



SECRETARÍA
GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 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. ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS
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 –
SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 septiembre 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 septiembre 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 septiembre 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 para interponer sus peticiones ante la Secretaría General en el mes de septiembre.

En el Capítulo 6 se muestra la información sobre las tipologías más utilizadas por la ciudadanía, para interponer sus peticiones ante la Secretaría General.

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 la gestión de traslado y respuesta en la Secretaría General.

El Capítulo 9 presenta las categorías y subtemas más reiterados en el mes de septiembre

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

A continuación, 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	No PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
SECRETARÍA GENERAL	Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio	2.965	4.740
	Otras Dependencias Secretaría General	1.118	
	Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	657	

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2022

La Tabla No 1 muestra que en el mes de septiembre fueron registradas 4.740 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 2.965 peticiones, las cuales representan el 62,55% del total registrado en los diferentes canales dispuestos por la Secretaría General; en la segunda posición se ubican las “otras dependencias” que registraron 1.118 peticiones las cuales representan el 23,58%; y en la tercera posición se ubica la “Línea 195”, con 657 peticiones que representan el 13,86% del total registrado en el mes en la Secretaría General.

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 agosto se registraron 5.250 peticiones, pasando a 4.740 en septiembre, rebaja que se evidencia en el registro de peticiones a través de la “Central del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha”, en las “otras dependencias” de la Secretaría General y en la “Línea 195”.

3. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

Tomando como base las 1.118 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	314	28,09%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	286	25,58%
Oficina Consejería de Comunicaciones	259	23,17%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	116	10,38%
Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	77	6,89%
Oficina Asesora Jurídica	25	2,24%
Oficina de Control Interno Disciplinario	18	1,61%
Dirección de Contratación	15	1,34%
Subdirección de Gestión Documental	4	0,36%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0,09%
Dirección de Talento Humano	1	0,09%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,09%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0,09%
TOTAL	1.212	100%

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.

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2022

La Tabla No 2 muestra que la Subdirección de Servicios Administrativos es la dependencia de la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), con 314 peticiones que representan el 28,09% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de septiembre; 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 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:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
31	29	2	29	2	29	2	29	2	27	4
	94%	6%	94%	6%	94%	6%	94%	6%	87%	13%

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 27/10/2022

La población corresponde a 355 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de septiembre³, de las cuales se evaluaron

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

31 respuestas.

Cumplimiento de criterios⁴

La Tabla No 3 muestra que el 94% de respuestas evaluadas en octubre (emitidas en el mes de septiembre) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez” y “Oportunidad” y el 87% cumplen con el criterio “Manejo del Sistema”; concluyéndose que el 13% (4) de respuestas evaluadas presenta algún 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	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3405132022	Jefatura de Gabinete	NO	NO	NO	NO	NO	Emiten respuesta que no es de fondo porque no dan respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, en la petición invitan a la Alcaldesa al Foro Mundial de la Bicicleta 11 (FMB11) y solicitan apoyo económico y/o logístico para el evento, la cierran por ser una invitación, pero no le dan respuesta a la segunda parte.
3064022022	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	NO	NO	NO	NO	NO	La petición no tiene dirección física y el peticionario solicita que se le responda al correo electrónico, mismo que no se carga en el Sistema, ni se evidencia en la contestación, por lo tanto, no se puede verificar que el ciudadano haya recibido la respuesta
3317602022	Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición (Secretaría de Desarrollo Económico y Secretaría del Hábitat).

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.

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 septiembre de 2022

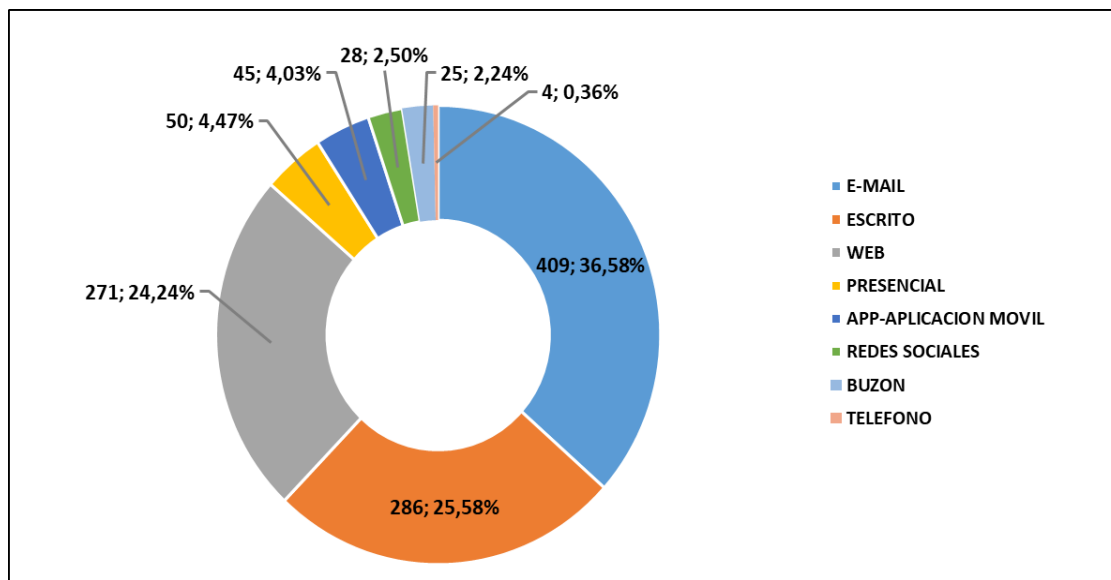
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3212152022	Dirección de Talento Humano	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición (DASCD).

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

Al respecto, hay que mencionar que se envió comunicación a estas dependencias (Jefatura de Gabinete, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación y Dirección de Talento Humano) que presentaron observaciones en el mes evaluado (septiembre), identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios evaluados.

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 septiembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “E-mail” con 409 peticiones, que representan el 36,58% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la entidad; en la segunda posición se encuentra el canal “Escrito” con 286 peticiones, que representan el 25,58% del total registrado en la entidad para gestión.

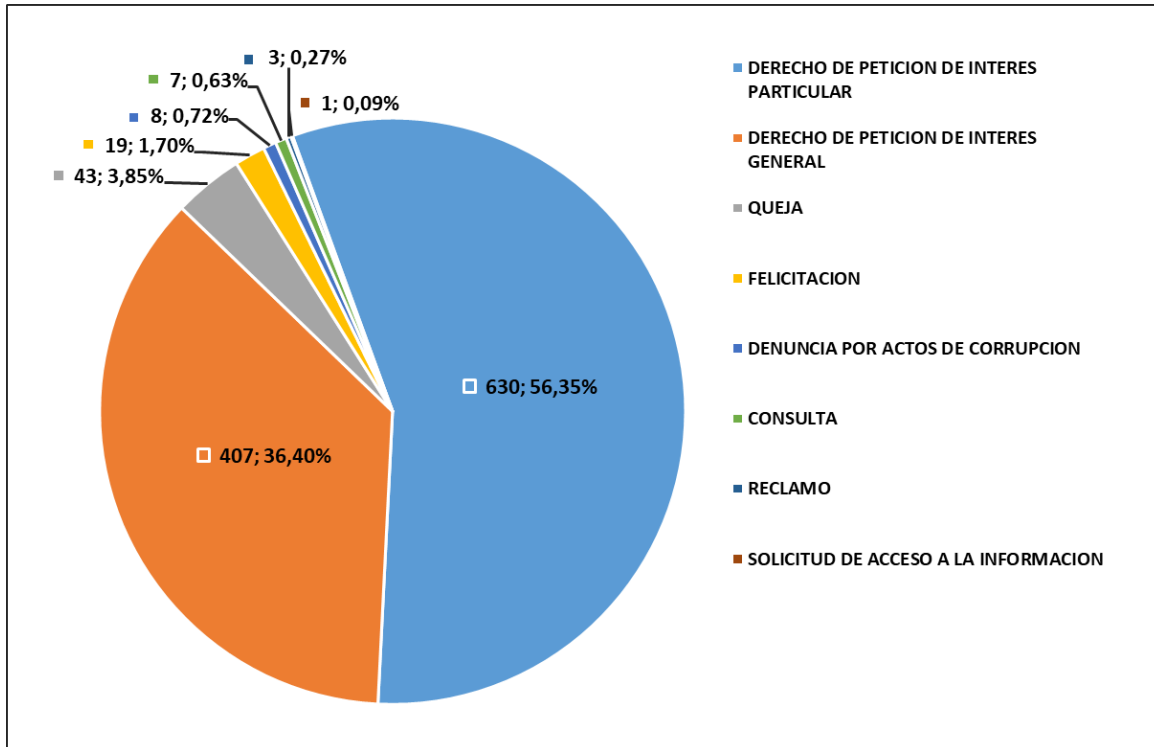


Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2022

Frente al mes anterior (agosto), 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 agosto como el más utilizado por la ciudadanía. De otra parte, se observa que los canales (Email, Escrito, WEB, Presencial, Buzón, Teléfono) se ubicaron en las mismas posiciones a diferencia de los canales Redes Sociales y App Aplicación Móvil que invirtieron sus posiciones, encontrándose que en el mes de septiembre fue mas utilizado el canal App Aplicación Móvil que el de Redes Sociales por parte de la ciudadanía para interponer sus peticiones.

6. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las 1.118 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 septiembre, con 630 peticiones que representan el 56,35% 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 407 peticiones, que representan el 36,40% del total registrado en la entidad para gestión (respuesta o traslado).



Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2022

Frente al mes anterior (agosto) 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, observándose una leve disminución en el porcentaje de esta tipología, que pasó de tener en agosto el 57,01% del total registrado en la entidad para gestión, al 56,35% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de septiembre.

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 incremento en el porcentaje que representa esta tipología, que pasó de representar en agosto el 34,41% del total registrado en la entidad para gestión, al 36,40% en el mes de septiembre.

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 septiembre, se encuentra que, en este periodo no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

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 septiembre 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	4.763	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	924	-
	Otras Dependencias Secretaría General	955	361
TOTAL		6.642	361

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas agosto
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/10/2022

Las cifras de la Tabla No 4 muestran que en el mes de septiembre se realizaron 6.642 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 4.763 traslados que representan el 71,71% del total traslado en la entidad, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 trasladó 924 peticiones que representan el 13,91% y las “Otras dependencias” realizaron 955 traslados que representan el 14,38% 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 361 respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de septiembre (Tabla No 4), a continuación, en la Tabla No 5 se presenta la gestión de respuesta⁶ por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES CERRADAS EN SEPTIEMBRE DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	94	99	193	53,46%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	18	52	70	19,39%
Dirección de Contratación	14	11	25	6,93%
Dirección de Talento Humano	8	8	16	4,43%
Subdirección de Servicios Administrativos	5	9	14	3,88%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	1	11	12	3,32%
Oficina Asesora Jurídica	2	5	7	1,94%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	4	2	6	1,66%
Oficina Consejería de Comunicaciones	3	2	5	1,39%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2	1	3	0,83%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	2	3	0,83%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2	1	3	0,83%
Subdirección de Gestión Documental	0	1	1	0,28%
Oficina Asesora de Planeación	1	0	1	0,28%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0	1	0,28%
Subdirección Financiera	0	1	1	0,28%
Total general	156	205	361	100,00%

Tabla No 5. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2022

La Tabla No 5, muestra que en el mes de septiembre las dependencias de la Secretaría General realizaron 361 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 43,21% (156)

⁶ 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.

corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 56,79% (205) corresponden a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de septiembre.

La Tabla No 5 permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de septiembre es la “Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación”, con 193 respuestas que representan el 53,46% de las peticiones cerradas en la Secretaría General.

Frente al mes anterior (agosto), 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 aumento en el porcentaje que estos cierres representan frente al total cerrado en la entidad, teniendo en cuenta que en agosto representaron el 53,11% del total cerrado en la entidad, pasando a representar el 53,46% en septiembre.

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”.

8.1 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 septiembre:

DEPENDENCIA	PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO	DÍAS DE GESTIÓN
Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	3078192022	7
Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	3172392022	8
Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	3230182022	8
Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	3356282022	6
Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	3357852022	6
Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	3371052022	6
Oficina Consejería de Comunicaciones	3124812022	13
Oficina Consejería de Comunicaciones	3174552022	6
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	3079002022	6

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	3094792022	6
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	3108952022	6
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	3149942022	6
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	3206252022	6
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	3267062022	6
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	3288712022	9
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	3300102022	8
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	3306302022	7
Dirección Administrativa y Financiera	3058452022	9
Subdirección de Gestión Documental	3332982022	7
TOTAL	19	

Tabla No 6. Dependencias con traslados extemporáneos
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2022

La Tabla No 6 muestra que cinco (5) 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 artículo 1 de la Ley 1755 del 2015)

8.2 TIEMPOS DE RESPUESTA

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; teniendo en cuenta que las peticiones ingresadas antes del 18 de mayo se encuentran dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, y las ingresadas posteriormente se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015, a continuación se presenta la gestión de respuesta, considerando tanto los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, así como los establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015.

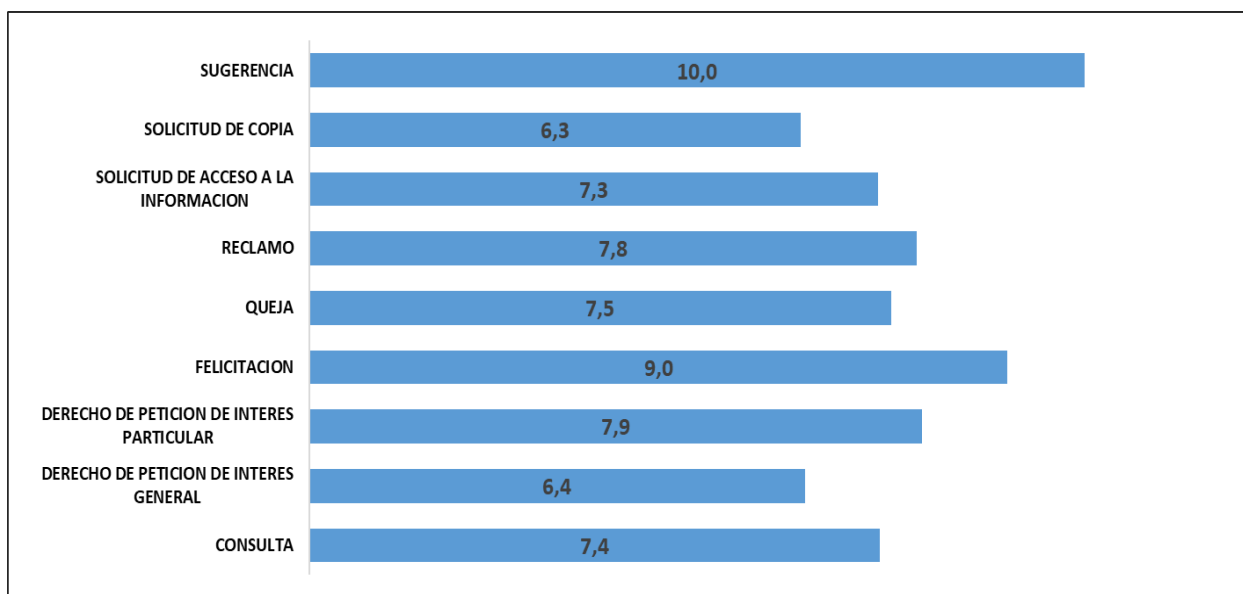
Gestión de respuesta Decreto 491 del 2020

Al considerar la gestión de peticiones ingresadas antes del 18 de mayo de 2022 (para gestión en términos del Decreto 491/2020), todas se encontraban cerradas a corte 30 de septiembre/2022.

Gestión de respuesta Art. 14 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 Art. 1 de la Ley 1755 del 2015, el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 7,8 días, el cual se mantiene frente al mes anterior (agosto), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 7,4 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 se encuentra dentro de los términos establecidos (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 01/10/2022

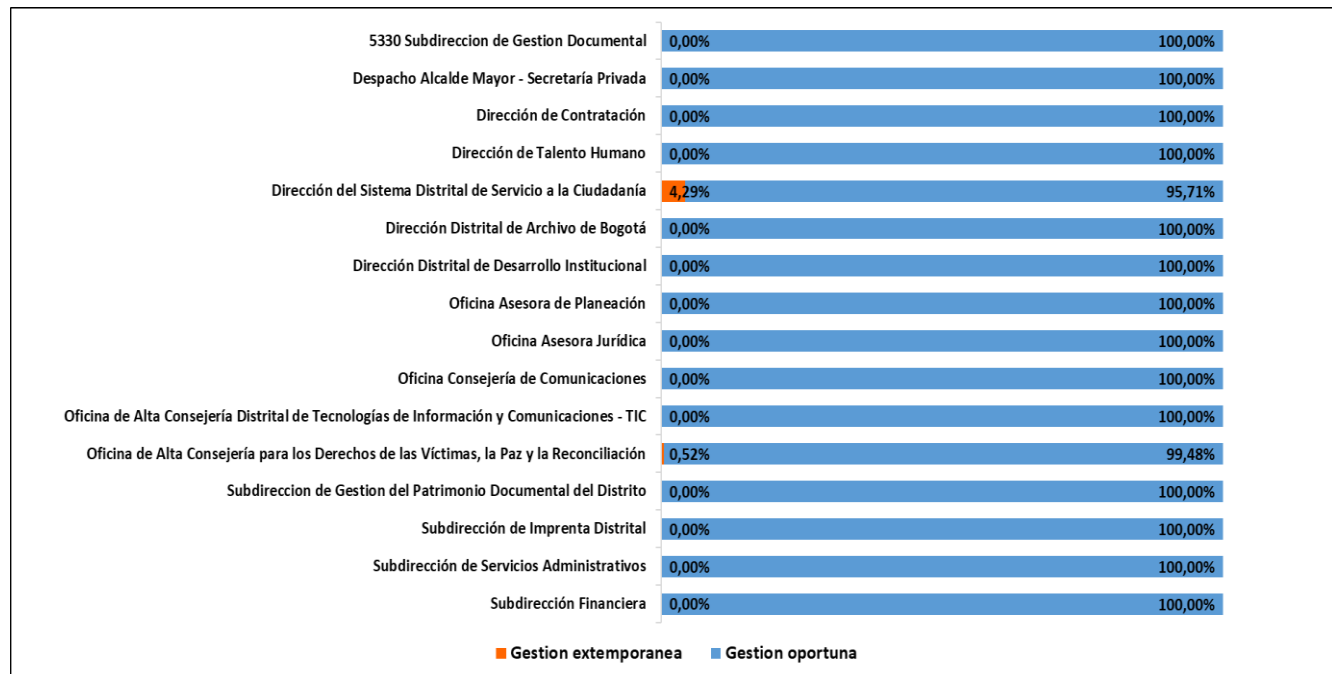
Seguidamente, en la Tabla No 7 se presenta el tiempo promedio de respuesta por tipologías en las dependencias de la Secretaría General, considerando los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015:

DEPENDENCIAS/TIPOLOGÍAS	CONSULTA	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	4,0	3,0	12,0							6,3
Dirección de Contratación			5,3				8,5			5,6
Dirección de Talento Humano	3,0		7,4				5,0			6,9
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	5,8	10,0	7,1	9,0	7,8	7,0	11,0		10,0	7,5
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional		10,0								10,0
Oficina Consejería de Comunicaciones			13,7			14,0		9,0		12,8
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC		5,7	5,0							5,3
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	11,8	7,8	8,3		5,0	8,0	5,0			8,3
Subdirección de Servicios Administrativos		3,0	10,9	9,0						10,2
Subdirección de Imprenta Distrital	2,0	1,0	9,0							4,0
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito			6,1				6,0	6,0		6,1
Oficina Asesora Jurídica		3,0	6,8							5,7
Total general	7,4	6,2	7,9	9,0	7,5	7,8	7,3	7,5	10,0	7,8

Tabla No 7. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología – Términos Ley 1755 de 2015
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2022

La información presentada en la Tabla No 7 muestra que, una dependencia de la Secretaría General presenta un tiempo de respuesta superior a lo establecido legalmente (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 Ley 1755/2015) para la tipología “Solicitud de Acceso a la Información”.

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 septiembre 2022:



Gráfica No 4. Atención de peticiones en términos de ley – (Ley 1755 de 2015)
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2022

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, dos (2) dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a las peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea): La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que gestionó tres (3) peticiones fuera de términos, las cuales representan el 4,29% del total atendido (70 peticiones) y la Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación que gestionó una (1) petición fuera de términos, la cual representa el 0,52% del total atendido (193 peticiones).

A estas dependencias se le hace un llamado especial, a realizar mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá Te Escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera 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 30 septiembre/2022:

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (EN TÉRMINOS)	PETICIONES VENCIDAS (FUERA DE TÉRMINOS Y SIN RESPUESTA)
Central de peticiones - Distrito Capital	111	
Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	66	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	14	
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	7	
Subdirección de Servicios Administrativos	6	
Dirección de Talento Humano	6	
Subdirección de Gestión Documental	5	
Soporte Funcional	4	
Central de registro Redes Sociales	3	
Oficina Consejería de Comunicaciones	3	
Dirección de Contratación	3	
Dirección Administrativa y Financiera	3	
Usuarios Asesores Línea 195	1	
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	
Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional		2
Total, general	235	2

Tabla No 8 Peticiones pendientes de cierre y peticiones vencidas por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2022

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 30 de septiembre, 235 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 dos (2) peticiones se encuentran vencida (fuera de términos y sin respuesta a corte 30 de septiembre), a cargo de la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional.

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 septiembre, 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 361 respuestas emitidas en el mes de septiembre 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)	72
	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	34
	ATENCIÓN JURÍDICA	1
	ATENCIÓN EN SALUD	1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	30
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	9
	INFORMACIÓN INCOMPLETA	1
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	26
	RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	5
	TIEMPO DE ATENCIÓN DE LA COMUNICACIÓN	1
CERTIFICACIONES	CERTIFICACIÓN DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	22
	CERTIFICACIÓN LABORAL	3
	CERTIFICACIÓN TRIBUTARIA O DE PAGOS	1
	CERTIFICACIÓN DE BONO PENSIONAL	1
OFERTA DE SERVICIOS A LA ENTIDAD	OFERTA DE SERVICIOS A LA SECRETARIA GENERAL	23
DEMÁS CATEGORÍAS		131
TOTAL		361

Tabla No 9. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2022

La Tabla No 9 muestra que la categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 108 peticiones, que representan el 29,9% 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 72 peticiones, las cuales corresponden a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación.

Frente al mes de agosto/2022, se observa que cuatro categorías (Medidas de asistencia y atención, Servicio a la Ciudadanía, Sistemas de información, 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 una (1) nueva categoría “Oferta de Servicios a la Entidad” ingresó en el mes de septiembre al TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, desplazando a la categoría “Documentación” que en septiembre no se ubicó dentro de las más reiteradas ante la Entidad.

Por otra parte, la Tabla No. 9 muestra que 131 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”, 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; en ese sentido, es importante resaltar la importancia de la clasificación adecuada de las peticiones, lo cual permite identificar los temas recurrentes y realizar acciones para brindar a los ciudadanos una atención de calidad, por lo tanto se hace un llamado especial a las siguientes dependencias para que hagan buen uso del Sistema, y realicen una clasificación adecuada de las peticiones:

- Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación.
- Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC.
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

En los casos en que existan dudas frente al manejo del Sistema, los invitamos a solicitar una capacitación funcional 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 al registro de peticiones, las cifras muestran que en el mes de septiembre

se registraron 4.740 peticiones, por los diferentes canales dispuestos en la entidad.

- En cuanto a las peticiones 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 314 peticiones que representan el 28,09% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de septiembre.
- Sobre la evaluación de “Calidad” realizada a 31 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas (en el mes de septiembre) por las dependencias de la Secretaría General, los resultados muestran que el 94% de respuestas evaluadas en octubre (emitidas en el mes de septiembre) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez” y “Oportunidad” y el 87% cumplen con el criterio “Manejo del Sistema”; concluyéndose que el 13% (4) de respuestas evaluadas presenta algún incumplimiento.
- Con respecto a la utilización de canales de interacción por parte de la ciudadanía, se encuentra que en el mes de septiembre el canal más utilizado por la ciudadanía es el “E-mail” con 409 peticiones, que representan el 36,58% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la entidad.
- Sobre las tipologías más frecuentes, las cifras muestran que del total de peticiones registradas en septiembre para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada, con 630 peticiones que representan el 56,35% 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 septiembre, 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 septiembre se realizaron 6.642 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 septiembre cinco (5) 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 septiembre se realizaron 361 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 43,21% (156) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 56,79% (205) corresponden a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de septiembre.
- En cuanto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, este fue de 7,8 días encontrándose dentro de los términos establecidos en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015.
- Al considerar la gestión de respuesta (según términos de Ley - Art. 14 Ley 1755 de 2015) se identifica que, en septiembre, dos (2) dependencias dieron respuesta a las peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea) y (1) dependencia presenta a 30 de septiembre dos peticiones vencidas sin respuesta.
- Con respecto a las categorías y subtemas más reiterados, se concluye que, la categoría “Medidas de Asistencia y Atención” continúa siendo la más reiterada en la Secretaría General en el mes de septiembre.

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, Sistemas de información, Certificaciones, Oferta de Servicios a la Entidad) 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 (Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación, Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección Administrativa y Financiera y Subdirección de Gestión Documental) que presentan traslados extemporáneos, 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 dependencia (Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación) que presentan 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 oportuna.
- Hacer un llamado a la dependencia Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional (que presenta 2 peticiones vencidas fuera de términos y sin respuesta con corte a 30 septiembre/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 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: Jefatura de Gabinete, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación y Dirección de Talento Humano, que presentan observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorarlas en cuanto a los criterios de calidad y manejo del sistema, de acuerdo a lo establecido en el Manual 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 de Paz, Víctimas y Reconciliación, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC y Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía) 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.

- Recordar a todas las dependencias de la entidad, que si verifican que una petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se debe utilizar el evento del sistema “Solicitud por Ampliación” y no el de respuesta definitiva, puesto que al emplear este último el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
- De igual manera, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos en la normatividad vigente, la entidad deberá informar esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, para lo cual será necesario utilizar el evento del sistema denominado “Respuesta Parcial” y no el de respuesta definitiva, puesto que con este último evento se cierra la petición y el ciudadano no podrá recibir respuesta de fondo a su solicitud.

Cifras: María Camila Velásquez– Contratista
Elaboró: Claudia Ruiz Marín – Profesional Especializada
Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio