



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 22



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., ENERO 2023

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 –
DICIEMBRE 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 diciembre 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 diciembre 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 diciembre 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 diciembre.

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 diciembre por las dependencias de la Secretaría General.

El Capítulo 8 presenta las categorías y subtemas más reiterados en el mes de diciembre 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; 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 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	2.165	3.578
	Otras Dependencias Secretaría General	765	
	Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	648	

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2023

La Tabla No 1 muestra que en el mes de diciembre fueron registradas 3.578 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 2.165 peticiones, las cuales representan el 60,5% del total registrado en los diferentes canales dispuestos para el efecto; en la segunda posición se ubican las “otras dependencias” que registraron 765 peticiones las cuales representan el 21,38%; y en la tercera posición se ubica la “Línea 195”, con 648 peticiones que representan el 18,11% 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 noviembre se registraron 4.737 peticiones, pasando a 3.578 en diciembre, disminución que se evidencia especialmente en el registro de peticiones a través de la “Otras Dependencias Secretaría General” que pasó de registrar 1.133 peticiones en noviembre (23,91% del total) a registrar 765 peticiones en diciembre (21,38% del total).

3. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

Tomando como base las 765 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	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Servicios Administrativos	340	44,44%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	260	33,99%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	63	8,24%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	51	6,67%
Dirección de Contratación	15	1,96%
Oficina de Control Interno Disciplinario	14	1,83%
Oficina Asesora Jurídica	12	1,57%
5330 Subdirección de Gestión Documental	10	1,31%
TOTAL	765	100%

Tabla No 2. Peticiones registradas en “Otras dependencias”
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2023

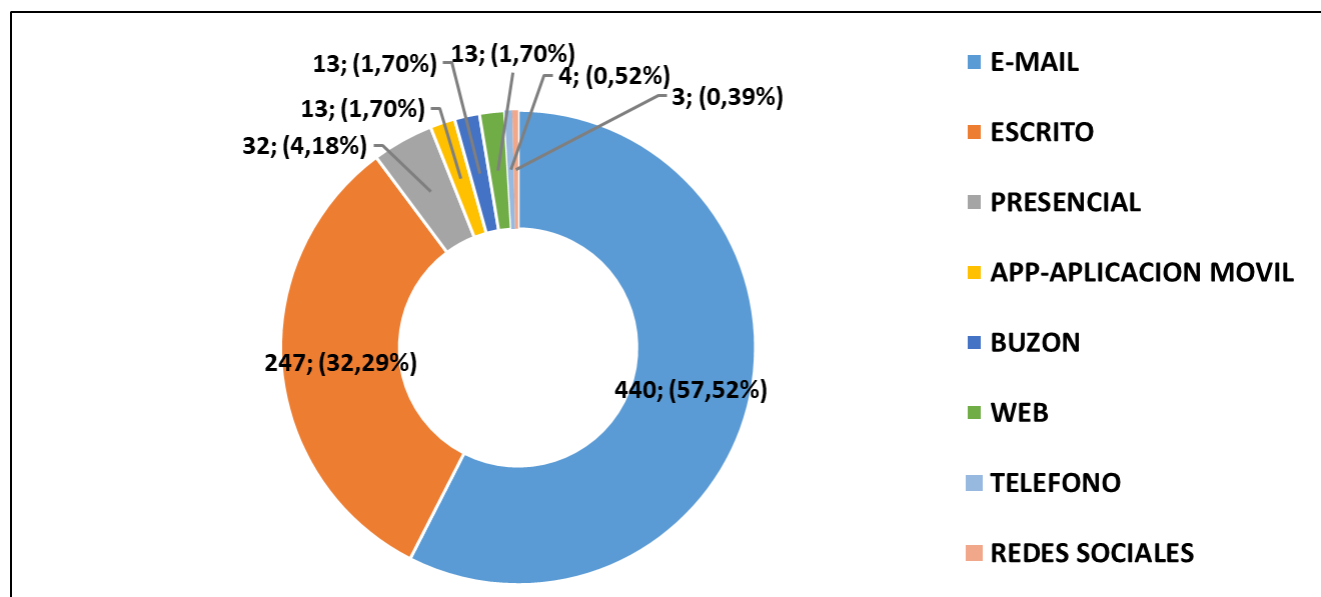
La Tabla No 2 muestra que la Subdirección de Servicios Administrativos es la dependencia con mayor número de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), con 340 peticiones que representan el 44,44% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de diciembre.

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.

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 noviembre la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía fue la dependencia con mayor registro de peticiones, la cual pasó a ubicarse en diciembre 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



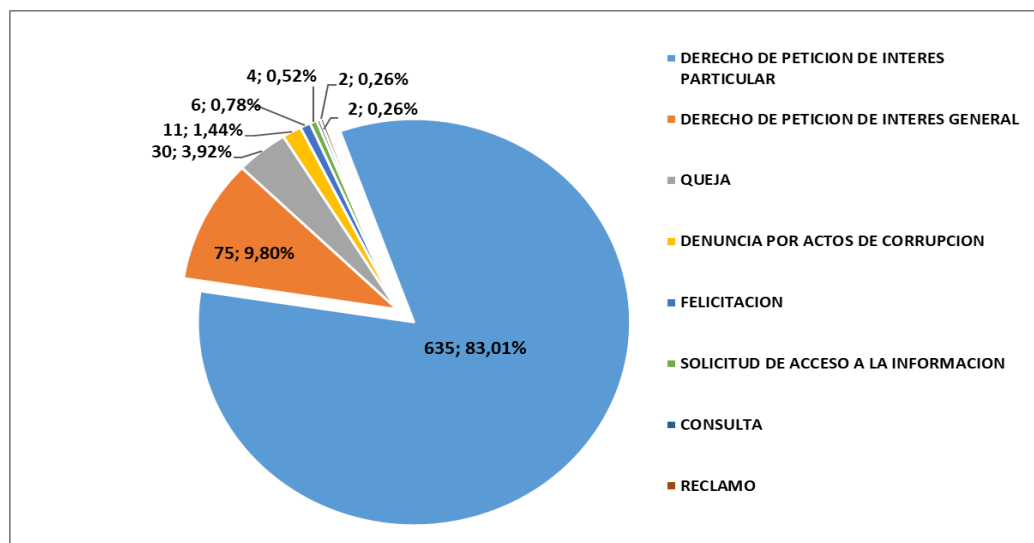
Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2023

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 diciembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “E-mail” con 440 peticiones, que representan el 57,52% del total registrado para gestión (respuesta o traslado); en la segunda posición se encuentra el canal “Escrito” con 247 peticiones, que representan el 32,29% del total registrado en la

entidad para gestión.

Frente al mes anterior (noviembre), 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 “Presencial” pasó de la cuarta posición en noviembre a ubicarse en diciembre como el tercer canal más utilizado por la ciudadanía, y el canal “Web” paso a la sexta posición en cuanto a su utilización por parte de la ciudadanía.

5. TIPOLOGÍAS



Gráfica No 2 Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2023

Tomando como base las 765 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 diciembre, con 635 peticiones que representan el 83,01% del total de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado); en la segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General”, con 75 peticiones, que representan el 9,80% del total registrado para respuesta o traslado.

Frente al mes anterior (noviembre) 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; presentándose un aumento en el porcentaje que representa esta tipología, que pasó de representar en noviembre el 65,31% del total registrado en la entidad para gestión, al 83,01% en el mes de diciembre.

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 noviembre el 27,54% del total registrado en la entidad para gestión, al 9,80% en el mes de diciembre.

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 diciembre, 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 diciembre en la Secretaría General:

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas**	3.065	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	844	-
	Otras Dependencias Secretaría General	618	302
TOTAL		4.527	302

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas
Tabla No 3. Número de peticiones gestionadas diciembre
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/01/2023

Las cifras de la Tabla No 3 muestran que en el mes de diciembre se realizaron 4.527 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 3.065 traslados que representan el 67,70% del total traslado en la entidad, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 trasladó 844 peticiones que representan el 18,64% y las "Otras dependencias" realizaron 618 traslados que representan el 13,65% 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 302 respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de diciembre (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 DICIEMBRE DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS DICIEMBRE	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	41	83	124	41,06%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	37	27	64	21,19%
Dirección de Talento Humano	9	24	33	10,93%
Subdirección de Gestión Documental	13	13	26	8,61%
Dirección de Contratación	3	18	21	6,95%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	4	4	8	2,65%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	3	5	1,66%
Oficina Asesora Jurídica	1	3	4	1,32%

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 DICIEMBRE DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS DICIEMBRE	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina Consejería de Comunicaciones	2	2	4	1,32%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	3	4	1,32%
Subdirección de Servicios Administrativos	1	3	4	1,32%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	0	2	2	0,66%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0	1	0,33%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1	0,33%
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1	0,33%
TOTAL GENERAL	115	187	302	100,00%

Tabla No 4. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2023

La Tabla No 4, muestra que en el mes de diciembre las dependencias de la Secretaría General realizaron 302 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 38,08% (115) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 61,92% (187) corresponden a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de diciembre.

Por otra parte, la Tabla No 4 permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de diciembre es la “Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación”, con 124 respuestas que representan el 41,06% de las peticiones cerradas en el mes de diciembre en la Secretaría General.

Frente al mes anterior (noviembre), 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 noviembre los cierres efectuados por esa dependencia representaron el 45,05% del total cerrado en la entidad, pasando a representar el 41,06% en diciembre.

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 aumento en el porcentaje que estos cierres representan frente al total cerrado en la entidad, teniendo en cuenta que en noviembre estos cierres representaron el 20,88% del total cerrado en la entidad, pasando a representar el 21,19% en diciembre.

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	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total Incumplimiento C&C	Total Incumplimiento MS	Total Peticiones con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple			
302	25	24	1	24	1	24	1	24	1	1	1	1
		96%	4%	96%	4%	96%	4%	96%	4%	4%	4%	4%

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 01/01/2023

La población corresponde a 302 respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General a peticiones ciudadanas durante el mes de diciembre, de las cuales se evaluaron 25 respuestas.

Cumplimiento de criterios⁴

La Tabla No 5 muestra que el 96% (24 respuestas) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, “Oportunidad” y “Manejo del Sistema”; concluyéndose que el 4% 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.

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 diciembre de 2022

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4481612022	1130 Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana

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

Teniendo en cuenta la petición relacionada anteriormente, se envió comunicación a esta dependencia que presentó 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 relacionan las 2 peticiones que fueron trasladadas fuera de términos por parte de las dependencias de la Secretaría General en el mes de diciembre:

Número petición	Dependencia	Días de Gestión
4456362022	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	6
4383312022	Dirección de Talento Humano	11

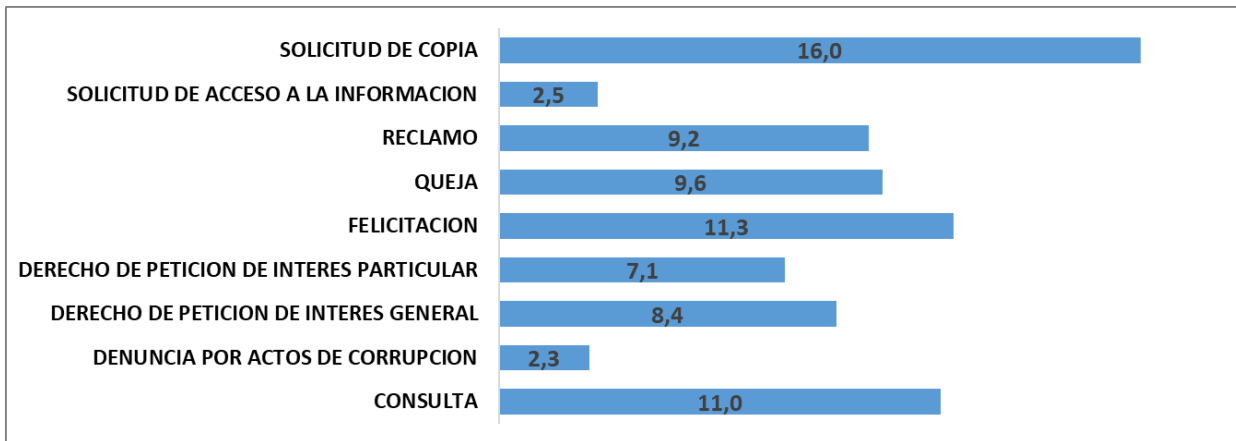
Tabla No 6. Dependencias con traslados extemporáneos
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2023

La Tabla No 6 muestra que dos (2) dependencias de la Secretaría General presentaron en diciembre 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 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 01/01/2023

Por otra parte, se encuentra que el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General fue de 7,2 días, el cual disminuyó levemente frente al mes anterior (noviembre), 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:

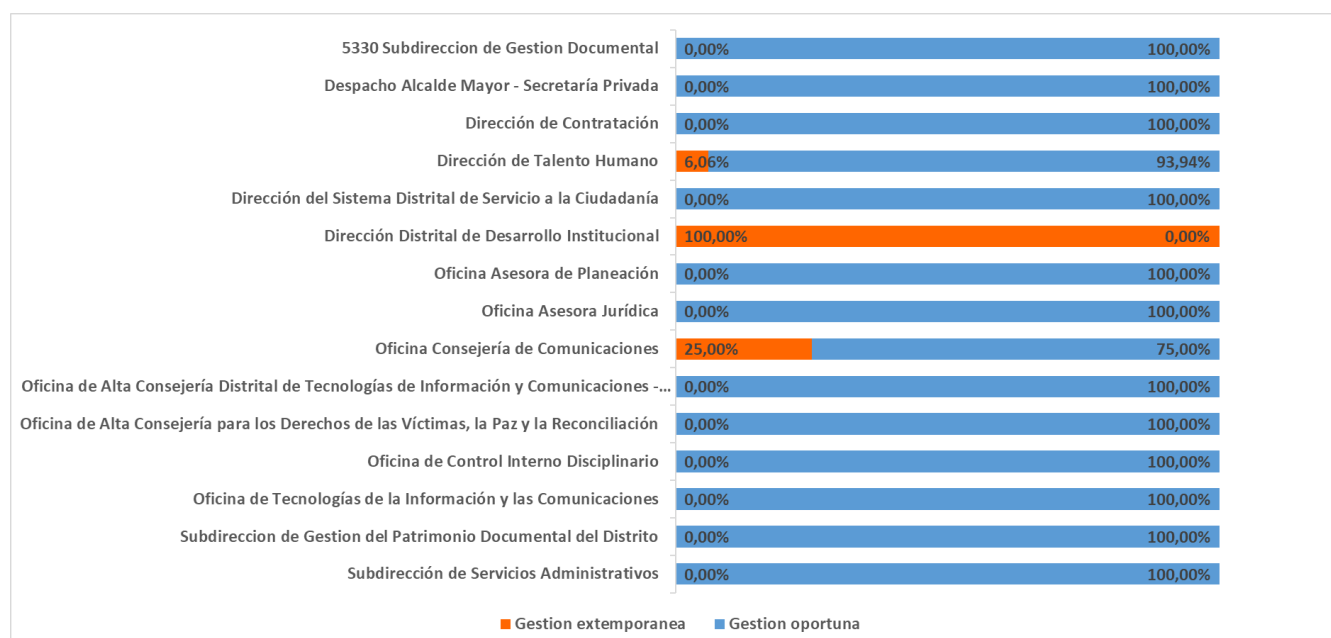
DEPENDENCIAS/TIPOLOGÍAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	TOTAL GENERAL
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada				4,0						4,0
Dirección de Contratación				5,5						5,5
Dirección de Talento Humano				10,5		10,5		2,2	10,0	8,2
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía			7,3	8,0	10,0	10,0	10,2			8,4
Oficina Consejería de Comunicaciones			13,0	13,5					28,0	17,0
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC				7,0						7,0
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación			6,0	5,5		5,0	7,3			5,5
Subdirección de Servicios Administrativos			12,0	7,3						8,5
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	11,0		8,0	6,0						7,1
Oficina Asesora Jurídica				5,0				3,5		4,3
Oficina de Control Interno Disciplinario		2,3								2,3
Subdirección de Gestión Documental				11,7	14,0				10,0	11,7
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional				27,0						27,0
Oficina Asesora de Planeación			9,0							9,0
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones				2,0						2,0
Total general	11,0	2,3	8,4	7,1	11,3	9,6	9,2	2,5	16,0	7,2

Tabla No 7. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología – Términos Ley 1755 de 2015
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2023

La información presentada en la Tabla No 7 muestra que, dos dependencias de la Secretaría

General (Oficina Consejería de Comunicaciones y Dirección distrital de Desarrollo Institucional) presentan 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 diciembre no se emitieron respuestas para la tipología “Sugerencia”.

Por otra parte, en la Gráfica No 4, se muestra la atención de peticiones en la Secretaría General en el mes de diciembre, 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 01/01/2023

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 diciembre, tres (3) dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a las peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea): La Dirección de Talento Humano que gestionó dos (2) peticiones fuera de términos (petición No. 2852702022 y 4056492022), la cual representa el 6,06% del total atendido (33 peticiones), la Oficina Consejería de Comunicaciones, que gestionó una (1) petición fuera de términos (petición No. 4081252022), la cual representa el 25% del total atendido (4 peticiones) y la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, que gestionó una (1) petición fuera de términos (petición No.4159812022), la cual representa el 100% del total atendido (1 petición).

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.

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 31 diciembre/2022:

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (EN TÉRMINOS)	PETICIONES VENCIDAS (FUERA DE TÉRMINOS Y SIN RESPUESTA)	TOTAL
Central de peticiones - Distrito Capital	107	0	107
1120 Oficina de Alta Consejería de Paz Victimas y Reconciliación	19	0	19
4280 Soporte Funcional	16	0	16
5330 Subdirección de Gestión Documental	16	0	16
1140 Oficina Consejería de Comunicaciones	9	0	9
4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	9	0	9
5200 Dirección de Talento Humano	6	0	6
5100 Dirección de Contratación	3	0	3
5310 Subdirección de Servicios Administrativos	2	0	2
3320 Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	2	0	2
1130 Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0	1
3100 Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0	1
1100 Despacho Alcalde Mayor - Secretaria Privada	1	0	1
4001 Central de registro Redes Sociales	1	0	1
Total general	193	0	193

Tabla No 8 Peticiones pendientes de cierre y peticiones vencidas por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/01/2023

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 diciembre, 193 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).

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 diciembre, 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 302 respuestas emitidas en el mes de diciembre 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)	63
	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	15
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	42
	RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE PERSONAL O DE LAS PLANTAS DE LA SECRETARÍA GENERAL	26
	CONVOCATORIAS DE TALENTO HUMANO	1
CERTIFICACIONES	CERTIFICACIÓN DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	19
	CERTIFICACIÓN DE BONO PENSIONAL	3
	CERTIFICACIÓN LABORAL	3
	CERTIFICACIÓN TRIBUTARIA O DE PAGOS	1
PERDON - OLVIDO	PERDON - OLVIDO	23
DEMÁS CATEGORÍAS		105
TOTAL		302

Tabla No 8. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2023

La Tabla No 8 muestra que la categoría “Medidas de Asistencia y Atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 78 peticiones, que representan el 25,83% 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 63

peticiones, las cuales corresponden a peticiones atendidas desde la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación.

Frente al mes de noviembre/2022, se observa que tres categorías (Medidas de asistencia y atención, Sistemas de Información y 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 “Talento Humano y Contratación” y “Perdón y Olvido” ingresaron en el mes de diciembre al TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, desplazando a las categorías “Servicio a la ciudadanía” y “Documentación” que en diciembre no se ubicaron dentro de las más reiteradas ante la entidad.

Por otra parte, la Tabla No 8 muestra que 105 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” (18 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 Jurídica
- Oficina de Control Interno Disciplinario
- Subdirección de Servicios Administrativos

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

- Con respecto al registro de peticiones, las cifras muestran que en el mes de diciembre se registraron 3.631 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 es la dependencia con mayor número de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), con 340 peticiones que representan el 44,44% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de diciembre.
- Sobre la utilización de canales de interacción por parte de la ciudadanía, se encuentra que en el mes de diciembre el canal más utilizado por la ciudadanía es el “E-mail” con 440 peticiones, que representan el 57,52% 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 diciembre para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, con 635 peticiones que representan el 83,01% 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 diciembre, 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 diciembre se realizaron 4.527 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 diciembre 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 diciembre se realizaron 302 cierres mediante respuesta definitiva; con un tiempo

promedio de respuesta de 7,2 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 diciembre, tres (3) dependencias dieron respuesta a las peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea) en Bogotá Te Escucha, la Dirección de Talento Humano, Oficina Consejería de Comunicaciones y Dirección Distrital de Desarrollo Institucional.
- Con respecto a las peticiones vencidas, se encuentra que ninguna dependencia presenta peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta con corte 30 diciembre/2022).
- Sobre la evaluación de “Calidad” realizada a 25 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas en el mes de diciembre por las dependencias de la Secretaría General, los resultados muestran que el 96% (24 respuestas) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, “Oportunidad” y “Manejo del Sistema”; concluyéndose que el 4% 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 diciembre.

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, Sistemas de información, Talento Humano y contratación, Certificaciones y Perdón y Olvido) 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 (Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y 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 Dirección de Talento Humano, Oficina Consejería de Comunicaciones y Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, 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.
- 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 la Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC que presenta observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorar en cuanto a la calidad 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 Jurídica, Oficina de Control Interno Disciplinario, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Subdirección de Servicios Administrativos) 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: Claudia Ruiz Marín – Profesional Especializada



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 22 de
22

Revisó: Andrea del Pilar Torres Ochoa – Contratista Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Aprobó: Yanneth Moreno Romero Directora Distrital de Calidad del Servicio