

Página 1 de 23



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

BOGOTÁ D.C., DICIEMBRE 2022





Página 2 de 23

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





Página 3 de 23

INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA – NOVIEMBRE 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 noviembre 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 noviembre 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 noviembre 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 noviembre.

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 noviembre por las dependencias de la Secretaría General.

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





Página 4 de 23

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; al respecto, 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 especifico y por tanto se debe realizar el traslado de las mismas a las entidades competentes.

	PETICIONES REGISTRADAS		
ENTIDAD	DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio	2.822		
SECRETARÍA GENERAL	Otras Dependencias Secretaría General	1.133	4.737
	Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	782	

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2022

La Tabla No 1 muestra que en el mes de noviembre fueron registradas 4.737 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 2.822 peticiones, las cuales representan el 59,57% del total registrado en los diferentes canales dispuestos para el efecto; en la segunda posición se ubican las "otras dependencias" que registraron 1.133 peticiones las cuales representan el 23,91%; y en la tercera posición se ubica la "Línea 195", con 782 peticiones que representan el 16,51% 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.





Página 5 de 23

Por otra parte, se observa un aumento en el registro de peticiones en la entidad, teniendo en cuenta que en octubre se registraron 4.528 peticiones, pasando a 4.737 en noviembre, aumento que se evidencia especialmente en el registro de peticiones a través de la "Línea 195" que pasó de registrar 535 peticiones en octubre (11,82% del total) a registrar 782 peticiones en noviembre (16,51% del total).

3. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

Tomando como base las 1.133 peticiones registradas en Bogotá Te Escucha en las "Otras dependencias" de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), a continuación, en la Tabla No 2 se detalla el número de peticiones discriminadas por dependencia, y el porcentaje que representan frente al total:

DEPENDENCIA	PETIC	IONES
DEFENDENCIA	No.	%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	384	33,89%
Subdirección de Servicios Administrativos	360	31,77%
Oficina Consejería de Comunicaciones	202	17,83%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	103	9,09%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	33	2,91%
Oficina Asesora Jurídica	16	1,41%
Dirección de Contratación	13	1,15%
Oficina de Control Interno Disciplinario	12	1,06%
Subdirección de Gestión Documental	10	0,88%
TOTAL	1.133	100%

Tabla No 2. Peticiones registradas en "Otras dependencias" Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2022

La Tabla No 2 muestra que la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía es la dependencia con mayor número de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), con 384

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.



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

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

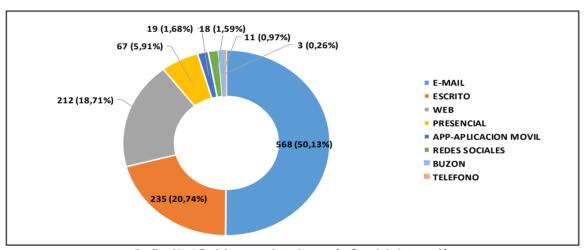


Página 6 de 23

peticiones que representan el 33,89% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de noviembre.

Frente al mes anterior, se observa una variación en la posición de la dependencia con mayor registro de peticiones en la entidad, teniendo en cuenta que, en octubre la Subdirección de Servicios Administrativos fue la dependencia con mayor registro de peticiones, la cual pasó a ubicarse en noviembre en la segunda posición; 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.

4. CANALES DE INTERACCIÓN



Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2022

En la Gráfica No 1 se presentan 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 noviembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el "E-mail" con 568 peticiones, que representan el 50,13% del total registrado para gestión (respuesta o traslado); en la segunda posición se encuentra el canal "Escrito" con 235 peticiones, que representan el 20,74% del total registrado en la



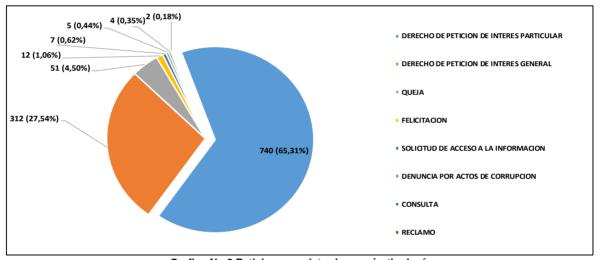


Página 7 de 23

entidad para gestión.

Frente al mes anterior (octubre), 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" en ese mes también fue el más utilizado por la ciudadanía. Por otra parte, se observa que el canal "Escrito" pasó de la tercera posición en octubre a ubicarse en noviembre como el segundo canal más utilizado por la ciudadanía, desplazando al canal "Web" a la tercera posición en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía.

5. TIPOLOGÍAS



Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2022

Tomando como base las 1.133 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 noviembre, con 740 peticiones que representan el 65,31% del total de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado); en la segunda posición se ubica el "Derecho de Petición de Interés General", con 312 peticiones, que representan el 27,54% del total registrado para respuesta o traslado.

Frente al mes anterior (octubre) se observa que el "Derecho de Petición de Interés Particular" continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones





Página 8 de 23

ante la Secretaría General; presentándose un aumento en el porcentaje que representa esta tipología, que pasó de representar en octubre el 55,69% del total registrado en la entidad para gestión, al 65,31% en el mes de noviembre.

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 una disminución en el porcentaje que representa esta tipología, que pasó de representar en octubre el 38,35% del total registrado en la entidad para gestión, al 27,54% en el mes de noviembre.

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 noviembre, de acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se encuentra que en este periodo no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

Seguidamente, en la Tabla No 3 se muestra la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de noviembre en la Secretaría General:

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha*	3.883	1
General	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*	1.042	-
	Otras Dependencias Secretaría General	725	273
TOTAL		5.650	273

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas Tabla No 3. Número de peticiones gestionadas noviembre Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/12/2022







Página 9 de 23

Las cifras de la Tabla No 3 muestran que en el mes de noviembre se realizaron 5.650 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 3.883 traslados que representan el 68,73% del total traslado en la entidad, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 trasladó 1.042 peticiones que representan el 18,44% y las "Otras dependencias" realizaron 725 traslados que representan el 12,83% 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 273 respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de noviembre (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:

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES CERRADAS EN NOVIEMBRE DE	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y	TOTAL	GENERAL
	OTROS PERIODOS	CERRADAS NOVIEMBRE	No.	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	42	81	123	45,05%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	14	43	57	20,88%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	9	13	22	8,06%
Dirección de Talento Humano	10	7	17	6,23%
Dirección de Contratación	2	15	17	6,23%
Subdirección de Gestión Documental	5	4	9	3,30%
Subdirección de Servicios Administrativos	2	5	7	2,56%
Oficina Consejería de Comunicaciones	1	3	4	1,47%

³ Las cifras de la columna "Peticiones <u>recibidas</u> y cerradas en el mes", en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el "Capítulo 1 Peticiones <u>registradas</u> 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.



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

Info: Línea 195



Página 10 de 23

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES CERRADAS EN NOVIEMBRE DE	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y	TOTAL	GENERAL
	OTROS PERIODOS	CERRADAS NOVIEMBRE	No.	%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	4	4	1,47%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	0	3	3	1,10%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	0	2	2	0,73%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	1	2	0,73%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	0	1	0,37%
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	1	0	1	0,37%
Subsecretaría Corporativa	1	0	1	0,37%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	0	1	0,37%
Oficina Asesora Jurídica	1	0	1	0,37%
TOTAL GENERAL	92	181	273	100%

Tabla No 4. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2022

La Tabla No 4, muestra que en el mes de noviembre las dependencias de la Secretaría General realizaron 273 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 33,69% (92) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 66,30% (181) corresponden a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de noviembre.

Por otra parte, la Tabla No 4 permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de noviembre es la "Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación", con 123 respuestas que representan el 45,05% de las peticiones cerradas en el mes de noviembre en la Secretaría General.

Frente al mes anterior (octubre), 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 una disminución en el porcentaje que estos cierres representan frente al total cerrado en la entidad, teniendo en cuenta que en octubre los cierres efectuados por esa dependencia representaron el 56,07% del total cerrado en la entidad, pasando a representar el 45,05% en noviembre.

A su vez, la segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas continúa siendo la "Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía", observándose un





Página 11 de 23

aumento en el porcentaje que estos cierres representan frente al total cerrado en la entidad, teniendo en cuenta que en octubre estos cierres representaron el 14,43% del total cerrado en la entidad, pasando a representar el 20,88% en noviembre.

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:

POBLACIÓN	MUESTRA	COHE	RENCIA	CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		TOTAL INCUMPLIMIENTO	TOTAL INCUMPLIMIENTO	TOTAL PETIC. CON		
TOBLACION	MOLOTIVA	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE		C&C			MANEJO DEL Sistema	INCUMPLIMIENTO
273	26	24	2	24	2	24	2	23	3	3	4	4		
213	20	92,31%	7,69%	92,31%	7,69%	92,31%	7,69%	88,46%	11,54%	11,54%	15,38%	15,38%		

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 01/12/2022

La población corresponde a 273 respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General a peticiones ciudadanas durante el mes de noviembre, de las cuales se evaluaron 26 respuestas.

Cumplimiento de criterios⁴

La Tabla No 5 muestra que el 92,31% (24 respuestas) cumplen con los criterios de "Coherencia", "Claridad" y "Calidez", el 88,46% (23 respuestas) cumplen con "Oportunidad" y el 84,62% (22) cumplen con el "Manejo del Sistema"; concluyéndose que el 15,38% de las respuestas evaluadas presentan incumplimiento.

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.



⁴Claridad: 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).



Página 12 de 23

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	СН	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3931782022	Despacho Alcalde Mayor – Secretaría Privada	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano.
3897412022	Oficina Asesora de Jurídica	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a comunicación entre entidades y estas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de conformidad con los establecido en el Acuerdo 731 de 2018.
3046052022	Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	Si	Si	Si	No	No	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. 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.
4167252022	Subdirección de Servicios Administrativos	Si	Si	Si	Si	No	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.

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

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 noviembre de 2022



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



Página 13 de 23

Teniendo en cuenta las peticiones relacionadas anteriormente, 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

De acuerdo con 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 noviembre:

DEPENDENCIA	NÚMERO DE LA PETICIÓN	# DE PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO	DÍAS DE GESTIÓN
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	3964642022	1	7
Dirección de Talento Humano	3840482022	1	8
TOTAL		3	

Tabla No 6. Dependencias con traslados extemporáneos Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2022

La Tabla No 6 muestra que dos (2) dependencias de la Secretaría General presentaron en noviembre 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). A estas dependencias se les invita a realizar mayor seguimiento de sus competencias, frente a las peticiones asignadas, y así mismo darles traslado a través de Bogotá Te Escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente

7.2 TIEMPOS 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.

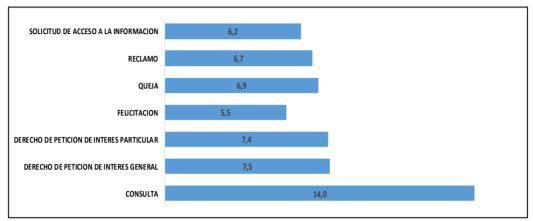
En la Grafica No 3 se muestra el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, por tipología, la cual muestra que todas las tipologías se encuentran dentro de los términos





Página 14 de 23

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 01/12/2022

Por otra parte, se encuentra que el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General fue de 7,4 días, el cual se mantiene frente al mes anterior (octubre), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 7,4 días promedio.

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)	TOTAL GENERAL
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada			3,0					3,0
Dirección de Contratación			5,8					5,8
Dirección de Talento Humano		11,0	10,5				5,0	9,9





Página 15 de 23

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)	TOTAL GENERAL
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	13,5	7,0	7,9	5,5	8,9	3,0	9,0	8,0
Dirección Distrital de Calidad del Servicio		11,0						11,0
Oficina Consejería de Comunicaciones		11,0	11,0					11,0
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC			3,5					3,5
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	11,0	6,5	6,2		9,8	14,0		6,5
Subdirección de Servicios Administrativos		4,5	8,0		4,0		3,0	5,7
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito		9,0	8,9		7,0			8,8
Oficina Asesora Jurídica		3,0						3,0
Oficina de Control Interno Disciplinario					1,5			1,5
Subdirección de Gestión Documental			9,4					9,4
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales			9,0					9,0
Subsecretaría Corporativa	19,0							19,0
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional			61,0					61,0
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional			7,0				6,0	6,7
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá TOTAL GENERAL	14,0	7,5	4,5 7,4	5,5	6,9	6,7	6,2	4,5 7,4
Tabla No.7. Tiempo promodio - días do respuesta							0,2	

Tabla No 7. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología – Términos Ley 1755 de 2015 Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2022

La información presentada en la Tabla No 7 muestra que, una dependencia de la Secretaría

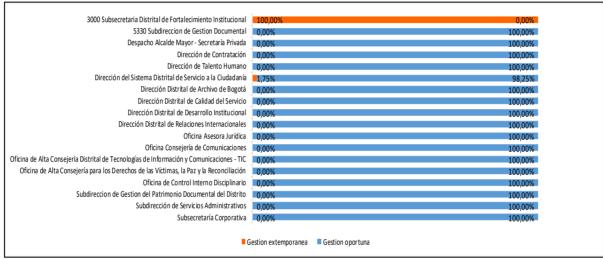




Página 16 de 23

General (Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional) presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los términos establecidos legalmente (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 Ley 1755/2015); hay que mencionar que en noviembre no se emitieron respuestas para las tipologías "Denuncias por actos de corrupción", "Solicitud de copia" y "Sugerencia".

Por otra parte, en la Gráfica No 4, se muestra la atención de peticiones en la Secretaría General en el mes de noviembre, detallando 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):



Gráfica No 4. Atención de peticiones en términos de ley – (Ley 1755 de 2015) Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2022

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 mes de noviembre, dos (2) dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a las peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea): La Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional que gestionó una (1) petición fuera de términos (petición # 3046052022), la cual representa el 100% del total atendido (1 petición) y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que gestionó una (1) petición fuera de términos (petición # 3604112022), la cual representa el 1,75% del total atendido (57 peticiones).

A estas dependencias se les hace un llamado especial, a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en Bogotá Te Escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.





Página 17 de 23

Por otra parte, con el 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 noviembre/2022:

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (EN TERMINOS)	PETICIONES VENCIDAS (FUERA DE TÉRMINOS Y SIN RESPUESTA)	TOTAL
Central de peticiones - Distrito Capital	143		143
Oficina de Alta Consejería de Paz Victimas y Reconciliación	39		39
Soporte Funcional	30		30
Subdirección de Gestión Documental	13		13
Dirección de Talento Humano	8	1	9
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	7		7
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	4		4
Dirección de Contratación	4		4
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2		2
Despacho Alcalde Mayor - Secretaria Privada	2		2
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control	1		1
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1		1
Subdirección de Servicios Administrativos	1		1
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	1		1
Usuarios Asesores Línea 195	1		1
Oficina Consejería de Comunicaciones	1		1
Oficina Asesora de Jurídica	1		1
TOTAL GENERAL	259	1	260

Tabla No 8 Peticiones pendientes de cierre y peticiones vencidas por dependencia Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/12/2022





Página 18 de 23

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 noviembre, 259 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, una (1) petición (# 2852702022) se encuentra vencida (fuera de términos y sin respuesta a corte 30 noviembre), por parte de la dependencia 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 noviembre, 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 273 respuestas emitidas en el mes de noviembre 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
	AYUDA/ATENCION HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	40
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	28
	ATENCION PSICOSOCIAL	2
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS	33
	DOCUMENTOS TEXTUALES	22
DOCUMENTACIÓN	DEFUNCION O INHUMACION	4
	COPIAS O INFORMACION DE EXPEDIENTES CONTRACTUALES	1
	ATENCION DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	17
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	7
	INFORMACION ERRONEA DESACTUALIZADA O INEXISTENTE	2
	CERTIFICACION DE EJECUCION CONTRACTUAL	14
CERTIFICACIONES	CERTIFICACION DE BONO PENSIONAL	3
	CERTIFICACION LABORAL	2
DEMÁS CATEGORIAS		98
TOTAL		273

Tabla No 8. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2022







Página 19 de 23

La Tabla No 8 muestra que la categoría "Medidas de Asistencia y Atención" es la más reiterada en la Secretaría General con 70 peticiones, que representan el 25,64% 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 40 peticiones, las cuales corresponden a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación.

Frente al mes de octubre/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 "Sistemas de información" y "Documentación" ingresaron en el mes de noviembre al TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, desplazando a las categorías "Participación Ciudadana" y "Estabilización socioeconómica" que en noviembre no se ubicaron dentro de las más reiteradas ante la entidad.

Por otra parte, la Tabla No 8 muestra que 98 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" (12 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:

- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación
- Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC
- Oficina Consejería de Comunicaciones
- Oficina de Control Interno Disciplinario
- Subdirección de Servicios Administrativos
- Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional

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





Página 20 de 23

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

- Con respecto al registro de peticiones, las cifras muestran que en el mes de noviembre se registraron 4.737 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 Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía es la dependencia con mayor número de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), con 384 peticiones que representan el 33,89% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de noviembre.
- ➤ Sobre la utilización de canales de interacción por parte de la ciudadanía, se encuentra que en el mes de noviembre el canal más utilizado por la ciudadanía es el "E-mail" con 568 peticiones, que representan el 50,13% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en la entidad.
- ➤ En cuanto a las tipologías más frecuentes, las cifras muestran que del total de peticiones registradas en noviembre para gestión (respuesta o traslado), el "Derecho de Petición de Interés Particular" continúa siendo la tipología más utilizada, con 740 peticiones que representan el 65,31% del total de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado).
- Con respecto a las peticiones de Veedurías Ciudadanas, se encuentra que, en el mes de noviembre, 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 noviembre se realizaron 5.650 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- ➤ En cuanto 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 noviembre dos (2) dependencias de la Secretaría General presentan un tiempo de traslado superior a los





Página 21 de 23

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 noviembre se realizaron 273 cierres mediante respuesta definitiva; con un tiempo promedio de respuesta de 7,4 días encontrándose dentro de los términos establecidos en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015.
- ➤ Al considerar los términos de Ley Art. 14 Ley 1755 de 2015, se identifica que, en noviembre, dos (2) dependencias dieron respuesta a las peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea) en Bogotá Te Escucha.
- Con respecto a las peticiones vencidas, se encuentra que una (1) dependencia presenta 1 petición vencida (fuera de términos y sin respuesta con corte 30 noviembre/2022).
- ➤ Sobre la evaluación de "Calidad" realizada a 26 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas en el mes de noviembre por las dependencias de la Secretaría General, los resultados muestran que el 92,31% (24 respuestas) cumplen con los criterios de "Coherencia", "Claridad" y "Calidez", el 88,46% (23 respuestas) cumplen con "Oportunidad" y el 84,62% (22) cumplen con el "Manejo del Sistema"; concluyéndose que el 15,38% de las respuestas evaluadas presentan incumplimiento.
- 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 noviembre.

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 en las dependencias (Medidas de asistencia y atención, Servicio a la ciudadanía, Sistemas de información, Documentación, Servicio a la Ciudadanía, Certificaciones) 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





Página 22 de 23

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 (Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Dirección de Talento Humano), 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 las dependencias Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional y Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, 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 clara y oportuna.
- Hacer un llamado a la dependencia Dirección de Talento Humano, que presenta una (1) petición vencida fuera de términos y sin respuesta con corte a 30 noviembre/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 (Despacho Alcalde Mayor-Secretaría privada, Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional, Oficina Asesora de Jurídica, Subdirección de Servicios Administrativos) 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, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina de Control Interno Disciplinario, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Servicios Administrativos, Subsecretaría





Página 23 de 23

Distrital de Fortalecimiento Institucional) 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: Yanneth Moreno Romero Directora Distrital de Calidad del Servicio

