



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 24



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE 2022

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

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

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA –
OCTUBRE 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 octubre 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 octubre 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 octubre registraron peticiones para gestión (respuesta o traslado).

El Capítulo 4 se refiere a los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General en el mes de octubre.

En el Capítulo 5 se muestra la información sobre las tipologías más utilizadas por la ciudadanía, para interponer sus peticiones ante la Secretaría General.

En el Capítulo 6 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 7 detalla la gestión de traslado y respuesta en la Secretaría General y se presentan los resultados de la evaluación de Calidad realizada a respuestas a peticiones ciudadanas emitidas en el mes de octubre por las dependencias de la Secretaría General.

El Capítulo 8 presenta las categorías y subtemas más reiterados en el mes de octubre ante la Secretaría General.

En el capítulo 9 se presentan las conclusiones.

Y, en el capítulo 10 se presentan las recomendaciones.

2. REGISTRO GENERAL DE PETICIONES

En la Tabla No 1 se presenta la información sobre registro de peticiones 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 traslado 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	2.903	4.528
	Otras Dependencias Secretaría General	1.090	
	Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	535	

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2022

La Tabla No 1 muestra que en el mes de octubre fueron registradas 4.528 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 2.903 peticiones, las cuales representan el 64,11% del total registrado en los diferentes canales dispuestos para el efecto; en la segunda posición se ubican las “otras dependencias” que registraron 1.090 peticiones las cuales representan el 24,07%; y en la tercera posición se ubica la “Línea 195”, con 535 peticiones que representan el 11,82% 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 disminución en el registro de peticiones en la entidad, teniendo en cuenta que en septiembre se registraron 4.740 peticiones, pasando a 4.528 en octubre, disminución que se evidencia especialmente en el registro de peticiones a través de la “Línea 195” que pasó de registrar 657 peticiones en septiembre a 535 en octubre.

3. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

Tomando como base las 1.090 peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en las “Otras dependencias” de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), en la Tabla No 2 se detalla el número de peticiones discriminadas por dependencia, y el porcentaje que representan frente al total:

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Servicios Administrativos	358	32,84%
Oficina Consejería de Comunicaciones	289	26,51%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	232	21,28%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	87	7,98%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	67	6,15%
Oficina Asesora Jurídica	22	2,02%
Oficina de Control Interno Disciplinario	14	1,28%
Dirección de Contratación	11	1,01%
5331 Subdirección de Gestión Documental	6	0,55%
Dirección Administrativa y Financiera	2	0,18%
Subsecretaría Corporativa	1	0,09%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	0,09%
TOTAL	1.090	100%

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2022

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

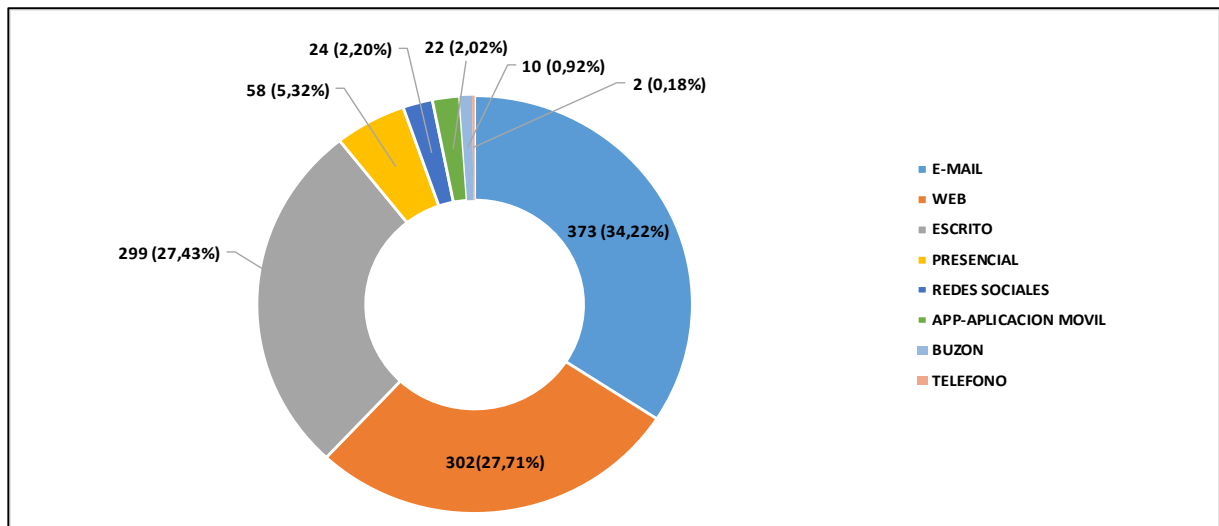
¹ Este capítulo refleja las cifras de "Peticiones registradas", es decir, aquellas peticiones que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central del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

² En los capítulos 3, 4, 5, y 8 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.

con mayor número de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), con 358 peticiones que representan el 32,84% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de octubre; en este punto, es necesario recordar 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 que, junto con la Subdirección de Servicios Administrativos, las dependencias Oficina Consejería de Comunicaciones, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, 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. CANALES DE INTERACCIÓN



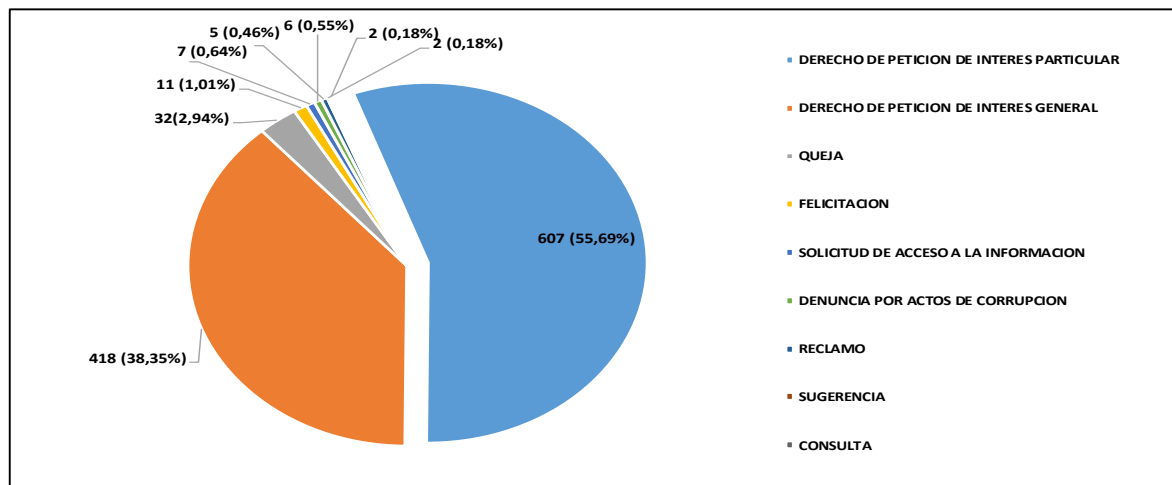
Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2022

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, en la cual se observa

que en el mes de octubre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “E-mail” con 373 peticiones, que representan el 34,22% del total registrado para gestión (respuesta o traslado); en la segunda posición se encuentra el canal “Web” con 302 peticiones, que representan el 27,71% del total registrado en la entidad para gestión.

Frente al mes anterior (septiembre), no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que el Canal “E-mail” también se posicionó en septiembre como el más utilizado por la ciudadanía. Por otra parte, se observa variación en la posición ocupada por los canales (Escrito, WEB, App Aplicación Móvil, Redes Sociales); por su parte los canales “Buzón” y “Teléfono” continuaron ocupando la séptima y octava posición en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía al interponer sus peticiones.

5. TIPOLOGÍAS



Gráfica No 2 Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2022

Tomando como base las 1.090 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, en la cual se observa que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en el mes de octubre, con 607 peticiones que representan el 55,69% del total de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado); en la segunda posición

se ubica el “Derecho de Petición de Interés General”, con 418 peticiones, que representan el 38,35% del total registrado para respuesta o traslado.

Frente al mes anterior (septiembre) 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 siendo 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 septiembre el 36,40% del total registrado en la entidad para gestión, al 38,35% en el mes de octubre.

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”*.

Consolidada la información sobre peticiones ciudadanas interpuestas ante la Secretaría General en el mes de octubre, se encuentra que de acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en este periodo no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

A continuación, en la Tabla No 3 se muestra la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de octubre 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*	4.119	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*	801	-
	Otras Dependencias Secretaría General	759	305
TOTAL		5.679	305

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas
Tabla No 3. Número de peticiones gestionadas octubre
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/11/2022

Las cifras de la Tabla No 3 muestran que en el mes de octubre se realizaron 5.679 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 4.119 traslados que representan el 72,53% del total traslado en la entidad, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 trasladó 801 peticiones que representan el 14,10% y las “Otras dependencias” realizaron 759 traslados que representan el 13,37% del total traslado en la entidad.

Estas cifras muestran que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas continúa realizando el mayor número de traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

Teniendo en cuenta las 305 respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de octubre (Tabla No 3), a continuación, en la Tabla No 4 se presenta la gestión de respuesta³ por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

³ 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.

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES CERRADAS EN OCTUBRE DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS OCTUBRE	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	72	99	171	56,07%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	14	30	44	14,43%
Dirección de Contratación	3	14	17	5,57%
Subdirección de Servicios Administrativos	6	8	14	4,59%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	6	6	12	3,93%
Dirección de Talento Humano	8	3	11	3,61%
Subdirección de Gestión Documental	6	2	8	2,62%
Dirección Administrativa y Financiera	3	2	5	1,64%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	4	5	1,64%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	4	4	1,31%
Subsecretaría Corporativa	0	3	3	0,98%
Oficina Consejería de Comunicaciones	3	0	3	0,98%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	0	1	1	0,33%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	0	2	2	0,66%
Oficina Asesora Jurídica	0	2	2	0,66%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	0	1	1	0,33%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	0	1	1	0,33%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	0	1	1	0,33%
TOTAL GENERAL	122	183	305	100%

Tabla No 4. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2022

La Tabla No 4, muestra que en el mes de octubre las dependencias de la Secretaría General realizaron 305 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 40% (122) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 60% (183) corresponden a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de octubre.

La Tabla No 4 permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de octubre es la "Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y

Reconciliación”, con 171 respuestas que representan el 56,07% de las peticiones cerradas en el mes de octubre en la Secretaría General.

Frente al mes anterior (septiembre), 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, observándose un leve aumento en el porcentaje que estos cierres representan frente al total cerrado en la entidad, teniendo en cuenta que en septiembre representaron el 53,46% del total cerrado en la entidad, pasando a representar el 56,07% en octubre.

Por otra parte, se observa que la segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas continúa siendo la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía”.

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 en Bogotá Te Escucha, muestra los siguientes resultados:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		TOTAL INCUMPLIMIENTO C&C	TOTAL INCUMPLIMIENTO MANEJO DEL SISTEMA	TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE			
32	28	4	28	4	28	4	26	6	25	7	6	7	8
	88%	13%	88%	13%	88%	13%	81%	19%	78%	22%	19%	22%	25%

Tabla No 5. Evaluación de respuestas emitidas en cuanto a parámetros de calidad
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha - generado 01/11/2022

Durante el mes de octubre se evaluaron 32 respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría General a peticiones ciudadanas.

Cumplimiento de criterios⁴

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

La Tabla No 5 muestra que el 88% (28) de respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad” y “Calidez”, el 81% (26 respuestas) cumplen con “Oportunidad” y el 78% (25) cumplen con el “Manejo del Sistema”; concluyéndose que el 25% de las respuestas evaluadas presentan incumplimiento.

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación⁵:

A continuación, se analizan las respuestas emitidas por la Secretaría General a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CUMPLIMIENTO CRITERIOS					OBSERVACIONES
		CH	CL	CA	OP	MS	
3124812022	Oficina Consejería de Comunicaciones	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
3685222022	Oficina Asesora de Jurídica	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan documentos que no están relacionados ni con la petición ni con el peticionario
3725112022							
3446202022	Dirección de Contratación	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que la Dependencia no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: <input type="checkbox"/> Correo electrónico: archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.

de los funcionarios que operan la plataforma.

⁵ Ver Informe Consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, correspondiente al mes de octubre de 2022

3414512022	Oficina de Control Disciplinario Interno	SI	SI	SI	SI	NO	No cumplen con el manejo del Sistema puesto que al asignar la petición a otra dependencia debe cambiarle la tipificación, no pueden hacerlo como Denuncia por Acto de Corrupción, de acuerdo a lo establecido en la Directiva 015 de 2015 del Alcalde Mayor de Bogotá y en la Directiva Conjunta 001 de 2021 de la Secretaría General y la Secretaría Jurídica Distrital.
3434402022	Dirección Administrativa y Financiera	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
	Oficina de Control Disciplinario Interno	SI	SI	SI	SI	NO	No cumplen con el manejo del Sistema puesto que al asignar la petición a otra dependencia deben cambiarle la tipificación, no pueden hacerlo como Denuncia por Acto de Corrupción, de acuerdo a lo establecido en la Directiva 015 de 2015 del Alcalde Mayor de Bogotá y en la Directiva Conjunta 001 de 2021 de la Secretaría General y la Secretaría Jurídica Distrital.
3361432022	Subdirección de Servicios Administrativos	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
3332982022	Subdirección de Gestión Documental	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que la Dependencia está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo de manera clara y específica, en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, puesto que en el punto dos indican que es la Dirección de Talento Humano la encargada de responder, pero no le trasladan la petición y cierran por Respuesta Definitiva.

							Adicionalmente, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 (Secretaría de Salud). E incumplen en el manejo del sistema, puesto que no trasladan la petición por el mismo, a la Dirección de Talento Humano, como informan al peticionario en la respuesta
--	--	--	--	--	--	--	--

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

Al respecto, hay que mencionar que se envió comunicación a estas dependencias que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, 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.

7.1 TIEMPO DE TRASLADO POR DEPENDENCIA

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...*”; a continuación, en la Tabla No 6 se presentan los tiempos de traslado extemporáneos registrados en dependencias de la Secretaría General en el mes de octubre:

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO	DÍAS DE GESTIÓN
Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	1	7
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1	7
TOTAL	2	

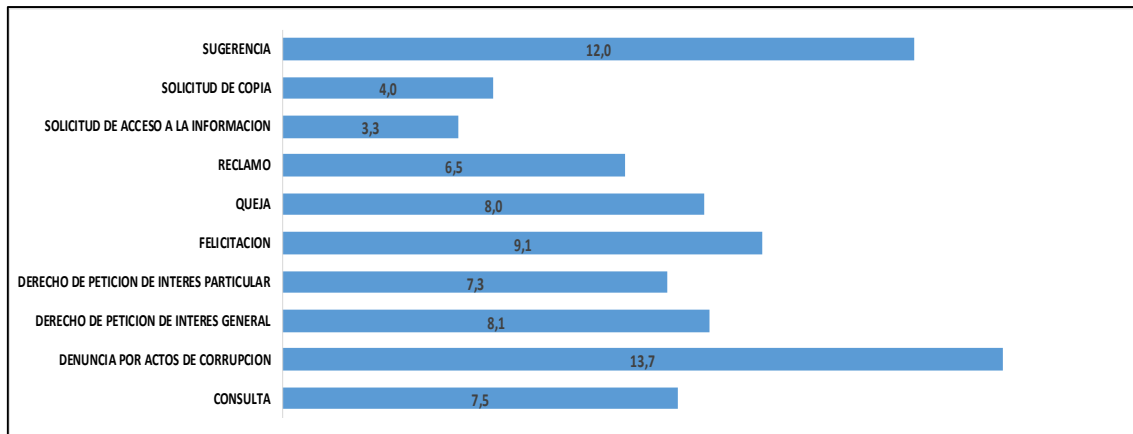
Tabla No 6. Dependencias con traslados extemporáneos
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2022

La Tabla No 6 muestra que dos (2) dependencias de la Secretaría General presentaron en octubre un tiempo de traslado superior a los términos legalmente establecidos (Art. 21 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015)

7.2 TIEMPOS DE RESPUESTA

A continuación, se presenta la gestión de respuesta, considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 7,4 días, el cual se mantiene frente al mes anterior (septiembre), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 7,8 días promedio.

En la Grafica No 3 se muestra el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, por tipología, la cual muestra que el tiempo promedio de respuesta de todas las tipologías se encuentra dentro de los términos establecidos (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 14 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 01/11/2022

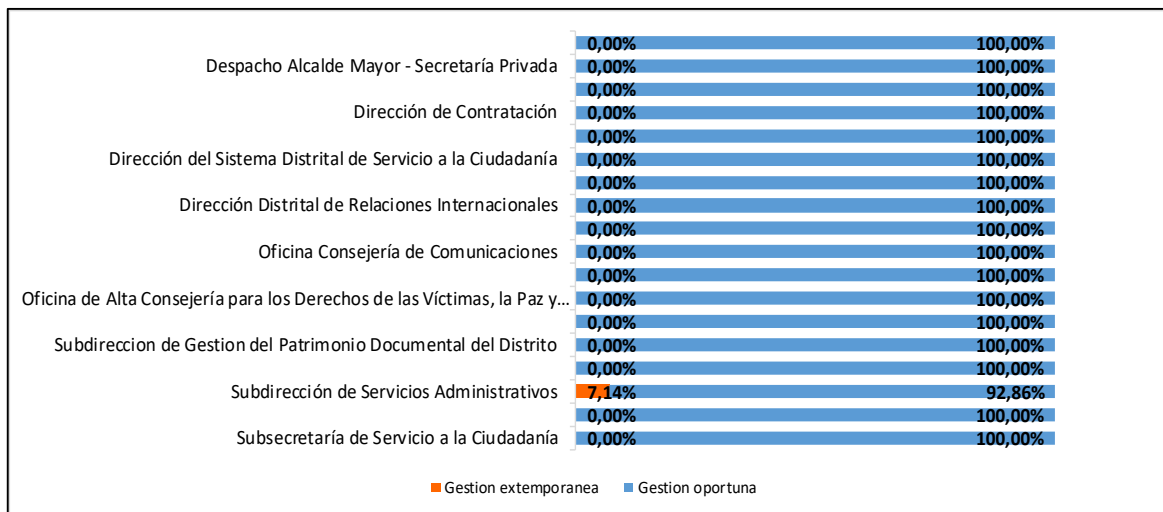
A continuación, en la Tabla No 7 se presenta el tiempo promedio de respuesta por tipologías en las dependencias de la Secretaría General, considerando los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015:

DEPENDENCIAS/TIPOLOGÍAS	CONSULTA	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)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	TOTAL GENERAL
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada			2,0	3,0						2,5
Dirección de Contratación		1,0	4,7				4,0	4,0		4,4
Dirección de Talento Humano			10,4							10,4
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	9,5	4,0	7,3	7,4	9,9	6,9			12,0	7,9
Dirección Distrital de Calidad del Servicio			6,5							6,5
Oficina Consejería de Comunicaciones		8,0	14,0				9,0			10,3
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC		5,0	1,3							2,8
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	5,5	11,1	7,4			4,0				7,5
Subdirección de Servicios Administrativos		5,0	9,4	14,0	12,0					9,9
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía			14,0							14,0
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito			5,9							5,9
Oficina Asesora Jurídica			5							5,0
Oficina de Control Interno Disciplinario					2,8					2,8
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control		1,0								1,0
TOTAL GENERAL	7,5	7,9	7,3	9,1	8,0	6,5	6,5	4,0	12,0	7,4

Tabla No 7. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología – Términos Ley 1755 de 2015
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2022

La información presentada en la Tabla No 7 muestra que, todas las dependencias de la Secretaría General presentan tiempos promedio de respuesta dentro de los términos establecidos legalmente (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 Ley 1755/2015) para todas las tipologías; hay que mencionar que en octubre no se emitieron respuestas a “Denuncias por actos de corrupción”.

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 octubre 2022:



Gráfica No 4. Atención de peticiones en términos de ley – (Ley 1755 de 2015)
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2022

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 (gestión extemporánea): La Subdirección de Servicios Administrativos, que gestionó una (1) petición fuera de términos, la cual representa el 7,14% del total atendido (14 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.

Por otra parte, a fin de complementar la información sobre tiempos de gestión de respuesta en la Secretaría General, en la Tabla No 8 se presentan las cifras de peticiones pendientes

de cierre (dentro de términos), así como las peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) en las dependencias de la Secretaría General, con corte a 31 octubre/2022:

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (EN TÉRMINOS)	PETICIONES VENCIDAS (FUERA DE TÉRMINOS Y SIN RESPUESTA)	TOTAL
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1		1
Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	36		36
Oficina Consejería de Comunicaciones	1		1
Oficina Asesora de Jurídica	1		1
Oficina de Control Interno Disciplinario	3		3
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional		2	2
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1		1
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1		1
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	9		9
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1		1
Central de peticiones - Distrito Capital	185		185
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	7	1	8
Soporte Funcional	6		6
Dirección de Contratación	1		1
Dirección de Talento Humano	10	1	11
Subdirección de Gestión Documental	5		5
TOTAL GENERAL	268	4	272

Tabla No 8 Peticiones pendientes de cierre y peticiones vencidas por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2022

En la Tabla No 8, de acuerdo con la información reportada por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, se observa que, en la Secretaría General, con corte al 31 de octubre, 268 peticiones ciudadanas se encuentran pendientes de

cierre (dentro de términos) es decir, no han superado el tiempo de respuesta legalmente establecido (Ley 1755 de 2015). Igualmente, se observa que, cuatro (4) peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta a corte 31 octubre), por parte de las dependencias: Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Dirección de Talento Humano.

8. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

En este capítulo se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría General en el mes de octubre, 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 305 respuestas emitidas en el mes de octubre por las dependencias de la Secretaría General (Tabla No 4), 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)	59
	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	44
	ATENCIÓN EN SALUD	2
	ATENCIÓN JURÍDICA	1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	24
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	6
	INFORMACIÓN INCOMPLETA	1
	INFORMACIÓN ERRÓNEA	1
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	25
CERTIFICACIONES	CERTIFICACIÓN DE EJECUCIÓN	17
	CERTIFICACIÓN TRIBUTARIA O DE PAGOS	1
	CERTIFICACIÓN LABORAL	1
ESTABILIZACIÓN SOCIOECONÓMICA	EMPREDIMIENTO	10
	FORMACIÓN	4
	EMPLEABILIDAD	3
DEMÁS CATEGORÍAS		106
TOTAL		305

Tabla No 8. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2022

La Tabla No 8 muestra que la categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 106 peticiones, que representan el 34,75% 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 59 peticiones, las cuales corresponden a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación.

Frente al mes de septiembre/2022, se observa que tres categorías (Medidas de asistencia y atención, Servicio a la Ciudadanía, Certificaciones) 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 dos (2) nuevas categorías “Participación ciudadana” y “Estabilización socioeconómica” ingresaron en el mes de octubre al TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, desplazando a las categorías “Sistemas de Información” y “Oferta de Servicios a la entidad” que en octubre no se ubicaron dentro de las más reiteradas ante la entidad.

Por otra parte, la Tabla No 8 muestra que 106 peticiones corresponden a las “demás categorías”; es importante mencionar que en esta categoría se encuentran peticiones atendidas (con respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales” (32 peticiones), 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 para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación
- Dirección Administrativa y Financiera
- Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC
- Subdirección de Servicios Administrativos
- Oficina de Control Interno Disciplinario
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Dirección Distrital de Relaciones Internacionales
- Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada
- Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control
- Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

- Dirección Distrital de Calidad del Servicio
- Oficina Asesora Jurídica

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.

9. CONCLUSIONES

- En cuanto al registro de peticiones, las cifras muestran que en el mes de octubre se registraron 4.528 peticiones, por los diferentes canales dispuestos en la entidad.
- En cuanto a las peticiones registradas por las dependencias de la entidad para gestión (respuesta o traslado), se concluye que la Subdirección de Servicios Administrativos continúa siendo la dependencia con mayor registro de peticiones para gestión, con 358 peticiones que representan el 32,84% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de octubre.
- Sobre la utilización de canales de interacción por parte de la ciudadanía, se encuentra que en el mes de octubre el canal más utilizado por la ciudadanía es el “E-mail” con 373 peticiones, que representan el 34,22% 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 octubre para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, con 607 peticiones que representan el 55,69% del total de peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado)
- En cuanto a las peticiones de Veedurías Ciudadanas, se encuentra que, en el mes de octubre, no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

- Sobre la gestión de traslado de peticiones adelantada en la Secretaría General, las cifras muestran que en el mes de octubre se realizaron 5.679 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- 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 octubre dos (2) dependencias de la Secretaría General presentan un tiempo de traslado superior a los términos legalmente establecidos (Art. 21 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015).
- Sobre la gestión de respuesta en la Secretaría General, las cifras muestran que en el mes de octubre se realizaron 305 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 40% (122) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 60% (183) corresponden a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de octubre.
- Con respecto a la evaluación de “Calidad” realizada a 32 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas en el mes de octubre por las dependencias de la Secretaría General, los resultados muestran que el 88% (28) respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad” y “Calidez”, el 81% (26 respuestas) cumplen con “Oportunidad” y el 78% (25) cumplen con el “Manejo del Sistema”; concluyéndose que el 25% de las respuestas evaluadas presentan incumplimiento.
- En cuanto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, este fue de 7,4 días encontrándose dentro de los términos establecidos en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015.
- Al considerar la gestión de respuesta en Bogotá Te Escucha (considerando los términos de Ley - Art. 14 Ley 1755 de 2015) se identifica que, en octubre, una (1) dependencia dio respuesta a las peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea).
- Con respecto a las peticiones vencidas, se encuentra que tres (3) dependencias presentan peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta con corte 31 octubre/2022).
- 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 octubre.

10. 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, Servicio a la Ciudadanía, Participación ciudadana, Certificaciones y Estabilización socioeconómica) 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 las dependencias que presentan traslados extemporáneos (Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía), 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.
- Hacer un llamado a la Subdirección de Servicios Administrativos, 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.
- Hacer un llamado a las dependencias (Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Dirección de Talento Humano) que presentan peticiones vencidas fuera de términos y sin respuesta con corte a 31 octubre/2022, 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, Oficina Asesora de Jurídica, Dirección de Contratación, Oficina de Control Disciplinario Interno, Dirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Servicios Administrativos, Subdirección, de Gestión Documental) que presentan observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorarlas en cuanto al criterio de calidez y el manejo del sistema, de acuerdo a lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Hacer un llamado a las dependencias (Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Dirección Administrativa y Financiera, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, Subdirección de Servicios Administrativos, Oficina de Control Interno Disciplinario, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección Distrital de Relaciones Internacionales, Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Oficina Asesora Jurídica) que cerraron peticiones con respuesta definitiva, con el subtema “Traslado a entidades distritales” 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

Revisó: Andrea del Pilar Torres Ochoa – Contratista Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Aprobó: Edgar Henry Pacheco- Director Distrital de Calidad del Servicio (E)