



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 1 de 19



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**BOGOTÁ D.C., ABRIL 2023**

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://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 –  
MARZO 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 marzo 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 marzo 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 marzo 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 marzo.

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 mes de marzo.

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 marzo por las dependencias de la Secretaría General.

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

En el capítulo 9 se presentan las conclusiones.

Y, en el capítulo 10 se presentan las recomendaciones.

## 2. REGISTRO GENERAL DE PETICIONES

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

| PETICIONES REGISTRADAS |  |               |                   |
|------------------------|--|---------------|-------------------|
| ENTIDAD                | DEPENDENCIAS   | N° PETICIONES | TOTAL REGISTRADAS |
| SECRETARÍA GENERAL     | Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio | 3.799         | 5.799             |
|                        | Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía  | 1.007         |                   |
|                        | Dependencias Secretaría General <sup>1</sup>   | 993           |                   |

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/04/2023

La Tabla No 1 muestra que en el mes de marzo fueron registradas 5.799 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 3.799 peticiones, que representan el 65,51% del total registrado en los diferentes canales dispuestos para el efecto; en la segunda posición se ubica la “Línea 195”, con 1.007 peticiones que representan el 17,37% del total registrado en el mes, y en tercera posición se ubican las “Dependencias” de la entidad que registraron 993 peticiones las cuales representan el 17,12%.

<sup>1</sup> 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.

Frente al mes anterior (febrero 2023) se presenta una disminución en el registro de peticiones en la entidad, teniendo en cuenta que en febrero se registraron 6.525 peticiones, pasando a 5.799 en marzo; esta disminución se refleja principalmente en el registro de peticiones en las “Dependencias” de la Secretaría General, que en enero registraron 1.974 peticiones (30,25% del total) pasando a 993 peticiones (17,12% del total).

Por otra parte, se observa un aumento en el porcentaje que de peticiones registradas a través de la “Central del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha”, que en febrero registró el 58,53% pasando al 65,51% en marzo, y continúa posicionándose como el canal con mayor registro de peticiones en la Secretaría General. Igualmente, se observa un aumento en el porcentaje de las peticiones registradas a través de la Línea 195, que en febrero registró el 11,22% pasando al 17,37% en el mes de marzo.

### 3. PETICIONES REGISTRADAS<sup>2</sup> POR DEPENDENCIA<sup>3</sup>

Tomando como base las 993 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   | 421        | 42,40%      |
| Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía                                    | 381        | 38,37%      |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía                  | 124        | 12,49%      |
| Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación                    | 32         | 3,22%       |
| Oficina Jurídica   | 17         | 1,71%       |
| Oficina de Control Disciplinario Interno                                     | 11         | 1,11%       |
| Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control | 4          | 0,40%       |
| Dirección Distrital de Desarrollo Institucional                              | 2          | 0,20%       |
| Oficina Consejería de Comunicaciones   | 1          | 0,10%       |
| <b>TOTAL</b>   | <b>933</b> | <b>100%</b> |

Tabla No 2. Peticiones registradas en las dependencias para gestión (respuesta o traslado)

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2023

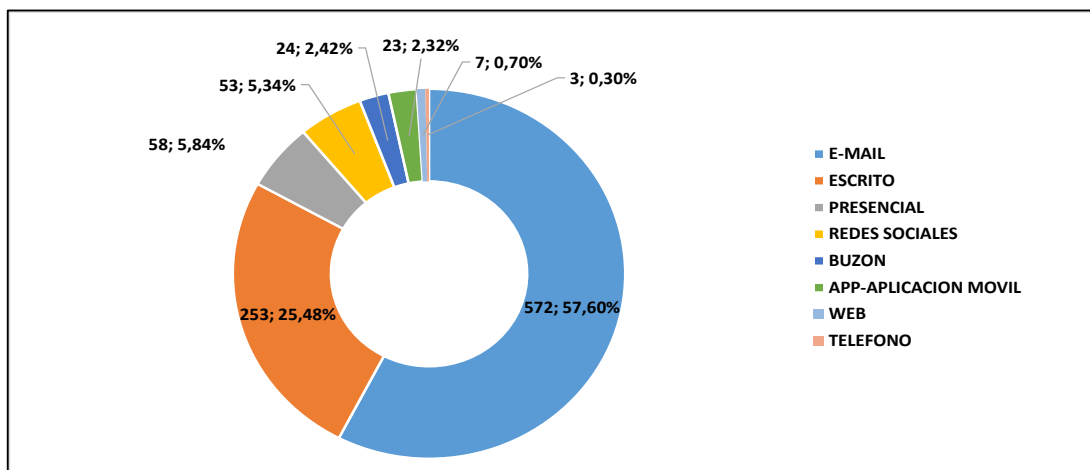
<sup>2</sup> Este capítulo refleja las cifras de "Peticiones registradas", es decir, aquellas que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

<sup>3</sup> 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 registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado), con 421 peticiones (42,40% del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión en el mes); observándose una disminución importante en el registro de peticiones de esta dependencia, pasando de 1.307 peticiones (66,21% del total registrado en la entidad para gestión) a 421 peticiones que representan el 42,40% del total registrado en la entidad para gestión. En este punto, es necesario mencionar que 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 continúa ubicándose en la segunda posición en cuanto al registro de peticiones para gestión, observándose un aumento en el porcentaje que representa, teniendo en cuenta que pasó del 23,76% del total registrado en la entidad para gestión, al 38,37% del total registrado en la entidad para gestión en el mes marzo.

#### 4. CANALES DE INTERACCIÓN



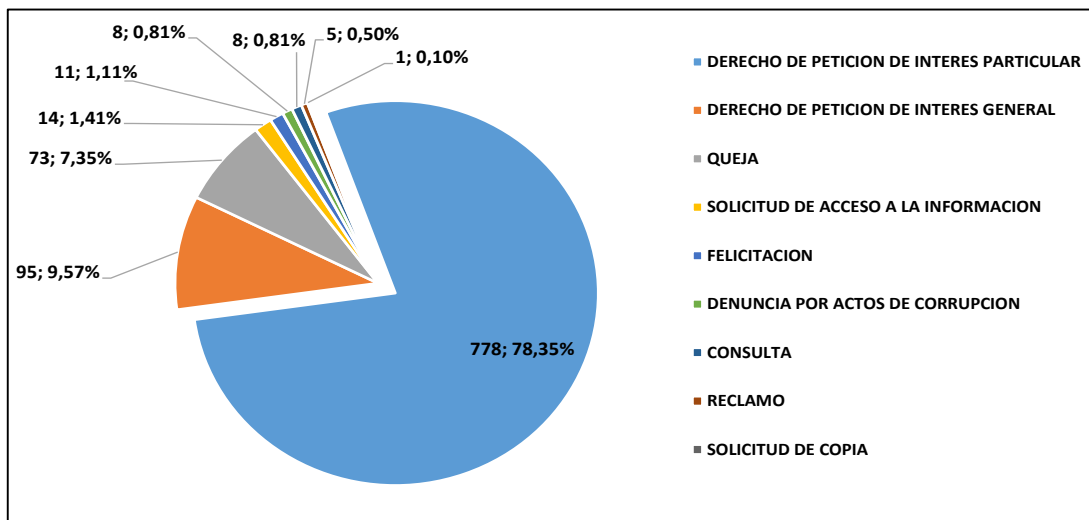
Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/04/2023

En la Gráfica No 1 se presentan las cifras de peticiones registradas en las “Dependencias” de la Secretaría General (993), discriminadas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones, la cual muestra que el canal de interacción más

utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “E-mail” con 572 peticiones, que representan el 57,60% del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión (respuesta o traslado); observándose un aumento en el porcentaje que representa este canal, que pasó de representar en febrero el 35,36% a representar el 57,60% del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión (respuesta o traslado) en marzo.

Frente al mes anterior, se observa variación en la posición de canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que esta posición estuvo ocupada en febrero por el canal “Escrito”, que pasó a la segunda posición con una disminución importante en su porcentaje que pasó del 35,36% en febrero, al 25,48% del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión (respuesta o traslado) en marzo.

## 5. TIPOLOGÍAS



Gráfica No 2 Peticiones registradas según tipología  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/04/2023

Tomando como base las 993 peticiones registradas en las “Dependencias” de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), la Gráfica No 2 presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad, observándose que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en el mes de marzo, con 778 peticiones que representan el 78,35% del total de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado); en la segunda posición se ubica el “Derecho

de Petición de Interés General”, con 95 peticiones, que representan el 9,57% del total registrado para gestión.

Frente al mes anterior (febrero), el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, observándose una disminución en el porcentaje que representa esta tipología, que pasó del 89,21% del total de peticiones registradas para gestión en febrero, a representar el 78,35% en marzo.

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 marzo, 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

En la Tabla No 3 se muestra la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de marzo 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* | 4.007        | -          |
|                    | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*  | 907          | -          |
|                    | Dependencias Secretaría General   | 618          | 381        |
| <b>TOTAL</b>       |   | <b>5.532</b> | <b>381</b> |

\*\*Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas  
Tabla No 3. Número de peticiones gestionadas marzo  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha – generado 01/04/2023



Las cifras de la Tabla No 3 muestran que en el mes de marzo se realizaron 5.532 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 4.007 traslados que representan el 72,43% 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 907 traslados que representan el 16,40%, y las otras “Dependencias” realizaron 618 traslados que representan el 11,17% del total traslado en la entidad. Frente al mes anterior (febrero), 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.

Por otra parte, la Tabla No 3 muestra que en el mes de marzo las “Dependencias” de la Secretaría General emitieron 381 respuestas; a continuación, en la Tabla No 4 se presenta la gestión de respuesta<sup>4</sup> por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

| DEPENDENCIA   | # DE PETICIONES CERRADAS EN MARZO DE OTROS PERIODOS | # DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS MARZO | TOTAL GENERAL |        |
|---|---|--|---------------|--------|
|   |   |  | No.           | %      |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía                               | 42  | 80   | 122           | 32,02% |
| Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación                                 | 35  | 67   | 102           | 26,77% |
| Subdirección de Gestión Documental  | 17  | 12   | 29            | 7,61%  |
| Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito                            | 7   | 18   | 25            | 6,56%  |
| Oficina Jurídica  | 8   | 17   | 25            | 6,56%  |
| Dirección de Talento Humano   | 6   | 11   | 17            | 4,46%  |
| Oficina Consejería de Comunicaciones  | 4   | 12   | 16            | 4,20%  |
| Dirección de Contratación   | 2   | 9  | 11            | 2,89%  |
| Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC | 1   | 7  | 8             | 2,10%  |
| Subdirección de Servicios Administrativos   | 3   | 3  | 6             | 1,57%  |

<sup>4</sup> 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<br>CERRADAS EN<br>MARZO DE<br>OTROS<br>PERIODOS | # DE PETICIONES<br>RECIBIDAS Y<br>CERRADAS<br>MARZO | TOTAL GENERAL |                |
|--|---|---|---------------|----------------|
|  |   |   | No.           | %              |
| Dirección Distrital de Desarrollo Institucional                              | 4   | 1   | 5             | 1,31%          |
| Subdirección Financiera  | 2   | 1   | 3             | 0,79%          |
| Dirección Distrital de Archivo de Bogotá                                     | 1   | 2   | 3             | 0,79%          |
| Oficina de Control Disciplinario Interno                                     | 0   | 2   | 2             | 0,52%          |
| Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control | 0   | 2   | 2             | 0,52%          |
| Subdirección de Imprenta Distrital   | 1   | 0   | 1             | 0,26%          |
| Subsecretaría Corporativa  | 0   | 1   | 1             | 0,26%          |
| Dirección Distrital de Relaciones Internacionales                            | 1   | 0   | 1             | 0,26%          |
| Jefatura del Gabinete Distrital  | 0   | 1   | 1             | 0,26%          |
| Oficina de Protocolo   | 1   | 0   | 1             | 0,26%          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>   | <b>135</b>  | <b>246</b>  | <b>381</b>    | <b>100,00%</b> |

**Tabla No 4. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/04/2023

La Tabla No 4, muestra que en el mes de marzo las dependencias de la Secretaría General realizaron 4381 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 35,43% (135) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 64,57% (246) corresponden a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de marzo.

Así mismo, la Tabla No 4 muestra que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de marzo es la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” con 122 respuestas que representan el 32,02% de las peticiones cerradas en el mes de marzo en la Secretaría General.

Frente al mes anterior (febrero), se observa variación en la posición de la dependencia con mayor número de peticiones cerradas en la entidad, teniendo en cuenta que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” pasó de la segunda posición en febrero a ubicarse en marzo como la dependencia con mayor número de cierres en la Secretaría General. A su vez, la “Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación” (que en febrero se ubicó como la dependencia con mayor número de peticiones cerradas en la entidad), pasó en marzo a ubicarse en la segunda posición, observándose una disminución en el porcentaje que estos cierres representan frente al total cerrado en la entidad, teniendo en cuenta que en febrero representaron el 34,73% del total cerrado en la entidad, pasando a representar el 26,77% en marzo.

## 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:

| MUESTRA | COHERENCIA |          | CLARIDAD |          | CALIDEZ |          | OPORTUNIDAD |          | MANEJO DEL SISTEMA |          | TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO |
|---------|------------|----------|----------|----------|---------|----------|-------------|----------|--------------------|----------|---------------------------------|
|         | CUMPLE     | INCUMPLE | CUMPLE   | INCUMPLE | CUMPLE  | INCUMPLE | CUMPLE      | INCUMPLE | CUMPLE             | INCUMPLE |                                 |
| 30      | 30         | 0        | 30       | 0        | 30      | 0        | 30          | 0        | 30                 | 0        | 0                               |
|         | 100%       | 0%       | 100%     | 0%       | 100%    | 0%       | 100%        | 0%       | 100%               | 0%       | 0%                              |

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 01/04/2023

La población corresponde a 381 respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General a peticiones ciudadanas durante el mes de marzo, de las cuales se evaluaron 30 respuestas.

### Cumplimiento de criterios<sup>5</sup>

La Tabla No 5 muestra que el 100% de las respuestas evaluadas (30) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad” y “Calidez”, “Oportunidad” “Manejo del Sistema”; concluyéndose que ninguna de las peticiones evaluadas 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

<sup>5</sup>**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.

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 marzo:

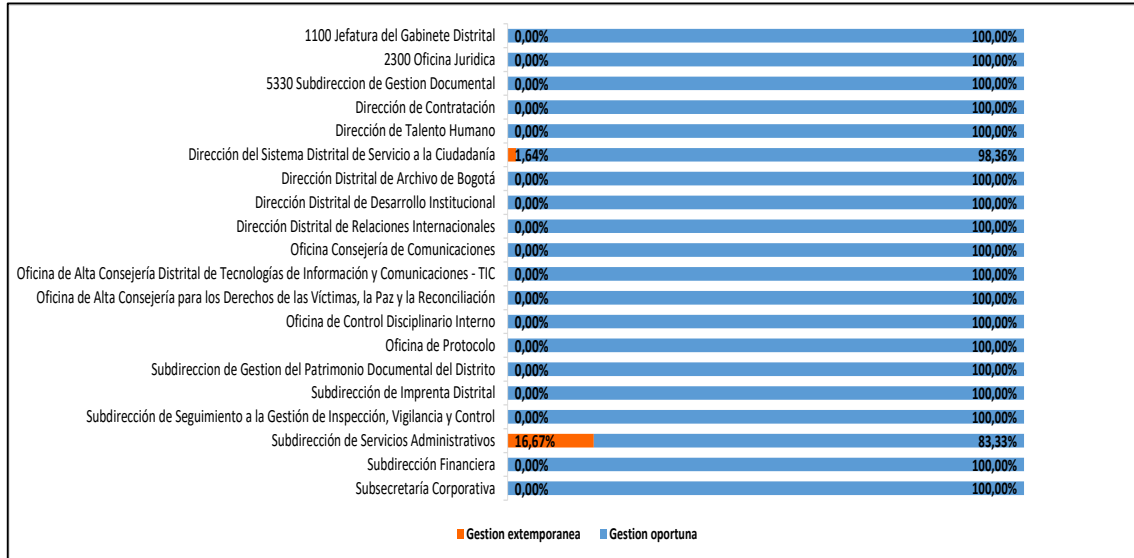
| DEPENDENCIA   | NÚMERO DE LA PETICIÓN | DÍAS DE GESTIÓN | # DE PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO |
|---|-----------------------|-----------------|---|
| Jefatura de Gabinete Distrital                              | 1453172023            | 7               | 1   |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | 905502023             | 9               | 2   |
|   | 1050082023            | 7               |   |
| <b>TOTAL</b>  |                       |                 | <b>3</b>                                  |

Tabla No 6. Dependencias con traslados extemporáneos  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/04/2023

La Tabla No 6 muestra que dos (2) dependencias de la Secretaría General (Jefatura de Gabinete Distrital, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía) presentaron en marzo 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, detallando las peticiones vencidas: dentro de las cuales se encuentran las peticiones que se dio respuesta durante el mes por fuera de los términos legales (Gráfica No 3), así como las que a fin de mes (corte 31 marzo) se encuentran fuera de términos y sin respuesta (Tabla No 7):



Gráfica No 3. Respuestas emitidas en el mes en términos de ley (Ley 1755 de 2015)  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/04/2023

La Gráfica No 3 muestra las respuestas emitidas en la Secretaría General en el mes de marzo en Bogotá Te Escucha, detallando el porcentaje de respuestas emitidas dentro de términos de ley (Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015), observándose que, durante el mes de marzo, dos (2) dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a peticiones fuera de términos legales: La Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía que gestionó dos (2) peticiones fuera de términos, las cuales representan el 1,64% del total atendido (122 peticiones) y la Subdirección de Servicios Administrativos que gestionó una (1) petición fuera de términos que representa el 16,67% del total atendido (6 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 a fin de mes, detallando las que se encuentran dentro de términos, así como las peticiones fuera de términos y sin respuesta con corte a 31 marzo):

| DEPENDENCIA   | PETICIONES<br>PENDIENTES<br>DE CIERRE (EN<br>TERMINOS) | PETICIONES<br>VENCIDAS (FUERA<br>DE TÉRMINOS Y SIN<br>RESPUESTA) | TOTAL      |
|---|--|--|------------|
| Central de peticiones - Distrito Capital  | 77   | -  | 77         |
| Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación                              | 43   | -  | 43         |
| Soporte Funcional   | 19   | -  | 19         |
| Subdirección de Gestión Documental  | 13   | -  | 13         |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía                               | 10   | -  | 10         |
| Dirección de Talento Humano   | 9  | -  | 9          |
| Oficina Consejería de Comunicaciones  | 6  | -  | 6          |
| Central de registro Redes Sociales  | 4  | -  | 4          |
| Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito                            | 4  | -  | 4          |
| Dirección Distrital de Desarrollo Institucional   | 1  | -  | 1          |
| Subdirección Financiera   | 1  | -  | 1          |
| Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC | 1  | -  | 1          |
| Dirección Distrital de Archivo de Bogotá  | 1  | -  | 1          |
| Oficina de Control Disciplinario Interno  | 1  | -  | 1          |
| Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control               | 1  | -  | 1          |
| Subdirección del Sistema Distrital de Archivos  | 1  | -  | 1          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>  | <b>192</b>   | <b>-</b>   | <b>192</b> |

**Tabla No 7 Peticiones pendientes de cierre y peticiones vencidas por dependencia**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/04/2023

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 marzo, 192 peticiones ciudadanas se encuentran pendientes de cierre dentro de términos, es decir, no han superado el tiempo de respuesta legalmente establecido (Art. 1 de la Ley 1755 del 2015).

Igualmente, se observa que, con corte al 31 marzo, ninguna dependencia de la Secretaría General presenta peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta).

El análisis de la gestión de respuesta a peticiones en la Secretaría General, permite concluir que, en el mes de marzo dos dependencias (Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Servicios Administrativos) dieron respuesta a tres (3) peticiones fuera de términos legales. Así mismo, a fin de mes (corte 31 de marzo), ninguna dependencia

presenta peticiones 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 marzo, 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 381 respuestas emitidas en el mes de marzo por las dependencias de la Secretaría General (Tabla No 4), seguidamente, se detallan las cinco (5) categorías y subtemas más reiterados en este mes en la Secretaría General:

| CATEGORÍA                        | SUBTEMA   | PETICIONES |
|----------------------------------|---|------------|
| SISTEMAS DE INFORMACIÓN          | MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS | 45         |
|                                  | UNIFICACION DE CUENTAS DE USUARIOS  | 16         |
|                                  | RESTABLECIMIENTO CREDENCIALES DE ACCESO   | 6          |
|                                  | RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA  | 2          |
| MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN | AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)  | 50         |
|                                  | AYUDA/ ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS   | 5          |
|                                  | ATENCIÓN PSICOSOCIAL  | 2          |
|                                  | ATENCIÓN EN SALUD   | 2          |
| DOCUMENTACIÓN                    | DOCUMENTOS TEXTUALES  | 22         |
|                                  | DEFUNCION O INHUMACION  | 9          |
|                                  | COPIAS O INFORMACION DE EXPEDIENTES CONTRACTUALES                                     | 8          |
|                                  | SOLICITUDES DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS   | 1          |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA          | PARTICIPACIÓN GENERAL   | 33         |
| PERDÓN Y OLVIDO                  | PERDÓN Y OLVIDO   | 26         |
| DEMÁS CATEGORIAS                 |   | 154        |
| TOTAL                            |   | 381        |

Tabla No 8. Número de peticiones registradas por Categoría y Subtema  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2023



La Tabla No 8 muestra que la categoría “Sistemas de información” es la más reiterada en la Secretaría General con 69 peticiones, que representan el 18,11% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General.

Frente al mes de febrero/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 marzo pasó a ubicarse en la segunda posición dentro del TOP de las cinco (5) categorías más reiteradas en la Secretaría General.

Por otra parte, se observa que cuatro categorías (Sistemas de información, Medidas de asistencia y atención, Documentación 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 una (1) nueva categoría “Perdón y olvido” ingresó en el mes de marzo al TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, desplazando a la categoría “Conceptos jurídicos”, que en marzo no se ubicó dentro del TOP de las más reiteradas ante la entidad.

Por otra parte, la Tabla No 8 muestra que 154 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” (57 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 Jurídica
- Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC
- Subdirección de Gestión Documental
- Subdirección de Imprenta Distrital
- Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control

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](mailto: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 marzo se registraron 5.799 peticiones, por los diferentes canales dispuestos en la entidad, observándose una disminución 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, con 421 peticiones (42,40% del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión en marzo).
- Sobre la utilización de canales de interacción por parte de la ciudadanía, se encuentra que en el mes de marzo el canal más utilizado por la ciudadanía es el “E-mail” con 572 peticiones, que representan el 57,60% del total registrado por 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 78,35% del total de peticiones registradas para gestión en la Secretaría General.
- Con respecto a las peticiones de Veedurías Ciudadanas, se encuentra que, en el mes de marzo, 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 marzo se realizaron 5.532 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 marzo tres (3) 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 marzo, dos (2) dependencias dieron respuesta a peticiones ciudadanas por fuera de términos legales. Por otra parte, a fin de mes (corte 31 de marzo), ninguna dependencia presenta peticiones fuera de términos y sin respuesta.
- Sobre la evaluación de “Calidad” realizada a 30 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas en el mes de marzo por las dependencias de la Secretaría General, los resultados muestran que el 100% de las respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, “Oportunidad” y “Manejo del Sistema”; concluyéndose que ninguna de las peticiones evaluadas presenta incumplimiento.
- En cuanto a las categorías y subtemas más reiterados, se concluye que, la categoría “Sistemas de información” es la más reiterada en la Secretaría General en el mes de marzo.

## 10. RECOMENDACIONES

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes de marzo 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 (Sistemas de información, Medidas de asistencia y atención, Documentación, Participación ciudadana, Perdón y olvido) con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Reiterar a todas las dependencias de la 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 Jefatura de Gabinete Distrital, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, 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 las dependencias Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Servicios Administrativos, que presentan peticiones vencidas (fuera de términos), a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en Bogotá Te Escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.
- Recordar a todas las dependencias de la entidad, realizar el cargue inmediato de las peticiones en Bogotá Te Escucha cuando son recibidas por otros medios, entre otros, correo electrónico (cuya fecha de recibido fija el inicio de términos para la entidad), para que los mismos coincidan con los establecidos en la normatividad vigente y de esta manera evitar que se emitan respuestas fuera de los tiempos establecidos.
- Hacer un llamado a las dependencias (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, Subdirección de Gestión Documental, Subdirección de Imprenta Distrital, Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control) 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