



SECRETARÍA
GENERAL

**INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN
DE PETICIONES SECRETARÍA
GENERAL VIGENCIA 2023**

Página 1 de 19



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS
SECRETARÍA GENERAL VIGENCIA 2023**

BOGOTÁ D.C., FEBRERO 2024

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. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO**
 - 3.1 GESTIÓN DE TRASLADO**
 - 3.2 GESTIÓN DE RESPUESTA**
- 4. CONCLUSIONES**
- 5. RECOMENDACIONES**

INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS SECRETARÍA GENERAL VIGENCIA 2023

1. INTRODUCCIÓN

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371 - 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474 - 2011, de manera mensual publica en el sitio web de la entidad, los informes sobre la gestión de peticiones ciudadanas en Bogotá Te Escucha, a los cuales tiene acceso toda la ciudadanía, mediante el link: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos-0>

En este sentido, el presente resumen ejecutivo, muestra un panorama general respecto a las peticiones gestionadas durante el 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.

El Capítulo 2 presenta la información sobre las peticiones registradas en la vigencia 2023 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 la gestión de respuesta y traslado de peticiones ciudadanas en la Secretaría General durante la vigencia 2023, y resultados de la evaluación de "Calidad" realizada a respuestas a peticiones ciudadanas emitidas en la vigencia 2023 por las dependencias de la Secretaría General.

En el capítulo 4 se presentan las conclusiones.

Y, en el capítulo 5 se presentan las recomendaciones.

2. REGISTRO GENERAL DE PETICIONES

La Tabla No 1 presenta la información sobre registro de peticiones en la vigencia 2023 en la Secretaría General, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad; hay que

recordar que a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia, teniendo en cuenta que la entidad dispone de los canales Web y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, como la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, y la Línea 195 en las cuales en algunos casos se registran peticiones sin definir por parte del ciudadano o ciudadana la entidad de destino.

DEPENDENCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas*	38.858	44,87%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*	32.531	37,57%
Subdirección de Gestión Documental	7.140	8,25%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	3.894	4,50%
Oficina Consejería de Comunicaciones	1.765	2,04%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1.311	1,51%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	520	0,60%
Subdirección de Servicios Administrativos	251	0,29%
Oficina de Control Disciplinario Interno	161	0,19%
Oficina Jurídica	135	0,16%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	16	0,02%
Oficina Asesora de Planeación	4	0,00%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	3	0,00%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2	0,00%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	0,00%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0,00%
TOTAL GENERAL	86.594	100%

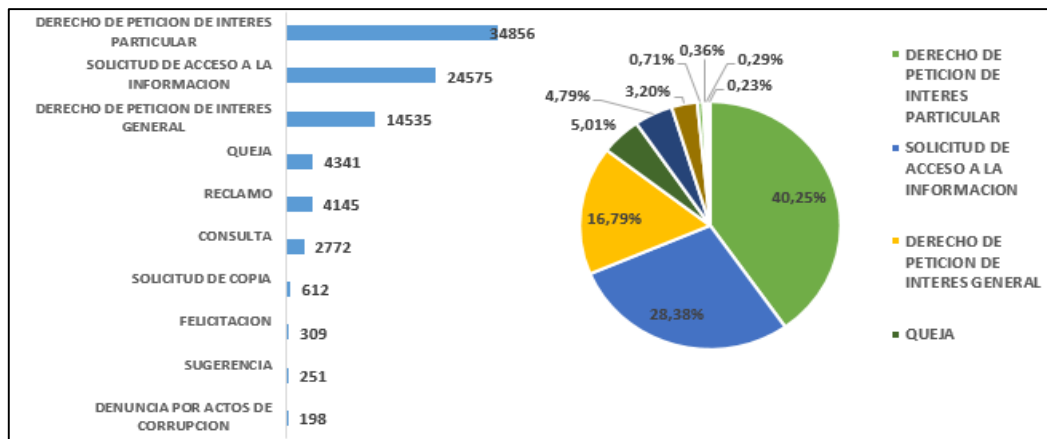
****Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas**
Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General vigencia 2023
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/02/2024

Las cifras de la Tabla No 1 muestran que, en la vigencia 2023, se registraron 86.594 peticiones en la Secretaría General, a través de los diferentes canales dispuestos por 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 38.858 peticiones, que representan el 44,87% del total registrado; en la segunda posición se ubica la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195” con 32.531 peticiones, que representan el 37,57% del total registrado; y en las “Dependencias” de la entidad se

registraron 15.205 peticiones que representan el 17,56% del total registrado en la vigencia 2023.

Por otra parte, la Tabla No 1 muestra un aumento de 22.260 peticiones (34,60%) frente a la vigencia 2022, en la cual se registraron 64.334 peticiones¹.

A continuación, en la Gráfica No 1 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad:



Gráfica No 1. Peticiones registradas según tipología vigencia 2023
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/02/2024

La Gráfica No 1 muestra que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en la vigencia 2023, con 34.856 peticiones que representan el 40,25% del total de peticiones registradas en la Secretaría General a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad; en la segunda posición se ubica la “Solicitud de acceso a la información”, con 24.575 peticiones, que representan el 28,38% del total registrado en la entidad.

Al comparar estas cifras con las de la vigencia anterior (2022)², no se observa variación en la posición de la tipología con mayor registro de peticiones en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en esa vigencia el “Derecho de petición de interés particular” (con 34.659 peticiones que representaron el 53,87%) también fue la tipología más utilizada para interponer peticiones ciudadanas. Por otra parte, se observa variación en la segunda tipología más utilizada, teniendo en cuenta que la “Solicitud de acceso a la información” pasó de ocupar la quinta posición en el 2022, a ubicarse como la segunda tipología más utilizada por la

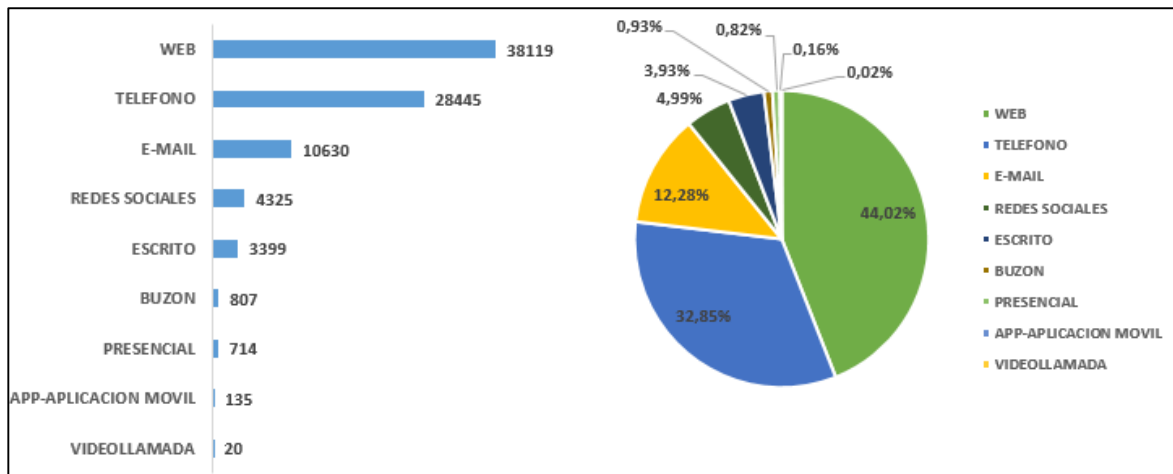
¹ Informe Consolidado Gestión de Peticiones ciudadanas Secretaría General vigencia 2022

² Ibidem

ciudadanía en el 2023.

En cuanto al TOP 5 de tipologías más utilizadas para interponer peticiones ante la entidad, la Gráfica No 1 muestra que cuatro de estas tipologías (Derecho de petición de interés particular, Derecho de petición de interés general, Reclamo, Queja) se mantienen en el TOP 5 como las más utilizadas para interponer peticiones por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta que la “Solicitud de acceso a la información” ingresó al TOP, desplazando a la “consulta” que en el 2023 no se clasificó dentro de las cinco tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

A continuación, en la Gráfica No 2 se presentan las cifras de peticiones registradas a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, discriminadas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones:



Gráfica No 2. Canales de interacción vigencia 2023
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/02/2024

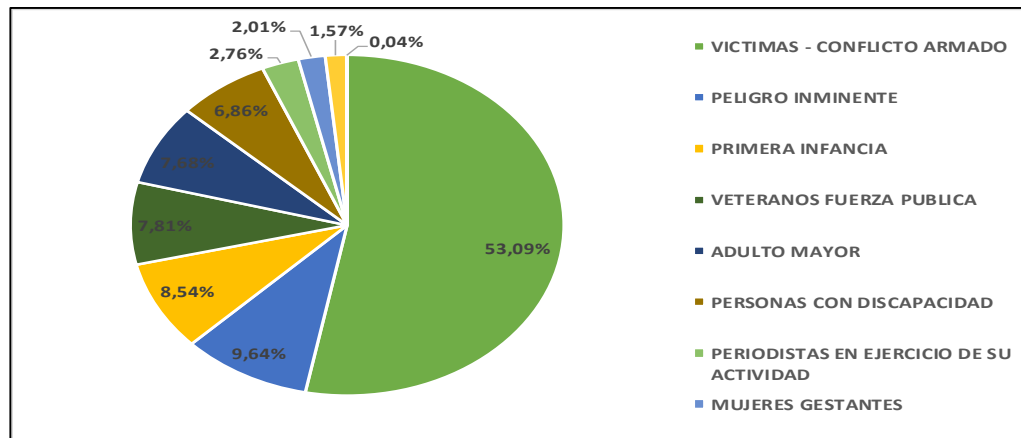
La Gráfica No 2 muestra que los cinco canales de interacción más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la vigencia 2023 en la Secretaría General son: El canal “Web”, con 38.119 peticiones, que representan el 44,02% del total de peticiones registradas en la vigencia 2023; en segundo lugar se encuentra el canal “Telefónico” con 28.445 (32,85%); en tercera posición se ubica el canal “E-Mail” con 10.630 peticiones (12,28% del total registrado); en cuarto lugar “Redes sociales” con 4.325 peticiones (4,99%) y en quinta posición el canal “Escrito” con 3.399 peticiones que representan el 3,93% del total de peticiones registradas en la vigencia 2023. Las cifras permiten concluir que en la vigencia 2023, el 98,1%

de peticiones ciudadanas fueron registradas a través de estos cinco canales.

Por otra parte, frente a la vigencia 2022 se observa una variación en el TOP 5 de los canales más utilizados por la ciudadanía, con el ingreso en la vigencia 2023 del canal “Redes Sociales” que desplazó al canal “Presencial” que no se ubicó dentro de los cinco (5) canales más utilizados por la ciudadanía.

Frente a la vigencia anterior (2022)³, no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en esa vigencia el canal “WEB” (que registró el 61,98%; 39.875 peticiones) también fue el más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas ante la entidad.

A continuación, en la Gráfica No 3 se muestran las cifras de peticiones registradas en la Secretaría General, discriminadas por condición del peticionario (víctimas de conflicto armado, peligro inminente, primera infancia, veteranos de la fuerza pública, adulto mayor, personas con discapacidad, periodistas en ejercicio de su profesión, mujeres gestantes, entre otras).



Gráfica No 3. Condición del peticionario vigencia 2023
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/02/2024

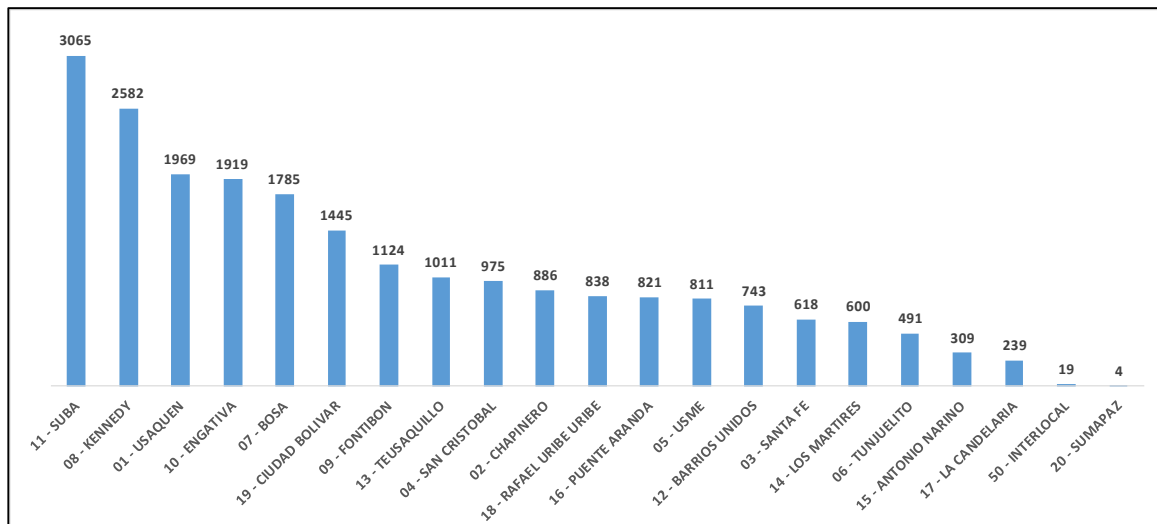
La Gráfica No 3 permite concluir que, en la vigencia 2023, del total de peticiones registradas en la Secretaría general, 4.637 peticiones (5,35% del total de peticiones registradas) se refiere condición especial; de estas, la condición de “Víctimas del conflicto armado” presenta el mayor número de registros (2.462 peticiones) que representan el 53,09% del total de peticiones que

³ Ibidem

refieren condición especial; en segundo lugar, se ubica la condición “Peligro inminente” con 447 registros que representan el 9,64% del total de peticiones que refieren condición especial.

Frente a las cifras de condición del peticionario registradas en la vigencia anterior (2022)⁴, se observa variación en la condición del peticionario con mayor número de registros, teniendo en cuenta que en esa vigencia la condición “Adulto mayor” (con 1.402 peticiones, 33,58% del total con registro de condición especial) se ubicó como la de mayor registro en las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Secretaría General que refirieron condición especial, y en la vigencia 2023 pasó a ubicarse en la quinta posición. Igualmente, se observa una variación en la segunda posición, teniendo en cuenta que “Peligro inminente” pasó de ocupar la sexta posición en el 2022, a ubicarse como la segunda condición con mayor registro en el 2023.

Seguidamente, en la Gráfica No 4 se muestran las cifras de peticiones registradas, por localidad (origen de la petición - zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), cabe aclarar que esta información corresponde a las peticiones en las cuales diligenciaron este campo al momento de registrar la misma:



Gráfica No 4. Participación por localidad vigencia 2023
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/02/2024

La Gráfica No 4 muestra que en la vigencia 2023, en 22.254 peticiones (25,69% del total registrado en la vigencia) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición, observándose que las localidades de Suba, Kennedy y Usaquén, son las localidades que tienen más peticiones con 3.065, 2.582 y 1.969 respectivamente, las cuales acumulan el

⁴ Ibidem

34,22% de las peticiones en las que se reportó ubicación en la vigencia 2023. Frente al año anterior (2022)⁵, se observa que dos de estas localidades (Suba, Kennedy) también se clasificaron el TOP de las tres localidades más relacionadas con las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Secretaría General.

3. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

En la Tabla No 2 se muestra la gestión de respuesta o traslado realizada en la vigencia 2023 en la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas*	54.273	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*	11.524	1
Dependencias Secretaría General	11.370	4.072
TOTAL	77.167	4.073

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas
Tabla No 2. Número de peticiones gestionadas vigencia 2023
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha – generado 01/02/2024

La Tabla No 2 muestra que en la vigencia 2023 se realizaron 77.167 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; y se emitieron 4.073 respuestas a peticiones ciudadanas.

3.1 GESTIÓN DE TRASLADO

En la Tabla No 2 se observa que de los 77.167 traslados de peticiones realizados en la vigencia 2023, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó 54.273 traslados que representan el 70,33% del total traslado en la entidad; la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó 11.524 traslados (14,93%) y las demás dependencias realizaron 11.370 traslados que representan el 14,73% del total traslado en la entidad.

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

⁵ Ibidem

Tabla No 3 se presentan los tiempos de traslado extemporáneos registrados en la Secretaría General en la vigencia 2023:

DEPENDENCIA	TOTAL # DE PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO
Dirección de Talento Humano	10
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	8
Oficina Jurídica	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	3
Oficina de Alta Consejería de paz, víctimas y reconciliación	3
Dirección Administrativa y Financiera	3
Jefatura del Gabinete Distrital	2
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1
Oficina Consejería de Comunicaciones	1
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	1
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1
Oficina Asesora de Planeación	1
TOTAL	39

Tabla No 3. Dependencias con traslados extemporáneos
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 02/01/2024

La Tabla No 3 permite concluir que en la vigencia 2023 catorce (14) 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).

3.2 GESTIÓN DE RESPUESTA

De acuerdo con las cifras presentadas en la Tabla No 2, en la vigencia 2023 se emitieron 4.073 respuestas por parte de las “Dependencias” de la Secretaría General. A continuación, en la Tabla No 4 se muestra la gestión de respuesta en las dependencias de la Secretaría General, durante la vigencia 2023:

DEPENDENCIA	TOTAL RESPUESTAS EMITIDAS	PORCENTAJE FRENTE AL TOTAL DE RESPUESTAS EMITIDAS
Oficina de Alta Consejería de paz, víctimas y reconciliación	1.423	34,94%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1.008	24,75%
Oficina Jurídica	305	7,49%
Subdirección de Gestión Documental	300	7,37%
Oficina Consejería de Comunicaciones	267	6,56%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	178	4,37%
Dirección de Talento Humano	167	4,10%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	72	1,77%
Dirección de Contratación	62	1,52%
Oficina de Control Disciplinario Interno	60	1,47%
Subdirección de Servicios Administrativos	57	1,40%
Jefatura del Gabinete Distrital	35	0,86%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	30	0,74%
Dirección Administrativa y Financiera	25	0,61%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	20	0,49%
Subdirección Financiera	11	0,27%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	8	0,20%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	7	0,17%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	6	0,15%
Subdirección de Imprenta Distrital	6	0,15%
Oficina Asesora de Planeación	6	0,15%
Subsecretaría Corporativa	5	0,12%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	5	0,12%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	4	0,10%
Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional	3	0,07%
Oficina de Control Interno	2	0,05%
Oficina de Protocolo	1	0,02%
TOTAL GENERAL	4.073	100%

Tabla No 4. Gestión de respuesta por dependencia vigencia 2023
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/02/2024

En la vigencia 2023, se emitieron 4.073 respuestas a peticiones ciudadanas, evidenciándose

que las cinco (5) dependencias con mayor gestión de respuesta en la entidad son: La Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación con 1.423 respuestas que representan el 34,94% del total emitido en la entidad, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía con 1.008 respuestas (24,75%), la Oficina Jurídica con 305 respuestas (7,49%), la Subdirección de Gestión Documental con 300 respuestas (7,37%) y la Oficina Consejería de Comunicaciones con 267 respuestas (6,56%). Hay que mencionar que estas cinco dependencias emitieron el 81,10% del total de respuestas emitidas en la Secretaría General en la vigencia 2023.

Al comparar estas cifras, con las de la vigencia anterior (2022)⁶, se observa un aumento en el número de respuestas emitidas en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en esa vigencia (2022) se emitieron 3.629 respuestas por parte de las dependencias de la entidad. En cuanto a las cinco (5) dependencias que emitieron el mayor número de respuestas, frente al 2022 se observa que dos (2) dependencias (Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía) continúan ubicándose en este TOP; destacándose que tres nuevas dependencias (Oficina Jurídica, Subdirección de Gestión Documental, y Oficina Consejería de Comunicaciones) pasaron a clasificarse en el 2023 dentro de las cinco dependencias con mayor número de respuestas emitidas en la Secretaría General.

Análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, evalúa la calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, identificando aspectos a mejorar en la gestión de peticiones ciudadanas.

En razón al análisis mencionado, durante la vigencia 2023 se evaluaron 353 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 Bogotá Te Escucha, el cual muestra los siguientes resultados:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	
353	97,73%	2,27%	97,73%	2,27%	97,73%	2,27%	97,17%	2,83%	97,17%	2,83%	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 01/02/2024

⁶ Ibidem

Cumplimiento de criterios⁷

La Tabla No 5 muestra que el 3% (11) de las respuestas evaluadas en la vigencia 2023 presentaron observaciones; de estas, el 2,27% de las respuestas incumplen los criterios de “Coherencia” (relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano), “Claridad” (lenguaje comprensible) y “Calidez” (trato digno, amable y respetuoso brindado al peticionario[a] con la respuesta); el 2,83% incumplen el criterio de “Oportunidad” (dentro de términos legales), y el “Manejo del sistema” (correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas).

Al respecto, hay que mencionar que durante la vigencia 2023, se envió comunicación a las dependencias que presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha, solicitando la elaboración de planes de mejoramiento con acciones preventivas y correctivas respecto de los aspectos identificados.

Tomando como base el total de respuestas evaluadas en la vigencia 2023 (353 respuestas) y el porcentaje de respuestas que presentan observaciones (11% del total evaluado), el porcentaje de cumplimiento de la Secretaría General en cuanto a la calidad de las respuestas es del 97%.

Categorías y subtemas más reiterados

Por otra parte, dentro de la gestión de respuesta en la entidad, es importante clasificar las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría General, a los cuales se debe hacer seguimiento, 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.

⁷**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.

Tomando como base las 4.073 respuestas emitidas en la vigencia 2023 en la Secretaría General (Tabla No 4), a continuación, se detallan los diez (10) subtemas más reiterados en la Secretaría General:

SUBTEMAS	TOTAL	PARTICIPACIÓN
PARTICIPACIÓN EN GENERAL	414	10%
AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	386	9%
MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	340	8%
ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	287	7%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	278	7%
AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	274	7%
PERDON - OLVIDO	256	6%
UNIFICACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS	140	3%
ÉTICA BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA	138	3%
CONCEPTOS JURÍDICOS	135	3%
OTROS SUBTEMAS	1425	35%
TOTAL GENERAL	4.073	100%

Tabla No 6. Subtemas más reiterados vigencia 2023
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/02/2024

La Tabla No 6 muestra que durante la vigencia 2023 el subtema más reiterado en la Secretaría General es “Participación en general”, con 414 peticiones, que representan el 10% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General en la vigencia 2023. Frente a la vigencia 2022⁸ se observa variación en el subtema más reiterado en la Secretaría General, teniendo en cuenta que el subtema “Participación en general” pasó de la cuarta posición, a ubicarse en el 2023 en la primera posición; a su vez el subtema “Ayuda/atención humanitaria inmediata AHI” que en el 2022 se ubicó como el más reiterado en la entidad General, en el 2023 pasó a ubicarse en la sexta posición.

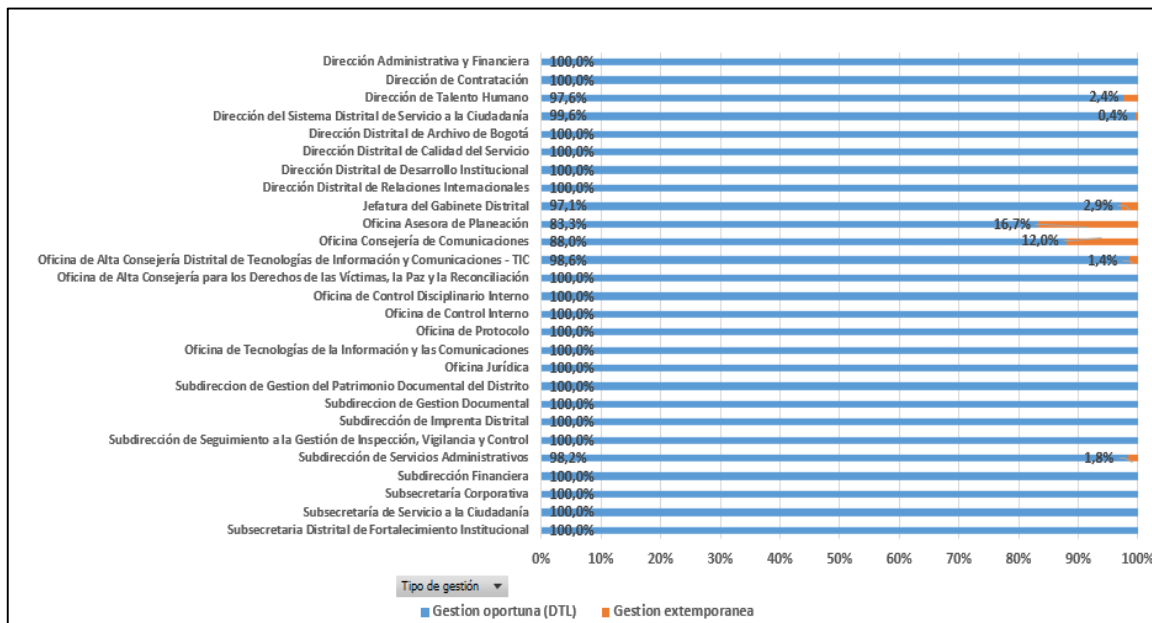
3.2.1 TIEMPOS DE RESPUESTA

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

⁸ Ibidem

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 la vigencia (corte 31 diciembre) se encontraban fuera de términos y sin respuesta (Tabla No 7).

En la Gráfica No 5, se muestra la atención de peticiones en la Secretaría General durante la vigencia 2023, detallando el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha dentro de los términos de ley (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el Art. 1 de la Ley 1755 de 2015), la cual muestra que, durante la vigencia 2023, siete (7) dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a las peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea): Dirección de Talento Humano, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Jefatura de gabinete Distrital, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones-TIC, y Subdirección de Servicios Administrativos.



Gráfica No 5. Respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha en términos de ley - vigencia 2023
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/02/2024

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 al finalizar la vigencia 2023, detallando las que se encuentran dentro de términos, así

como las peticiones que con corte a 31 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 Gestión 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
Subdirección de Gestión 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 encontraban pendientes de cierre dentro de términos, es decir, no han superado el tiempo de respuesta legalmente establecido. Por otra parte, se observa que, con corte al 31 de diciembre no se encuentran peticiones vencidas fuera de términos y sin respuesta (Art. 1 de la Ley 1755 del 2015).

4. CONCLUSIONES

- Las cifras muestran que en la vigencia 2023 se registraron 86.594 peticiones en la Secretaría General, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.
- Con respecto a las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer peticiones en la vigencia 2023, se concluye que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada, con 34.856 peticiones que representan el 40,25% del total de peticiones registradas en la Secretaría General a través de los

diferentes canales dispuestos por la entidad.

- En cuanto a los canales de interacción utilizados por la ciudadanía en el 2023 para interponer sus peticiones, el canal “Web” es el más utilizado con 38.119 peticiones, que representan el 44,02% del total de peticiones registradas a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.
- Sobre la condición del peticionario, se concluye que en la vigencia 2023 la condición de “Víctimas del conflicto armado” presenta el mayor número de registros (2.462 peticiones) que representan el 53,09% del total de peticiones que refieren condición especial.
- Con respecto a la participación por localidades, las cifras muestran que las localidades de Suba, Kennedy y Usaquén, son las más relacionadas con las peticiones interpuestas por la ciudadanía, las cuales acumulan el 34,22% de las peticiones en las que se reportó ubicación en la vigencia 2023.
- En cuanto a la gestión de traslado de peticiones adelantada en la Secretaría General, las cifras muestran que en la vigencia 2023, catorce (14) 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).
- Sobre la gestión de respuesta a peticiones ciudadanas en la Secretaría General, las cifras muestran que en la vigencia 2023 en la entidad se emitieron 4.073 respuestas a peticiones ciudadanas.
- Con respecto a la atención de peticiones dentro de los términos de ley, se encuentra que siete (7) dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a las peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea).
- Por otra parte, el subtema más reiterado en la Secretaría General (en las 4.073 respuestas emitidas durante la vigencia 2023) es “Participación en general”, con 414 peticiones, que representan el 10% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General en la vigencia 2023.
- En cuanto a los resultados de la evaluación de “Calidad” realizada a 353 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas en la Secretaría General durante la vigencia 2023, las cifras muestran que el 3% (11) de respuestas evaluadas presentaron observaciones; destacándose que mensualmente se envió comunicación a las dependencias que

presentaron observaciones, 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.

5. RECOMEDACIONES

- Se invita a las dependencias a revisar los subtemas más reiterados en la vigencia 2023, (“Participación en general, Ayuda/atención humanitaria en otras etapas, Manejo y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas, Atención del personal en los puntos, Traslado a entidades distritales, Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI), Perdón – olvido, Unificación de cuentas de usuarios, Ética buen gobierno y transparencia, Conceptos jurídicos) con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A las dependencias (Dirección de Talento Humano, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Jefatura de gabinete Distrital, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones-TIC, y Subdirección de Servicios Administrativos) que dieron respuesta a 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.
- A las dependencias (Dirección de Talento Humano, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Oficina Jurídica, Oficina de Control Disciplinario Interno, Oficina de Alta Consejería de paz, víctimas y reconciliación, Dirección Administrativa y Financiera, Jefatura del Gabinete Distrital, Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Oficina Consejería de Comunicaciones, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Oficina Asesora de Planeación) que durante la vigencia 2023 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.
- Hacer un llamado a las dependencias que durante la vigencia 2023 presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, para mejorar sus respuestas en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del

Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas, para lo cual se invita a revisar las acciones incluidas en los planes de mejora generados por cada una de las áreas, con el fin de verificar la efectividad de las mismas y de esta manera subsanar de manera eficiente los aspectos objeto de observación.

- 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 y tomar las medidas pertinentes para clasificar las categorías y subtemas de manera adecuada con el fin de obtener una información efectiva de las peticiones.

Cifras: Javier Pinzón Profesional Universitario

Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada

Aprobó: Yanneth Moreno Romero - Directora Distrital de Calidad del Servicio