otras dependencias de la Secretaría General, como resultado de la recepción de un 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 cual se les dio traslado a las demás entidades competentes.

Ahora bien, a continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de enero⁵ por las dependencias de la Secretaría General (450 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

⁵ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de enero" 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 ENERO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN ENERO	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	300	19	319	70,89%
Subdirección de Servicios Administrativos	14	22	36	8,00%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	19	14	33	7,33%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	5	14	19	4,22%
Dirección de Talento Humano	3	10	13	2,89%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3	4	7	1,56%
Dirección de Contratación	3	4	7	1,56%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	5	5	1,11%
Oficina Consejería de Comunicaciones	2	3	5	1,11%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	0	1	1	0,22%
Subsecretaría Técnica	1	0	1	0,22%
Oficina de Control Interno	0	1	1	0,22%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	1	1	0,22%
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1	0,22%
Dirección Administrativa y Financiera	0	1	1	0,22%
Total general	350	100	450	100%

Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2020

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en enero las dependencias de la Secretaría General realizaron 450 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 77,78% (350 peticiones) corresponden a respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 22,22% restante (100 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 enero fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 70,89% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 300 (94,04% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones de otros periodos cerradas en el mes de enero.

La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas fue la “Subdirección de Servicio Administrativos” que acumuló el 8,0% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 22 respuestas (61,11% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones registradas y cerradas en enero.

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 172 cierres frente al mes anterior.

Además, al comparar estas cifras con las del mes anterior (diciembre), se evidencia que las dependencias “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” y “Subdirección de Servicios Administrativos” 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	9,5
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	1,0
Oficina Asesora de Jurídica	7,5
Oficina de Control Interno Disciplinario	3,2
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3,0
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	2,1

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO
Dirección de Contratación	2,3
Dirección de Talento Humano	9,7
Subdirección de Servicios Administrativos	1,5
Total general	1,4

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

Tabla 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2020

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 enero, como se muestra en la Tabla No 7, se evidencia que tres (3) dependencias (Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, 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 enero el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 10,3 días, el cual aumentó frente a diciembre, teniendo en cuenta que en ese mes el promedio fue de 8,5 días.

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



Gráfica 3. Tiempo promedio (ponderado) de respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2020

Igualmente, para este periodo se observa que tres (3) 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	16	11	6			10	8	8	
Dirección Administrativa y Financiera			1						
Dirección de Contratación		10	10					9	
Dirección de Talento Humano	29		9						
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía			12	13	14	15	10		
Dirección Distrital de Calidad del Servicio		7	9		5				
Oficina Asesora de Planeación			11						
Oficina Consejería de Comunicaciones		6	18					21	
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC								2	
Oficina de Alta Consejería para los Derechos			10	21					

	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA
de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación									
Oficina de Control Interno Disciplinario				3					
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		2	10						
Subdirección de Servicios Administrativos			6	23	10				31
Oficina de Control Interno			14						
Subsecretaría Técnica			14						
Promedio Ponderado	22,5	6,6	10,0	14,8	10,7	13,0	9,3	10,0	31,0

Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2020

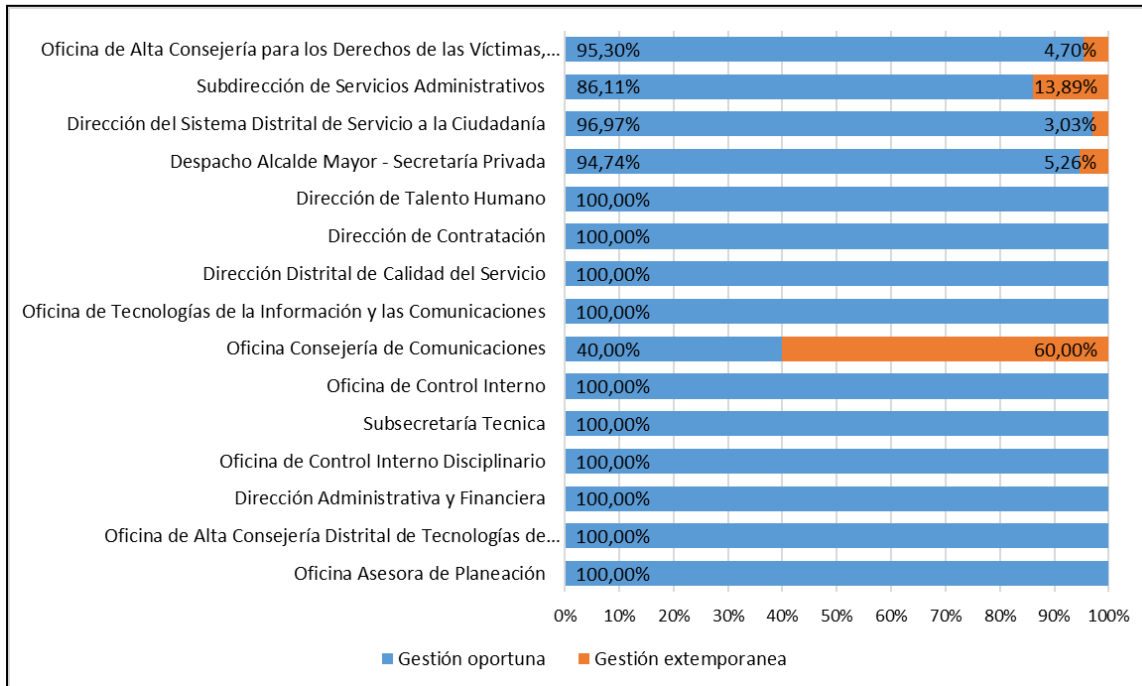
De la tabla anterior se puede concluir que, con relación a las tipologías con tiempos de respuesta máximo 15 días hábiles (Denuncias por actos de corrupción, Derecho de petición de interés general, Derecho de petición de interés particular, Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia) la Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y Subdirección de Servicios Administrativos presentan tiempos promedio superior a lo establecido por la ley.

Por otra parte, para la tipología “Consulta” con tiempo de respuesta máximo de 30 días hábiles, ninguna dependencia 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 Subdirección de Servicios Administrativos, presenta tiempo promedio superior a lo establecido por la ley.

Frente al mes anterior (diciembre), 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 dos (2) dependencias presentaron tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido.

A continuación, en la Gráfica No 4, se muestra la atención de peticiones en términos de ley, en la Secretaría General, con corte al 31 de enero/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 01/02/2020

En la gráfica anterior, se identifica que cinco (5) dependencias respondieron de manera extemporánea las peticiones, de las cuales se evidencia que la Oficina Consejería de Comunicaciones gestionó 2 peticiones por fuera de términos que representan el 60,0% del total de peticiones gestionadas (5) por la dependencia. Así mismo la dependencia Subdirección de Servicios Administrativos presenta un 13,89% que corresponde a 5 peticiones del total gestionadas (36 peticiones) por la dependencia.

Adicionalmente, las 3 dependencias restantes presentan gestión extemporánea con menos del 6%, así: La Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación presenta un 4,7% de gestión extemporánea que corresponde a 15 peticiones de las 319 que atendieron; la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía tiene un 3,03% de gestión extemporánea que corresponde a 1 petición de las 33 atendidas, y el Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada presenta un 5,26% de gestión extemporánea que corresponde a 1 petición de las 19 gestionadas en enero.

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

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 450 respuestas emitidas en el mes de enero 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)	297
	Atención jurídica	5
	Educación básica	1
Perdón - olvido e insolvencia económica	Publicación de las solicitudes de perdón y reparación simbólica e insolvencia económica	25
	Atención del personal en los puntos	10
Servicio a la ciudadanía	Información errónea desactualizada o inexistente	9
	Servicio del personal de apoyo	3
	Información incompleta	1
	Alcalde mayor	Apoyo al alcalde mayor
Estabilización socioeconómica	Emprendimiento	16
Demás Categorías		65
Total		450

Tabla 9. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2020

La Tabla No 4 permite ver que la Categoría “Medidas de asistencia y atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 303 peticiones que representan el 67,3% 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 297 peticiones.

En segundo lugar, se ubica la Categoría “Perdón - olvido e insolvencia económica” con 25 peticiones que representan el 5,6% 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 “Publicación de las solicitudes de perdón y reparación simbólica e insolvencia económica”.

Por otra parte, al comparar estas cifras con las del mes anterior (diciembre), no se observa variación en la primera posición de la categoría más reiterada “Medidas de asistencia y atención”; sin embargo, se muestra una variación en la segunda posición la cual la ocupaba la categoría “Estabilización socioeconómica” en el mes de diciembre, para este mes de análisis (enero) pasó a ocupar la quinta posición y fue reemplazada por la categoría “Perdón - olvido e insolvencia económica”.

Así mismo se evidencia que la categoría “Sistemas de información” para este mes de análisis no registra en las categorías más reiteradas y fue reemplazada dentro de las 5 categorías más reiteradas en el mes por la categoría “Alcalde Mayor”.

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 y Dirección de Talento Humano, 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



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 20 de 20

seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.

- Hacer un llamado a la Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y Subdirección de Servicios Administrativos 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 Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada

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

