



SECRETARÍA  
GENERAL

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

**BOGOTÁ D.C., DICIEMBRE 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 –  
NOVIEMBRE 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 noviembre de 2023 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 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 se presenta la información general sobre las peticiones registradas en noviembre 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 noviembre 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 noviembre.

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 noviembre.

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 noviembre por las dependencias de la Secretaría General.

El Capítulo 8 presenta las categorías y subtemas más reiterados en el mes de noviembre 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 presenta la información sobre registro de peticiones por los diferentes canales dispuestos por la entidad; al respecto, hay que 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	Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía*	17.049	20.919
	Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio*	2.546	
	Dependencias Secretaría General <sup>1</sup>	1.324	

\*\*Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas  
Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/12/2023

La Tabla No 1 muestra que en el mes de noviembre se registraron 20.919 peticiones en la Secretaría General, por los diferentes canales dispuestos en la entidad; observándose que el mayor registro se realizó a través de la “Línea 195” con 17.049 peticiones, que representan el 81,50% del total registrado en los diferentes canales dispuestos; en la segunda posición se ubica la “Central del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha”, con 2.546 peticiones, que representan el 12,17% del total registrado en los diferentes canales; y en la tercera posición se ubican las “Dependencias” de la entidad con

<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.

1.324 registros los cuales representan el 6,33% del total registrado en el mes.

Frente al mes anterior (octubre 2023) se observa un aumento importante en el registro de peticiones en la entidad, teniendo en cuenta que pasó de 5.733 peticiones en octubre, a 20.919 en el mes de noviembre (15.186 peticiones que representan un aumento del 265%).

Este aumento se refleja principalmente en el registro de peticiones en la “Línea 195” que pasó de 910 registros en octubre a 17.049 registros en noviembre (16.139 peticiones que representan un aumento del 1.773%), situación que se explica debido al desarrollo realizado al interior de la Línea 195, a través del cual se dio inicio al registro en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de todas las peticiones verbales recibidas las cuales también son gestionadas y contestadas de la manera verbal.

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

Tomando como base las 1.324 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	705	53,25%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	303	22,89%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	122	9,21%
Oficina Consejería de Comunicaciones	122	9,21%
Oficina de Control Disciplinario Interno	32	2,42%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	30	2,27%
Oficina Jurídica	9	0,68%

<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.

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0,08%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.324</b>	<b>100%</b>

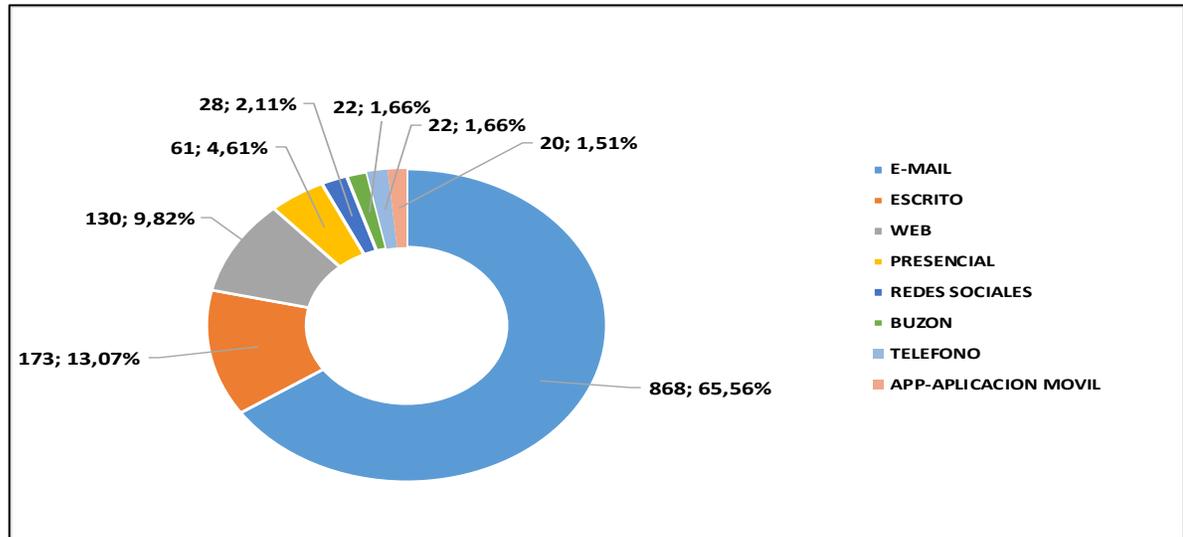
Tabla No 2. Peticiones registradas en las dependencias para gestión (respuesta o traslado)  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/12/2023

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 705 peticiones (53,25 % del 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 (octubre) 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 noviembre un aumento en el porcentaje que representa, teniendo en cuenta que pasó de representar el 41,46% en octubre a representar el 53,25% del total de peticiones registradas para gestión en la entidad en noviembre.

#### 4. CANALES DE INTERACCIÓN

En la Gráfica No 1 se presentan las cifras de peticiones registradas en las “Dependencias” de la Secretaría General (1.324), 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 868 peticiones, que representan el 65,56% del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión (respuesta o traslado).



Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/12/2023

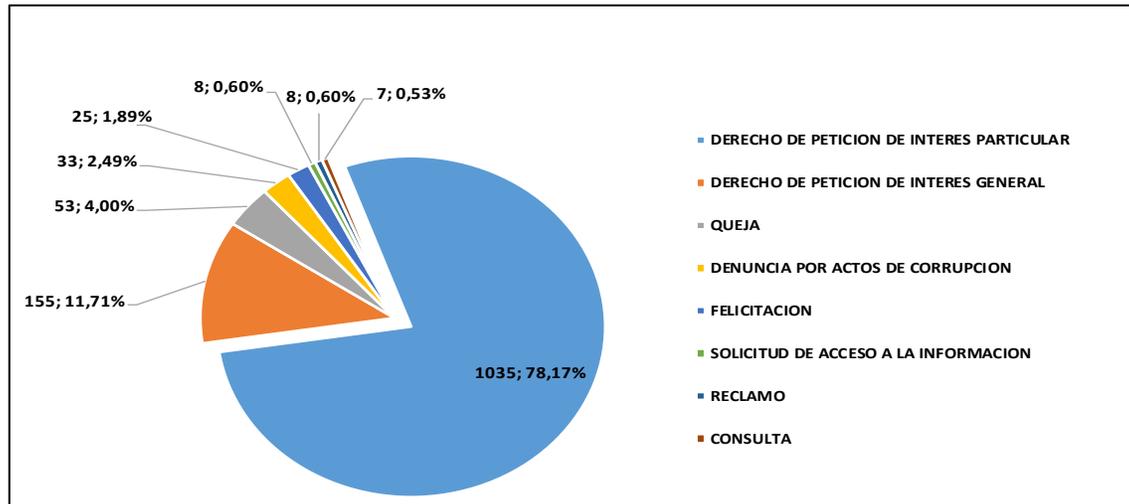
Frente al mes anterior, no se observa variación en la posición de canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en octubre el canal “E-mail” también se ubicó como el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones; las cifras muestran un aumento en el porcentaje que representa este canal, teniendo en cuenta que pasó del 51,94% en octubre al 65,56% del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión (respuesta o traslado) en noviembre.

A su vez, se observa variación en la posición del segundo canal más utilizado, teniendo en cuenta que el canal “Escrito” que en octubre se ubicó en la tercera posición, pasó en noviembre a posicionarse en noviembre como el segundo más utilizado por la ciudadanía, desplazando al canal “Web” a la tercera posición.

## 5. TIPOLOGÍAS

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 1.324 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 noviembre, con 1.035 peticiones que representan el 78,18% del total de peticiones registradas para gestión; en la segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General”, con 155 peticiones, que representan el 11,71% del

total registrado para gestión.



Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/12/2023

Frente al mes anterior (octubre), 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, teniendo en cuenta que en octubre representó el 67,35% del total de peticiones registradas para gestión, y en noviembre representó el 78,17%.

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 noviembre, de acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se encuentra que en el 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 noviembre 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*	3.853	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*	1.028	-
	Dependencias Secretaría General <sup>4</sup>	767	303
<b>TOTAL</b>		<b>5.648</b>	<b>303</b>

\*\*Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas  
Tabla No 3. Número de peticiones gestionadas noviembre  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha – generado 01/12/2023

La Tabla No 3 muestra que en el mes de noviembre se realizaron 5.648 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; y se emitieron 303 respuestas a peticiones ciudadanas.

### 7.1 GESTIÓN DE TRASLADO

En la Tabla No 3 se observa que de los 5.648 traslados de peticiones realizados en el mes de noviembre, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó 3.864 traslados que representan el 68,22% del total traslado en la entidad; la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó 1.028 traslados (18,20%) y las “Dependencias” realizaron 767 traslados que representan el 13,58% del total traslado en la entidad. Frente al mes anterior (octubre), 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

<sup>4</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.

realizando el mayor número de traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido en el Art. 21 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015 “*Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito...*”, a continuación, en la Tabla No 4 se presentan los tiempos de traslado extemporáneos registrados en dependencias de la Secretaría General en el mes de noviembre:

DEPENDENCIA	NÚMERO DE LA PETICIÓN	DÍAS DE GESTIÓN EXTEMPORANEA	TOTAL # DE PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO
Oficina Jurídica	4929852023	30	1
Dirección Administrativa y financiera	4667502023	3	1
<b>TOTAL</b>			<b>2</b>

Tabla No 4. Dependencias con traslados extemporáneos  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/12/2023

La Tabla No 4 permite concluir que dos (2) dependencias de la Secretaría General presentan un tiempo de traslado superior a los términos legalmente establecidos (Art. 21 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015); 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 GESTIÓN DE RESPUESTA

En el mes de noviembre las “Dependencias” de la Secretaría General emitieron 303 respuestas (Tabla No 3); a continuación, se presenta la gestión de respuesta<sup>5</sup> por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

<sup>5</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”, 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 NOVIEMBRE DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS NOVIEMBRE	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Dirección Administrativa y Financiera	3	1	4	1,32%
Dirección de Contratación	1	1	2	0,66%
Dirección de Talento Humano	4	6	10	3,30%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	10	54	64	21,12%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0	1	0,33%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	0	1	1	0,33%
Jefatura del Gabinete Distrital	1	3	4	1,32%
Oficina Asesora de Planeación	1	0	1	0,33%
Oficina Consejería de Comunicaciones	6	10	16	5,28%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	3	5	8	2,64%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	80	37	117	38,61%
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	25	26	8,58%
Oficina Jurídica	0	5	5	1,65%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	4	3	7	2,31%
Subdirección de Gestión Documental	18	10	28	9,24%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	0	1	0,33%
Subdirección de Servicios Administrativos	0	7	7	2,31%
Subsecretaría Corporativa	1	0	1	0,33%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>135</b>	<b>168</b>	<b>303</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 5. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/12/2023

La Tabla No 5 muestra que, de los 303 cierres realizados mediante respuesta definitiva en el mes de noviembre, el mayor porcentaje (55,44%) corresponde a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de noviembre y el 44,56% a respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos.

Por otra parte, la Tabla No 5 muestra que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de noviembre es la Oficina Alta Consejería de Paz, víctimas y reconciliación con 117 respuestas que representan el 38,61% de las peticiones cerradas en el mes

de noviembre en la Secretaría General. Frente al mes anterior (octubre), no se observa variación en la posición de la dependencia con mayor número de peticiones cerradas en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en octubre la “Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación” también se ubicó en esta misma posición.

### 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	
299	29	29	0	29	0	29	0	29	0	29	0	0
		100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0%

Tabla No 6. Evaluación de respuestas en cuanto a parámetros de calidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá Te Escucha - generado 01/12/2023

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

### Cumplimiento de criterios<sup>6</sup>

La Tabla No 6 muestra que el 100% de las respuestas evaluadas (29) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, “Oportunidad” y “Manejo del Sistema”; concluyéndose que ninguna de las respuestas evaluadas presenta incumplimiento.

### Tiempos de respuesta

<sup>6</sup>**Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en lenguaje comprensible para la ciudadanía.

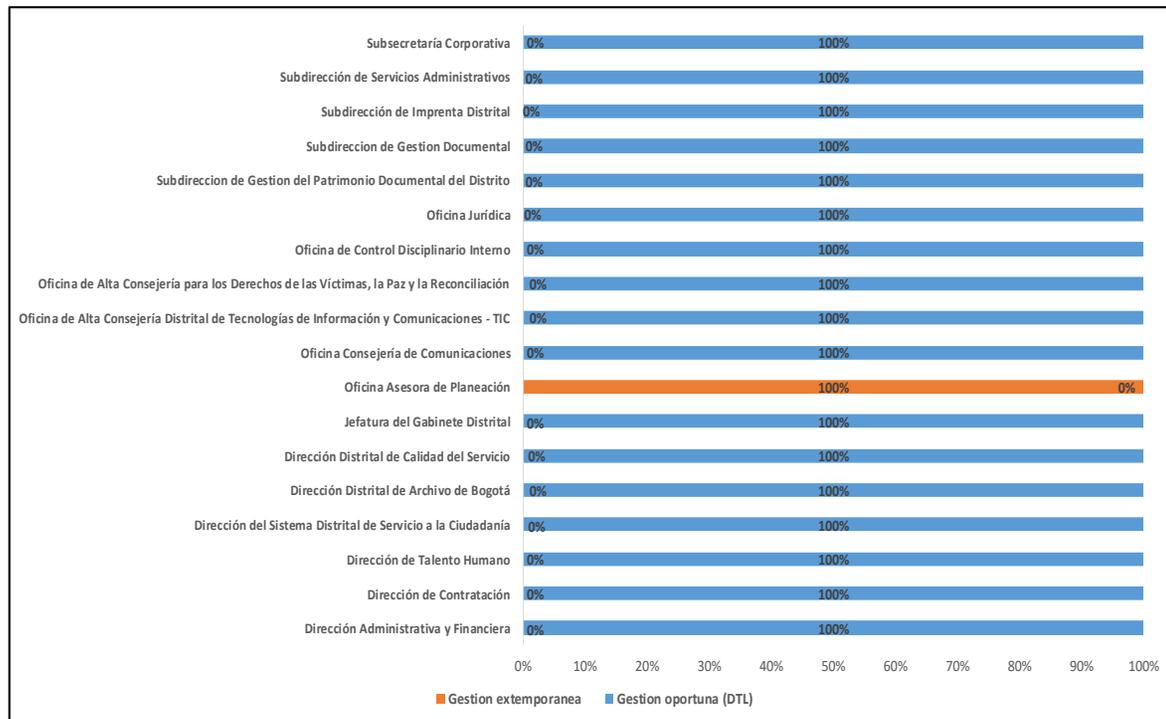
**Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

**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.

A continuación, 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 con gestión extemporánea (con respuesta durante el mes por fuera de términos legales), y las que a fin de mes (corte 30 noviembre) se encuentran fuera de términos y sin respuesta (Tabla No 7).



**Gráfica No 3. Respuestas emitidas en el mes de noviembre en términos de ley (Ley 1755 de 2015)**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/12/2023

En la Gráfica No 3 se muestran las respuestas emitidas en la Secretaría General en el mes de noviembre 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), la cual muestra que, durante el mes de noviembre, una (1) dependencia de la Secretaría General dio respuesta a una petición fuera de términos legales: Oficina Asesora de Planeación que gestionó la petición # 4573932023 fuera de términos, la cual representa el 100% del total gestionado (1 petición); 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.

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 que con corte a 30 de noviembre se encuentran fuera de términos y sin respuesta:

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE CORTE 30 NOVIEMBRE		TOTAL
	EN TERMINOS	VENCIDAS (FUERA DE TÉRMINOS Y SIN RESPUESTA)	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	142	-	142
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	58	-	58
Subdirección de Gestión Documental	19	-	19
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	15	-	15
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	6	-	6
Dirección de Talento Humano	5	-	5
Dirección Administrativa y Financiera	4	-	4
Subdirección de Servicios Administrativos	3	-	3
Oficina Consejería de Comunicaciones	3	-	3
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	2	-	2
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	-	2
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	-	1
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	-	1
Dirección de Contratación	1	-	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>262</b>	<b>0</b>	<b>262</b>

Tabla No 7 Peticiones pendientes de cierre en términos y peticiones vencidas por dependencia  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/12/2023

De acuerdo con la información reportada por Bogotá Te Escucha, la Tabla No 7 muestra que, en la Secretaría General, con corte al 30 de noviembre, 262 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).

## 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 noviembre, 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 303 respuestas emitidas en el mes de noviembre 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 noviembre en la Secretaría General:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
<b>MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN</b>	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	69
	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	2
	ATENCIÓN PSICOSOCIAL	1
<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	27
	ASESORÍA Y ORIENTACIÓN CON RESPUESTA INMEDIATA	21
	INFORMACIÓN ERRÓNEA DESACTUALIZADA O INEXISTENTE	16
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	3
	INFORMACIÓN INCOMPLETA	1
<b>SISTEMAS DE INFORMACION</b>	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	17
	UNIFICACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS	6
	HISTORIAL DE USUARIO	3
	RESTABLECIMIENTO CREDENCIALES DE ACCESO	2
	CAÍDAS DEL SISTEMA	1
	SOLICITUD DE GRABACIÓN	1
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	30
<b>PERDÓN - OLVIDO</b>	PERDÓN - OLVIDO	22
<b>DEMÁS CATEGORÍAS</b>		81

**Tabla No 8. Peticiones registradas por Categoría y Subtema**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/12/2023

La Tabla No 8 muestra que la categoría “Medidas de asistencia y atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 72 peticiones, que representan el 23,76% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General.

Frente al mes de octubre/2023, se observa variación en la categoría más reiterada en la Secretaría General, teniendo en cuenta que la categoría “Servicio a la ciudadanía” pasó de ocupar la primera posición en octubre a ubicarse en noviembre en la segunda posición; a su vez la categoría “Medidas de asistencia y atención” pasó de la segunda posición a ubicarse

como la más reiterada en la Secretaría General.

Igualmente, se observa que cuatro (4) de estas categorías (Servicio a la Ciudadanía, Medidas de asistencia y atención, Sistemas de información, participación ciudadana) también se clasificaron en el mes anterior (octubre) en el TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, teniendo en cuenta que en noviembre ingresó al TOP la categoría “Perdón y olvido” desplazando fuera del TOP a la categoría “Documentación” que en noviembre no se ubicó dentro de las más reiteradas en la entidad.

Por otra parte, en la Tabla No 8 se clasifican 81 peticiones como “Demás categorías”, dentro de las cuales se encuentran peticiones atendidas (con respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales”, las cuales se relacionan a continuación:

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES CERRADAS CON SUBTEMA TRASLADO A ENTIDADES
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	2
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1
Oficina Asesora de Planeación	1
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	7
Subdirección de Servicios Administrativos	1
Subsecretaría Corporativa	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

Tabla No 9. Dependencias con cierre subtema traslado a entidades  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/12/2023

La Tabla No 9 muestra que, en el mes de noviembre, 13 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. A estas dependencias se les invita a realizar el traslado de manera adecuada en BogotáTe Escucha, 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 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 53,25% 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 noviembre el canal más utilizado por la ciudadanía es el “E-mail” con 868 peticiones, que representan el 65,56% del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión (respuesta o traslado).
- 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 78,18% 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 noviembre, 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 noviembre se realizaron 5.648 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 noviembre dos (2) dependencias 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 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 una (1) dependencia dio respuesta a una (1) petición por fuera de los términos legales. Por otra parte, con corte al 30 de noviembre 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 noviembre por las dependencias de la Secretaría General, los resultados muestran que el 100% de las respuestas evaluadas (28) cumplen con los

criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, “Oportunidad” y “Manejo del Sistema”; concluyéndose que ninguna 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 72 peticiones, que representan el 23,76% 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 13 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 noviembre 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, Servicio a la Ciudadanía, Sistemas de información, Participación ciudadana, y 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.
- A la dependencia Oficina Asesora de Planeación, que dio respuesta a una petición ciudadana por fuera de términos (gestión extemporánea), se le 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.
- A las dependencias (Oficina Jurídica Dirección Administrativa y financiera) que presentan tiempos de traslado superiores a los términos legalmente establecidos, se les invita a 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.

- Se recuerda a todas las dependencias continuar emitiendo sus respuestas dando cumplimiento a los criterios 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, Oficina Asesora de Planeación, Subsecretaría Corporativa, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección Distrital de Archivo de Subdirección de Servicios Administrativos) que cerraron peticiones con respuesta definitiva, con el subtema “Traslado a entidades distritales” a tomar las medidas pertinentes para clasificar las categorías y subtemas de manera adecuada con el fin de obtener una información efectiva de las peticiones.
- Se invita a todas las dependencias de la entidad, a hacer buen uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

Cifras: Javier Fernando Pinzón – Profesional Universitario  
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