



**INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE
PETICIONES MES DE NOVIEMBRE
BOGOTÁ TE ESCUCHA**

Página 1 de 20



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

BOGOTA D.C., DICIEMBRE 2019

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

TABLA DE CONTENIDO

- 1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA**
- 2. ANÁLISIS DE CALIDAD Y CALIDEZ**
- 3. CANALES DE INTERACCIÓN**
- 4. TIPOLOGÍAS**
- 5. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS**
- 6. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 7. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO**
- 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 noviembre 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 noviembre, 2.723 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 13 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en noviembre 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 290 peticiones, las cuales representan el 48,58% 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 481 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de octubre/2019, de las cuales se evaluó el total de la población; las cifras muestran que el 96% (463) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 95% (458) con el criterio de “Claridad”, el 96% (463 respuestas) cumple el criterio de “Calidez” y el 49% (237 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 51% (245 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 14% (69 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 noviembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal “Escrito” con 427 peticiones que representaron el 71,52% del total registrado para gestión en la entidad.



**INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE
PETICIONES MES DE NOVIEMBRE
BOGOTÁ TE ESCUCHA**

Página 4 de 20

El Capítulo 4 muestra las peticiones según las tipologías más frecuentes, encontrándose que del total de peticiones registradas en noviembre para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de interés Particular” con 382 peticiones (63,99%) fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

En el Capítulo 5 se presentan las categorías y subtemas más reiterados, concluyéndose que la Categoría “Medida de reparación integral” es la más reiterada en la Secretaría General con los subtemas “Soluciones definitivas de vivienda”, “Indemnización vía administrativa”, “Retornos y reubicaciones” y “Reparación colectiva”, acumulando esta Categoría un total de 344 peticiones que representan el 46,36% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General.

El Capítulo 6 se refiere a peticiones de Veedurías Ciudadanas, donde se encuentra que la Secretaría General en noviembre no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 7 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en noviembre, 4.059 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 742 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 noviembre se encontró que del total de respuestas emitidas (742), el 73,45% (545) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el 26,55% restante (197 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 noviembre se evidencia que 5 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, hacer los traslados a través de Bogotá te escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, se debe mencionar que en noviembre fue 11,9 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



**INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE
PETICIONES MES DE NOVIEMBRE
BOGOTÁ TE ESCUCHA**

Página 5 de 20

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

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES MES DE NOVIEMBRE
BOGOTÁ TE ESCUCHA - SECRETARÍA GENERAL**

Las cifras muestran que, en el mes de noviembre 2.723 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 13 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	1.541	2.723
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	585	
	Otras Dependencias Secretaría General	597	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			13
TOTAL REGISTRADAS			2.736

Tabla 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2019

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (2.723), 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 56,59% 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 21,92% del total registrado en el mes de noviembre por la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en noviembre en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (597), 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	290	48,58%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	162	27,14%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	139	23,28%
Oficina de Control Interno Disciplinario	4	0,67%
Oficina de Control Interno	2	0,34%
Total:	597	100%

Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2019

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 (290 peticiones), representando el 48,58% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en noviembre; 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.

Por su parte, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se ubicó en la segunda posición de dependencias con mayor número de peticiones registradas, con un total

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 que las peticiones 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.

de 162 peticiones, participando así en el 27,14% 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 octubre, se registró una disminución de 559 peticiones para gestión (respuesta o traslado), en gran medida debido a la reducción de peticiones que ingresaron de manera escrita en este mes.

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		
481	463	18	458	23	463	18	237	244	245	69
	96%	4%	95%	5%	96%	4%	49%	51%	51%	14%

Tabla No 3. Evaluación de respuestas emitidas en cuanto a parámetros de calidad y calidez
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 01/11/2019

La población corresponde a 481 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de octubre, de las cuales se evaluó el total de la población (481 respuestas).

Cumplimiento de criterios⁴:

³ Evaluación de respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de octubre/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.

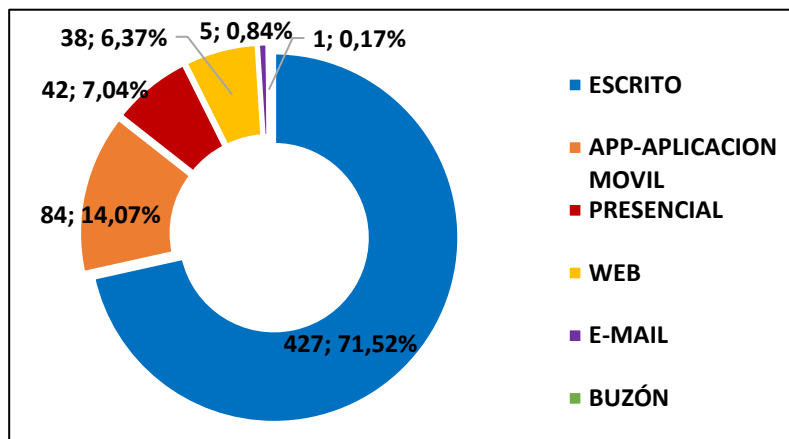
Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su petición.

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

Las cifras muestran que el 96% (463) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 95% (458) con el criterio de “Claridad”, el 96% (463 respuestas) cumple el criterio de “Calidez” y el 49% (237 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 51% (245 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 14% (69 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se envió comunicación a las dependencias (Oficina de Control Interno Disciplinario, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección de Contratación, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Talento Humano, Subdirección del Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control, Subdirección de Servicios Administrativos y Subdirección Financiera) las cuales presentan observaciones a sus respuestas evaluadas (emitidas en el mes de octubre), 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 01/12/2019

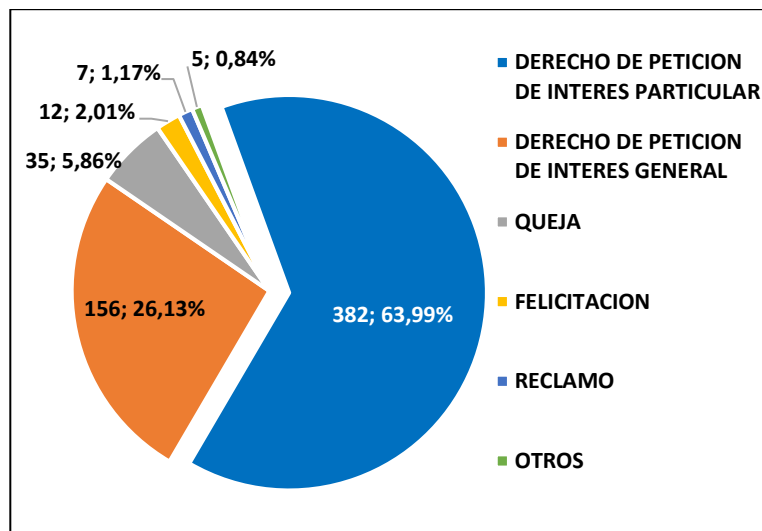
Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (597) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de noviembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el

“Escrito” con 427 peticiones, el cual representó el 71,52% del total registrado para gestión en las dependencias.

Con respecto a la segunda posición, se encuentra el canal “App-Applicación Móvil” con 84 peticiones, el cual representa el 14,07% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (octubre), no se observa variación en el canal más utilizado “Escrito”; sin embargo, se evidencia una disminución de 462 peticiones, debido a la reducción de peticiones que ingresaron de manera escrita por la Subdirección de Servicios Administrativos en este mes. Por otro lado, se muestra una variación en la posición del canal “Presencial” el cual pasó de ocupar el cuarto lugar con una participación del 6,7% en el mes de octubre a ocupar la tercera posición para este mes de análisis con una participación del 7,04%.

4. TIPOLOGÍAS



Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2019

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 382 peticiones que representan el 63,99% 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 156 peticiones, acumulando así el 26,13% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en las posiciones de tipologías utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, pero sí se evidencia una disminución de 464 peticiones en el “Derecho de Petición de Interés Particular”, 56 peticiones en el “Derecho de Petición de Interés General”, 6 peticiones en la “Queja”, 24 peticiones en las “Felicitaciones” y 6 peticiones en el “Reclamo”.

5. 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 742 respuestas emitidas en el mes de noviembre por la Secretaría General, se detallan las categorías y subtemas más reiterados en este mes en la entidad:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
Medidas de reparación integral	Soluciones definitivas de vivienda	337
	Indemnización vía administrativa	3
	Retornos y reubicaciones	3
	Reparación colectiva	1
Estabilización socioeconómica	Emprendimiento	151
	Empleabilidad	3
Medidas de asistencia y atención	Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	103
	Atención jurídica	20
	Atención psicosocial	1
	Educación básica	1

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
Sistemas de información	Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	18
	Solicitud de grabación	1
Perdón - olvido e insolvencia económica	Publicación de las solicitudes de perdón y reparación simbólica e insolvencia económica	18
Demás Categorías		82
Total		742

Tabla 4. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2019

La Tabla No 4 permite ver que la Categoría “Medidas de reparación integral” es la más reiterada en la Secretaría General con 344 peticiones que representan el 46,36% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General, es pertinente señalar que el subtema “Solicitudes definitivas de vivienda” ocupó la primera posición en la categoría con 337 peticiones.

En segundo lugar, se ubica la Categoría “Estabilización socioeconómica” con 154 peticiones que representan el 20,75% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; al respecto hay que señalar que el subtema más reiterado de esta categoría es “Emprendimiento” con 151 peticiones (el número de peticiones se mantuvo respecto al mes de octubre).

Por otra parte, al comparar estas cifras con las del mes de octubre, se observa variación en todas las posiciones de las categorías más reiteradas; teniendo en cuenta que “Medidas de reparación integral” este mes de análisis ocupó el primer lugar, debido al incremento de respuestas definitivas por parte de la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, la cual en el mes de octubre no registraba dentro de las cinco más reiteradas de la Secretaría General. Por lo tanto, las categorías “Estabilización socioeconómica” y “Medidas de asistencia y atención” descendieron una posición al segundo y tercer lugar respectivamente.

6. 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.

7. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

A continuación, se detalla la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de noviembre 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	2.360	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	771	
Otras Dependencias Secretaría General	928	742
TOTAL	4.059	742

Tabla 5. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2019

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 4.059 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 2.360 peticiones (58,1% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 771 (19,0% del total de traslados) y en otras dependencias de la Secretaría General 928 traslados que representan el 22,9% del total traslado en la Secretaría General.

Ahora bien, a continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de noviembre⁵ por las dependencias de la Secretaría General (742 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

⁵ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de noviembre" 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

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN NOVIEMBRE DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN NOVIEMBRE	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	485	141	626	84,37%
Subdirección de Servicios Administrativos	16	21	37	4,99%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	18	12	30	4,04%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	8	6	14	1,89%
Dirección de Talento Humano	4	7	11	1,48%
Dirección de Contratación	3	2	5	0,67%
Oficina Consejería de Comunicaciones	3	2	5	0,67%
Oficina Asesora de Jurídica	1	2	3	0,40%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	2	0	2	0,27%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	1	2	0,27%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1	0,13%
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	1	0	1	0,13%
Oficina de Control Interno	0	1	1	0,13%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	0	1	0,13%
Subdirección Financiera	0	1	1	0,13%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0	1	0,13%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	1	1	0,13%
Total general	545	197	742	100%

Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2019

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en noviembre las dependencias de la Secretaría General realizaron 742 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 73,45% (545) corresponden a respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 26,55% restante (197 peticiones) fueron respuestas de peticiones que ingresaron al Sistema en el mismo mes.

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.

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 noviembre fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 84,37% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 485 (77,48% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones registradas en otros periodos y cerradas en noviembre.

La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas fue la “Subdirección de Servicios Administrativos” que acumuló el 4,99% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 21 respuestas (56,76% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones registradas y cerradas en noviembre.

Frente al mes anterior, se observa que la Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación continúa siendo la dependencia con el mayor número de cierres en la Secretaría General; en adición, hay que señalar que esta dependencia presenta un aumento de 301 cierres frente al mes anterior.

Además, al comparar estas cifras con las del mes anterior (octubre), 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.

7.1 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	1,4
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	10,0
Dirección de Contratación	11,0

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO
Dirección de Talento Humano	7,4
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,8
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	3,0
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	2,0
Oficina Asesora de Jurídica	5,0
Oficina Consejería de Comunicaciones	3,0
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	1,2
Oficina de Control Interno Disciplinario	2,0
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	9,0
Subdirección de Servicios Administrativos	1,3
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	5,5
Total general	1,3

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

Tabla 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2019

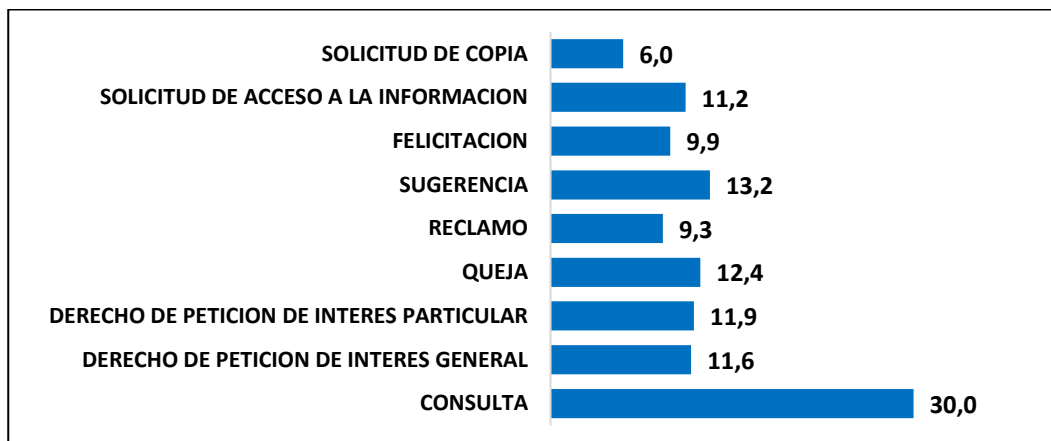
En este punto es importante tener en cuenta que el Art. 21 de la Ley 1755 del 2015 establece que, si la entidad a quien se dirige la petición no es la competente, se debe trasladar dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la misma.

Al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la Secretaría General en el mes de noviembre, como se muestra en la Tabla No 7, se evidencia que cinco (5) dependencias (Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Dirección de Contratación, Dirección de Talento Humano, Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones y Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía), 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.

7.2 TIEMPOS PROMEDIO PONDERADO DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN

En noviembre el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 11,9 días, el cual aumentó levemente frente a octubre, teniendo en cuenta que en ese mes el promedio fue de 11,0 días.



Gráfica 3. Tiempo promedio (ponderado) de respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2019

Por otra parte, como se observa en la Gráfica No 3, la Secretaría General presenta tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente en la tipología “Solicitud de acceso a la información”.

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							27		
Dirección de Contratación		12	9					10	

	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA
Dirección de Talento Humano			11			12			
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	29	13	10	12	10	15	5		
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá			7						
Dirección Distrital de Calidad del Servicio			10		11	10			
Oficina Asesora de Jurídica			9						
Oficina Consejería de Comunicaciones		17	16			19		9	
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	31	12	12	15	5			10	
Oficina de Control Interno Disciplinario		4							
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			9						
Subdirección de Imprenta Distrital									6
Subdirección de Servicios Administrativos			7					15	
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía			15						
Oficina de Control Interno			5						
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá								14	
Subdirección Financiera			9						
Promedio Ponderado	30,0	11,6	11,9	12,4	9,3	13,2	9,9	11,2	6,0

Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2019

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) el Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada y la Oficina Consejería de Comunicaciones, presentan tiempos promedio superior a lo establecido por la ley.

Es pertinente aclarar que, una de las felicitaciones atendidas por el Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada presenta tiempo de atención superior al establecido, pues inicialmente desde la Central de Direccionamiento de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, la

petición se asignó a la Oficina de Protocolo, quien la tuvo a su cargo 37 días hábiles, en los cuales no validó su competencia en ésta, factor que habría mitigado la posibilidad de vencimiento de la petición. En tal sentido, también se realiza un llamado a 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.

Por otra parte, para la tipología con tiempo máximo de 30 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 por la ley.

Frente al mes anterior (octubre), se observa que el número de casos con tiempos promedios de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías aumentó, pues en el periodo mencionado se registraron dos (2) 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.

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, Dirección de Contratación, Dirección de Talento Humano, Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones y Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, 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



**INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE
PETICIONES MES DE NOVIEMBRE
BOGOTÁ TE ESCUCHA**

Página 20 de 20

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 al Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, la Oficina Consejería de Comunicaciones y la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, las cuales presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías. Lo anterior, con el fin de elaborar estrategias, tal que los tiempos de respuesta de las peticiones se encuentre dentro de los definidos por ley.

Elaboró: Leidy Vanessa Palacios Guevara – Profesional Universitario

Revisó: Oscar Velásquez Rodríguez - Profesional Universitario

Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada