



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 1 de 19



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**BOGOTA D.C., OCTUBRE 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 septiembre 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 septiembre, 3.514 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 14 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en septiembre registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado), concluyéndose que la Subdirección de Servicios Administrativos es la dependencia de la Secretaría General que en el mes registró el mayor número de peticiones para gestión, con un total de 432 peticiones, las cuales representan el 57,75% 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 427 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de agosto/2019, de las cuales se evaluó el total de la población; las cifras muestran que el 99% (423) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 97% (414) con el criterio de “Claridad”, el 94% (400 respuestas) cumple el criterio de “Calidez” y el 89% (380 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 18% (76 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 14% (61 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

El Capítulo 3 se refiere a los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General, observándose que en septiembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal “Escrito” con 531 peticiones que representaron el 71% 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 septiembre para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de interés Particular” con 486 peticiones (65%) 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”, “Empleabilidad” y “Formación”, acumulando esta Categoría un total de 237 peticiones que representan el 45,14% 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 septiembre no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 7 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en septiembre, 4.929 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 525 tuvieron respuesta desde alguna de las dependencias de la Secretaría General.

Ahora bien, con relación a la gestión de las respuestas, en el mes de septiembre se encontró que del total de respuestas emitidas (525), el 56,19% (295) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el 43,81% restante (230 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 septiembre se evidencia que 2 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, 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 septiembre fue 11,7 días; a su vez, se puede observar que ninguna una de las dependencias de la Secretaría General presenta tiempos promedios superiores a los establecidos legalmente según la tipología.

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

Las cifras muestran que, en el mes de septiembre 3.514 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 14 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.

<b>PETICIONES REGISTRADAS</b>			
<b>ENTIDAD</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>PETICIONES DEPENDENCIA</b>	<b>PETICIONES TOTAL</b>
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	2.150	<b>3.514</b>
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	616	
	Otras Dependencias Secretaría General	748	
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL</b>			<b>14</b>
<b>TOTAL REGISTRADAS</b>			<b>3.528</b>

Tabla 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2019

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (3.514), la dependencia con mayor registro de peticiones es la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central de Gestión de peticiones) representando el 61,18% 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 21,29% del total registrado en el mes de septiembre por la entidad.

En tercer lugar, se ubica la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195, que registró 616 peticiones las cuales representaron el 17,53% del total registrado en la entidad.

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

A partir de las peticiones registradas en septiembre en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (748), 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	432	57,75%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	200	26,74%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	99	13,24%
Oficina de Control Interno Disciplinario	12	1,60%
Oficina Consejería de Comunicaciones	2	0,27%
Oficina de Control Interno	1	0,13%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	0,13%
Dirección de Talento Humano	1	0,13%
<b>Total</b>	<b>748</b>	<b>100%</b>

**Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General**  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2019

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 (432 peticiones), representando el 57,75% de las peticiones registradas por otras

<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.

dependencias para gestión (respuesta o traslado) en septiembre; 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 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 200 peticiones, participando así en el 26,74% 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 agosto, sólo se registró un aumento de 6 peticiones para gestión (respuesta o traslado).

## 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		
427	423	4	414	13	400	27	380	47	76	61
	99%	1%	97%	3%	94%	6%	89%	11%	18%	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 02/09/2019

La población corresponde a 427 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de agosto, de las cuales se evaluó el total de la población (427 respuestas).

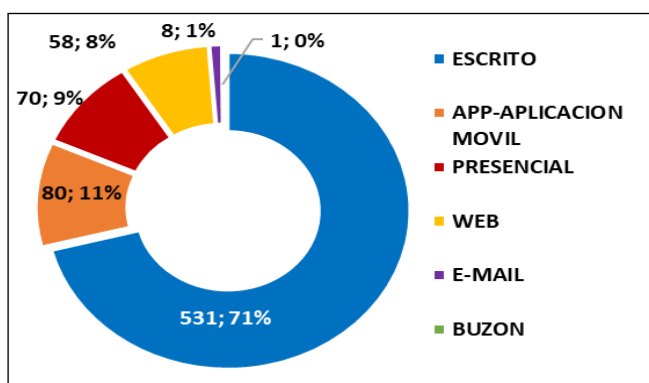
<sup>3</sup> Evaluación de respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de agosto/2019, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

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

Las cifras muestran que el 99% (423) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 97% (414) con el criterio de “Claridad”, el 94% (400 respuestas) cumple el criterio de “Calidez” y el 89% (380 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 18% (76 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 14% (61 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se envió comunicación a las dependencias (Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno Disciplinario, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Privada, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones, Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Talento Humano y Subdirección de Servicios Administrativos) las cuales presentan observaciones a sus respuestas evaluadas (emitidas en el mes de agosto), 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 01/10/2019

<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.

**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.

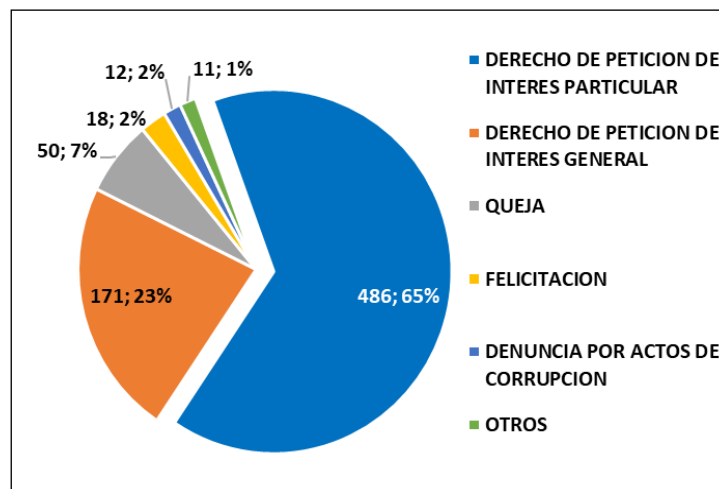


Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (748) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de septiembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 531 peticiones, el cual representó el 71% del total registrado para gestión en las dependencias.

Con respecto a la segunda posición, se encuentra el canal “App-Applicación Móvil” con 80 peticiones, el cual representa el 11% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (agosto), no se observa variación en el canal más utilizado “Escrito”; sin embargo, se evidencia un aumento en el canal “Presencial” de 11 peticiones, igualmente se muestra una variación en la posición del canal “Web” el cual paso de ocupar el segundo lugar con 79 peticiones en el mes de agosto a ocupar la cuarta posición para este mes de análisis con 58 peticiones (21 peticiones menos respecto al mes de agosto).

#### 4. TIPOLOGÍAS



**Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología**  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2019

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 486 peticiones que representan el 65% 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 171 peticiones, acumulando así el 23% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (agosto) no se observa variación en las dos primeras posiciones de tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, pero sí se evidencia una disminución de 13 peticiones en el “Derecho de Petición de Interés General”.

Así mismo, se observa variación en la cuarta 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 septiembre por la tipología “Felicitación”.

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

<b>CATEGORÍA</b>	<b>SUBTEMA</b>	<b>PETICIONES</b>
<b>Estabilización socioeconómica</b>	Emprendimiento	233
	Empleabilidad	3
	Formación	1
<b>Medidas de asistencia y atención</b>	Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	69
	Atención jurídica	25
	Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	3
	Educación básica	2

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
<b>Perdón - olvido e insolencia económica</b>	Publicación de las solicitudes de perdón y reparación simbólica e insolencia económica	42
<b>Servicio a la ciudadanía</b>	Atención del personal en los puntos	13
	Información errónea desactualizada o inexistente	9
	Servicio del personal de apoyo	3
	Información incompleta	2
<b>Sistemas de información</b>	Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	24
	Interrupción de la comunicación (línea 195)	1
<b>Demás categorías</b>		<b>92</b>
<b>TOTAL</b>		<b>525</b>

**Tabla 4. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia**  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2019

La Tabla No 4 permite ver que la Categoría “Estabilización socioeconómica” es la más reiterada en la Secretaría General con 237 peticiones que representan el 45,14% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General. Frente al mes anterior (agosto) hay que señalar que el subtema “Emprendimiento” continúa siendo el más reiterado, observándose en el mes de septiembre un aumento en su frecuencia (43 peticiones).

En segundo lugar, se ubica la Categoría “Medidas de asistencia y atención” con 99 peticiones que representan el 18,86% 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 69 peticiones.

Por otra parte, al comparar estas cifras con las del mes de agosto, 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 (agosto), se observa que la categoría “Perdón - olvido e insolvencia económica” que ocupaba el quinto lugar, para este mes de análisis pasó a ocupar la tercera posición; debido a que aumentaron las solicitudes de “Publicación de las solicitudes de perdón y reparación simbólica e insolvencia económica”; por lo tanto, hay que mencionar que la Categoría “Medida de reparación integral” que ocupaba la tercera posición en el mes anterior, no registra dentro de las primeras categorías más utilizadas por la ciudadanía en este mes de análisis.

## **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 septiembre por las dependencias de la Secretaría General:

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>TRASLADOS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	3.371	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	829	
Otras Dependencias Secretaría General	729	525
<b>TOTAL</b>	<b>4.929</b>	<b>525</b>

**Tabla 5. Número de peticiones gestionadas**  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2019

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 4.929 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, desde la Central del Sistema Distrital para la

Gestión de Peticiones Ciudadanas se dio traslado a 3.371 peticiones (68,4% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 829 (16,8% del total de traslados) y en otras dependencias de la Secretaría General 729 traslados que representan el 14,8% del total traslado en la Secretaría General.

Ahora bien, a continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de septiembre<sup>5</sup> por las dependencias de la Secretaría General (525 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN SEPTIEMBRE DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	214	142	356	67,81%
Subdirección de Servicios Administrativos	24	27	51	9,71%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	16	16	32	6,10%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	15	9	24	4,57%
Oficina Consejería de Comunicaciones	8	6	14	2,67%
Dirección de Talento Humano	3	10	13	2,48%
Dirección de Contratación	1	6	7	1,33%
Oficina de Control Interno Disciplinario	3	3	6	1,14%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	4	5	0,95%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	1	3	0,57%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	1	2	0,38%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	1	2	0,38%

<sup>5</sup> Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de septiembre" en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el "Capítulo 1 Peticiones registradas por dependencia", puesto que "**Peticiones recibidas**" corresponden a las peticiones registradas **más** las peticiones que le son asignadas a la dependencia desde la Central de Gestión de Peticiones, otras dependencias u otras entidades del Distrito Capital. A su vez, las cifras de "**Peticiones registradas**" son aquellas que ingresan directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General sin incluir las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a las dependencias por traslados de la Central Gestión de Peticiones o de otras dependencias o entidades distritales.

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN SEPTIEMBRE DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	1	2	0,38%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	2	0	2	0,38%
Oficina Asesora de Jurídica	0	2	2	0,38%
Subsecretaría Corporativa	2	0	2	0,38%
Subdirección Financiera	1	0	1	0,19%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	0	1	1	0,19%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>295</b>	<b>230</b>	<b>525</b>	<b>100%</b>

**Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso**  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2019

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en septiembre las dependencias de la Secretaría General realizaron 525 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 56,19% (295) fueron respuestas de peticiones que ingresaron al Sistema en otros periodos; mientras que el 43,81% restante (230 peticiones) corresponden a respuestas a peticiones que ingresaron en el mismo mes.

Al respecto hay que señalar que no todas las peticiones recibidas en el mes deben ser atendidas en el mismo mes, ya que dependiendo de la tipología y de la fecha de recepción, puede prolongarse la respuesta para periodos posteriores, incluso sin considerarse vencida.

En adición, se observa que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de septiembre fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 67,81% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 214 (60,11% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones que ingresaron en otros periodos y fueron cerradas en el mes de septiembre.

La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas fue la “Subdirección de Servicios Administrativos” que acumuló el 9,71% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 27 respuestas (52,94% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones registradas y cerradas en septiembre.

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 77 cierres frente al mes anterior.

Además, al comparar estas cifras con las del mes anterior (agosto), 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; es pertinente informar que el aumento de peticiones relacionadas en la dependencia “Subdirección de Servicios Administrativos” corresponde a que en este mes aumentaron las respuestas a solicitudes de “Publicación de las solicitudes de perdón y reparación simbólica e insolvencia económica” las cuales están a cargo de dicha dependencia.

### **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	1,4
**Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía -	1,0
Dirección Administrativa y Financiera	2,0
Dirección de Talento Humano	4,5
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,7
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1,0
Oficina Asesora de Jurídica	6,0
Oficina Consejería de Comunicaciones	13,0
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	4,0
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	1,2
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,8
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1,6</b>

\*\*Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas

**Tabla 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia**  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2019



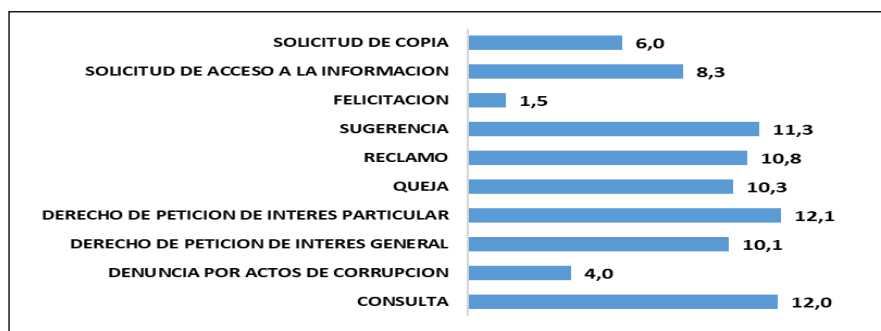
En este punto es importante tener en cuenta que el Art. 21 de la Ley 1755 del 2015 establece que, si la entidad a quien se dirige la petición no es la competente, se debe trasladar dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la misma.

Al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la Secretaría General en el mes de septiembre, como se muestra en la Tabla No 7, se evidencia que dos (2) dependencias (Oficina Asesora de Jurídica y Oficina Consejería de Comunicaciones), 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 septiembre el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 11,7 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 01/10/2019

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 una (1) dependencia de la entidad presenta 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 CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA
Dirección de Contratación			1	5						
Dirección de Talento Humano			5	10	5		5			
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	7			13	9	11	14	2	9	
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	8			6					4	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	7		14	10	12	11	13			
Oficina Asesora de Jurídica	8			7						
Oficina Consejería de Comunicaciones			9	13		12			10	
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	8		8	3						
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación			13	13	18	13	15		13	
Oficina de Control Interno Disciplinario		4		2						
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		6				8				
Subdirección de Servicios Administrativos				10			6			
Subsecretaría Corporativa				9						
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía			15							
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales				11					5	
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control			8	6						
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	23									
Subdirección Financiera										6
<b>PROMEDIO PONDERADO</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>6</b>

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

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2019

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 de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, presenta tiempos 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 tiempos promedio superior al establecido por la ley.

Frente al mes anterior (agosto), se observa que el número de casos con tiempos promedios de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías disminuyó, pues en el periodo mencionado se registraron cuatro (4) 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: Oficina Asesora de Jurídica y Oficina Consejería de Comunicaciones, para que se den cumplimiento al tiempo de traslado por no competencia estipulado por la ley.
- Hacer un llamado a la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, la cual presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías. Lo anterior, con el fin de



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

**Página 19 de 19**

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**