



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 20



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., MARZO 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 –
FEBRERO 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 febrero 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 febrero 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 febrero 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 febrero.

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 febrero por las dependencias de la Secretaría General.

El Capítulo 8 presenta las categorías y subtemas más reiterados en el mes de febrero 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

A continuación, en la Tabla No 1 se presenta la información sobre registro de peticiones por los diferentes canales dispuestos por la entidad; en este punto, 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	3.819	6.525
	Dependencias Secretaría General ¹	1.974	
	Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	732	

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/03/2023

La Tabla No 1 muestra que en el mes de febrero fueron registradas 6.525 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 3.819 peticiones, que representan el 58,53% del total registrado en los diferentes canales dispuestos para el efecto; en la segunda posición se ubican las “Dependencias” de la entidad que registraron 1.974 peticiones las cuales representan el 30,25%; y en la tercera posición se ubica la “Línea 195”, con 732 peticiones que representan el 11,22% del total registrado en el mes.

Frente al mes anterior (enero 2023) se observa un aumento en el registro de peticiones en la

¹ Peticiones registradas directamente por las dependencias de la Secretaría General, diferentes a las registradas por los canales Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a cargo de la Dirección Distrital de Calidad y la Línea 195 a cargo de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

entidad, teniendo en cuenta que en enero se registraron 5.320 peticiones, pasando a 6.525 en febrero; aumento que se ve reflejado principalmente en el registro de peticiones para ser atendidas por parte de las dependencias de la Secretaría General, toda vez que en enero se registraron 921 peticiones (17,31 del total), no obstante para el mes de febrero se registraron 1.974 peticiones (30,25% del total).

Por otra parte, 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 con el 58,53% del total registrado en la entidad.

3. PETICIONES REGISTRADAS² POR DEPENDENCIA³

Tomando como base las 1.974 peticiones registradas en Bogotá te escucha por las 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 Gestión Documental	1.307	66,21%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	469	23,76%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	131	6,64%
Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	39	1,98%
Oficina de Control Disciplinario Interno	13	0,66%
Oficina Jurídica	13	0,66%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0,05%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	0,05%
TOTAL	1.974	100%

Tabla No 2. Peticiones registradas en “Otras dependencias” para gestión (respuesta o traslado)
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2023

² 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

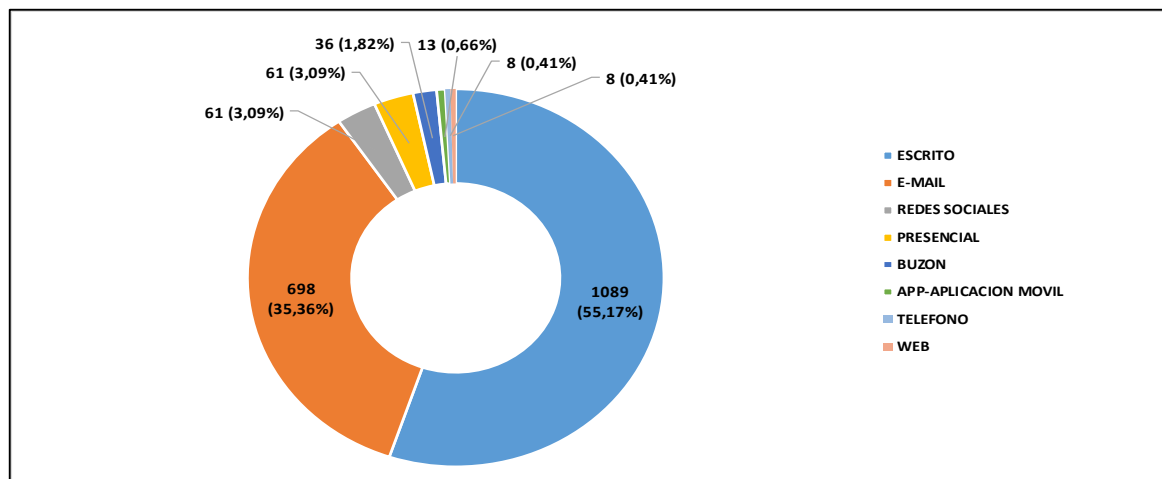
³ En los capítulos 3, 4, 5, y 8 se excluyen las cifras de las peticiones ingresadas por los canales Web y Telefónico (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la 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.

La Tabla No 2 muestra que la Subdirección de Gestión Documental es la dependencia con mayor número de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), con 1.307 peticiones que representan el 66,21% del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión en el mes de febrero; observándose un aumento importante en el registro de peticiones de esta dependencia, teniendo en cuenta que en enero registró 143 peticiones (15,53% del total registrado en la entidad para gestión). En este punto, es necesario mencionar que a partir del 23 enero/2023 las peticiones que ingresan por correspondencia a través del canal “Escrito” y canal “E-mail”, se registran directamente por la Subdirección de Gestión Documental 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 Gestión Documental.

A su vez, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía pasó a ubicarse en febrero en la segunda posición en cuanto al registro de peticiones para gestión, observándose una disminución en el porcentaje que representa, teniendo en cuenta que enero representó el 42,67% del total registrado en la entidad para gestión pasando al 23,76% en febrero.

4. CANALES DE INTERACCIÓN

A continuación, en la Gráfica No 1 se presentan las cifras de peticiones registradas en las “Dependencias” de la Secretaría General (1.974), discriminadas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones:

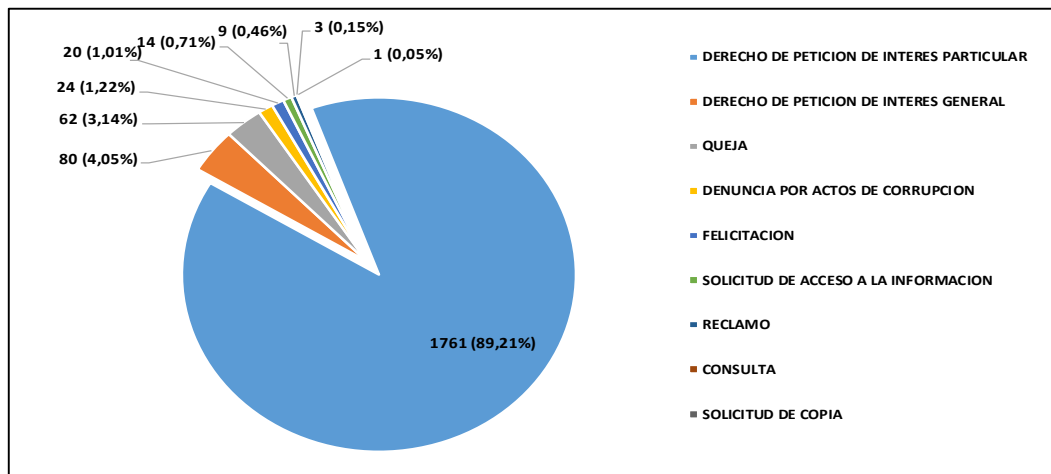


Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2023

La Gráfica No 1 muestra que en el mes de febrero el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “Escrito” con 1.089 peticiones, que representan el 55,17% del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión (respuesta o traslado); observándose un aumento importante en la cifra y porcentaje que representa, teniendo en cuenta que en enero con 252 peticiones representó el 27,36%, pasando al 55,17% del total registrado en la entidad en febrero.

A su vez, el canal “E-mail” pasó a ubicarse en la segunda posición con 698 peticiones (35,36%), observándose una disminución en el porcentaje que representa, teniendo en cuenta que en enero representó el 62,43% del total registrado para gestión en la entidad.

5. TIPOLOGÍAS



Gráfica No 2 Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2023

Tomando como base las 1.974 peticiones registradas en las “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 febrero, con 1.761 peticiones que representan el 89,21% del total de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado); en la segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General”, con 80 peticiones, que representan el 4,05% del total registrado para gestión.

Frente al mes anterior (enero), el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General, observándose un aumento en esta tipología, que pasó de 785 (85,23%) peticiones en enero, a 1.761 (89,21%) en febrero.

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.

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 febrero, 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

A continuación, en la Tabla No 3 se muestra la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de febrero en la Secretaría General:

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha*	4.655	-
	Dependencias Secretaría General	803	429
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*	645	-
TOTAL		6.103	429

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas
Tabla No 3. Número de peticiones gestionadas febrero
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/03/2023

Las cifras de la Tabla No 3 muestran que en el mes de febrero se realizaron 6.103 traslados

de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; de estos, a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio gestionó 4.655 traslados que representan el 76,27% del total traslado en la entidad; a su vez, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó 645 traslados que representan el 10,57%, y las otras "Dependencias" realizaron 803 traslados que representan el 13,16% del total traslado en la entidad.

Frente al mes anterior (enero), 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 429 respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de febrero (Tabla No 3), a continuación, en la Tabla No 4 se presenta la gestión de respuesta⁴ por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES CERRADAS EN FEBRERO DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS FEBRERO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	62	87	149	34,73%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	16	68	84	19,58%
Oficina Jurídica	44	39	83	19,35%
Dirección de Talento Humano	15	7	22	5,13%
Oficina Consejería de Comunicaciones	6	10	16	3,73%
Subdirección de Gestión Documental	5	11	16	3,73%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	2	11	13	3,03%
Dirección de Contratación	7	5	12	2,80%

⁴ 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 FEBRERO DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS FEBRERO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	6	5	11	2,56%
Subdirección de Servicios Administrativos	3	3	6	1,40%
Jefatura del Gabinete Distrital	2	2	4	0,93%
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	2	0	2	0,47%
Subdirección Financiera	0	2	2	0,47%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	0	2	2	0,47%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1	0	1	0,23%
Dirección Administrativa y Financiera	1	0	1	0,23%
Subsecretaría Corporativa	1	0	1	0,23%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1	0,23%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0	1	0,23%
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	1	0,23%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	0	1	1	0,23%
TOTAL GENERAL	175	254	429	100,00%

Tabla No 4. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2023

La Tabla No 4, muestra que en el mes de febrero las dependencias de la Secretaría General realizaron 429 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 40,79% (175) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 59,20% (254) corresponden a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de febrero.

Por otra parte, la Tabla No 4 permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de febrero es la “Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación” con 149 respuestas que representan el 34,73% de las peticiones cerradas en el mes de febrero en la Secretaría General.

Frente al mes anterior (enero), se observa variación en la posición de la dependencia con mayor número de peticiones cerradas en la entidad, teniendo en cuenta que la Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación” pasó de la segunda posición en enero a ubicarse en febrero como la dependencia con mayor número de cierres en la Secretaría General. A su vez, la “Oficina Jurídica” (que en enero se ubicó como la dependencia con

mayor número de peticiones cerradas en la entidad), pasó en febrero a ubicarse en la tercera posición, observándose una importante disminución en el porcentaje que estos cierres representan frente al total cerrado en la entidad, teniendo en cuenta que en enero representaron el 35,16% del total cerrado en la entidad, pasando a representar el 19,35% en febrero.

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	
429	30	29	1	29	1	29	1	28	2	29	1	2
		96,67%	3,33%	96,67%	3,33%	96,67%	3,33%	93,33%	6,67%	96,67%	3,33%	7%

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 01/03/2023

La población corresponde a 429 respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General a peticiones ciudadanas durante el mes de febrero, de las cuales se evaluaron 30 respuestas.

Cumplimiento de criterios⁵

La Tabla No 5 muestra que el 96,67% de las respuestas evaluadas (29) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad” y “Calidez”; el 93,83% (28) cumplen con la “Oportunidad”

⁵**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.

y el 96,67% de las respuestas evaluadas (29) cumplen con “Manejo del Sistema”; concluyéndose que 2 peticiones (7%) presentan 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 febrero:

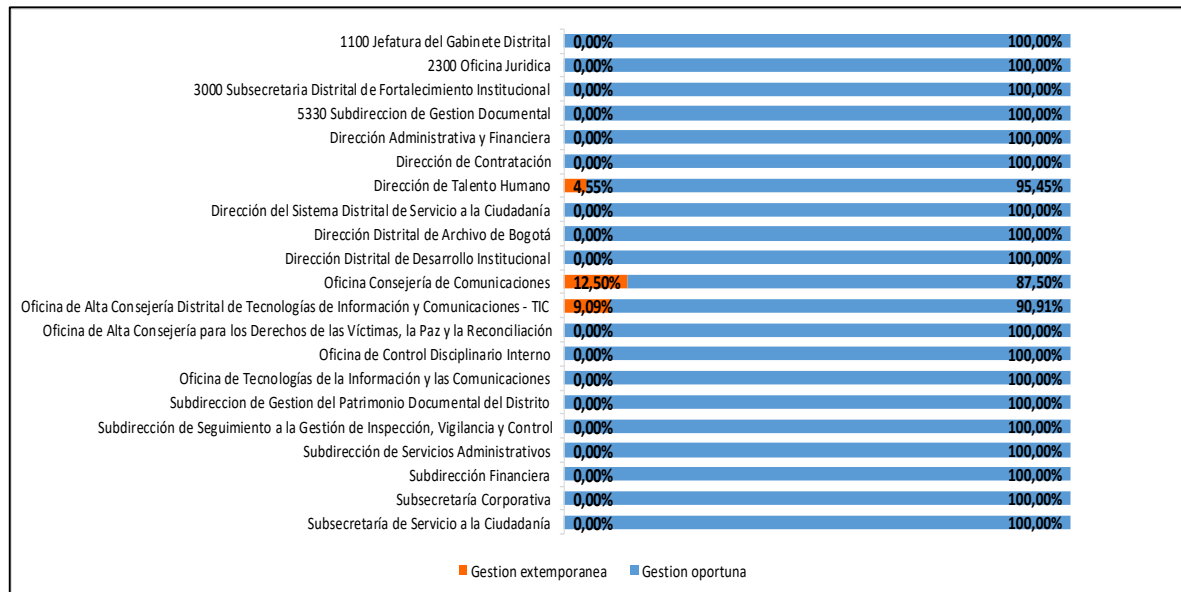
DEPENDENCIA	NÚMERO DE LA PETICIÓN	DÍAS DE GESTIÓN	# DE PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO
Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	383152023	6	3
	662702023	6	
	853482023	7	
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	787152023	6	2
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	682582023	6	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	447412023	16	2
	818202023	10	
Dirección de Talento Humano	613722023	10	8
	674792023	6	
	674882023	6	
	674892023	6	
	674902023	6	
	675042023	6	
	675082023	6	
695832023	11		
TOTAL			15

Tabla No 6. Dependencias con traslados extemporáneos
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2023

La Tabla No 6 muestra que cinco (5) dependencias de la Secretaría General presentaron en febrero 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. 1 de la Ley 1755 del 2015:



Gráfica No 3. Atención de peticiones en términos de ley – (Ley 1755 de 2015)
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2023

En la Gráfica No 3, se muestra la atención de peticiones en la Secretaría General en el mes de febrero, 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 febrero, tres (3) dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a las peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea): La Oficina Consejería de Comunicaciones que gestionó dos (2) peticiones fuera de términos, las cuales representan el 12,50% del total atendido (16 peticiones), la Dirección de Talento

Humano que gestionó una (1) petición fuera de términos que representa el 4,55% del total atendido (22 peticiones) y la Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC que gestionó una (1) petición fuera de términos, que representa el 9,09% del total atendido (11 peticiones). A estas dependencias 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.

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 28 febrero:

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (EN TERMINOS)	PETICIONES VENCIDAS (FUERA DE TÉRMINOS Y SIN RESPUESTA)	TOTAL
Central de peticiones - Distrito Capital	160	-	160
Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	35	-	35
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	21	1	22
Despacho Alcalde Mayor - Secretaria Privada	17	-	17
Subdirección de Gestión Documental	16	-	16
Dirección de Talento Humano	7	-	8
Soporte Funcional	8	-	8
Oficina Jurídica	7	-	7
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	7	-	7
Oficina Consejería de Comunicaciones	4	-	6
subdirección de Servicios Administrativos	4	-	4
Central de registro Redes Sociales	3	-	3
Dirección de Contratación	2	-	2
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2	-	2
Financiera	1	-	1
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	-	1
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	-	1
Subdirección de Imprenta Distrital	1	-	1
Jefatura del Gabinete Distrital	1	-	1
TOTAL GENERAL	298	1	303

Tabla No 7 Peticiones pendientes de cierre y peticiones vencidas por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/03/2023

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 28 de febrero, 298 peticiones ciudadanas se encuentran pendientes de cierre (dentro de términos) es decir, no han superado el tiempo de respuesta legalmente establecido (Ley 1755 de 2015).

Igualmente, se observa que, una (1) petición (# 390542023) se encuentran vencida (fuera de términos y sin respuesta a corte 28 febrero), en la dependencia Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

El análisis de la gestión de respuesta a peticiones en la Secretaría General en el mes de febrero, permite concluir que, tres dependencias (Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección de Talento Humano, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC) dieron respuesta a cuatro (4) peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea), y una dependencia (Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía) al cierre del mes corte 28 febrero, presenta una (1) petición vencida (fuera de términos y sin respuesta).

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 febrero, 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 429 respuestas emitidas en el mes de febrero 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)	77
	ATENCIÓN EN SALUD	2
	AYUDA/ ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	2
CONCEPTOS JURÍDICOS	CONCEPTOS JURÍDICOS	65
	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	31
	UNIFICACION DE CUENTAS DE USUARIOS	18

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	RESTABLECIMIENTO CREDENCIALES DE ACCESO	5
	CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	3
	RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	2
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PARTICIPACIÓN GENERAL	38
DOCUMENTACIÓN	DOCUMENTOS TEXTUALES	12
	COPIAS O INFORMACION DE EXPEDIENTES CONTRACTUALES	5
	DEFUNCION O INHUMACION	3
	MATERIAL AUDIOVISUAL	1
	SOLICITUDES DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	1
DEMÁS CATEGORIAS		164
TOTAL		429

Tabla No 8. Número de peticiones registradas por Subtema y Categoría
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/03/2023

La Tabla No 8 muestra que la categoría “Medidas de asistencia y atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 81 peticiones, que representan el 18,88% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General.

Frente al mes de enero/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 “Ética buen Gobierno y transparencia” que en febrero no se posicionó en el TOP de las cinco (5) categorías más reiteradas en la Secretaría General.

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

Igualmente, se observa que dos (2) nuevas categorías “Conceptos jurídicos” y “Documentación” ingresaron en el mes de febrero al TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, desplazando a las categorías “Desempeño en la entidad” y “Servicio a la Ciudadanía”, que en febrero no se ubicaron dentro de las más reiteradas ante la entidad.

Por otra parte, la Tabla No 8 muestra que 164 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” (43 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 Administrativa y Financiera
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación
- Oficina Jurídica
- Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC
- Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional
- Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control
- 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 febrero se registraron 6.525 peticiones, por los diferentes canales dispuestos en la entidad, observándose un aumento en el registro de peticiones en la entidad, frente al mes anterior.
- Con respecto a las peticiones registradas por las dependencias de la entidad para gestión (respuesta o traslado), se concluye que la Subdirección de Gestión Documental es la dependencia con mayor número de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado), con el 66,21% del total registrado en las dependencias de la entidad para gestión en el mes de febrero.
- Sobre la utilización de canales de interacción por parte de la ciudadanía, se encuentra que en el mes de febrero el canal más utilizado por la ciudadanía es el “Escrito” con el

55,17% del total registrado en las dependencias de la entidad para gestión (respuesta o traslado).

- En cuanto a las tipologías más frecuentes, las cifras muestran que, del total de peticiones registradas en las dependencias de la entidad, el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, representando el 89,21% 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 febrero, 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 febrero se realizaron 6.103 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 febrero quince (15) peticiones 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 febrero, tres (3) dependencias dieron respuesta a cuatro (4) peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea), y una dependencia, al cierre del mes (corte 28 febrero), presenta una (1) petición vencida (fuera de términos y sin respuesta).
- Sobre la evaluación de “Calidad” realizada a 30 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas en el mes de febrero por las dependencias de la Secretaría General, los resultados muestran que el 96,67% de las respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad” y “Calidez”; el 93,83% cumplen con la “Oportunidad” y el 96,67% de las respuestas evaluadas cumplen con “Manejo del Sistema”; concluyéndose que 2 peticiones (7%) 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 febrero.

10. RECOMENDACIONES

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes de febrero 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, Conceptos jurídicos, Sistemas de información, Participación ciudadana, Documentación) 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 Secretaría General, validar en el menor tiempo posible la competencia institucional correspondiente, para asegurar que el responsable de atender la petición la tenga en su bandeja de entrada y pueda realizar los seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.
- Hacer un llamado a las dependencias Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección de Talento Humano, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, que presentan peticiones 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 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que presenta una petición vencida (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 (Dirección Administrativa y Financiera, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Oficina Alta Consejería de Paz,

Víctimas y Reconciliación, Oficina Jurídica, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional, Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control, 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: 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