



SECRETARÍA
GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES EN
BOGOTÁ TE ESCUCHA ENERO 2023**

Página 1 de 18



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA
MES DE ENERO 2023**

BOGOTÁ D.C., FEBRERO 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 –
ENERO 2023****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 enero de 2023 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 enero 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 enero 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 enero.

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 enero por las dependencias de la Secretaría General.

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

En el capítulo 9 se presentan las conclusiones.

Y, en el capítulo 10 se presentan las recomendaciones.

2. REGISTRO GENERAL DE PETICIONES

En la Tabla No 1 se presenta la información sobre registro de peticiones por los diferentes canales dispuestos por la entidad; es necesario recordar que a la Secretaría General ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia, teniendo en cuenta que la Secretaría General es administradora de los canales Web (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas) y Telefónico (Línea 195), en las cuales la ciudadanía interpone peticiones sin un destinatario específico y por tanto se debe realizar el traslado de las mismas a las entidades competentes.

PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
SECRETARÍA GENERAL	Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3.827	5.320
	Otras Dependencias Secretaría General	921	
	Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	572	

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2023

La Tabla No 1 muestra que en el mes de enero fueron registradas 5.320 peticiones en la Secretaría General, por los diferentes canales dispuestos en la entidad; observándose que 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 3.827 peticiones, las cuales representan el 71,94% del total registrado en los diferentes canales dispuestos para el efecto; en la segunda posición se ubican las “otras dependencias” que registraron 921 peticiones las cuales representan el 17,31%; y en la tercera posición se ubica la “Línea 195”, con 572 peticiones que representan el 10,75% del total registrado en el mes.

Frente al mes anterior (diciembre 2022) 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 un aumento en el registro de peticiones en la entidad, teniendo en cuenta que en diciembre se registraron 3.578 peticiones, pasando a 5.320 en enero; aumento

que se evidencia principalmente en el registro de peticiones a través de la “Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha” que pasó de registrar 2.165 peticiones en diciembre (60,5% del total) a registrar 3.827 peticiones en enero (71,94% del total).

3. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

Tomando como base las 921 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.	%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	393	42,67%
Subdirección de Servicios Administrativos	251	27,25%
Subdirección de Gestión Documental	143	15,53%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	77	8,36%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	30	3,26%
Oficina de Control Interno Disciplinario	17	1,85%
Oficina Jurídica	9	0,98%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0,11%
TOTAL	921	100%

Tabla No 2. Peticiones registradas en “Otras dependencias” para gestión (respuesta o traslado)
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2023

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 393 peticiones que representan el 42,67% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de enero; observándose un aumento importante en el registro de peticiones de esta dependencia, que pasó de 260 peticiones (33,9% del total registrado en la entidad para gestión) a 393 peticiones en enero (43,67% del total registrado para gestión).

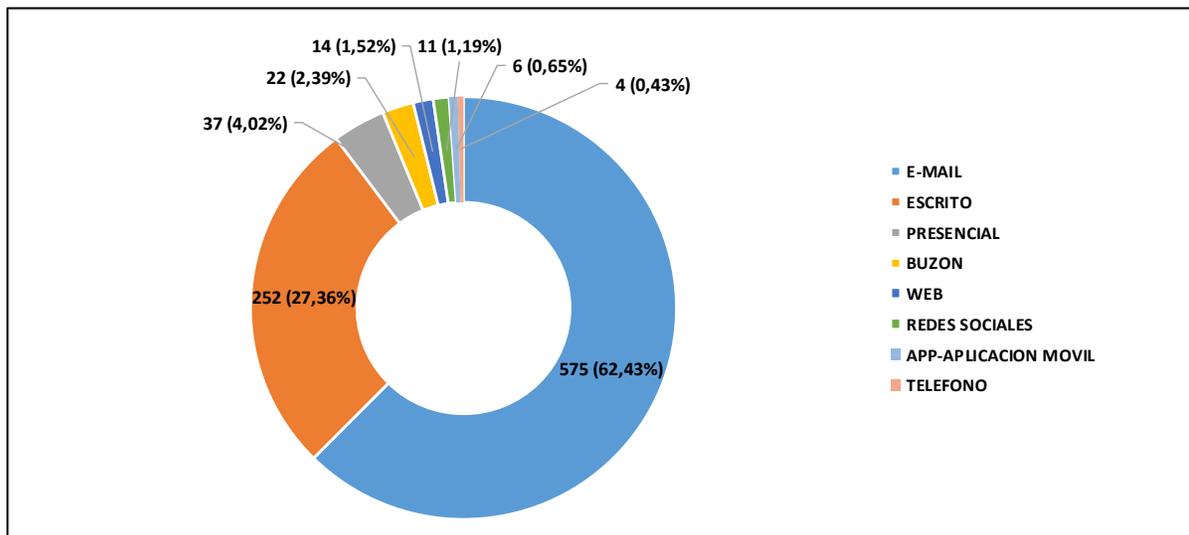
¹ Este capítulo refleja las cifras de "Peticiones registradas", es decir, aquellas peticiones que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central del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

A su vez, la Subdirección de Servicios Administrativos pasó a ubicarse en enero en la segunda posición en cuanto al registro de peticiones para gestión; 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

A continuación, 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:

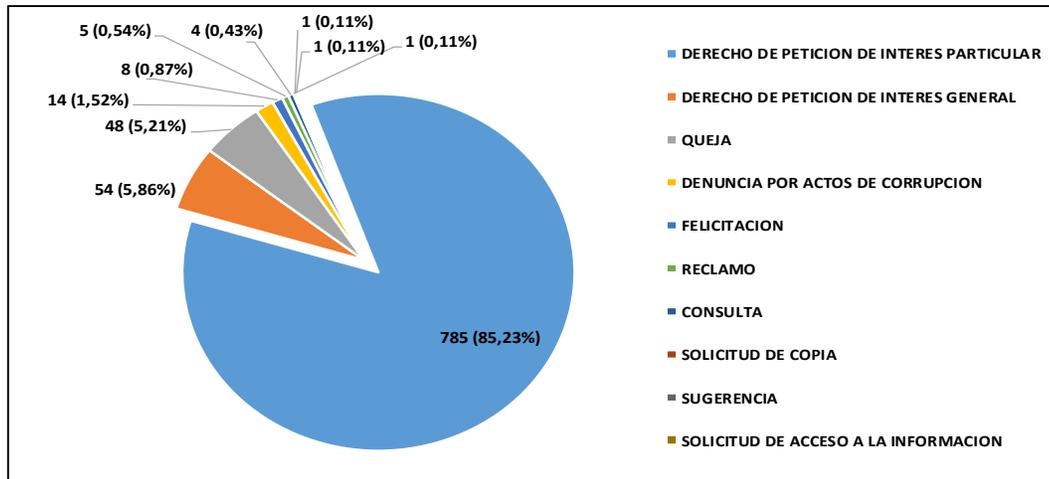


Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2023

La Gráfica No 1 muestra que en el mes de enero el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “E-mail” con 575 peticiones, que representan el 62,43% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en la entidad, observándose un aumento en el porcentaje que representa, teniendo en cuenta que en diciembre representó el 57,52%. En la segunda posición se encuentra el canal “Escrito” con 252 peticiones (27,36%), observándose una disminución en el porcentaje que representa, teniendo en cuenta que en diciembre representó el 32,29% del total registrado para gestión en la entidad.

Frente al mes anterior (diciembre), 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” continúa ubicándose como el segundo canal más utilizado por la ciudadanía.

5. TIPOLOGÍAS



Gráfica No 2 Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2023

Tomando como base las 921 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 enero, con 785 peticiones que representan el 85,23% del total de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado); en la segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General”, con 54 peticiones, que representan el 5,86% del total registrado para gestión.

Frente al mes anterior (diciembre) se observa que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General.

A su vez, el “Derecho de Petición de Interés General” continúa siendo la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad, observándose

una disminución en el porcentaje que representa esta tipología, que pasó de representar en diciembre el 9,80% del total registrado en la entidad para gestión, al 5,86% en el mes de enero.

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 enero, 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 enero en la Secretaría General:

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha*	3.755	-
	Otras Dependencias Secretaría General	563	384
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*	511	-
TOTAL		4.829	384

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas
Tabla No 3. Número de peticiones gestionadas enero
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/02/2023

Las cifras de la Tabla No 3 muestran que en el mes de enero se realizaron 4.829 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 3.755 traslados que representan el 77,76% del total traslado en la entidad, las “Otras dependencias” realizaron 563 traslados que representan el 11,66% y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 trasladó 511 peticiones que representan el 10,58% y del total traslado en la entidad.

Frente al mes anterior (diciembre 2022), 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 384 respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de enero (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 ENERO DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS ENERO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina Jurídica	0	135	135	35,16%
Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	21	76	97	25,26%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	21	48	69	17,97%
Subdirección de Gestión Documental	17	7	24	6,25%
Oficina Consejería de Comunicaciones	8	9	17	4,43%
Dirección de Talento Humano	6	5	11	2,86%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	2	8	10	2,60%
Subdirección de Servicios Administrativos	2	5	7	1,82%
Dirección de Contratación	3	3	6	1,56%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	0	2	2	0,52%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	2	2	0,52%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	0	1	1	0,26%
Subdirección de Imprenta Distrital	0	1	1	0,26%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1	0,26%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0	1	0,26%
TOTAL GENERAL	81	303	384	100,00%

Tabla No 4. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2023

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.

La Tabla No 4, muestra que en el mes de enero las dependencias de la Secretaría General realizaron 384 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 21,09% (81) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 78,90% (303) corresponden a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de enero.

Por otra parte, la Tabla No 4 permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de enero es la “Oficina Jurídica” con 135 respuestas que representan el 35,16% de las peticiones cerradas en el mes de enero en la Secretaría General.

Frente al mes anterior (diciembre), se observa variación en la posición de la dependencia con mayor número de peticiones cerradas en la entidad, teniendo en cuenta que la Oficina Jurídica pasó de la octava posición en diciembre a ubicarse en enero como la dependencia con mayor número de cierres en la Secretaría General. A su vez, la “Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación” (que en diciembre se ubicó como la dependencia con mayor número de peticiones cerradas en la entidad), pasó en enero a ubicarse en la segunda posición, observándose una importante disminución en el porcentaje que estos cierres representan frente al total cerrado en la entidad, teniendo en cuenta que en diciembre estos cierres representaron el 41,06% del total cerrado en la entidad, pasando a representar el 25,26% en enero.

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		MANEJO DEL SISTEMA		TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	
384	25	25	0	25	0	25	0	25	0	25	0	0
		100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	

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 01/02/2023

La población corresponde a 384 respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General a peticiones ciudadanas durante el mes de enero, de las cuales se evaluaron 25

respuestas.

Cumplimiento de criterios⁴

La Tabla No 5 muestra que el 100% de las respuestas evaluadas (25) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad” y “Calidez”, “Oportunidad” y “Manejo del Sistema”; concluyéndose ninguna respuesta evaluada presenta incumplimiento.

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 enero:

DEPENDENCIA	NÚMERO DE LA PETICIÓN	# DE PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO	DÍAS DE GESTIÓN
Oficina Consejería de Comunicaciones	4791202022	1	17
TOTAL		1	

Tabla No 6. Dependencias con traslados extemporáneos
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2023

La Tabla No 6 muestra que una (1) dependencia de la Secretaría General presentó en enero 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 esta dependencia se le invita a

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 el requerimiento ciudadano.

Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario o peticionaria 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.

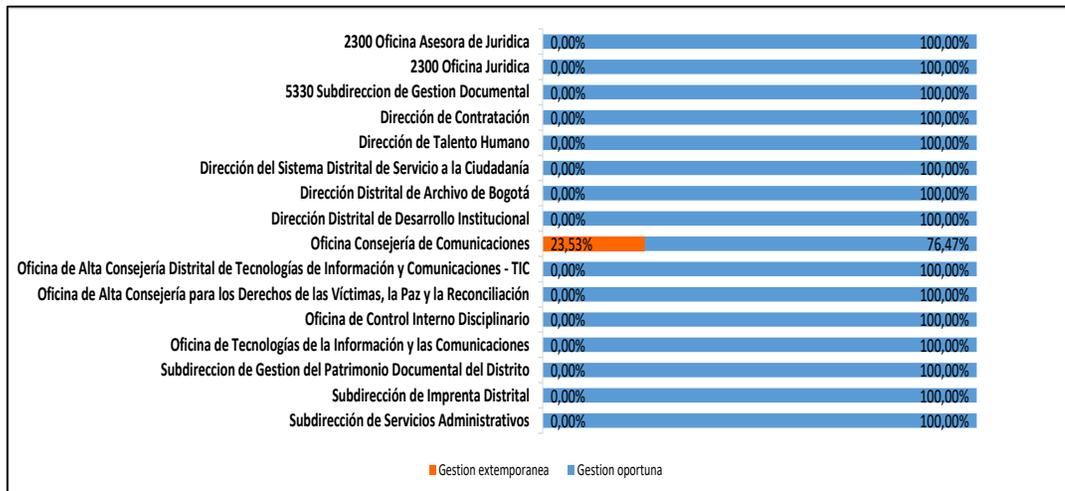
realizar mayor seguimiento de sus competencias, frente a las peticiones asignadas, y así mismo darles traslado a través de Bogotá Te Escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente

7.2 TIEMPOS DE RESPUESTA

Seguidamente, se presenta la gestión de respuesta, considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015.

En la Gráfica No 3, se muestra la atención de peticiones en la Secretaría General en el mes de enero, 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), en la cual se observa que, durante el mes de enero, una (1) dependencia de la Secretaría General dio respuesta a las peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea): La Oficina Consejería de Comunicaciones que gestionó cuatro (4) peticiones fuera de términos, las cuales representan el 23,53% del total atendido (17 peticiones).

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



Gráfica No 3. Atención de peticiones en términos de ley – (Ley 1755 de 2015)

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2023

A continuación, y con el fin de complementar la información sobre tiempos de gestión de

respuesta en la Secretaría General, en la Tabla No 7 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 enero/2023:

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (EN TERMINOS)	PETICIONES VENCIDAS (FUERA DE TÉRMINOS Y SIN RESPUESTA)	TOTAL
Jefatura del Gabinete Distrital	9	-	9
Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	58	-	58
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	5	-	5
Oficina Consejería de Comunicaciones	4	2	6
Oficina Jurídica	43	-	43
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	-	2
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	-	1
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	-	1
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	2	-	2
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	2	-	2
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	7	-	7
Soporte Funcional	10	-	10
Dirección de Contratación	6	-	6
Dirección de Talento Humano	16	-	16
Subdirección de Servicios Administrativos	3	-	3
Subdirección de Gestión Documental	5	-	5
TOTAL GENERAL	174	2	176

Tabla No 7 Peticiones pendientes de cierre y peticiones vencidas por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/02/2023

En la Tabla No 7, 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 enero, 174 peticiones ciudadanas se encuentran pendientes de cierre (dentro de términos) es decir, no han superado el tiempo de respuesta legalmente establecido (Ley 1755 de 2015).

Igualmente, se observa que, dos (2) peticiones (# 4800802022- # 4744442022) se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta a corte 31 enero), en la dependencia Oficina Consejería de Comunicaciones.

El análisis de la gestión de respuesta a peticiones en la Secretaría General en el mes de enero, permite concluir que, una dependencia (Oficina Consejería de Comunicaciones) dio respuesta a cuatro (4) peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea), y esta misma dependencia al cierre del mes (corte 31 enero), presenta dos (2) peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) para un total de 6 peticiones vencidas en el mes de enero de 2023.

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 enero, 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 384 respuestas emitidas en el mes de enero 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
DESEMPEÑO DE LA ENTIDAD	ETICA BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA	133
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	45
	AYUDA/ ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	1
PARTICIPACIÓN	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	45
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	36
	TIEMPO DE ATENCIÓN DE LA COMUNICACIÓN	1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	14
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	6
	INFORMACIÓN INCOMPLETA	5
DEMÁS CATEGORIAS		98
TOTAL		384

Tabla No 8. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/02/2023

La Tabla No 8 muestra que la categoría “Ética buen Gobierno y transparencia” es la más reiterada en la Secretaría General con 133 peticiones, que representan el 34,63% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General.

Frente al mes de diciembre/2023, se observa variación en la categoría más reiterada en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en ese mes esta posición la ocupó la categoría “Medidas de asistencia y atención” que en enero pasó a ubicarse en la segunda posición.

Por otra parte, se observa que dos categorías (Medidas de asistencia y atención, Sistemas de información) continúan ubicándose en el TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General.

Igualmente, se observa que tres (3) nuevas categorías “Desempeño en la entidad”, “Participación” y Servicio a la Ciudadanía, ingresaron en el mes de enero al TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, desplazando a las categorías “Talento Humano”, “Certificaciones” y “Perdón y olvido” que en enero 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”; en este punto es importante mencionar que en esta categoría se encuentran peticiones atendidas (con respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales” (16 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 Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación
- Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC
- Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Subdirección de Imprenta Distrital
- Subdirección de Servicios Administrativos

Se debe señalar que, si lo realizado es efectivamente un traslado, se invita a solicitar una capacitación funcional del Sistema, a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (correo soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co), en donde se explicará el procedimiento para efectuar un traslado de manera adecuada en Bogotá Te Escucha. Lo anterior, considerando la importancia que tiene para las estadísticas de la Entidad y del

Distrito, disponer de una información de calidad y coherente, en términos de clasificación de las peticiones que son atendidas, toda vez que son insumo de gran relevancia para la toma de decisiones e identificación de necesidades de la ciudadanía.

9. CONCLUSIONES

- En cuanto al registro de peticiones, las cifras muestran que en el mes de enero se registraron 5.320 peticiones, por los diferentes canales dispuestos en la entidad.
- Con respecto 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 393 peticiones que representan el 42,67% del total registrado en la entidad para gestión en el mes de enero.
- Sobre la utilización de canales de interacción por parte de la ciudadanía, se encuentra que en el mes de enero el canal más utilizado por la ciudadanía es el “E-mail” con 575 peticiones, que representan el 62,43% 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 enero para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, con 785 peticiones que representan el 85,23% 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 enero, 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 enero se realizaron 4.829 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 enero una (1) dependencia 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).

- Al considerar los términos de Ley (Art. 14 Ley 134 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015), se identifica que, en enero, una dependencia dio respuesta a cuatro (4) peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea), y esta misma dependencia al cierre del mes (corte 31 enero), presenta dos (2) peticiones fuera de términos y sin respuesta, para un total de 6 peticiones vencidas.
- Sobre la evaluación de “Calidad” realizada a 25 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas en el mes de enero por las dependencias de la Secretaría General, los resultados muestran que el 100% de las respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad” y “Calidez”, “Oportunidad” y “Manejo del Sistema”; concluyéndose ninguna de las respuestas evaluadas presentan incumplimiento.
- En cuanto a las categorías y subtemas más reiterados, se concluye que, la categoría “Ética buen gobierno y transparencia” es la más reiterada en la Secretaría General en el mes de enero.

10. RECOMENDACIONES

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes de enero 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 (Ética, buen gobierno y transparencia, Medidas de asistencia y atención, Participación, Sistemas de información, Servicio a la ciudadanía) 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 la dependencia Oficina Consejería de Comunicaciones, que presenta una petición con traslado extemporáneo, a realizar mayor seguimiento de sus competencias, frente a las peticiones asignadas, y así mismo darles traslado a través de Bogotá Te Escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.

- Hacer un llamado a la dependencia Oficina Consejería de Comunicaciones, que presenta gestión de peticiones fuera de términos (extemporánea) y peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) al cierre del mes, a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en Bogotá Te Escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.
- Recordar a todas las dependencias de la entidad, realizar el cargue inmediato de las peticiones en Bogotá Te Escucha cuando son recibidas por otros medios, entre otros, correo electrónico (cuya fecha de recibido fija el inicio de términos para la entidad), para que los mismos coincidan con los establecidos en la normatividad vigente y de esta manera evitar que se emitan respuestas fuera de los tiempos establecidos.
- Hacer un llamado a las dependencias (Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Servicios Administrativos, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Subdirección de Imprenta Distrital) 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