



SECRETARÍA
GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., MAYO 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 –
ABRIL 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 abril 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.

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

En el Capítulo 3 muestra la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en el mes de abril 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 abril.

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 abril.

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 abril por las dependencias de la Secretaría General.

El Capítulo 8 presenta las categorías y subtemas más reiterados en el mes de abril 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	3.009	4.515
	Dependencias Secretaría General ¹	764	
	Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	742	

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/05/2023

La Tabla No 1 muestra que en el mes de abril fueron registradas 4.515 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 3.009 peticiones, que representan el 66,64% del total registrado en los diferentes canales dispuestos para el efecto; en la segunda posición se ubican las “Dependencias” de la entidad que registraron 764 peticiones las cuales representan el 16,92% y en tercera posición se ubica la “Línea 195” con 742 peticiones que representan el 16,43% del total registrado en el mes.

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.

Frente al mes anterior (marzo 2023) se presenta una disminución en el registro de peticiones en la entidad, teniendo en cuenta que en marzo se registraron 5.799 peticiones, pasando a 4.515 en abril; disminución que se refleja principalmente en el registro de peticiones en la “Central del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha”, que en marzo registró 3.799 peticiones (65,51% del total) pasando a 3.009 peticiones (66,64% del total), no obstante continúa posicionándose como el canal con mayor registro de peticiones en la Secretaría General.

Igualmente, se observa disminución en el registrado de peticiones a través de la “Línea 195”, que en marzo registró 1.007 peticiones pasando a 742 en abril.

3. PETICIONES REGISTRADAS² POR DEPENDENCIA³

Tomando como base las 764 peticiones registradas en Bogotá Te Escucha por las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), seguidamente, 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	385	50,39%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	237	31,02%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	107	14,01%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	16	2,09%
Oficina Jurídica	8	1,05%
Oficina de Control Disciplinario Interno	8	1,05%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	2	0,26%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	0,13%
TOTAL GENERAL	764	100%

Tabla No 2. Peticiones registradas en las dependencias para gestión (respuesta o traslado)
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2023

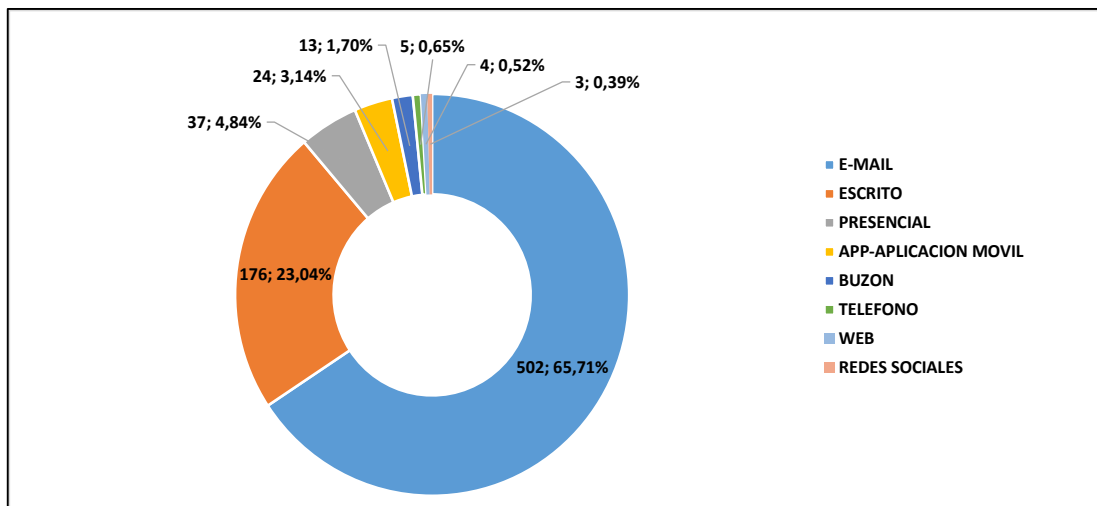
² Este capítulo refleja las cifras de "Peticiones registradas", es decir, aquellas que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central del Sistema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

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 registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado), con 385 peticiones (50,39% del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión en el mes); observándose un aumento en el registro de peticiones de esta dependencia, pasando del 42,40% (del total registrado en la entidad para gestión) en marzo, al 50,39% en abril. 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.

Frente al mes anterior (marzo) la Subdirección de Gestión Documental continúa posicionándose como la dependencia con mayor registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado) en la Secretaría General; así mismo, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía continúa ubicándose en la segunda posición en cuanto al registro de peticiones para gestión, observándose una disminución en el porcentaje que representa, teniendo en cuenta que pasó del 38,37% del total registrado en la entidad para gestión, al 31,02% del total registrado en la entidad para gestión en el mes abril.

4. CANALES DE INTERACCIÓN

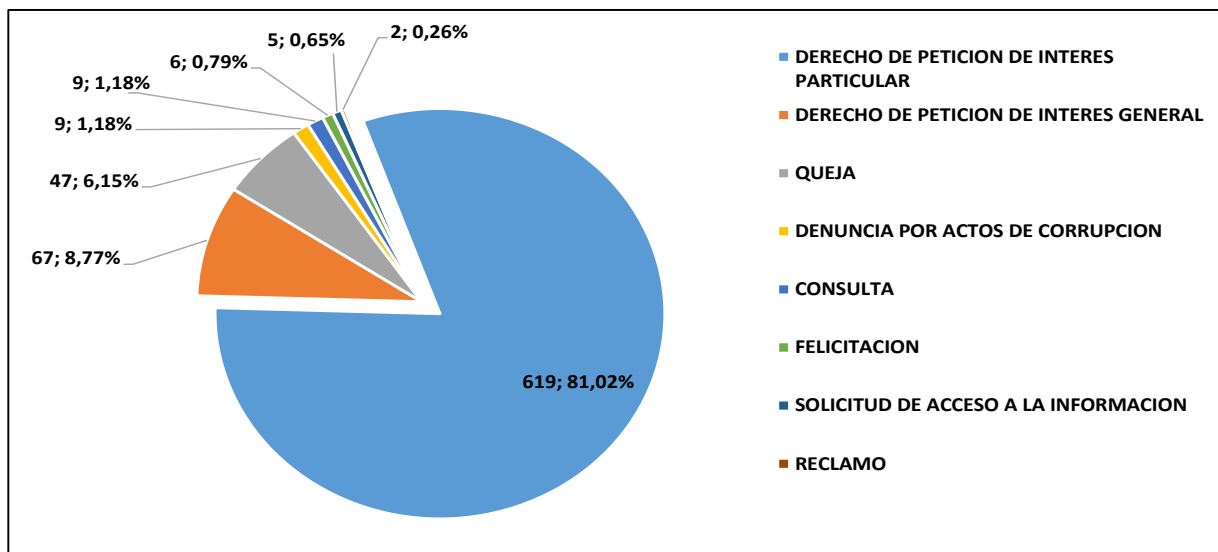


Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/05/2023

La Gráfica No 1 presenta las cifras de peticiones registradas en las “Dependencias” de la Secretaría General (764), discriminadas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones, la cual muestra que el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “E-mail” con 502 peticiones, que representan el 65,71% 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 marzo el 57,60% al 65,71% del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión (respuesta o traslado) en abril.

Frente al mes anterior, no se observa variación en la posición de canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en marzo el canal “E-mail” también se ubicó como el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones; a su vez, el canal “Escrito” continúa siendo el segundo más utilizado, y representa el 23,04% del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión (respuesta o traslado) en abril.

5. TIPOLOGÍAS



Gráfica No 2 Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/05/2023

Tomando como base las 764 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, en la cual se observa que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en el mes de abril, con 619 peticiones que representan el 81,02% del total de peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado); en la segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General”, con 67 peticiones, que representan el 8,77% del total registrado para gestión.

Frente al mes anterior (marzo), el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, observándose un aumento en el porcentaje que representa esta tipología, que pasó del 78,35% del total de peticiones registradas para gestión en marzo, a representar el 81,02% en abril.

Así mismo, el “Derecho de Petición de Interés General” continúa siendo la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad, que pasó de representar el 9,57% del total de peticiones registradas para gestión en marzo, a representar el 8,77% en abril.

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 abril, 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 abril 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*	3.681	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*	892	-
	Dependencias Secretaría General	610	279
TOTAL		5.183	279

****Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas
Tabla No 3. Número de peticiones gestionadas abril
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha – generado 01/05/2023**

Las cifras de la Tabla No 3 muestran que en el mes de abril se realizaron 5.183 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 3.681 traslados que representan el 71,02% 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 892 traslados que representan el 17,21%, y las otras “Dependencias” realizaron 610 traslados que representan el 11,77% del total traslado en la entidad. Frente al mes anterior (marzo), 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 abril las “Dependencias” de la Secretaría General emitieron 279 respuestas; 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 ABRIL DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS ABRIL	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	28	67	95	34,05%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	44	44	88	31,54%

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 ABRIL DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS ABRIL	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Subdirección de Gestión Documental	13	13	26	9,32%
Oficina Consejería de Comunicaciones	7	6	13	4,66%
Dirección de Talento Humano	8	4	12	4,30%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	10	11	3,94%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	3	8	11	3,94%
Oficina Jurídica	2	8	10	3,58%
Dirección de Contratación	0	5	5	1,79%
Jefatura del Gabinete Distrital	0	2	2	0,72%
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	2	2	0,72%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	1	2	0,72%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0	1	0,36%
Subdirección Financiera	1	0	1	0,36%
TOTAL GENERAL	109	170	279	100%

Tabla No 4. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/05/2023

La Tabla No 4, muestra que en el mes de abril las dependencias de la Secretaría General realizaron 279 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 39,06% (109) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, y el 60,93% (170) corresponden a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de abril.

Igualmente, la Tabla No 4 muestra que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de abril es la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” con 95 respuestas que representan el 34,05% de las peticiones cerradas en el mes de abril en la Secretaría General.

Frente al mes anterior (marzo), no 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” también se ubicó como la dependencia con mayor número de cierres en la Secretaría General. A su vez, la “Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación” continúa ubicándose como la segunda dependencia con

mayor número de peticiones cerradas en la entidad), observándose un aumento en el porcentaje que estos cierres representan frente al total cerrado en la entidad, teniendo en cuenta que en marzo representaron el 26,77% del total cerrado en la entidad, pasando a representar el 31,54% en abril.

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	
279	30	29	1	29	1	29	1	29	1	29	1	1
		96,67%	3,33%	96,67%	3,33%	96,67%	3,33%	96,67%	3,33%	96,67%	3,33%	3%

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 01/05/2023

La población corresponde a 279 respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General a peticiones ciudadanas durante el mes de abril, de las cuales se evaluaron 30 respuestas.

Cumplimiento de criterios⁵

La Tabla No 5 muestra que el 96,67% de las respuestas evaluadas (30) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad” y “Calidez”, “Oportunidad” y “Manejo del Sistema”; concluyéndose que 1 petición (3% del total evaluado) presenta incumplimiento.

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.

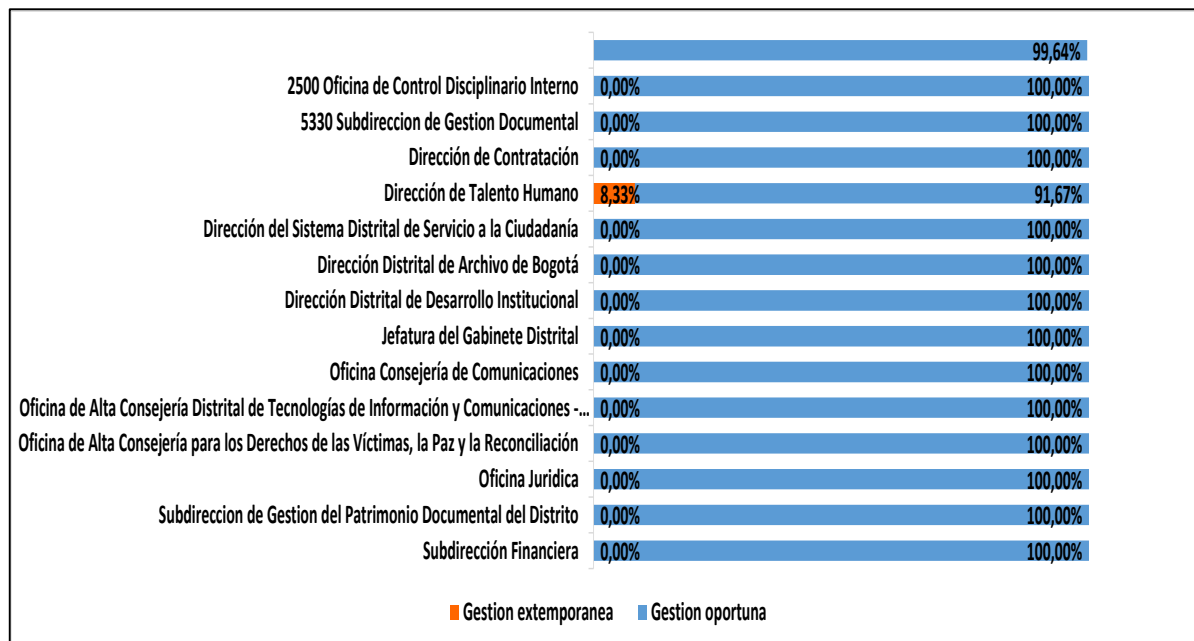
Manejo del Sistema: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

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...*”; las dependencias de la Secretaría General no presentan traslados extemporáneos.

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 a las 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 30 abril) 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 01/05/2023

La Gráfica No 3 muestra las respuestas emitidas en la Secretaría General en el mes de abril 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 abril, una (1) dependencia de la Secretaría General dio respuesta a peticiones fuera de términos legales: La Dirección de Talento Humano que gestionó una (1) petición fuera de términos, la cual representa el 8,33% del total atendido (12 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.

A continuación, y con el fin de complementar la información sobre tiempos de gestión de respuesta en la Secretaría General, en la Tabla No 6 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 30 abril):

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (EN TERMINOS)	PETICIONES VENCIDAS (FUERA DE TÉRMINOS Y SIN RESPUESTA)	TOTAL
Central de peticiones - Distrito Capital	259	-	259
Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	27	-	27
Oficina Consejería de Comunicaciones	20	-	20
Soporte Funcional	18	-	18
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	14	-	14
Subdirección de Gestión Documental	14	-	14
Dirección de Talento Humano	11	-	11
Central de registro Redes Sociales	9	-	9
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	-	3
Subdirección de Servicios Administrativos	3	-	3
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	3	-	3
Oficina Asesora de Planeación	2	-	2
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	2	-	2
Usuarios Asesores Línea 195	2	-	2
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	-	2
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	-	1
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	1	-	1
Dirección Administrativa y Financiera	1	-	1

Dirección de Contratación	1	-	1
Subsecretaría Corporativa	1	-	1
TOTAL GENERAL	393	-	393

Tabla No 6 Peticiones pendientes de cierre y peticiones vencidas por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/05/2023

En la Tabla No 6, 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 30 de abril, 393 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 30 abril, 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 abril una (1) dependencia de la Secretaría General dio respuesta a una (1) petición fuera de términos legales; por otra parte, a fin de mes (corte 30 de abril), 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 abril, 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 279 respuestas emitidas en el mes de abril 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	40
	UNIFICACION DE CUENTAS DE USUARIOS	29
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	32
	AYUDA/ ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	5

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	ATENCIÓN PSICOSOCIAL	2
	AUXILIO FUNERARIO	1
	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	31
	INSCRIPCIÓN Y ELECCIÓN	1
DOCUMENTACIÓN	DOCUMENTOS TEXTUALES	13
	SOLICITUDES DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	5
	COPIAS O INFORMACION DE EXPEDIENTES CONTRACTUALES	4
	DEFUNCION O INHUMACION	2
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	10
	ATENCION DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	9
DEMÁS CATEGORIAS		95
TOTAL		279

Tabla No 7. Número de peticiones registradas por Categoría y Subtema
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/05/2023

La Tabla No 7 muestra que la categoría “Sistemas de información” es la más reiterada en la Secretaría General con 69 peticiones, que representan el 24,73% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General.

Frente al mes de marzo/2023, no se observa variación en la categoría más reiterada en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en ese mes esta misma categoría “Sistemas de Información” se ubicó como la más reiterada en la entidad.

Igualmente, se observa que cuatro categorías (Sistemas de información, Medidas de asistencia y atención, Participación Ciudadana y Documentación) continúan ubicándose en el TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General. A su vez, se observa que una (1) nueva categoría “Servicio a la Ciudadanía” ingresó en el mes de abril al TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, desplazando a la categoría “Perdón y olvido” que en abril no se ubicó dentro del TOP de las más reiteradas ante la entidad.

Por otra parte, la Tabla No 7 muestra que 95 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” (25 peticiones), lo cual evidencia una falencia en la clasificación de la petición en el Sistema, toda vez que un traslado no se considera una respuesta de fondo; por lo mismo,

se hace un llamado especial a las siguientes dependencias para que hagan buen uso del Sistema, y realicen una clasificación adecuada de las peticiones atendidas:

- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC
- Subdirección de Gestión Documental

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 abril se registraron 4.515 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 385 peticiones (50,39% del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión en abril) observándose un aumento en el registro de peticiones de esta dependencia.
- Sobre la utilización de canales de interacción por parte de la ciudadanía, se encuentra que en el mes de abril el canal más utilizado por la ciudadanía es el “E-mail” con 502 peticiones, que representan el 65,71% 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 81,02% 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 abril, 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 abril se realizaron 5.183 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 abril las dependencias de la Secretaría General no presentan traslados extemporáneos (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 abril, una (1) dependencia dio respuesta a peticiones ciudadanas por fuera de términos legales. Por otra parte, a fin de mes (corte 30 de abril), 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 abril por las dependencias de la Secretaría General, los resultados muestran que el 96,67% de las respuestas evaluadas (30) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad” y “Calidez”, “Oportunidad” y “Manejo del Sistema”; concluyéndose que 1 petición (3% del total evaluado) presenta incumplimiento.
- En cuanto a las categorías y subtemas más reiterados, se concluye que, la categoría “Sistemas de información” continúa siendo la más reiterada en la Secretaría General en el mes de abril.

10. RECOMENDACIONES

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes de abril 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, Participación ciudadana, Documentación, 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 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 la dependencia Dirección de Talento Humano que dio respuesta a peticiones fuera de términos legales en Bogotá Te Escucha, a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en Bogotá Te Escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.
- Hacer un llamado a la dependencia Oficina de Control Disciplinario Interno (que presenta observaciones en la evaluación de “Calidad”, de acuerdo con la muestra evaluada), a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá Te Escucha, enviado mensualmente a las dependencias que presentan observaciones.
- 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 de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, Subdirección de Gestión Documental) 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