



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA
MES DE JULIO 2022**

BOGOTÁ D.C., AGOSTO 2022



TABLA DE CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. REGISTRO GENERAL DE PETICIONES**
- 3. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA**
- 4. ANÁLISIS DE CALIDAD Y CALIDEZ**
- 5. CANALES DE INTERACCIÓN**
- 6. TIPOLOGÍAS**
- 7. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 8. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO**
- 9. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS**
- 10. CONCLUSIONES**
- 11. RECOMENDACIONES**

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA – JULIO 2022****1. INTRODUCCIÓN**

Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe de la Secretaría General sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en julio de 2022 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones 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.

En el Capítulo 2 presenta la información general sobre las peticiones registradas en julio en la Secretaría General, a través de los distintos canales de interacción ciudadana dispuestos por la entidad.

El Capítulo 3 muestra la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en el mes de julio registraron peticiones para gestión (respuesta o traslado).

En el Capítulo 4 se presentan los resultados de la evaluación de Calidad realizada en el mes de julio a respuestas a peticiones ciudadanas emitidas (en el mes anterior) por dependencias de la Secretaría General.

El Capítulo 5 se refiere a los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía en el mes de julio, para interponer sus peticiones ante la Secretaría General.

En el Capítulo 6 se muestra la información sobre las tipologías más utilizadas por la ciudadanía, para interponer sus peticiones en el mes de julio.

En el Capítulo 7 se presenta la información sobre peticiones de Veedurías Ciudadanas (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).

El Capítulo 8 detalla las respuestas y traslados de peticiones en la Secretaría General, tiempo promedio de traslado por dependencia y tiempos promedios de respuesta, según tipología de la petición.

El Capítulo 9 presenta las categorías y subtemas más reiterados en el mes de julio ante la Secretaría General.

En el capítulo 10 se presentan las conclusiones.

Y, en el capítulo 11 se presentan las recomendaciones.

2. REGISTRO GENERAL DE PETICIONES

En la Tabla No 1 se presenta la información sobre registro de peticiones en la Secretaría General por los diferentes canales dispuestos por la entidad; es necesario recordar que a la Secretaría General ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia, teniendo en cuenta que la Secretaría General es administradora de los canales Web (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas) y Telefónico (Línea 195), en las cuales la ciudadanía interpone peticiones sin un destinatario específico y por tanto se debe realizar el direccionamiento de las mismas a las entidades competentes.

PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
SECRETARÍA GENERAL	Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio	2.866	4.686
	Otras Dependencias Secretaría General	979	
	Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	841	

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2022

La Tabla No 1 muestra que en el mes de julio fueron registradas 4.686 peticiones en la Secretaría General, por los diferentes canales dispuestos en la entidad.

Del total de peticiones registradas, el mayor registro se realizó a través de la “Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha”, con 2.866 peticiones, las cuales representan el 61,16% del total registrado en los diferentes canales dispuestos por la Secretaría General; en la segunda posición se ubican las “otras dependencias Secretaría General” que registraron 979 peticiones las cuales representan el 20,89%; y en la tercera posición se ubica la “Línea 195”, con 841 peticiones que representan el 17,95% del total registrado en el mes.

Frente al mes anterior, se observa que la “Central del Sistema Distrital para la Gestión de

Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha” continúa siendo el canal con mayor registro de peticiones en la Secretaría General.

Por otra parte, se observa una leve disminución en el registro de peticiones en las “otras dependencias” de la Secretaría General, teniendo en cuenta que en junio representaron el 24,71% del total registrado en la entidad, pasando al 20,89% en julio; a su vez se evidencia un leve aumento en el registro de peticiones en la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que en junio representó el 14,60% pasando a representar el 17,95% en julio.

3. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

Tomando como base las 979 peticiones registradas en Bogotá te escucha por “Otras dependencias” de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), seguidamente, en la Tabla No 2 se presenta el número de peticiones discriminadas por dependencia, y el porcentaje que representan frente al total:

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Servicios Administrativos	289	29,52%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	251	25,64%
Oficina Consejería de Comunicaciones	237	24,21%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	92	9,40%
Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	44	4,49%
Oficina Asesora Jurídica	24	2,45%
Dirección de Contratación	21	2,15%
Oficina de Control Interno Disciplinario	21	2,15%
TOTAL GENERAL	979	100,00%

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2022

La Tabla No 2 muestra que la Subdirección de Servicios Administrativos es la dependencia

¹ Este capítulo refleja las cifras de "Peticiones registradas", es decir, aquellas peticiones que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

² En los capítulos 3, 5, 6 y 9 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 la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), con 289 peticiones que representan el 29,52% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de julio; es necesario mencionar que las peticiones que ingresan por correspondencia a través del canal “Escrito” y canal “E-mail”, 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; igualmente, las peticiones ciudadanas ingresadas por la ventanilla electrónica - correo electrónico, también se asocian a la Subdirección de Servicios Administrativos. Frente al mes anterior, se observa una disminución en el porcentaje de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado) en la Subdirección Administrativa, teniendo en cuenta que en junio esta dependencia registró el 34,14% del total registrado en la entidad, pasando al 29,52% en el mes de julio 2022.

Por otra parte, frente al mes anterior (junio) se observa que, junto con la Subdirección de Servicios Administrativos, las dependencias Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación continúan ubicándose como las 5 dependencias con mayor registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado), en la entidad.

4. ANÁLISIS DE CALIDAD 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 manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha, muestra los siguientes resultados:

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO SISTEMA	TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE			
338	31	29	2	29	2	29	2	29	2	2	2	2
		94%	6%	94%	6%	94%	6%	94%	6%	6%	6%	6%

Tabla No 3. Evaluación de respuestas emitidas en cuanto a parámetros de calidad
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha - generado 01/07/2022

La población corresponde a 338 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de junio³, de las cuales se evaluaron 31

³ Teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

respuestas.

Cumplimiento de criterios⁴

La Tabla No 3 muestra que el 94% de respuestas evaluadas en julio (emitidas en el mes de junio) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Calidad”, “Calidez y “Oportunidad”, y el 94% cumplen con el “Manejo del Sistema”; concluyéndose que el 6% (2) de respuestas evaluadas presentan incumplimiento.

Al respecto, hay que mencionar que se envió comunicación a las dependencias Oficina Consejería de Comunicaciones y Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, las cuales presentaron observaciones en el mes evaluado (junio), identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha.

En la Secretaría General, el porcentaje de cumplimiento de la calidad de las respuestas emitidas en junio y evaluadas en julio es de del 94%.

5. CANALES DE INTERACCIÓN

La Gráfica No 1 presenta las cifras de peticiones registradas en “otras dependencias” de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), discriminadas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad, en la cual se observa que en el mes de julio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-mail” con 332 peticiones, que representan el 33,91% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la entidad; en la segunda posición se encuentra el canal “Escrito” con 287 peticiones, que representan el 29,32% del total registrado en la entidad para gestión.

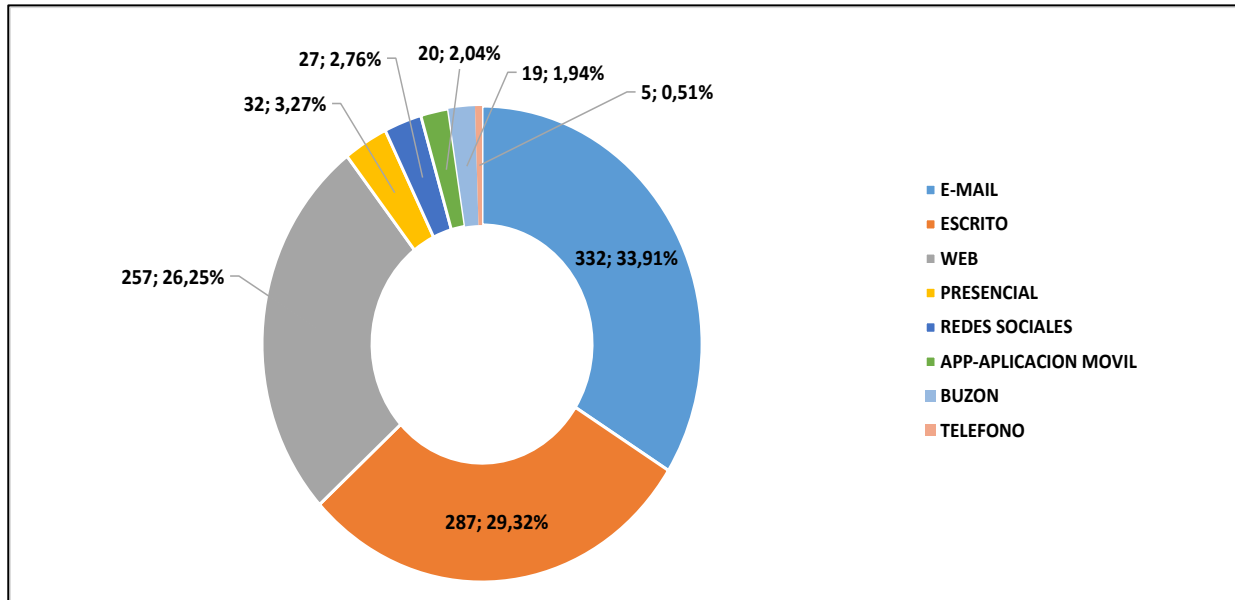
⁴**Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en lenguaje comprensible para la ciudadanía.

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 al peticionario con la respuesta a su petición.

Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

Manejo del Sistema: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.



Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2022

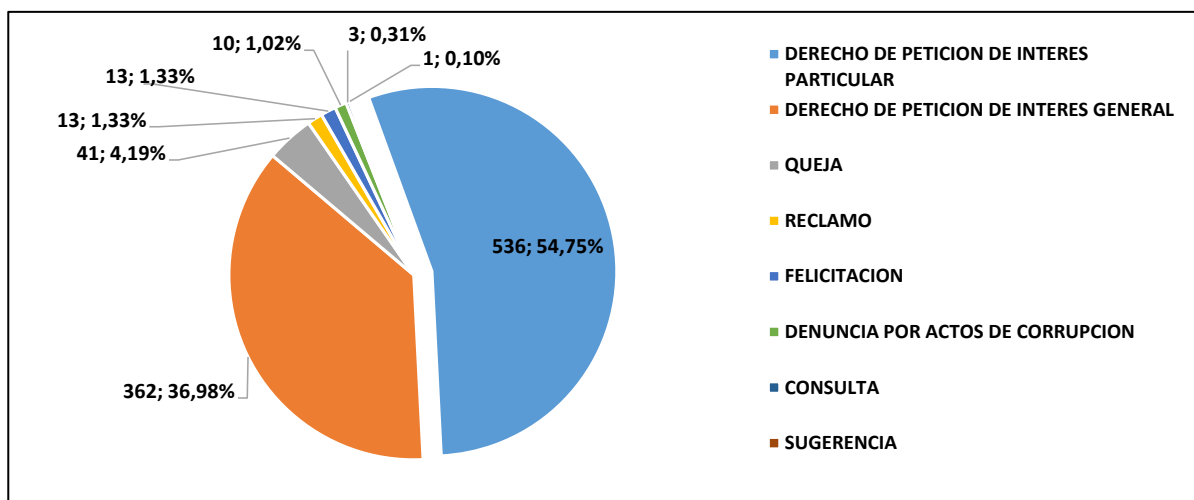
Frente al mes anterior (junio), no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que, en ese mes, el Canal “E-mail” también se posicionó como el más utilizado por la ciudadanía. Se observa una disminución en el porcentaje que representa este canal, teniendo en cuenta que en junio representó el 39,47% del total registrado en la entidad para gestión, pasando al 33,91% en el mes de julio 2022, reflejándose en un aumento en el canal “Escrito”, que en junio representó el 20,89% del total registrado en la entidad para gestión, pasando al 29,32% en el mes de julio.

Por otra parte, frente a junio se observa que los canales “Escrito”, “Web”, “Presencial”, continúan ocupando las mismas posiciones (2da, 3ª y 4ta) en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General. Así mismo, se observa un intercambio en la 5ª y 6ta posición entre los canales “Redes sociales” y “App-aplicación móvil”, en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad.

6. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las 979 peticiones registradas en las “otras dependencias” de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), en la Gráfica No 2 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante

la entidad, observándose que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en el mes de julio, con 536 peticiones que representan el 54,75% del total de peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado); en la segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General”, con 362 peticiones, que representan el 36,98% del total registrado en la entidad para gestión (respuesta o traslado).



Gráfica No 2 Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2022

Frente al mes anterior (junio) se observa que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General. A su vez el “Derecho de Petición de Interés General” continúa ubicándose como la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad, observándose un leve aumento en el porcentaje que representa esta tipología, que pasó de representar en junio el 32,33% del total registrado en la entidad para gestión, al 36,98% en el mes de julio.

7. 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”.

Consolidada y analizada la información sobre peticiones ciudadanas interpuestas ante la Secretaría General en el mes de julio, se encuentra que, en este periodo se atendió una petición clasificada dentro del subtema “veeduría ciudadana” en la cual se presenta inconformidad por incumplimiento en proceso de actualización de procedimiento por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá, dándose respuesta por parte de la Subdirección de Servicios Administrativos, dentro de los términos legales establecidos.

8. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

A continuación, en la Tabla No 4 se muestra la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de julio en la Secretaría General:

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha	3.942	0
	Otras Dependencias Secretaría General	309	223
TOTAL		4.251	223

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas julio
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/08/2022

Las cifras de la Tabla No 4 muestran que en el mes de julio se realizaron 4.251 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; de estos, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó 3.942 traslados que representan el 92,73% del total traslado en la entidad, y las “Otras dependencias” de la Secretaría General realizaron 309 traslados que representan el 7,27% del total traslado en la entidad; hay que mencionar que en este periodo (julio) no se realizaron traslados en la Línea 195 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Estas cifras permiten concluir que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas realizó el mayor número de traslado de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

Teniendo en cuenta las 223 respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de julio (Tabla No 4), a continuación, en la Tabla No 5 se presenta la gestión

de respuesta⁵ por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES CERRADAS EN JULIO DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS JULIO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	44	49	93	41,70%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	18	32	50	22,42%
Dirección de Contratación	4	24	28	12,56%
Dirección de Talento Humano	12	7	19	8,52%
Subdirección de Servicios Administrativos	5	5	10	4,48%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	1	6	7	3,14%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	3	5	2,24%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	3	0	3	1,35%
Oficina Asesora Jurídica	0	3	3	1,35%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	0	1	1	0,45%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1	0,45%
Oficina Consejería de Comunicaciones	1	0	1	0,45%
Oficina Asesora de Planeación	1	0	1	0,45%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	0	1	0,45%
TOTAL GENERAL	92	131	223	100%

Tabla No 5. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2022

La Tabla No 5, muestra que en el mes de julio las dependencias de la Secretaría General realizaron 223 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 41,25% (92) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 58,75% (131) corresponden a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de julio.

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

La Tabla No 5 permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de julio es la “Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación”, con 93 respuestas que representan el 41,70% de las peticiones cerradas en el mes de julio en la Secretaría General.

Frente al mes anterior (junio), la “Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación” continúa siendo la dependencia con el mayor número de peticiones cerradas en la Secretaría General; y la segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas continúa siendo la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía”.

8.1 TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO POR DEPENDENCIA

En la Tabla No 6 se presenta el tiempo promedio de traslado de peticiones en las dependencias de la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*	1,00
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,00
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas*	1,39
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1,39
Dirección de Talento Humano	1,20
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,60
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1,00
Oficina Asesora Jurídica	1,30
Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	1,43
Oficina de Control Interno Disciplinario	1,95
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	3,50
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1,40
Subdirección de Servicios Administrativos	1,83
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1,05
TOTAL GENERAL	1,30

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas
Tabla No 6. Tiempo promedio - días de traslado por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2022

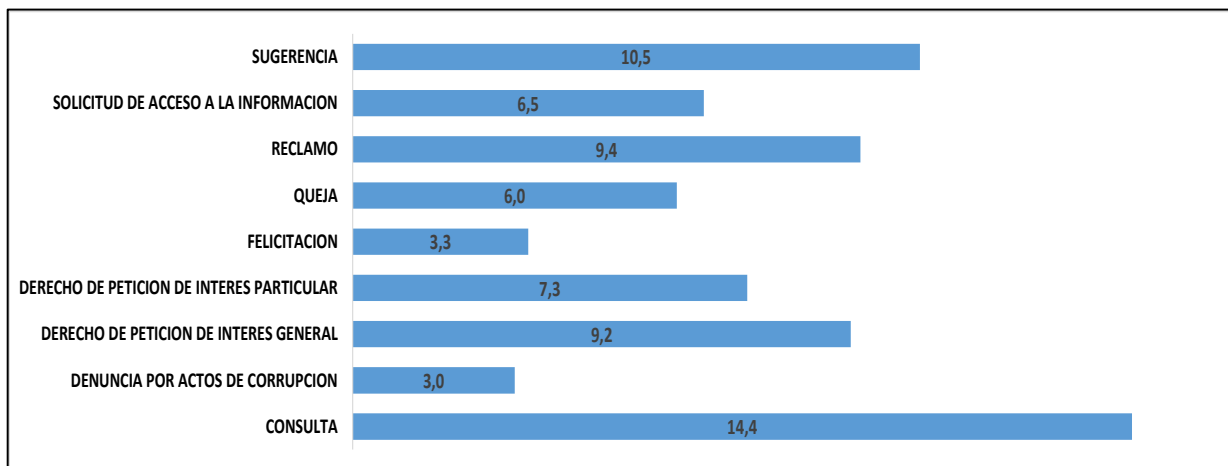
Teniendo en cuenta lo establecido en el Art. 21 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015 “*Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito...*”, al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la entidad en el mes de julio, en la Tabla No 6 se evidencia que todas las dependencias en la Secretaría General registran un tiempo promedio de traslado dentro de los términos de ley.

8.2 TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN

Teniendo en cuenta que el 17 de mayo del 2022 se expidió la Ley 2207 por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020, derogándose el Art. 5 que ampliaba los términos para atender las peticiones, a continuación, se presenta la gestión de respuesta en la Secretaría General, considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015.

De acuerdo con los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015, el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 7,6 días.

En la Grafica No 3 se muestra el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, por tipología, en donde se observa que, el tiempo promedio de respuesta de todas las tipologías se encuentra dentro de los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015:



Gráfica No 3. Tiempo promedio días de respuesta por Tipología – Términos Ley 1755 de 2015
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2022

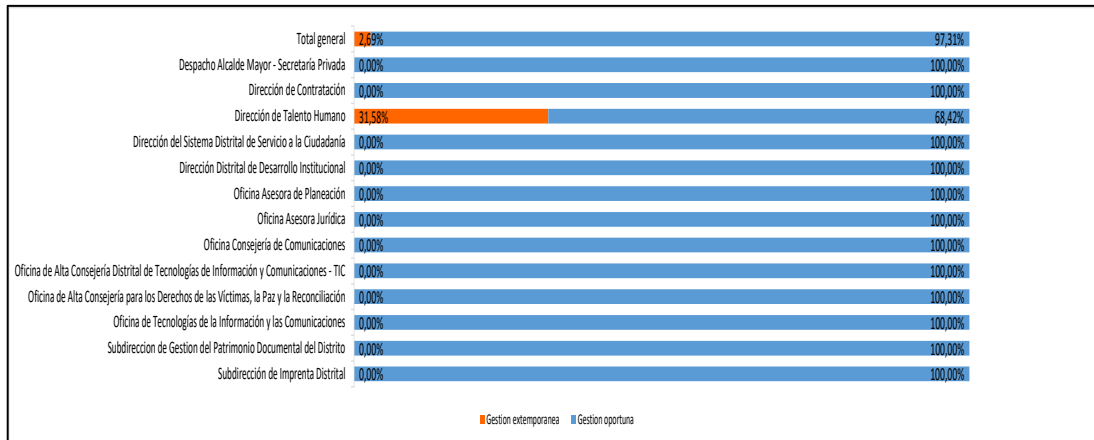
Seguidamente, en la Tabla No 7 se presenta el tiempo promedio de respuesta por tipologías en las dependencias de la Secretaría General, considerando los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015:

DEPENDENCIAS/TIPOLOGÍAS	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 DÍAS)	SUGERENCIA (10 DÍAS)	TOTAL GENERAL
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada		3,0								3,0
Dirección de Contratación				4,3				3,0		4,2
Dirección de Talento Humano	27,0		14,0	13,5				6,0		13,9
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	15,8		8,0	8,3	2,0	4,9	9,8		14,0	8,2
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional			12,0							12,0
Oficina Consejería de Comunicaciones				15,0						15,0
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC				5,3					7,0	5,6
Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	5,5		6,6	7,1	7,0	15,0	8,0	9,0		7,2
Subdirección de Servicios Administrativos				8,3						8,3
Oficina Asesora de Planeación			15,0							15,0
Subdirección de Imprenta Distrital			10,0							10,0
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones				5,0						5,0
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito				4,3						4,3
Oficina Asesora Jurídica				3,7						3,7
TOTAL GENERAL	14,4	3,0	9,2	7,3	3,3	6	9,4	6,5	10,5	7,6

Tabla No 7. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología – Términos Ley 17 55 de 2015
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2022

La información presentada en la Tabla No 7 muestra que, todas las dependencias de la Secretaría General presentan tiempos promedios de respuesta dentro de los tiempos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015. Igualmente, la Tabla No 7 muestra que en este periodo (julio) en la Secretaría General no se gestionaron peticiones con la tipología “Solicitud de copia”.

Seguidamente, en la Gráfica No 4, se muestra el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley (Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015), durante julio 2022:



Gráfica No 4. Atención de peticiones en términos de ley – (Ley 1755 de 2015)
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2022

En la gráfica anterior, de acuerdo con la información reportada por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, se identifica que durante el periodo objeto del informe, una (1) dependencia de la Secretaría General dio respuesta a las peticiones ciudadanas por fuera de términos: La Dirección de Talento Humano, que gestionó seis (6) peticiones fuera de términos, las cuales representan el 31,58% del total atendido (19 peticiones).

A esta dependencia se le 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.

9. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

En este capítulo se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría General en el mes de julio, a los cuales se debe hacer seguimiento en la entidad, identificando los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.

Tomando como base las 223 respuestas emitidas en el mes de julio por la Secretaría General (Tabla No 5), a continuación, se detallan las cinco (5) categorías y subtemas más reiterados en este mes en la Secretaría General:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	34
	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	12
	ATENCIÓN EN SALUD	2
	ATENCIÓN JURÍDICA	1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	26
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	4
	INFORMACIÓN INCOMPLETA	1
CERTIFICACIONES	CERTIFICACIÓN DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	25
	CERTIFICACIÓN DE BONO PENSIONAL	2
	CERTIFICACIÓN TRIBUTARIA O DE PAGOS	1
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	25
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE PERSONAL O DE LAS PLANTAS DE LA SECRETARÍA GENERAL	12
	CONVOCATORIAS DE TALENTO HUMANO	5
	SOLICITUDES DE EMPLEO PASANTIAS O PRACTICAS UNIVERSITARIAS	1
DEMÁS CATEGORÍAS		72
TOTAL		223

Tabla No 8. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2022

La Tabla No 8 muestra que la categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 49 peticiones, que representan el 21,97% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General, siendo el subtema más reiterado “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)” con 34 peticiones, las cuales corresponden a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación.

Frente al mes de junio/2022, se observa que cuatro categorías (Medidas de asistencia y atención, Servicio a la Ciudadanía, Sistemas de información, Talento Humano y contratación) continúan ubicándose en el TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General; destacándose que, la categoría “Medidas de asistencia y atención,” continúa siendo la más reiterada por la Ciudadanía ante la entidad.

Igualmente, se observa que una (1) nueva categoría “Certificaciones” ingresó en el mes de julio al TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, desplazando a la categoría “Estabilización Socioeconómica” que no se ubicó dentro de las más reiteradas ante la entidad.

Por otra parte, la Tabla No 8 muestra que 72 peticiones corresponden a las “demás categorías”; en este punto es importante mencionar que en esta categoría se encuentran peticiones atendidas (con respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales”, lo cual evidencia una falencia en la clasificación de la petición en el Sistema, toda vez que un traslado no se considera una respuesta de fondo; por lo mismo, se hace un llamado especial a las siguientes dependencias para que hagan buen uso del sistema, y realicen una clasificación adecuada de las peticiones atendidas:

- Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC
- Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación.
- Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada
- Oficina Consejería de Comunicaciones

Al respecto, se debe señalar que, si lo realizado es efectivamente un traslado, se invita a solicitar una capacitación funcional del Sistema, a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (correo soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co), en donde se explicará el procedimiento para efectuar un traslado de manera adecuada en Bogotá te escucha. Lo anterior, considerando la importancia que tiene para las estadísticas de la Entidad y del Distrito, disponer de una información de calidad y coherente, en términos de clasificación de las peticiones que son atendidas, toda vez que son insumo de gran relevancia para la toma de decisiones e identificación de necesidades de la ciudadanía.

10. CONCLUSIONES

En cuanto a las dependencias de la Secretaría General que en julio registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado), se concluye que la Subdirección de Servicios

Administrativos continúa siendo la dependencia con mayor registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado), con 289 peticiones que representan el 29,52% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de julio.

Sobre la evaluación de “Calidad” realizada a 31 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas (en el mes de junio) por las dependencias de la Secretaría General, los resultados muestran que 94% de respuestas evaluadas en julio (emitidas en el mes de junio) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Calidad”, “Calidez y “Oportunidad”, y el “Manejo del Sistema”; concluyéndose que el 6% (2) de respuestas evaluadas presentan incumplimiento.

Con respecto a la utilización de canales de interacción por parte de la ciudadanía, se encuentra que en el mes de julio el canal fue el “E-mail” con 332 peticiones, que representan el 33,91% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la entidad.

En cuanto a las tipologías más frecuentes, las cifras muestran que del total de peticiones registradas en julio para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en el mes de julio, con 536 peticiones que representan el 54,75% del total de peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Sobre las peticiones de Veedurías Ciudadanas, se encuentra que, en el mes de julio, se atendió una petición clasificada dentro del subtema “veeduría ciudadana” a la cual se le dio respuesta dentro de los términos legales.

Sobre la gestión de traslado de peticiones adelantada en la Secretaría General, las cifras muestran que en el mes de julio se realizaron 4.251 traslados a otras entidades. Con respecto al tiempo de traslado, (el cual debe realizarse dentro de los cinco [5] días siguientes a la recepción de la petición misma), en el mes de julio todas las dependencias en la Secretaría General registran un tiempo promedio de traslado dentro de los términos de ley.

Con respecto a la gestión de respuesta en la Secretaría General las cifras muestran que en el mes de julio se realizaron 223 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 41,25% (92) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 58,75% restante (131) fueron respuestas a peticiones que ingresaron al Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de julio.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, este fue de 7,6 días encontrándose dentro de los términos establecidos en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015. Igualmente, se observa que el tiempo promedio de respuesta de todas las tipologías se

encuentra dentro de los términos legales.

Por otra parte, al considerar el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha según términos de ley (Art. 14 Ley 1755 de 2015) se identifica que, en julio, una (1) dependencia de la Secretaría General dio respuesta de manera extemporánea en Bogotá Te Escucha.

En cuanto a las categorías y subtemas más reiterados, se concluye que, la categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General en el mes de julio.

11. 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 (Medidas de asistencia y atención, Servicio a la ciudadanía, Certificaciones, Sistemas de información, Talento humano y contratación) en las dependencias con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Reiterar a todas las dependencias de la entidad, validar en el menor tiempo posible la competencia institucional correspondiente, para asegurar que el responsable de atender la petición la tenga en su bandeja de entrada y pueda realizar los seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.
- Hacer un llamado a la dependencia (Dirección de Talento Humano) que presenta gestión de peticiones fuera de términos, 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.
- Recordar a todas las dependencias de la entidad, realizar el cargue inmediato de las peticiones en Bogotá Te Escucha cuando son recibidas por otros medios, entre otros, correo electrónico (cuya fecha de recibido fija el inicio de términos para la entidad), para que los mismos coincidan con los establecidos en la normatividad vigente y de esta manera evitar que se emitan respuestas fuera de los tiempos establecidos.

- Hacer un llamado a las dependencias Oficina Consejería de Comunicaciones y Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que presentan observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorarlas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y al manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Hacer un llamado a las dependencias que cerraron peticiones con respuesta definitiva, con el subtema “Traslado a entidades distritales” (Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Oficina Consejería de Comunicaciones) a tomar las medidas pertinentes para clasificar las categorías y subtemas de manera adecuada con el fin de obtener una información efectiva de las peticiones.
- Se invita a todas las dependencias de la entidad, a hacer buen uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

Cifras: María Camila Velásquez – Contratista
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada
Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio