ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS SECRETARÍA GENERAL VIGENCIA 2022

BOGOTA D.C., FEBRERO 2023

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN

2. REGISTRO GENERAL DE PETICIONES

3. GESTIÓN DE RESPUESTA

3.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA

3.2 ATENCIÓN DE PETICIONES DENTRO DE TÉRMINOS

3.3 ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS

4. CONCLUSIONES

5. RECOMENDACIONES

INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS SECRETARÍA GENERAL VIGENCIA 2022

1. INTRODUCCIÓN

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371 - 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474 - 2011, de manera mensual publica en el sitio web de la entidad, los informes sobre la gestión de peticiones ciudadanas en Bogotá Te Escucha , a los cuales tiene acceso toda la ciudadanía, mediante el link: https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-informe

En este sentido, el presente resumen ejecutivo, muestra un panorama general respecto a las peticiones gestionadas durante el 2022, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 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.

El Capítulo 2 presenta la información sobre las peticiones registradas en la vigencia 2022 en la Secretaría General, a través de los distintos canales de interacción ciudadana dispuestos por la entidad.

En el Capítulo 3 se muestra la información sobre la gestión de respuesta a peticiones ciudadanas en la Secretaría General, durante la vigencia 2022, tiempos promedio de respuesta según tipología de la petición y resultados de la evaluación de “Calidad y oportunidad” realizada a respuestas a peticiones ciudadanas emitidas en la vigencia 2022 por las dependencias de la Secretaría General.

En el capítulo 4 se presentan las conclusiones.

Y, en el capítulo 5 se presentan las recomendaciones.

2. REGISTRO GENERAL DE PETICIONES

La Tabla No 1 presenta la información sobre registro de peticiones en la vigencia 2022 en la Secretaría General, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad; hay que

recordar que a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá ingresan peticiones cuya atención no son de su competencia, teniendo en cuenta que la entidad dispone de los canales Web y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, como la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, y la Línea 195 en las cuales en algunos casos se registran peticiones sin definir por parte del ciudadano o ciudadana la entidad de destino.

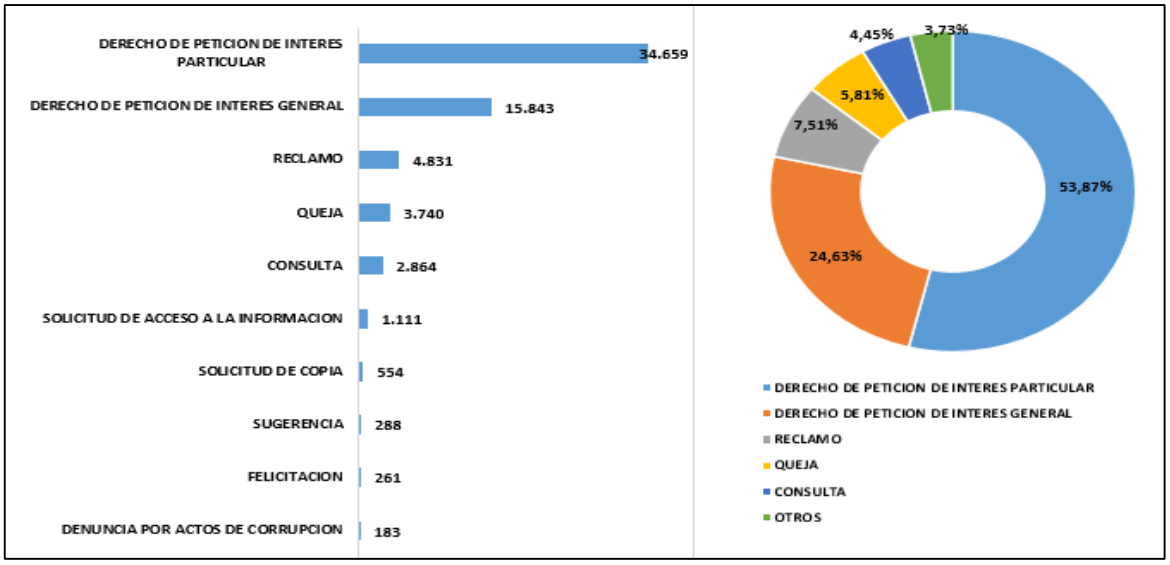
DEPENDENCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
Dirección Distrital de Calidad del Servicio*	39.285	61,06%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	10.382	16,14%
Subdirección de Servicios Administrativos	6.411	9,97%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	4.431	6,89%
Oficina Consejería de Comunicaciones	2.469	3,84%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	626	0,97%
Oficina Asesora Jurídica	252	0,39%
Oficina de Control Interno Disciplinario	221	0,34%
Dirección de Contratación	193	0,30%
Subdirección de Gestión Documental	30	0,05%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	11	0,02%
Oficina Asesora de Planeación	7	0,01%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	4	0,01%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	3	0,00%
Dirección Administrativa y Financiera	2	0,00%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	2	0,00%
Subsecretaría Corporativa	1	0,00%
Oficina de Control Interno	1	0,00%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	0,00%
Dirección de Talento Humano	1	0,00%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0,00%
TOTALGENERAL	**64.334**	**100%**

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General vigencia 2022
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2023
***Dependencia que maneja la Central de Peticiones Ciudadanas recibidas a través de Bogotá Te escucha**

Las cifras de la Tabla No 1 muestran que, en la vigencia 2022, se registraron 64.334 peticiones en la Secretaría General, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad; esta cifra muestra una disminución de 10.215 peticiones (13,70%) frente a las

peticiones registradas en la vigencia 2021[1], en la cual se registraron 74.549 peticiones.

A continuación, en la Gráfica No 1 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad:



Gráfica No 1. Peticiones registradas según tipología vigencia 2022
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2023

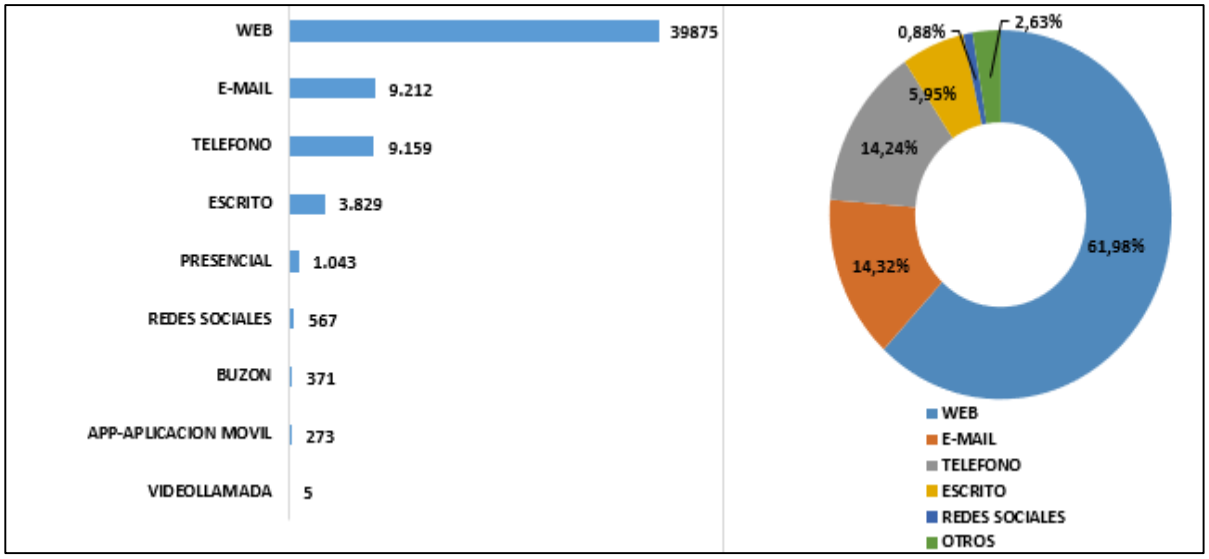
La Gráfica No 1 muestra que el "Derecho de Petición de Interés Particular" es la tipología más utilizada en la vigencia 2022, con 34.659 peticiones que representan el 53,87% del total de peticiones registradas en la Secretaría General a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad; en la segunda posición se ubica el "Derecho de Petición de Interés General", con 15.843 peticiones, que representan el 24,63% del total registrado en la entidad.

Al comparar estas cifras con las de la vigencia anterior (2021)[2], no se observa variación en la posición de la tipología con mayor registro de peticiones en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en esa vigencia el "Derecho de petición de interés particular" (con 42.260 peticiones que representaron el 56,69%) también fue la tipología más utilizada para interponer peticiones ciudadanas. Así mismo, en cuanto al TOP 5 de tipologías más utilizadas para interponer peticiones ante la entidad, la Gráfica No 1 muestra que las mismas tipologías (Derecho de petición de interés particular, Derecho de petición de interés general, Reclamo,

[1] Informe Consolidado Gestión de Peticiones ciudadanas Secretaría General vigencia 2021
[2] Ibidem

Queja, Consulta) se mantienen en el TOP 5 como las más utilizadas para interponer peticiones por parte de los ciudadanos.

Seguidamente, en la Gráfica No 2 se presentan las cifras de peticiones registradas a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, discriminadas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones:



Gráfica No 2. Canal de interacción vigencia 2022
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2023

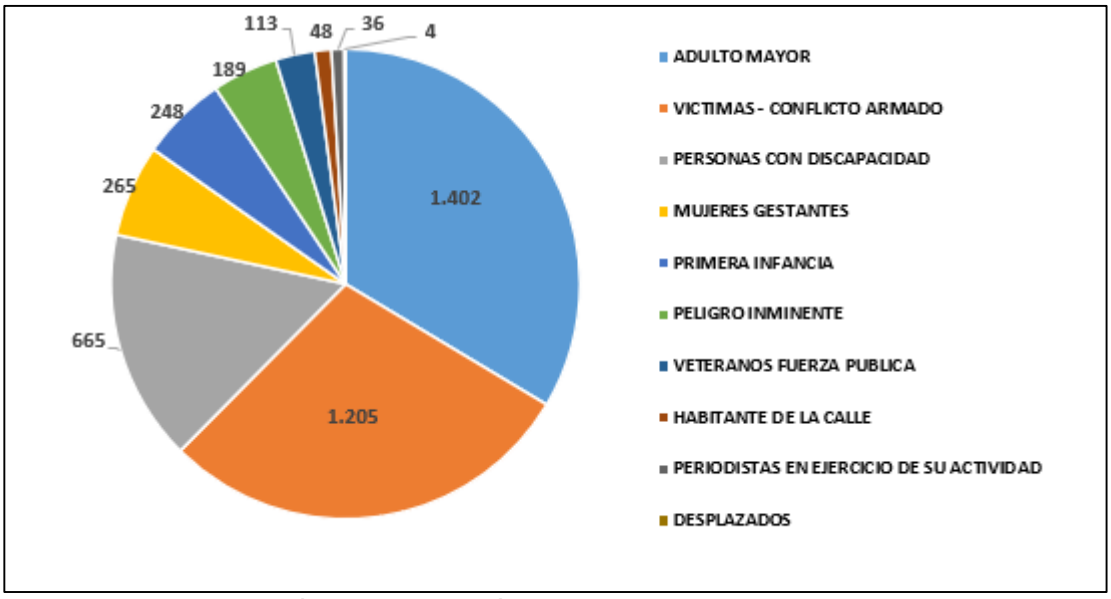
La Gráfica No 2 muestra que en la vigencia 2022, el 96,49% de las peticiones ciudadanas registradas en la Secretaría General, se concentran en 4 canales (WEB, E-mail, Teléfono, Escrito). De estos, el más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal "Web" con 39.875 peticiones, que representan el 61,98% del total de peticiones registradas en la vigencia 2022; en segundo lugar, se encuentra el canal "E-Mail" con 9.212 peticiones (14,32% del total registrado); en tercera posición, se ubica el canal "Teléfono" con 9.159 (14,24%) y en cuarto lugar, se evidencia el canal "Escrito" con 3.829 peticiones que representan el 5,95% del total de peticiones registradas en la vigencia 2022.

Frente a la vigencia anterior (2021)[3], no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en esa vigencia el canal "WEB" (que registró el 57,47%; 42.840 peticiones) también fue el más

[3] Ibidem

utilizado para interponer las peticiones ciudadanas ante la entidad. Por otra parte, se observa una variación en el TOP 5 de los canales más utilizados por la ciudadanía, teniendo en cuenta que en la vigencia 2022 ingresó al TOP el canal "Presencial" desplazando al canal "Redes Sociales" que en el 2022 no se ubicó dentro de los cinco (5) canales más utilizados por la ciudadanía.

A continuación, en la Gráfica No 3 se muestran las cifras de peticiones registradas en la Secretaría General, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, discriminadas por condición del peticionario (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas con discapacidad, mujeres gestantes, primera infancia, peligro inminente, veteranos de la fuerza pública, habitante de calle, periodistas en ejercicio de su profesión, desplazados, entre otras).

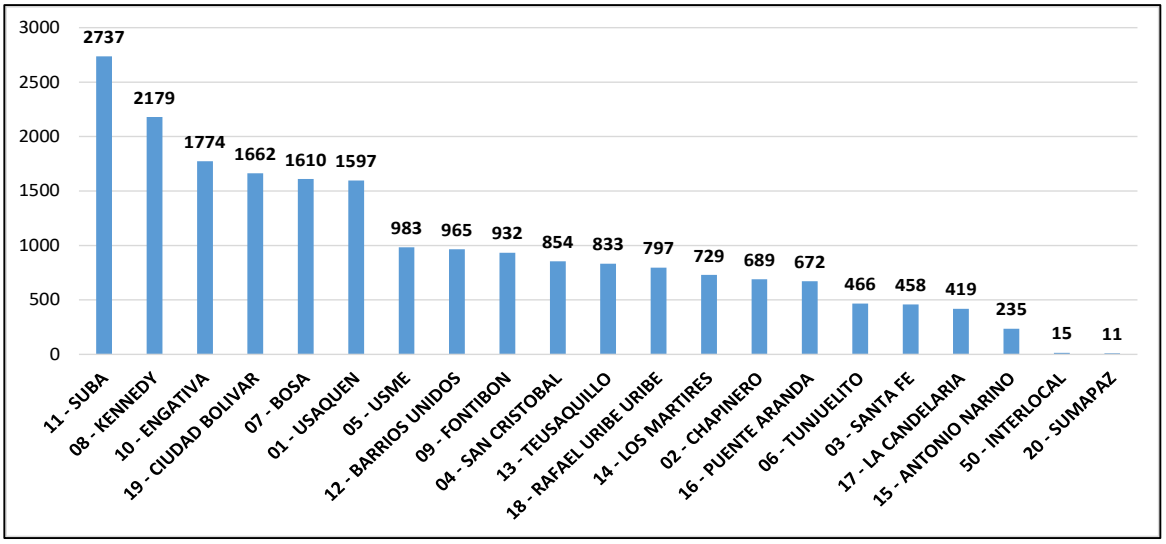


Gráfica No 3. Condición del peticionario vigencia 2022
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2023

La Gráfica No 3 permite concluir que, en la vigencia 2022, del total de peticiones registradas en la Secretaría general, 4.175 peticiones (6,48% del total de peticiones registradas) se refiere condición especial; de estas, la condición de "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (1.402 peticiones) que representan el 33,58% del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición "Víctimas de conflicto armado" con 1.205 registros que representan el 28,86% del total de peticiones que refieren condición especial.

Frente a las cifras de condición del peticionario registradas en la vigencia anterior (2021)[4], no se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que en esa vigencia la condición "Adulto mayor" con 2.632 peticiones (45,53% del total con registro de condición especial) también se ubicó como la de mayor registro en las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Secretaría General que refirieron condición especial.

En la Gráfica No 4 se muestran las cifras de peticiones registradas, por localidad (origen de la petición - zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), cabe aclarar que esta información corresponde a las peticiones en las cuales diligenciaron este campo al momento de registrar la misma: la petición:



Gráfica No 4. Participación por localidad vigencia 2022
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2023

La Gráfica No 4 muestra que en la vigencia 2022, en 20.617 peticiones (32,04% del total registrado en la vigencia) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición, observándose que las localidades de Suba, Kennedy y Engativá, son las localidades que tienen más peticiones con 2.737, 2.179 y 1.774 respectivamente, las cuales acumulan el 32,45% de las peticiones en las que se reportó ubicación en la vigencia 2022. Frente al año anterior (2021)[5], se observa que estas mismas localidades (Suba, Kennedy y Engativá) fueron las tres localidades más relacionadas con las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Secretaría General.

[4] Ibidem
[5] Ibidem

3. GESTIÓN DE RESPUESTA

A continuación, en la Tabla No 2 se muestra la gestión de respuesta en las dependencias de la Secretaría General, durante la vigencia 2022:

DEPENDENCIA	TOTAL RESPUESTAS EMITIDAS	PORCENTAJE FRENTE AL TOTAL DE RESPUESTAS EMITIDAS
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	1.751	48,25%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	655	18,05%
Dirección de Contratación	267	7,36%
Dirección de Talento Humano	238	6,56%
Subdirección de Servicios Administrativos	162	4,46%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	154	4,24%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	76	2,09%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	73	2,01%
Subdirección de Gestión Documental	44	1,21%
Oficina Consejería de Comunicaciones	39	1,07%
Oficina Asesora Jurídica	38	1,05%
Oficina de Control Interno Disciplinario	24	0,66%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	23	0,63%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	21	0,58%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	12	0,33%
Oficina Asesora de Planeación	9	0,25%
Dirección Administrativa y Financiera	9	0,25%
Subdirección de Imprenta Distrital	8	0,22%
Subdirección Financiera	6	0,17%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4	0,11%
Subsecretaría Corporativa	4	0,11%
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	3	0,08%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	3	0,08%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	2	0,06%

DEPENDENCIA	TOTAL RESPUESTAS EMITIDAS	PORCENTAJE FRENTE AL TOTAL DE RESPUESTAS EMITIDAS
Oficina de Control Interno	2	0,06%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	2	0,06%
TOTAL GENERAL	**3.629**	**100%**

Tabla No 2. Gestión de respuesta por dependencia vigencia 2022
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2023

En la vigencia 2022, se emitieron 3.629 respuestas a peticiones ciudadanas, evidenciándose que las cinco (5) dependencias con mayor número de respuestas en la entidad son: La Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación con 1.751 respuestas que representan el 48,25% del total emitido en la entidad, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía con 655 respuestas (18,05%), la Dirección de Contratación con 267 respuesta (7,36%), la Dirección de Talento Humano con 238 respuestas (6,56%) y la Subdirección de Servicios Administrativos con 162 respuestas que equivalen al 4,46% del total emitido en la entidad. Hay que mencionar que estas cinco dependencias emitieron el 84,68% del total de respuestas emitidas en la Secretaría General en la vigencia 2022.

Al comparar estas cifras, con las de la vigencia anterior (2021)[6], se observa una disminución en el número de respuestas emitidas en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en esa vigencia (2021) se emitieron 5.278 respuestas por parte de las dependencias de la entidad.

En cuanto a las cinco (5) dependencias que emitieron el mayor número de respuestas, frente al 2021 se observa que cuatro (4) dependencias (Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Contratación y Dirección de Talento Humano) continúan ubicándose en este TOP; notándose que una nueva dependencia (Subdirección de Servicios Administrativos) se clasificó en el 2022 dentro de las cinco dependencias con mayor número de respuestas emitidas.
Por otra parte, dentro de la gestión de respuesta en la entidad, es importante identificar las peticiones ciudadanas más reiteradas, lo que permite evaluar y establecer los subtemas respecto de los que se debe hacer seguimiento por parte de la Secretara General, con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para continuar prestando un servicio de calidad a los ciudadanos:

[6] Ibidem

SUBTEMAS	TOTAL	PARTICIPACIÓN
AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	767	21,14%
MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	304	8,38%
ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	253	6,97%
PARTICIPACIÓN EN GENERAL	218	6,01%
CERTIFICACIÓN DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	214	5,90%
AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	214	5,90%
EMPRENDIMIENTO	118	3,25%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE PERSONAL O DE LAS PLANTAS DE LA SECRETARÍA GENERAL	114	3,14%
DOCUMENTOS TEXTUALES	112	3,09%
OFERTA DE SERVICIOS A LA SECRETARÍA GENERAL	94	2,59%
OTROS SUBTEMAS	1.221	33,65%
TOTAL GENERAL	**3.629**	**100%**

Tabla No 3. Subtemas más reiterados vigencia 2022
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2023

La Tabla No 3 muestra que durante la vigencia 2022 el subtema más reiterado en la Secretaría General es “Ayuda/atención humanitaria inmediata AHI”, con 767 peticiones (21,14%), las cuales corresponden a peticiones atendidas desde la Oficina Alta Consejería de Paz Víctimas, y Reconciliación.

Frente a la vigencia 2021[7] es importante mencionar que el mismo subtema “Ayuda/atención humanitaria inmediata AHI” sigue siendo el más reiterado por la ciudadanía ante la entidad.

3.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA SEGÚN TIPOLOGÍA

El 17 de junio del 2022 se expidió la Ley 2207 por medio de la cual se modificó el Decreto legislativo 491 de 2020, derogándose el Art. 5 que ampliaba los términos para dar respuesta a las peticiones; en ese sentido, las peticiones ingresadas antes del 17 de junio se encontraban 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 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015, de acuerdo con lo anterior, a

[7] Ibidem

continuación se presenta el análisis de tiempos promedio de respuesta, según tipologías, considerando tanto los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, así como los establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015.

Tiempos promedio de respuesta Decreto 491 del 2020

De acuerdo con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 10 días.

A continuación, en la Tabla No 4 se presenta el tiempo promedio de respuesta en la vigencia 2022 (dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020) en las dependencias de la Secretaría General, por tipología:

DEPENDENCIAS/TIPOLOGÍAS	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	TOTAL GENERAL
Subdirección de Imprenta Distrital	-	-	21	40	-	-	-	-	-	-	35
Oficina Consejería de Comunicaciones	19	-	21	22	-	18	-	-	18	-	20
Dirección Administrativa y Financiera	-	-	17	16	-	-	-	-	-	-	17
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	-	-	16	-	-	-	-	-	-	-	16
Dirección de Talento Humano	3	-	10	16	18	-	-	-	15	-	15
Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional		-	12	-	-	-	-	-	-	-	12
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	10	-	11	12	12	13	16	6	14		11
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	9	-	13	10	15	10			10	-	10
Subdirección de Servicios Administrativos	13	-	8	10	22		2	21	2	3	10
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	6	-	9	10	-	17	-	12	7		10
Dirección de Contratación	-	-	19	8	-	-	-	-	12	12	9
Oficina Asesora de Planeación	-	-	13	6	-	-	-	-	-	-	8

DEPENDENCIAS/TIPOLOGÍAS	CONSULTA (35 DÍAS)	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	QUEJA (30 DÍAS)	RECLAMO (30 DÍAS)	FELICITACIÓN (30 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (20 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (20 DÍAS)	TOTAL GENERAL
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	-	-	9	8	-	-	-	-	-	-	8
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	10	-	-	8	-	-	-	-	13	7	8
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	7	-	6	8	-	-	16	-	-	-	8
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	-	-	10	6	7	-	-	-	6	-	7
Subdirección Financiera		-	8	7	-	-	-	-	-	-	7
Oficina de Control Interno		-		6					7		7
Oficina Asesora Jurídica	17	-	7	6		1			6		6
Oficina de Control Interno Disciplinario	18	4	-	1	-	-	-	-	-	-	6
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	5
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	-	-	-	4	6		1	3	-	-	3
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL GENERAL	**10**	**4**	**12**	**10**	**13**	**12**	**10**	**7**	**11**	**7**	**10**

Tabla No 4. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología -Decreto 491 de 2020
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2023

La información presentada en la Tabla No 4 muestra que, para las tipologías con tiempos de respuesta máximo 30 días hábiles de acuerdo a lo establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020 (Derecho de Petición de Interés Particular, Derecho de Petición de Interés General, Queja, Reclamo, Felicitación, Sugerencia) una (1) dependencia de la Secretaría General (Subdirección de Imprenta Distrital) presenta un tiempo promedio de respuesta superior a lo establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020 para la tipología “Derecho de petición de interés particular”.

Tiempos promedio de respuesta Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015

De acuerdo con los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado

por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General fue de 7 días.

A continuación, en la Tabla No 5 se presenta el tiempo promedio de respuesta en la vigencia 2022 (dentro de los términos establecidos en el Art. 14 Ley 1755 de 2015) en las dependencias de la Secretaría General, por tipología:

DEPENDENCIAS/TIPOLOGÍAS	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	TOTAL GENERAL
Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional	-	-	-	33	-	-	-	-	-	-	33
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	-	-	-	14	-	-	-	-	-	-	14
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	-	-	12	14	-	-	-	-	6		12
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	-	-	11	12	-	-	-	-	-	-	12
Dirección Administrativa y Financiera	-	14	16	9	-	-	-	-	1	-	11
Subdirección de Gestión Documental	-	-	9	11	-	-	-	14	3	10	11
Oficina Consejería de Comunicaciones	-	-	7	10	13	14	-	-	9	19	10
Oficina Asesora de Planeación	2	-	12	11	-	-	-	-	-	-	10
Dirección de Talento Humano	15	-	12	10	11	-	-	-	3	7	10
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	7	-	-	11		-	-	-	-	-	9
Subdirección de Servicios Administrativos	6	-	5	10	10	-	-	13	3	4	9
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	10	11	9	8	8	9	9	6	9	-	8
Subsecretaría Corporativa	19	-	-	4					2	-	7
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	9	-	8	7	9	8	7	7	8	-	7

DEPENDENCIAS/TIPOLOGÍAS	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	TOTAL GENERAL
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	11	-	8	7	7	-	-	-	6	6	7
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	-	-		6	-	-	-	-	-	-	6
Subdirección de Imprenta Distrital	2	-	6	9	-	-	-	-	-	-	6
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	-	-	3	6	-	-	-	-	-	-	5
Oficina Asesora Jurídica	-	-	3	6	-	-	-	-	6		5
Dirección de Contratación	-	-	3	5	-	-	-	-	6	6	5
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	-	-	5	5	-	-	7	-	-	-	5
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	4	7	3	5	-	-	-	3	-	-	5
Subdirección Financiera	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4
Oficina de Control Interno Disciplinario	-	2	1	2	2	-	-	-	-	-	2
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL GENERAL	**9**	**8**	**8**	**7**	**8**	**9**	**8**	**6**	**5**	**8**	**7**

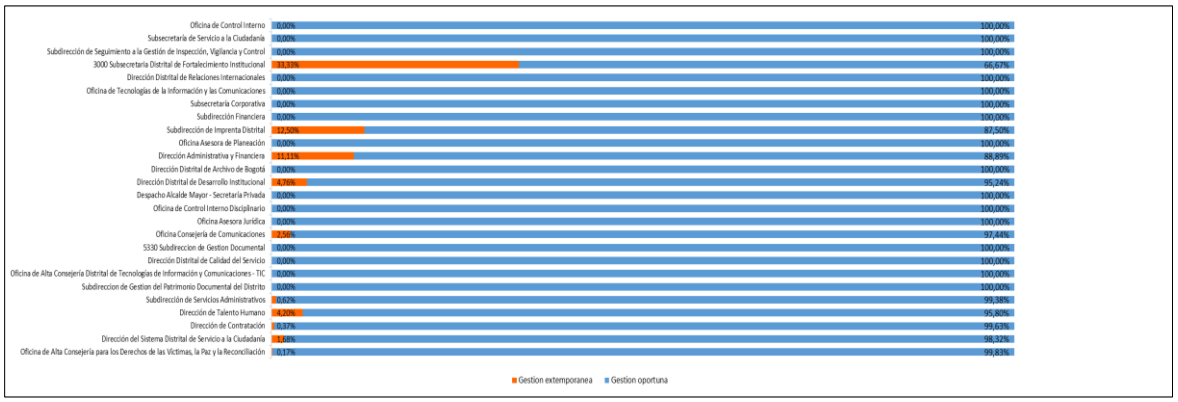
Tabla No 5. Tiempo promedio - días de respuesta por dependencia, según tipología – Art 14 Ley 1755 de 2015
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2023

La información presentada en la Tabla No 5 muestra que, para las tipologías con tiempos de respuesta máximo 15 días hábiles de acuerdo a lo establecido en el Art 14 Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición de Interés Particular, Derecho de Petición de Interés General, Queja, Reclamo, Felicitación, Sugerencia) dos dependencias de la Secretaría General (Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional, Dirección Administrativa y Financiera) presentan tiempos promedios de respuesta superiores a los tiempos establecidos en el Art 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 para las tipologías “Derecho de petición de interés particular” y “Derecho de petición de interés general” respectivamente.

Igualmente, la Tabla No 5 muestra que para las tipologías con tiempo de respuesta máximo de 10 días hábiles (Solicitud de copia, Solicitud de acceso a la información), una dependencia de la Secretaría General (Oficina Consejería de Comunicaciones) presenta un tiempo promedio de respuesta superior al establecido en el Art 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 para la tipología “Solicitud de Copia”.

3.2 ATENCIÓN DE PETICIONES EN TÉRMINOS DE LEY

Por otra parte, y con el fin de complementar la información sobre tiempos de gestión de respuesta, la Gráfica No 5, muestra la atención de peticiones en la Secretaría General durante la vigencia 2022, detallando el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley (Decreto Nacional 491 de 2020 y el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el Art. 1 de la Ley 1755 de 2015):



Gráfica No 5. Atención de peticiones en términos de ley –
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2023

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 la vigencia 2022, diez (10) dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a las peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea): Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional, Subdirección de Imprenta, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Oficina Consejería de Comunicaciones, Subdirección de Servicios Administrativos, Dirección de Talento Humano, Dirección de Contratación, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Oficina Alta Consejería de Paz Víctimas, y Reconciliación.

3.3 ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, evalúa la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, identificando aspectos a mejorar en la gestión de peticiones ciudadanas.

En razón al análisis mencionado, durante la vigencia 2022 se evaluaron 361 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, el cual muestra los siguientes resultados:

PETICIONES EVALUADAS	PETICIONES CON OBSERVACIONES	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO SISTEMA	
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE
361	41 11%	96,12%	3,88%	94,74%	5,26%	95,84%	4,16%	92,24%	7,76%	91,69%	8,31%

Tabla No 6. Evaluación de respuestas en cuanto a parámetros de calidad
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha - generado 01/02/2023

Cumplimiento de criterios[8]

La Tabla No 6 muestra que el 11% (41) de las respuestas evaluadas en la vigencia 2022 presentaron observaciones; de estas, el 3,88% de las respuestas incumple el criterio de "Coherencia" (relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana); el 5,26% incumple el criterio de "Claridad" (lenguaje comprensible); el 4,16% incumple el criterio de "Calidez" (trato digno, amable y respetuoso brindado al

[8] **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.

peticionario con la respuesta); el 7,76% incumplen el criterio de “Oportunidad” (dentro de términos legales), y el 8,31% incumplen el “Manejo del sistema” (correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas).

Al respecto, hay que mencionar que durante la vigencia 2022, se envió comunicación a las dependencias que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha, solicitando la elaboración de planes de mejoramiento con acciones preventivas y correctivas respecto de los aspectos identificados.

Tomando como base el total de respuestas evaluadas en la vigencia 2022 (361 respuestas) y el número de respuestas que presentan observaciones (41 respuestas que representan el 11% del total evaluado), el porcentaje de cumplimiento de la Secretaría General en cuanto a la calidad de las respuestas con corte al 31 diciembre de 2022 es del 89%.

4. CONCLUSIONES

Las cifras muestran que en la vigencia 2022 se registraron 64.334 peticiones en la Secretaría General, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.

Con respecto a las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer peticiones en la vigencia 2022, se concluye que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada, con 34.659 peticiones que representan el 53,87% del total de peticiones registradas en la Secretaría General a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.

En cuanto a los canales de interacción utilizados por la ciudadanía en el 2022 para interponer sus peticiones, el canal “Web” es el más utilizado con 39.875 peticiones, que representan el 61,98% del total de peticiones registradas a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.

Sobre la condición del peticionario, se concluye que en la vigencia 2022 la condición de “Adulto mayor” presenta el mayor número de registros (1.402 peticiones) que representan el 33,58% del total de peticiones que refieren condición especial.

Con respecto a la participación por localidades, las cifras muestran que las localidades de

Suba, Kennedy y Engativá, son las más relacionadas con las peticiones interpuestas por la ciudadanía, las cuales acumulan el 32,45% de las peticiones en las que se reportó ubicación en la vigencia 2022.

Sobre la gestión de respuesta a peticiones ciudadanas en la Secretaría General, las cifras muestran que en la vigencia 2022 en la entidad se emitieron 3.629 respuestas a peticiones ciudadanas.

Con respecto a la atención de peticiones dentro de los términos de ley, se encuentra que diez (10) dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a las peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea).

Por otra parte, el subtema más reiterado en la Secretaría General (en las 3.629 respuestas emitidas durante la vigencia 2022) es “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata AHI, con 767 peticiones (21,14%), las cuales corresponden a peticiones atendidas desde la Oficina Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación.

En cuanto a los resultados de la evaluación de “Calidad y oportunidad” realizada a 361 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas en la Secretaría General durante la vigencia 2022, las cifras muestran que el 11% (41) de respuestas evaluadas presentaron observaciones; destacándose que mensualmente se envió comunicación a las dependencias que presentaron observaciones, 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.

5. RECOMEDACIONES

- Se invita a las dependencias a revisar los subtemas más reiterados en la vigencia 2022, como lo son “Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI), Manejo y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas, Atención del personal en los puntos, Participación en general, Certificación de ejecución contractual, con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.

- A las dependencias que dieron respuesta a las peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea) se les hace un llamado, a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en Bogotá Te Escucha, a fin de garantizar

que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.

- Hacer un llamado a las dependencias que durante la vigencia 2022 presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuestas en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas, para lo cual se invita a revisar las acciones incluidas en los planes de mejora generados por cada una de las áreas, con el fin de verificar la efectividad de las mismas y de esta manera subsanar de manera eficiente los aspectos objeto de observación.

- 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 y tomar las medidas pertinentes para clasificar las categorías y subtemas de manera adecuada con el fin de obtener una información efectiva de las peticiones.

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