



SECRETARÍA
GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 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 –
SEPTIEMBRE 2023****1. INTRODUCCIÓN**

Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Artículo 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe de la Secretaría General sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en septiembre 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 septiembre en la Secretaría General, a través de los distintos canales de interacción ciudadana dispuestos por la entidad.

En el Capítulo 3 se muestra la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en el mes de septiembre registraron peticiones para gestión (respuesta o traslado).

El Capítulo 4 detalla la información sobre los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General en el mes de septiembre.

En el Capítulo 5 se presenta la información sobre las tipologías más utilizadas por la ciudadanía, para interponer sus peticiones ante la Secretaría General en el mes de septiembre.

El Capítulo 6 muestra 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).

En el Capítulo 7 se 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 septiembre por las dependencias de la Secretaría General.

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

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.

ENTIDAD	PETICIONES REGISTRADAS		TOTAL REGISTRADAS
	DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	
SECRETARÍA GENERAL	Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio*	2.938	5.487
	Dependencias Secretaría General ¹	1.703	
	Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía*	846	

****Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas**
Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/10/2023

La Tabla No 1 muestra que en el mes de septiembre fueron registradas 5.487 peticiones en la Secretaría General, por los diferentes canales dispuestos en la entidad; observándose que el mayor registro se realizó a través de la “Central del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha”, con 2.938 peticiones, que representan el 53,54% del total registrado en los diferentes canales dispuestos; en la segunda posición se ubican las “Dependencias” de la entidad con 1.703 registros los cuales representan el 31,03% y en tercera posición se ubican los registros de la “Línea 195” con 846 peticiones que representan el 15,42% 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 (agosto 2023) se presenta una disminución en el registro de peticiones en la entidad, pasando de 5.797 registros en agosto, a 5.487 en el mes de septiembre (310 peticiones que representan 5,34%); 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 agosto registró 3.163 peticiones (54,56% del total) pasando a 2.938 peticiones (53,54% del total registrado en el mes de septiembre).

Por otra parte, se observa que la “Central del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha” continúa posicionándose como el canal con mayor registro de peticiones en la Secretaría General.

3. PETICIONES REGISTRADAS² POR DEPENDENCIA³

Tomando como base las 1.703 peticiones registradas en Bogotá Te Escucha por las “Dependencias” de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), 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	807	47,39%
Oficina Consejería de Comunicaciones	418	24,54%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	286	16,79%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	102	5,99%
Oficina Alta Consejería de Paz, víctimas y reconciliación	60	3,52%
Oficina Jurídica	18	1,06%
Oficina de Control Disciplinario Interno	12	0,70%
TOTAL GENERAL	1.703	100%

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

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/10/2023

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 807 peticiones (47,39 % del

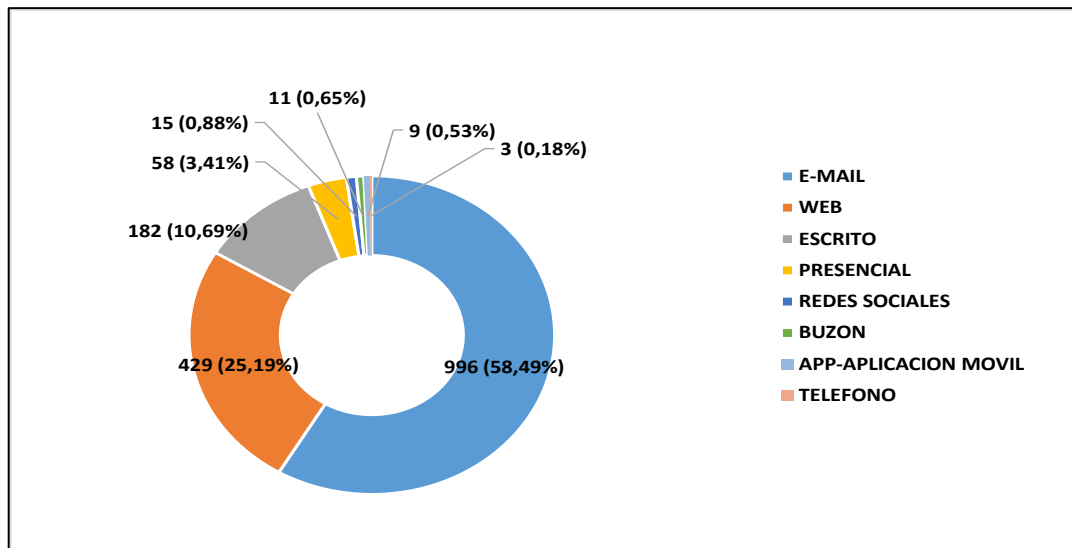
² Este capítulo refleja las cifras de "Peticiones registradas", es decir, aquellas que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central del Sistema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

total registrado por las dependencias de la entidad para gestión en el mes); hay que recordar 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 (agosto) se observa que la Subdirección de Gestión Documental continúa posicionándose como la dependencia con mayor registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado) en la Secretaría General, evidenciándose en septiembre un aumento en el porcentaje que representa, teniendo en cuenta que pasó de representar el 43,72% en agosto a representar el 47,39% del total de peticiones registradas para gestión en la entidad en septiembre. A su vez, las dependencias Oficina Consejería de Comunicaciones, Subsecretaría del Servicio a la Ciudadanía, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Oficina Alta Consejería de Paz, víctimas y reconciliación, continúan ubicándose en las mismas posiciones frente al mes de agosto, en cuanto al registro de peticiones para gestión en la entidad.

4. CANALES DE INTERACCIÓN



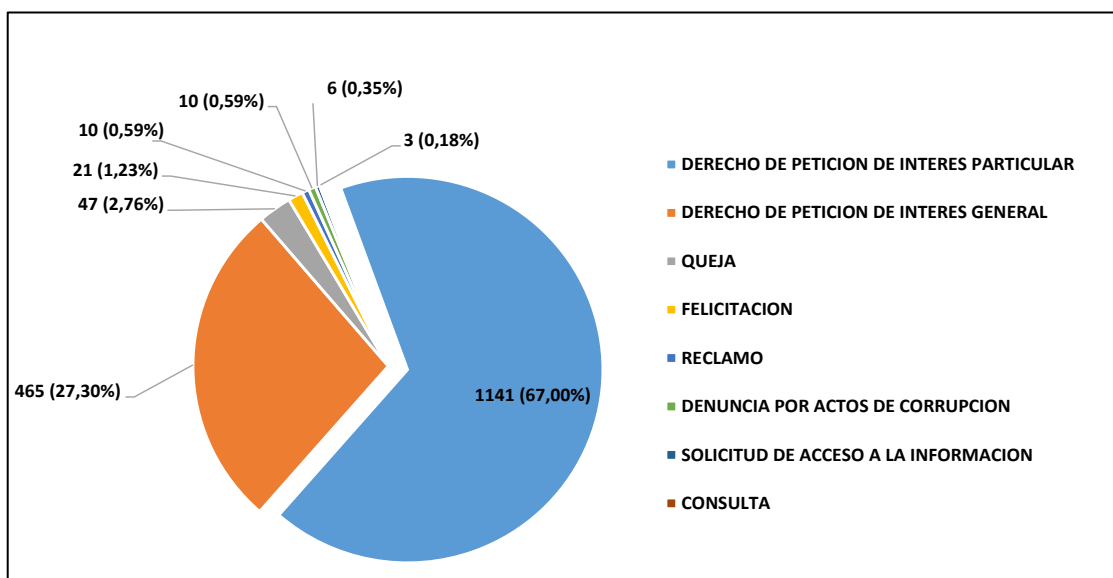
Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/10/2023

En la Gráfica No 1 se presentan las cifras de peticiones registradas en las “Dependencias” de la Secretaría General (1.703), discriminadas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones, en la cual se observa que el canal más utilizado es el “E-mail” con 996 peticiones, que representan el 58,49% del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión (respuesta o traslado).

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 agosto el canal “E-mail” también se ubicó como el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones; evidenciándose una leve disminución en el porcentaje que representa teniendo en cuenta que pasó del 55,48% en agosto al 58,49% del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión (respuesta o traslado) en septiembre.

Por otra parte, el canal “Web” continúa posicionándose como el segundo canal más utilizado por la ciudadanía con 429 registros, evidenciándose un leve aumento en el porcentaje que representa que pasó del 24,91% en agosto al 25,19% del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión (respuesta o traslado) en septiembre.

5. TIPOLOGÍAS



Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/10/2023

En la Gráfica No 2 se muestra la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad (tomando como base las 1.703 peticiones registradas en las “Dependencias” de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), en la cual se observa que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en el mes de septiembre, con 1.141 peticiones que representan el 67,00% del total de peticiones registradas para gestión; en la segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General”, con 465 peticiones, que representan el 27,30% del total registrado para gestión.

Frente al mes anterior (agosto), el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, observándose que el porcentaje que representa esta tipología se mantiene, teniendo en cuenta que en agosto representó el 67,24% del total de peticiones registradas para gestión en agosto, y en septiembre representó el 67,00%.

A su vez, el “Derecho de Petición de Interés General” continúa ubicándose como la segunda tipología más utilizada para interponer 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 septiembre, de acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se encuentra que en el periodo se atendió una (1) petición (No 3800012023) Derecho de interés particular información relacionada con la contratación pública distrital, solucionada con respuesta definitiva dentro de términos.

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 septiembre 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*	4.621	-
	Dependencias Secretaría General ⁴	1.326	393
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*	1.126	-
TOTAL		7.073	393

****Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas
Tabla No 3. Número de peticiones gestionadas septiembre
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha – generado 01/10/2023**

La Tabla No 3 muestra que en el mes de septiembre se realizaron 7.073 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 4.621 traslados que representan el 65,33% del total traslado en la entidad; a su vez, las “Dependencias” realizaron 1.326 traslados que representan el 18,75% del total traslado en la entidad y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó 1.126 traslados que representan el 15,92% del total. Frente al mes anterior (agosto), se observa 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.

En cuanto a la gestión de respuesta, la Tabla No 3 muestra que en el mes de septiembre las “Dependencias” de la Secretaría General emitieron 393 respuestas.

A continuación, se presenta la gestión de respuesta⁵ por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

⁴ 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.

⁵ 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", teniendo en cuenta 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 SEPTIEMBRE DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina Alta Consejería de Paz, víctimas y reconciliación	123	66	189	48,09%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	14	62	76	19,34%
Subdirección de Gestión Documental	18	16	34	8,65%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	12	11	23	5,85%
Oficina Consejería de Comunicaciones	11	9	20	5,09%
Dirección de Talento Humano	9	7	16	4,07%
Oficina Jurídica	2	5	7	1,78%
Dirección Administrativa y Financiera	3	2	5	1,27%
Dirección de Contratación	2	3	5	1,27%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	3	4	1,02%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	0	4	4	1,02%
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	0	3	0,76%
Subdirección de Servicios Administrativos	2	0	2	0,51%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	0	1	1	0,25%
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1	0,25%
Jefatura del Gabinete Distrital	0	1	1	0,25%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1	0,25%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	0	1	0,25%
TOTAL GENERAL	202	191	393	100%

Tabla No 4. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/10/2023

La Tabla No 4 muestra que en el mes de septiembre se realizaron 393 cierres mediante respuesta definitiva; de estos, el mayor porcentaje (51,39%) corresponde a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de septiembre y el 48,60% a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos.

Por otra parte, la Tabla No 4 muestra que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de septiembre es la Oficina Alta Consejería de Paz, víctimas y

reconciliación con 189 respuestas que representan el 48,09% de las peticiones cerradas en el mes de septiembre en la Secretaría General.

Frente al mes anterior (agosto), se observa variación en la posición de la dependencia con mayor número de peticiones cerradas en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en agosto esta posición estuvo ocupada por la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” dependencia que en septiembre pasó a la segunda posición en cuanto a la gestión de cierres. A su vez la “Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación” que en agosto se ubicó en la segunda posición, en septiembre pasó a posicionarse como la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en la entidad; hay que mencionar que se observa un aumento importante en el porcentaje que representa la gestión de respuesta de esta dependencia frente al total cerrado en la entidad, que pasó de representar en agosto el 23,10% a representar el 48,09% en septiembre.

Análisis de calidad de las respuestas

A continuación, se presentan los resultados de 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:

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	
393	29	28	1	28	1	28	1	28	1	28	1	1
		96,55%	3,45%	96,55%	3,45%	96,55%	3,45%	96,55%	3,45%	96,55%	3,45%	3%

Tabla No 5. Evaluación de respuestas en cuanto a parámetros de calidad
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá Te Escucha - generado 01/10/2023

La muestra corresponde a 29 respuestas a peticiones ciudadanas, emitidas por las dependencias de la Secretaría General durante el mes de septiembre.

Cumplimiento de criterios⁶

⁶**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.

La Tabla No 5 muestra que el 96,55% de las respuestas evaluadas (29) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, “Oportunidad” y “Manejo del Sistema”; concluyéndose que una (1) de las respuestas evaluadas presenta incumplimiento.

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación⁷:

A continuación, se analizan las respuestas emitidas por la Secretaría General a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas:

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3702542023	Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

Teniendo en cuenta la petición relacionada anteriormente, se envió comunicación a la Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación que presenta observaciones a sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.

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

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.

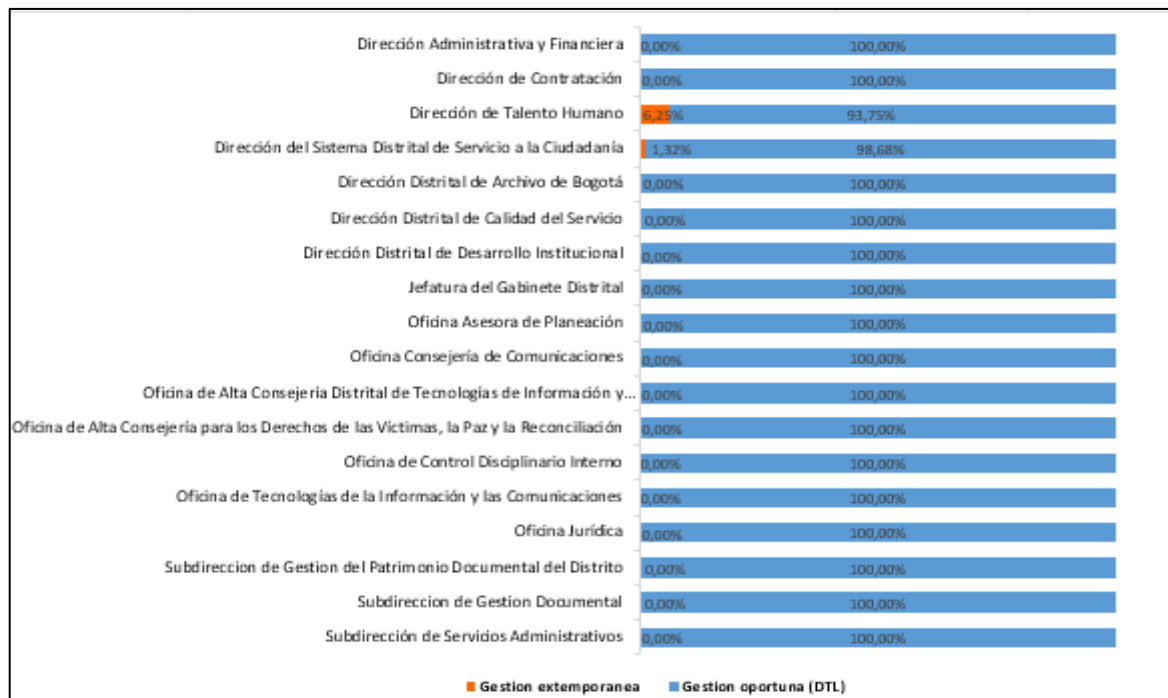
⁷ Ver Informe Consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, correspondiente al mes de septiembre de 2023

General no presentan traslados extemporáneos en el mes de septiembre.

7.2 TIEMPOS DE RESPUESTA

En este capítulo, se presenta la gestión de respuesta en la Secretaría General, 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 les 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 septiembre) se encuentran fuera de términos y sin respuesta (Tabla No 6).

En la Gráfica No 3 se muestra las respuestas emitidas en la Secretaría General en el mes de septiembre 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):



Gráfica No 3. Respuestas emitidas en el mes de septiembre en términos de ley (Ley 1755 de 2015)
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/10/2023

La Gráfica No 3 muestra que, durante el mes de septiembre, dos (2) dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a peticiones fuera de términos legales: La Dirección de Talento Humano que gestionó una (1) petición (# 3593692023) fuera de términos, la cual

representa el 6,25% del total atendido (16 peticiones) y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía que gestionó una (1) petición (# 3557372023) fuera de términos, la cual representa el 1,32% del total atendido (76 peticiones). A estas dependencias se les 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.

Por otra parte, 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 septiembre:

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE CORTE 30 SEPTIEMBRE		TOTAL
	EN TERMINOS	VENCIDAS (FUERA DE TÉRMINOS Y SIN RESPUESTA)	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	180	0	180
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	75	0	75
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	39	0	41
Subdirección de Gestión Documental	16	0	16
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	12	0	12
Dirección de Talento Humano	9	0	10
Oficina Consejería de Comunicaciones	10	0	10
Jefatura del Gabinete Distrital	5	0	5
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	2	0	3
Oficina Asesora de Planeación	2	0	2
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	1	0	1
Subdirección de Servicios Administrativos	1	0	1
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0	1
TOTAL GENERAL	353	0	355

Tabla No 6 Peticiones pendientes de cierre en términos y peticiones vencidas por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/10/2023

De acuerdo con la información reportada por Bogotá Te Escucha, la Tabla No 6 muestra que, en la Secretaría General, con corte al 30 de septiembre, 353 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) y ninguna petición se encuentra vencida/fuera de términos y sin respuesta.

El análisis de la gestión de respuesta en la Secretaría General en el mes de septiembre, permite concluir que dos (2) dependencias (Dirección de Talento Humano, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía) dieron respuesta a dos (2) peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea), y con corte al 30 de septiembre ninguna petición se encuentra 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 septiembre, 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 393 respuestas emitidas en el mes de septiembre por las dependencias de la Secretaría General (Tabla No 4), a continuación, se detallan las cinco (5) categorías y subtemas más reiterados en el mes de septiembre en la Secretaría General:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	86
	AYUDA/ATENCION HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	3
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PARTICIPACION EN GENERAL	51
	GARANTIAS	2
SERVICIO A LA CIUDADANIA	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	33
	INFORMACIÓN ERRÓNEA DESACTUALIZADA O INEXISTENTE	6
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	3
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS	13
	UNIFICACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS	11
	RESTABLECIMIENTO CREDENCIALES DE ACCESO	6
	CAIDAS DEL SISTEMA	5
	RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	
DOCUMENTACIÓN	DEFUNCIÓN O INHUMACIÓN	14

	DOCUMENTOS TEXTUALES	9
	SOLICITUDES DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	4
	COPIAS O INFORMACION DE EXPEDIENTES CONTRACTUALES	2
	MATERIAL GRAFICO Y CARTOGRAFICO	1
DEMÁS CATEGORÍAS		142
TOTAL		393

Tabla No 7. Número de peticiones registradas por Categoría y Subtema
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/10/2023

La Tabla No 7 muestra que la categoría “Medidas de asistencia y atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 89 peticiones, que representan el 22,64% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General. Frente al mes de agosto/2023, se observa variación en la categoría más reiterada en la Secretaría General, teniendo en cuenta que la categoría “Sistemas de información” pasó de ocupar la primera posición en agosto a ubicarse en septiembre en la cuarta posición; a su vez la categoría “Medidas de asistencia y atención” que en agosto no se ubicó dentro del TOP de las cinco (5) categorías más reiteradas en la Secretaría General, en septiembre se posicionó como la categoría más reiterada en la entidad.

Igualmente, se observa que tres (3) de estas categorías (Servicio a la Ciudadanía, Sistemas de información y Documentación) también se clasificaron en el mes anterior (agosto) en el TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General; teniendo en cuenta que en septiembre ingresaron las categorías “Medidas de asistencia y atención, y Participación ciudadana” desplazando a “Estabilización socio económica y Perdón y olvido” fuera del TOP.

Por otra parte, en la Tabla No 8 se clasifican 142 peticiones como “Demás categorías”, dentro de las cuales se encuentran peticiones atendidas (con respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales” (30 peticiones), las cuales se relacionan a continuación:

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES CERRADAS CON SUBTEMA TRASLADO A ENTIDADES
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	16
Oficina Consejería de Comunicaciones	4
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	4
Dirección de Talento Humano	2
Oficina de Alta Consejería de paz, Víctimas y reconciliación	1

Oficina Asesora de Planeación	1
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	1
Oficina Jurídica	1
TOTAL GENERAL	30

Tabla No 9. Dependencias con cierre subtema traslado a entidades
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/10/2023

La Tabla No 9 muestra que, en el mes de septiembre, 30 peticiones fueron cerradas (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales”, evidenciando una falencia en la clasificación de las peticiones en el Sistema, toda vez que un traslado no se considera una respuesta de fondo.

Al respecto, hay que 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

- Con respecto al registro de peticiones, las cifras muestran que en el mes de septiembre se registraron 5.487 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose una disminución en el registro de peticiones en la entidad frente al mes anterior (agosto).
- En cuanto 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 registro de peticiones para gestión, que representan el 47,39% del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión en el mes.
- Sobre la utilización de canales de interacción por parte de la ciudadanía, se encuentra que en el mes de septiembre el canal más utilizado por la ciudadanía es el “E-mail” con 996 peticiones, que representan el 58,49%
- Con respecto 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 67,00% del total de peticiones registradas para gestión en la Secretaría General.

- En cuanto a las peticiones de Veedurías Ciudadanas, se encuentra que, en el mes de septiembre, se atendió una (1) petición, solucionada con respuesta definitiva dentro de términos.
- Sobre la gestión de traslado de peticiones adelantada en la Secretaría General, las cifras muestran que en el mes de septiembre se realizaron 7.073 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 septiembre ninguna dependencia presenta 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 establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015, se encuentra que dos (2) dependencias dieron respuesta a 2 peticiones por fuera de los términos legales. Por otra parte, con corte al 30 de septiembre ninguna petición se encuentra vencida/fuera de términos y sin respuesta.
- Sobre la evaluación de “Calidad” realizada a 29 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas en el mes de septiembre por las dependencias de la Secretaría General, los resultados muestran que el 96,55% de las respuestas evaluadas (29) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, “Oportunidad” y “Manejo del Sistema”; concluyéndose que una (1) de las respuestas evaluadas presenta incumplimiento.
- Con respecto 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 con 89 peticiones, que representan el 22,64% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General.
- En cuanto al cierre de peticiones (con respuesta definitiva) se encuentra que 30 peticiones fueron cerradas con el subtema “Traslado a entidades Distritales”, evidenciándose una falencia en la clasificación de las peticiones en el Sistema, toda vez que un traslado no se considera una respuesta de fondo.

10. RECOMENDACIONES

- A las dependencias que en el mes de septiembre presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite, se les hace un llamado para darles 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, Participación ciudadana, Servicio a la Ciudadanía, Sistemas de información y Documentación, Servicio a la Ciudadanía, Sistemas de información, 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.
- A las dependencias Dirección de Talento Humano y Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (que dieron respuesta a dos peticiones ciudadanas por fuera de términos/gestión extemporánea), se les hace un llamado a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierre, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.
- Recordar a las dependencias, realizar seguimiento a las peticiones asignadas, y darles traslado a través de Bogotá Te Escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.
- A la dependencia Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y reconciliación, (que presenta observaciones en la evaluación de “Calidad” de acuerdo con la muestra evaluada), se le hace un llamado 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 (Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Oficina de Alta Consejería de paz, Víctimas y reconciliación, Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección de talento Humano, Oficina Asesora de Planeación, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, Oficina Jurídica) 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