



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., ENERO 2024



TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. REGISTRO GENERAL DE PETICIONES | 4 |
| 3. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA | 5 |
| 4. CANALES DE INTERACCIÓN | 6 |
| 5. TIPOLOGÍAS | 7 |
| 6. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS | 8 |
| 7. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO | 8 |
| 7.1. GESTIÓN DE TRASLADO | 8 |
| 7.2. GESTIÓN DE RESPUESTA | 9 |
| 7.3. ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS | 11 |
| 7.4. TIEMPOS DE RESPUESTA | 11 |
| 7.5. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS | 13 |
| 8. CONCLUSIONES | 14 |
| 9. RECOMENDACIONES | 16 |

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA –
DICIEMBRE 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 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 el mes de análisis 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 análisis 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 análisis.

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 análisis.

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 análisis por las dependencias de la Secretaría General, así como las categorías y subtemas más reiterados en el mes de análisis ante la Secretaría General.

En el capítulo 8 se presentan las conclusiones.

Y, en el capítulo 9 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 | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195 | 7882 | 10.836 |
| | Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas | 2116 | |
| | Otras Dependencias Secretaría General | 838 | |

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas
Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 02/01/2024

La Tabla No 1 muestra que en el mes de diciembre se registraron 10.836 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 7882 peticiones, que representan el 72,74% 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 2.116 peticiones, que representan el 19,53% del total registrado en los diferentes canales; y en la tercera posición se ubican las “Dependencias” de la entidad con 838 registros los cuales representan el 7,73% del total registrado en el mes.

Frente al mes anterior (noviembre 2023) se observa disminución en el registro de peticiones en la entidad, teniendo en cuenta que pasó de 20.919 peticiones en noviembre, a 10.836 en el mes de diciembre (10.083 peticiones que representan una disminución del 48%).

Esta disminución se refleja principalmente en el registro de peticiones en la “Línea 195” que pasó de 17.049 registros en noviembre a 7882 registros en diciembre (9167 peticiones que representan una disminución del 43,8%).

Las cifras del registro de peticiones por los diferentes canales dispuestos en la entidad permiten concluir que la “Línea 195” se posicionó en diciembre como el área con mayor

registro de peticiones en la Secretaría General, mientras que la “Central del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha” se ubica en el segundo lugar en registro de peticiones ciudadanas.

3. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

Tomando como base las 838 peticiones registradas en Bogotá Te Escucha por las demás dependencias (distintas a la central de peticiones y la línea 195) 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 | 459 | 54,77% |
| Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía | 209 | 24,94% |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | 80 | 9,55% |
| Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación | 61 | 7,28% |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | 17 | 2,03% |
| Oficina Jurídica | 8 | 0,95% |
| Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control | 3 | 0,36% |
| Oficina Asesora de Planeación | 1 | 0,12% |
| TOTAL GENERAL | 838 | 100% |

Tabla No 2. Peticiones registradas en las dependencias para gestión (respuesta o traslado)
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 02/01/2024

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 459 peticiones (54,77 % 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.

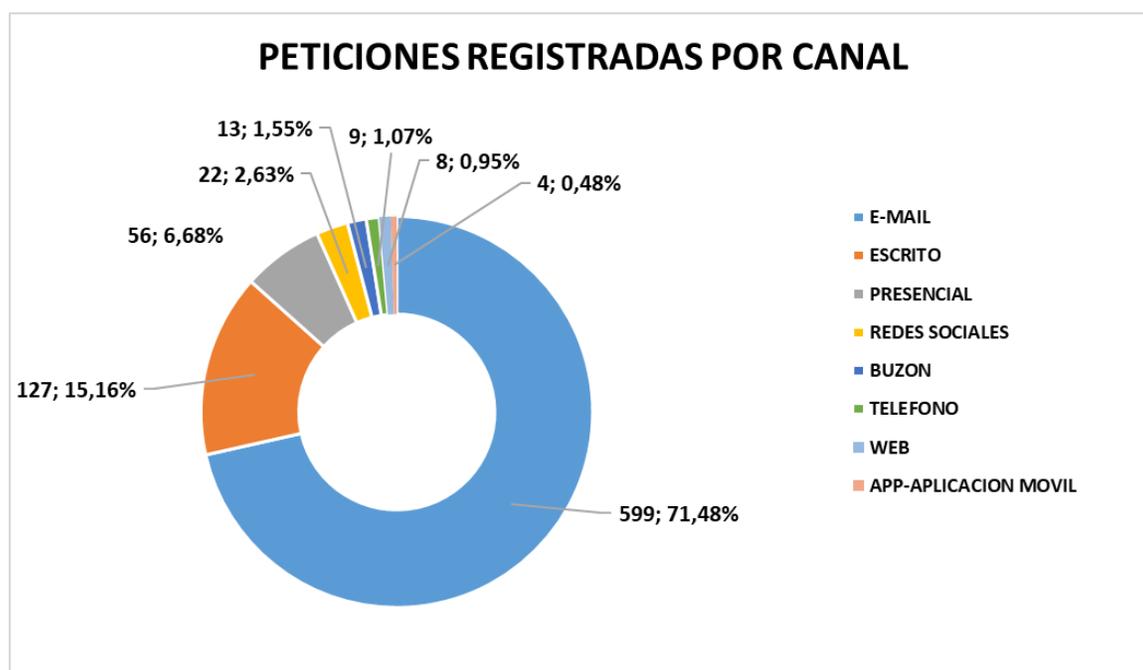
¹ Este capítulo refleja las cifras de "Peticiones registradas", es decir, aquellas que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

² 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.

Frente al mes anterior (noviembre) se observa que la Subdirección de Gestión Documental continúa posicionándose como la dependencia (distinta a la central de peticiones y la línea 195) con mayor registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado) en la Secretaría General, evidenciándose en diciembre un aumento en el porcentaje que representa, teniendo en cuenta que pasó de representar el 53,25% en noviembre a representar el 54,77% del total de peticiones registradas por otras dependencias (distintas a la central de peticiones y la línea 195) para gestión en la entidad en diciembre.

4. CANALES DE INTERACCIÓN

En la Gráfica No 1 se presentan las cifras de peticiones registradas en las dependencias (distintas a la central de peticiones y la línea 195) de la Secretaría General (838), 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 599 peticiones, que representan el 71,48% del total registrado por las dependencias (distintas a la central de peticiones y la línea 195) de la entidad para gestión (respuesta o traslado).



Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado |

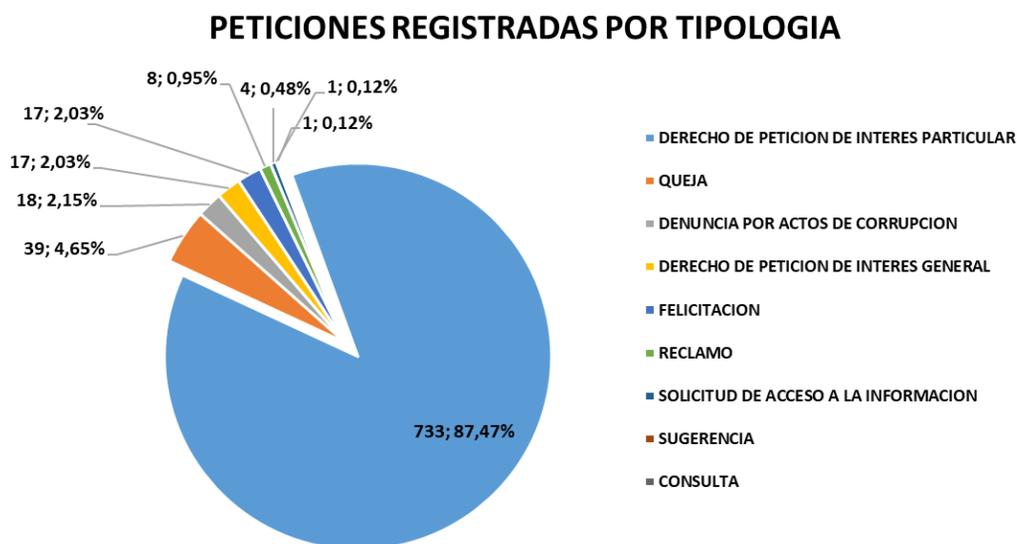
Frente al mes anterior, no se observa variación en la posición de canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en noviembre el canal “E-mail” también se ubicó como el más utilizado por la ciudadanía para

interponer sus peticiones; las cifras muestran un aumento en el porcentaje que representa este canal, teniendo en cuenta que pasó del 65,56% en noviembre al 71,48% del total registrado por las dependencias (distintas a la central de peticiones y la línea 195) de la entidad para gestión (respuesta o traslado) en diciembre.

Tampoco se observa variación en la posición del segundo canal más utilizado, teniendo en cuenta que el canal “Escrito” se mantuvo como el segundo más utilizado por la ciudadanía.

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 838 peticiones registradas en las dependencias distintas a la central de peticiones y la línea 195) 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 diciembre, con 733 peticiones que representan el 87,47% del total de peticiones registradas para gestión; en la segunda posición se ubica la “queja”, con 39 peticiones, que representan el 4,65% del total registrado para gestión.



Gráfica No 2 Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 02/01/2024

Frente al mes anterior (noviembre), 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 noviembre representó el 78,17% del total de peticiones registradas para gestión, y en

diciembre representó el 87,47%.

A su vez, se observa que la “Queja” desplazo al “Derecho de Petición de Interés General” en la segunda posición como la 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 diciembre, 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 diciembre en la Secretaría General:

| ENTIDAD | DEPENDENCIA | TRASLADOS | RESPUESTAS |
|--------------------|---|-----------|------------|
| Secretaría General | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195 | 865 | - |
| | Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas | 2.903 | - |
| | Otras Dependencias Secretaría General | 694 | 283 |
| TOTAL | | 4.462 | 283 |

****Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas
Tabla No 3. Número de peticiones gestionadas diciembre
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha – generado 02/01/2024**

La Tabla No 3 muestra que en el mes de diciembre se realizaron 4.462 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; y se emitieron 283 respuestas a peticiones ciudadanas.

7.1. GESTIÓN DE TRASLADO

En la Tabla No 3 se observa que de los 4.462 traslados de peticiones realizados en el mes de diciembre, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó 2.903 traslados que representan el 65,06% del total traslado en la entidad; la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó 865 traslados (19,39%) y las demás dependencias realizaron 694 traslados que representan el 15,55% del total traslado en la entidad. Frente al mes anterior (noviembre), 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.

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 la Secretaría General en el mes de diciembre:

| DEPENDENCIA | NÚMERO DE LA PETICIÓN | DÍAS DE GESTIÓN EXTEMPORÁNEA | TOTAL # DE PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO |
|--------------|-----------------------|------------------------------|---|
| N/A | N/A | N/A | N/A |
| TOTAL | | | N/A |

Tabla No 4. Dependencias con traslados extemporáneos
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 02/01/2024

La Tabla No 4 permite concluir que no se presentaron traslados de manera extemporánea en la Secretaría General de conformidad con los términos legalmente establecidos (Art. 21 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015).

7.2. GESTIÓN DE RESPUESTA

En el mes de diciembre las “Dependencias” de la Secretaría General emitieron 283 respuestas (Tabla No 3); a continuación, se presenta la gestión de respuesta³ por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

³ 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 DICIEMBRE DE OTROS PERIODOS | # DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS DICIEMBRE | TOTAL GENERAL | |
|---|---|--|---------------|----------------|
| | | | No. | % |
| Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación | 63 | 61 | 124 | 43,82% |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | 12 | 52 | 64 | 22,61% |
| Subdirección de Gestion Documental | 19 | 11 | 30 | 10,60% |
| Oficina Consejería de Comunicaciones | 4 | 11 | 15 | 5,30% |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | 0 | 12 | 12 | 4,24% |
| Dirección Administrativa y Financiera | 5 | 2 | 7 | 2,47% |
| Jefatura del Gabinete Distrital | 2 | 4 | 6 | 2,12% |
| Dirección de Talento Humano | 3 | 2 | 5 | 1,77% |
| Subdirección de Gestion del Patrimonio Documental del Distrito | 2 | 3 | 5 | 1,77% |
| Subdirección de Servicios Administrativos | 2 | 2 | 4 | 1,41% |
| Oficina Jurídica | 0 | 3 | 3 | 1,06% |
| Dirección de Contratación | 2 | 1 | 3 | 1,06% |
| Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC | 2 | 0 | 2 | 0,71% |
| Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía | 1 | 0 | 1 | 0,35% |
| Dirección Distrital de Desarrollo Institucional | 0 | 1 | 1 | 0,35% |
| Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control | 1 | 0 | 1 | 0,35% |
| Total general | 118 | 165 | 283 | 100,00% |

**Tabla No 5. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 02/01/2024**

La Tabla No 5 muestra que, de los 283 cierres realizados mediante respuesta definitiva en el mes de diciembre, el mayor porcentaje (58,30%) corresponde a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de diciembre y el 41,70% a respuestas de peticiones que ingresaron en periodos anteriores.

Por otra parte, la Tabla No 5 muestra que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de diciembre es la Oficina Alta Consejería de Paz, víctimas y reconciliación con 124 respuestas que representan el 43,82% de las peticiones cerradas en el mes de diciembre en la Secretaría General. Frente al mes anterior (noviembre), 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 noviembre la “Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación” también se ubicó en esta misma posición.

7.3. 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 Peticiones con Incumplimiento |
|-----------|---------|------------|----------|----------|----------|---------|----------|-------------|----------|--------------------|----------|-------------------------------------|
| | | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | |
| 279 | 31 | 31 | 0 | 31 | 0 | 31 | 0 | 31 | 0 | 31 | 0 | 0 |
| | | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 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 02/01/2024

La muestra corresponde a 31 respuestas a peticiones ciudadanas, emitidas por las dependencias de la Secretaría General durante el mes de diciembre.

Cumplimiento de criterios⁴

La Tabla No 6 muestra que el 100% de las respuestas evaluadas (31) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, “Oportunidad” y “Manejo del Sistema”; concluyéndose que ninguna de las respuestas evaluadas presenta incumplimiento.

7.4. TIEMPOS DE RESPUESTA

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 diciembre) se encuentran fuera de términos y sin respuesta (Tabla No 7).

⁴**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.



Gráfica No 3. Respuestas emitidas en el mes de diciembre en términos de ley (Ley 1755 de 2015)
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 02/01/2024

En la Gráfica No 3 se muestran las respuestas emitidas en la Secretaría General en el mes de diciembre 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 diciembre todas las dependencias dieron respuesta oportunamente.

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 diciembre se encuentran fuera de términos y sin respuesta:

| DEPENDENCIA | PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE CORTE 31 DICIEMBRE | | TOTAL |
|--|--|--|-------|
| | EN TÉRMINOS | VENCIDAS (FUERA DE TÉRMINOS Y SIN RESPUESTA) | |
| Dirección Distrital de Calidad del Servicio | 234 | - | 234 |
| Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación | 59 | - | 59 |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | 16 | - | 16 |
| Subdirección de Gestion Documental | 9 | - | 9 |
| Dirección de Talento Humano | 8 | - | 8 |
| Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía | 4 | - | 4 |
| Oficina Consejería de Comunicaciones | 2 | - | 2 |
| Subdirección de Servicios Administrativos | 1 | - | 1 |

| DEPENDENCIA | PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE CORTE 31 DICIEMBRE | | TOTAL |
|---|---|---|------------|
| | EN TÉRMINOS | VENCIDAS (FUERA DE TÉRMINOS Y SIN RESPUESTA) | |
| Subdirección de Gestion del Patrimonio Documental del Distrito | 1 | - | 1 |
| Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC | 1 | - | 1 |
| TOTAL GENERAL | 335 | 0 | 335 |

Tabla No 7 Peticiones pendientes de cierre en términos y peticiones vencidas por dependencia

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 02/01/2024

De acuerdo con la información reportada por Bogotá Te Escucha, la Tabla No 7 muestra que, en la Secretaría General, con corte al 31 de diciembre, 335 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).

7.5. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

En este capítulo se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría General en el mes de diciembre, 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 283 respuestas emitidas en el mes de diciembre 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 diciembre en la Secretaría General:

| CATEGORÍA | SUBTEMA | PETICIONES |
|----------------------------------|---|------------|
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA | PARTICIPACIÓN EN GENERAL | 27 |
| | GARANTÍAS | 25 |
| | INSCRIPCIÓN Y ELECCIÓN | 1 |
| SERVICIO A LA CIUDADANÍA | ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS | 22 |
| | INFORMACIÓN ERRÓNEA DESACTUALIZADA O INEXISTENTE | 14 |
| | Asesoría y orientación con respuesta inmediata | 11 |
| | SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO | 4 |
| MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN | AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS | 44 |
| SISTEMAS DE INFORMACIÓN | MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS | 34 |
| | RESTABLECIMIENTO CREDENCIALES DE ACCESO | 3 |
| | RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA | 1 |
| PERDÓN - OLVIDO | PERDÓN - OLVIDO | 24 |
| | OTROS | 73 |
| | TOTAL | 283 |

Tabla No 8. Peticiones registradas por Categoría y Subtema

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 02/01/2024

La Tabla No 8 muestra que la categoría “Participación Ciudadana” es la más reiterada en la Secretaría General con 53 peticiones, que representan el 18,73% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General.

Frente al mes de noviembre/2023, se observa variación en la categoría más reiterada en la Secretaría General, teniendo en cuenta que la categoría “medidas de asistencia y atención” pasó de ocupar la primera posición en noviembre a ubicarse en diciembre en la tercera posición.

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 (noviembre) en el TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General.

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 |
|---|---|
| Oficina Consejería de Comunicaciones | 3 |
| Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC | 1 |
| Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía | 1 |
| TOTAL | 5 |

Tabla No 9. Dependencias con cierre subtema traslado a entidades
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 02/01/2024

La Tabla No 9 muestra que, en el mes de diciembre, 5 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 Bogotá Te 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.

8. CONCLUSIONES

- Con respecto al registro de peticiones, las cifras muestran que en el mes de diciembre se registraron 10.836 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad,

observándose una disminución en el registro de peticiones en la entidad (48.1%) frente al mes anterior (noviembre).

- 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 54,77% del total registrado por otras dependencias (distintas a la central de peticiones y la línea 195) 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 diciembre el canal más utilizado por la ciudadanía es el “E-mail” con 599 peticiones, que representan el 71,48% del total registrado por las dependencias de la entidad (distintas a la central de peticiones y la línea 195) 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 (distintas a la central de peticiones y la línea 195), el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, representando el 87,47% 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 diciembre, 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 diciembre se realizaron 4.462 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 diciembre todas las dependencias cumplen con los tiempos de traslado de acuerdo 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 todas las dependencias dieron respuesta dentro de los términos legales. Por otra parte, con corte al 31 de diciembre ninguna petición se encuentra vencida/fuera de términos y sin respuesta.
- Sobre la evaluación de “Calidad” realizada a 31 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas en el mes de diciembre por las dependencias de la Secretaría General, los resultados muestran que el 100% de las respuestas evaluadas (31) 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 “participación ciudadana” es la más reiterada en la Secretaría General con 53 peticiones, que representan el 18,73% 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 5 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.

9. RECOMENDACIONES

- A las dependencias que en el mes de diciembre 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.
- 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 Consejería de Comunicaciones, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía) 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: Javier Fernando Pinzón – Profesional Universitario
Revisó: Yanneth Moreno Romero Directora Distrital de Calidad del Servicio
Aprobó: Yanneth Moreno Romero Directora Distrital de Calidad del Servicio