



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 1 de 19**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**BOGOTA D.C., NOVIEMBRE 2019**

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://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 octubre 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 octubre, 3.909 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 12 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en octubre 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 791 peticiones, las cuales representan el 68,43% 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 518 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de septiembre/2019, de las cuales se evaluó el total de la población. Las cifras muestran que el 97% (500) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 95% (493) con el criterio de “Claridad”, el 97% (500 respuestas) cumple el criterio de “Calidez” y el 62% (319 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 40% (205 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 20% (102 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 octubre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal “Escrito” con 889 peticiones que representaron el 76,9% del total registrado para gestión en la entidad.



## INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE PETICIONES MES DE OCTUBRE BOGOTÁ TE ESCUCHA

Página 4 de 19

El Capítulo 4 muestra las peticiones según las tipologías más frecuentes, encontrándose que del total de peticiones registradas en octubre para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de interés Particular” con 846 peticiones (73,2%) 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 “Estabilización socioeconómica” es la más reiterada en la Secretaría General con los subtemas “Emprendimiento” y “Empleabilidad”, acumulando esta Categoría un total de 154 peticiones que representan el 31,88% 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 octubre no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 7 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en octubre, 5.390 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 483 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 octubre se encontró que del total de respuestas emitidas (483), el 50,93% (246) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en el mismo mes, mientras que el 49,07% restante (237 peticiones) correspondieron a respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos.

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 octubre se evidencia que siete (7) 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; así mismo, a 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 octubre fue 11 días; a su vez, se puede observar que dos (2) dependencias de la Secretaría General presentan tiempos promedios superiores a los establecidos legalmente según la tipología.

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

Las cifras muestran que, en el mes de octubre 3.909 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 12 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
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	1.996	<b>3.909</b>
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	757	
	Otras Dependencias Secretaría General	1.156	
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL</b>			<b>12</b>
<b>TOTAL REGISTRADAS</b>			<b>3.921</b>

Tabla 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2019

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (3.909), 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 51,06% 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 29,57% del total registrado en el mes de octubre por la entidad.

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

A partir de las peticiones registradas en octubre en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (1.156), 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	791	68,43%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	249	21,54%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	105	9,08%
Oficina de Control Interno Disciplinario	5	0,43%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	0,17%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,09%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	0,09%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	0,09%
<b>Total:</b>	<b>1.156</b>	<b>100%</b>

**Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General**  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2019

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 (791 peticiones), representando el 68,43% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en octubre; 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

<sup>1</sup> Este capítulo refleja las cifras de “**Peticiones registradas**”, es decir, aquellas peticiones que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar 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.

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

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 de 249 peticiones, participando así en el 21,54% 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 septiembre, se registró un aumento de 408 peticiones para gestión (respuesta o traslado) debido al incremento en el ingreso de escritos 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 resultados<sup>3</sup>:

POBLACIÓN	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
518	500	18	493	25	500	18	319	199	205	102
	97%	3%	95%	5%	97%	3%	62%	38%	40%	20%

Tabla No 3. Evaluación de respuestas en términos de calidad y calidez

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 01/10/2019

La población corresponde a 518 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de septiembre, de las cuales se evaluó el total de la población (518 respuestas).

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

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

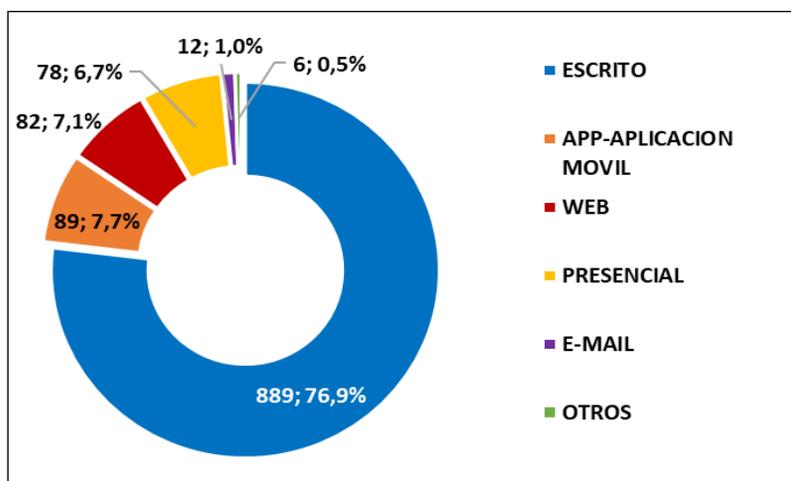
<sup>4</sup> **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles por la ciudadanía.

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

Las cifras muestran que el 97% (500) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 95% (493) con el criterio de “Claridad”, el 97% (500 respuestas) cumple el criterio de “Calidez” y el 62% (319 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 40% (205 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 20% (102 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, Subsecretaría Corporativa, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Contratación, Dirección de Talento Humano y Subdirección de Servicios Administrativos) las cuales presentan observaciones a sus respuestas evaluadas (emitidas en el mes de septiembre), 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 01/11/2019

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

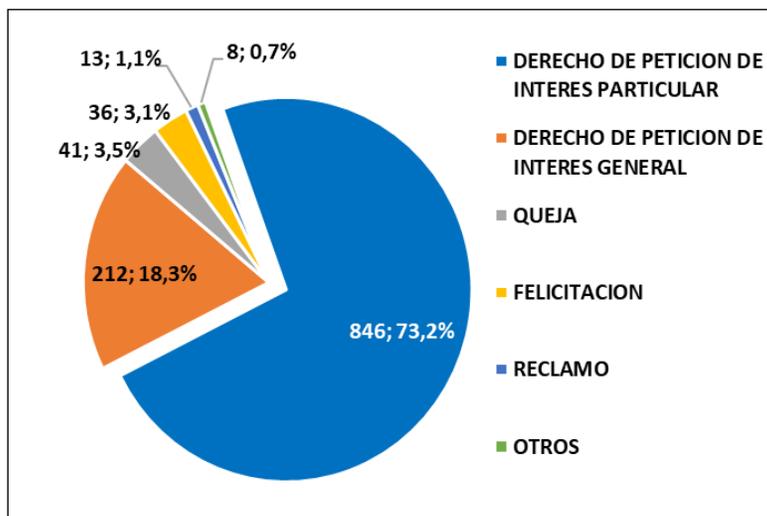
**Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.

Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (1.156) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de octubre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 889 peticiones, el cual representó el 76,9% del total registrado para gestión en las dependencias.

Con respecto a la segunda posición, se encuentra el canal “App-Applicación Móvil” con 89 peticiones, el cual representa el 7,7% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (septiembre), no se observa variación en el canal más utilizado “Escrito”; sin embargo, se evidencia un aumento de 358 peticiones, debido al incremento en el ingreso de escritos por parte de la Subdirección de Servicios Administrativos en este mes. Por otro lado, se muestra una variación en la posición del canal “Web” el cual pasó de ocupar el cuarto lugar con 58 peticiones en el mes de septiembre a ocupar la tercera posición para este mes de análisis con 82 peticiones (24 peticiones más respecto al mes de septiembre).

#### 4. TIPOLOGÍAS



**Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología**  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2019

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 846 peticiones que representan el 73,2% 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 212 peticiones, acumulando así el 18,3% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (septiembre) no se observa variación en las dos primeras posiciones de tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, pero sí se evidencia un aumento de 360 peticiones en el “Derecho de Petición de Interés Particular” y 41 peticiones en el “Derecho de Petición de Interés General”.

Así mismo, se observa variación en la quinta posición del canal más utilizado por la ciudadanía, teniendo en cuenta que esta posición en el mes anterior fue ocupada por la tipología “Denuncias por actos de corrupción”, pasando a ser ocupada en el mes de octubre por la tipología “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 483 respuestas emitidas en el mes de octubre por la Secretaría General, se detallan las categorías y subtemas más reiterados en este mes en la entidad:

<b>CATEGORÍA</b>	<b>SUBTEMA</b>	<b>PETICIONES</b>
<b>Estabilización socioeconómica</b>	Emprendimiento	151
	Empleabilidad	3
<b>Medidas de Asistencia y Atención</b>	Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	116
	Atención jurídica	31
	Ayuda/Atención Humanitaria en Otras Etapas	1

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
	Educación básica	1
<b>Servicio a la ciudadanía</b>	Atención del personal en los puntos	31
	Información errónea desactualizada o inexistente	8
	Servicio del personal de apoyo	4
	Información incompleta	3
<b>Perdón - olvido e insolvencia económica</b>	Publicación de las Solicitudes de Perdón Y Reparación Simbólica e Insolvencia Económica	26
<b>Sistemas de información</b>	Manejo y Funcionalidad Del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	20
	Tiempo de Atención de la Comunicación	3
<b>Demás Categorías</b>		<b>85</b>
<b>Total</b>		<b>483</b>

Tabla 4. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2019

La Tabla No 4 permite ver que la Categoría “Estabilización socioeconómica” es la más reiterada en la Secretaría General con 154 peticiones que representan el 31,88% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General. Frente al mes anterior (septiembre) hay que señalar que el subtema “Emprendimiento” continúa siendo el más reiterado, sin embargo, en el mes de octubre se evidencia una disminución en su frecuencia (82 peticiones).

En segundo lugar, se ubica la Categoría “Medidas de asistencia y atención” con 149 peticiones que representan el 30,85% 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 “Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHÍ)” con 116 peticiones (47 peticiones más respecto al mes de septiembre).

Por otra parte, al comparar estas cifras con las del mes de septiembre, no se observa variación en cuanto a la primera y segunda posición de categorías más reiteradas; teniendo en cuenta que en ese mes la Categoría “Estabilización socioeconómica” también fue la de mayor número de peticiones seguida de “Medidas de asistencia y atención”.

Frente al mes anterior (septiembre), se presenta diferencia en la tercera posición, teniendo en cuenta que la Categoría de “Servicio a la Ciudadanía” que ocupaba la cuarta posición en el mes anterior, para este mes pasó a ocupar la tercera posición, por tanto, la categoría “Perdón - olvido e insolvencia económica”, que ocupaba el tercer lugar, para este mes de análisis pasó a ubicarse en la cuarta posición.

## 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 octubre 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	3.236	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.008	
Otras Dependencias Secretaría General	1.146	483
<b>TOTAL</b>	<b>5.390</b>	<b>483</b>

Tabla 5. Número de peticiones gestionadas  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2019

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 5.390 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 3.236 peticiones (60% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 1.008 (18,7% del total de traslados) y en otras

dependencias de la Secretaría General 1.146 traslados que representan el 21,3% del total traslado en la Secretaría General.

Ahora bien, a continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de octubre<sup>5</sup> por las dependencias de la Secretaría General (483 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN OCTUBRE DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN OCTUBRE	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	161	164	325	67,29%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	21	31	52	10,77%
Subdirección de Servicios Administrativos	13	17	30	6,21%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	14	6	20	4,14%
Dirección de Talento Humano	11	9	20	4,14%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	5	6	1,24%
Oficina Consejería de Comunicaciones	6	0	6	1,24%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	3	4	0,83%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	2	3	0,62%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	0	3	3	0,62%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	2	3	0,62%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	3	0	3	0,62%
Dirección de Contratación	1	2	3	0,62%
Oficina de Control Interno Disciplinario	3	0	3	0,62%
Subdirección Financiera	0	1	1	0,21%

<sup>5</sup> Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de octubre" 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 OCTUBRE DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN OCTUBRE	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1	0,21%
<b>Total general</b>	<b>237</b>	<b>246</b>	<b>483</b>	<b>100%</b>

Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2019

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en octubre las dependencias de la Secretaría General realizaron 483 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 50,93% (246) corresponden a respuestas a peticiones que ingresaron en el mismo mes; mientras que el 49,07% restante (237 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 octubre fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 67,29% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 164 (50,46% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones registradas y cerradas en octubre.

La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas fue la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” que acumuló el 10,77% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 31 respuestas (59,62% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones registradas y cerradas en octubre.

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 31 cierres frente al mes anterior.

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

### **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:

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO</b>
**Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1,5
**Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,0
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	8,0
Dirección de Contratación	8,9
Dirección de Talento Humano	6,4
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,3
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	13,0
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	3,0
Oficina Asesora de Jurídica	2,0
Oficina Asesora de Planeación	1,0
Oficina Consejería de Comunicaciones	9,0
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	3,5
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	1,5
Oficina de Control Interno Disciplinario	6,6
Subdirección de Servicios Administrativos	1,0
Oficina de Control Interno	2,0
Subdirección Financiera	6,0
<b>Total general</b>	<b>1,5</b>

\*\*Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

**Tabla 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia**  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2019

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 octubre, como se muestra en la Tabla No 7, se evidencia que siete (7) dependencias (Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Dirección de Contratación, Dirección de Talento Humano, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina de Control Interno Disciplinario y Subdirección Financiera), registran tiempos promedios 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 octubre el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 11,0 días, el cual frente al mes anterior se mantiene, teniendo en cuenta que en ese mes el promedio fue de 11,7 días.



Gráfica 3. Tiempo promedio (ponderado) de respuesta por Tipología  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2019

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	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada							9		
Dirección de Contratación			6	11					
Dirección de Talento Humano	21		8	15					
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía			6	13	10	8	5		
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2			4	9			3	6
Dirección Distrital de Calidad del Servicio				13		14		6	
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional				5					
Oficina Consejería de Comunicaciones			16	14		15		10	
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC				9			2		
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación			10	12	14				11
Oficina de Control Interno Disciplinario		2		4	4				
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones				2					
Subdirección de Servicios Administrativos				7					8
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	25		15	9					
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control			6	7	9				
Subdirección Financiera				14					
<b>Promedio Ponderado</b>	<b>18,2</b>	<b>2,0</b>	<b>9,8</b>	<b>11,3</b>	<b>10,6</b>	<b>10,1</b>	<b>5,6</b>	<b>6,3</b>	<b>8,3</b>

Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2019

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

Por otra parte, para las tipologías con tiempo máximo de 10 días hábiles (Solicitud de copia y Solicitud de acceso a la información) 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 (septiembre), se observa que el número de casos con tiempos promedios de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías se mantuvo, pues en el periodo mencionado se registraron también (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, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina de Control Interno Disciplinario y Subdirección Financiera, para que se den cumplimiento al tiempo de traslado por no competencia estipulado por la ley.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

## INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE PETICIONES MES DE OCTUBRE BOGOTÁ TE ESCUCHA

Página 19 de 19

- Hacer un llamado a 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

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS