



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL  
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA  
MES DE ENERO 2024**

**BOGOTÁ D.C., FEBRERO 2024**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. REGISTRO GENERAL DE PETICIONES</b>	<b>3</b>
<b>3. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA</b>	<b>5</b>
<b>4. CANALES DE INTERACCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>5. TIPOLOGÍAS</b>	<b>6</b>
<b>6. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS</b>	<b>7</b>
<b>7. GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA</b>	<b>8</b>
<b>7.1. GESTIÓN DE TRASLADO</b>	<b>8</b>
<b>7.2. GESTIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>9</b>
<b>7.3. ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS</b>	<b>10</b>
<b>7.4. TIEMPOS DE RESPUESTA</b>	<b>11</b>
<b>7.5. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS</b>	<b>13</b>
<b>8. CONCLUSIONES</b>	<b>15</b>
<b>9. RECOMENDACIONES</b>	<b>16</b>

**INFORME SECRETARÍA GENERAL  
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA –  
ENERO 2024****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 el mes de enero 2024 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 enero 2024 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 periodo 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.

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 enero 2024.

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 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 Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas*	3.876	6.335
	Dependencias Secretaría General	1.704	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*	755	

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

La Tabla No 1 muestra que en el mes de enero se registraron 6.335 peticiones en la Secretaría General, por los diferentes canales dispuestos en la entidad; observándose que el mayor registro se realizó a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio – “Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas” con 3.876 peticiones, que representan el 61,18% del total registrado en los diferentes canales dispuestos en la entidad; en la segunda posición se ubican las “Dependencias” de la entidad con 1.704 registros los cuales representan el 26,90% del total registrado en el mes, y en la tercera posición se ubica la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195\*\*”, con 755 peticiones, que representan el 11,92% del total registrado en los diferentes canales.

Frente al mes anterior (diciembre 2023) se observa una disminución importante en el registro de peticiones en la entidad, teniendo en cuenta que pasó de 10.836 peticiones en diciembre, a 6.335 en el mes de enero (4.501 peticiones que representan una disminución del 41,53%).

Esta disminución se refleja principalmente en el registro de peticiones en la “Línea 195” que pasó de 7.882 registros en diciembre a 755 registros en enero (7.127 peticiones, que representan una disminución del 90,42%).

Las cifras del registro de peticiones por los diferentes canales dispuestos en la entidad permiten concluir que la “Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas” se posicionó en enero como el canal con mayor registro de peticiones en la Secretaría General, desplazando a la “Línea 195” a la segunda posición como canal utilizado para el registro de peticiones ciudadanas en la Secretaría General.

### 3. PETICIONES REGISTRADAS<sup>1</sup> POR DEPENDENCIA<sup>2</sup>

Tomando como base las 1.704 peticiones registradas en Bogotá Te Escucha por las “Dependencias” de la Secretaría General (Tabla No 1), a continuación, se detalla el número de peticiones discriminadas por dependencia, y el porcentaje que representan frente al total:

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Gestión Documental	1.065	62,50%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	483	28,35%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	119	6,98%
Oficina Jurídica	15	0,88%
Oficina de Alta Consejería para la paz, víctimas y reconciliación	13	0,76%
Oficina de Control Disciplinario Interno	8	0,47%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	0,06%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.704</b>	<b>100%</b>

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

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 1.065 peticiones (62,50 % 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.

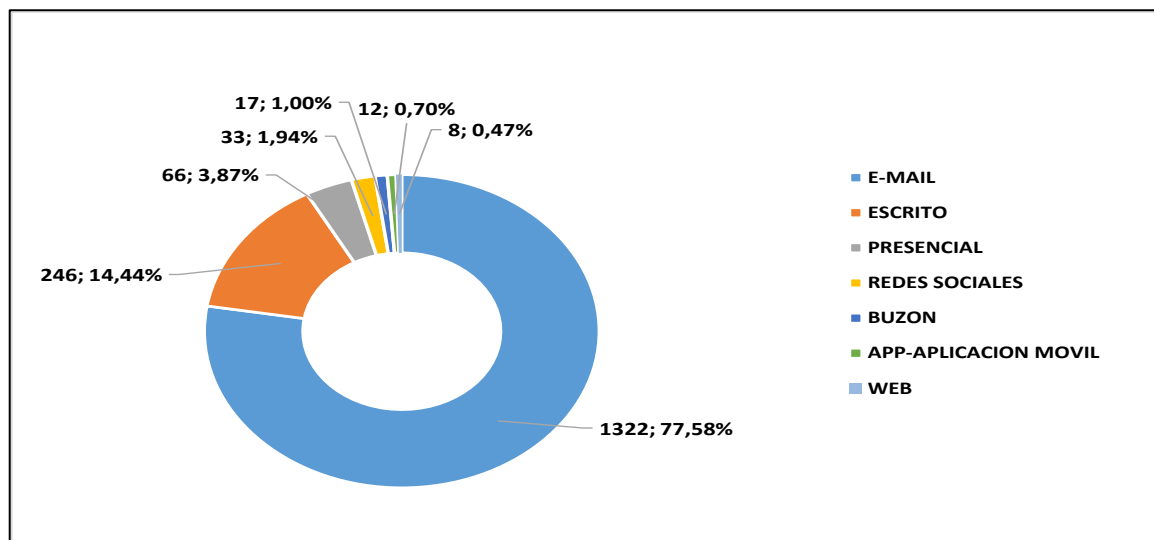
Frente al mes anterior (diciembre) se observa que la Subdirección de Gestión Documental continúa posicionándose como la dependencia con mayor registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado) en la Secretaría General, evidenciándose en enero un aumento en el porcentaje que representa, teniendo en cuenta que pasó de representar el 54,67% en diciembre a representar el 62,50% del total de peticiones registradas en enero por otras dependencias (distintas a la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y la línea 195) para gestión (respuesta o traslado).

<sup>1</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>2</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.

#### 4. CANALES DE INTERACCIÓN

Tomando como base las 1.704 peticiones registradas en las “Dependencias” de la Secretaría General para gestión (Tabla No 2), a continuación, se presentan las cifras discriminadas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones:



Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/02/2024

La Gráfica No1 muestra que el canal más utilizado es el “E-mail” con 1.322 peticiones, que representan el 77,58% del total registrado por las “Dependencias” de la entidad para gestión (respuesta o traslado).

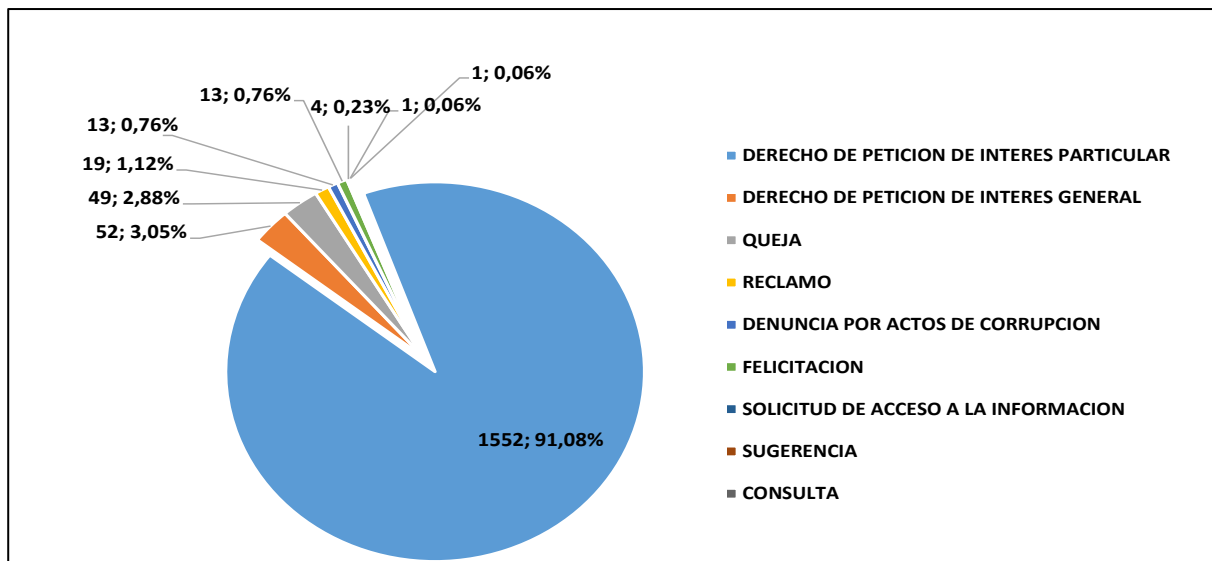
Frente al mes anterior (diciembre 2023), no se observa variación en la posición de canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, teniendo en cuenta que el canal “E-mail” también se ubicó como el más utilizado para interponer sus peticiones; las cifras muestran un aumento en el porcentaje que representa este canal, teniendo en cuenta que pasó del 71,48% en diciembre al 77,58% del total registrado en enero por las dependencias de la entidad para gestión (respuesta o traslado).

Por otra parte, el canal “Escrito” continuó ubicándose como el segundo canal más utilizado por la ciudadanía en el mes de enero.

#### 5. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las 1.704 peticiones registradas en las “Dependencias” de la Secretaría General para gestión (Tabla No 2), a continuación, se muestra la clasificación por tipologías

más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad:



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

La Gráfica No 2 permite observar que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en el mes de enero, con 1.552 peticiones que representan el 91,08% del total de peticiones registradas para gestión; en la segunda posición se ubica el “Derecho de Petición de Interés General”, con 52 peticiones, que representan el 3,05% del total registrado para gestión.

Frente al mes anterior (diciembre), 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 diciembre representó el 87,47% del total de peticiones registradas para gestión, y en enero representó el 91,08%.

A su vez, se observa que el “Derecho de Petición de Interés Particular” pasó a ubicarse como la segunda tipología más utilizada para interponer peticiones ante la entidad, desplazando a la “Queja” a la tercera posición.

## 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 enero, de acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se encuentra que en el periodo se atendieron tres (3) peticiones referentes a veedurías ciudadanas (Peticiones No 343322024, 742024, 323002024) las cuales fueron atendidas dentro de términos y con respuesta definitiva por las dependencias Dirección de Talento Humano y Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional respectivamente.

## 7. GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA

En la Tabla No 3 se muestra la gestión de traslado y respuesta realizada en el mes de enero en la Secretaría General:

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	6.195	-
	Otras Dependencias Secretaría General	1.563	289
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.200	-
<b>TOTAL</b>		<b>8.958</b>	<b>289</b>

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

La Tabla No 3 muestra que en el mes de enero se realizaron 8.958 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; y se emitieron 289 respuestas a las peticiones ciudadanas.

### 7.1. GESTIÓN DE TRASLADO

En la Tabla No 3 se observa que, de los 8.958 traslados de peticiones realizados en el mes de enero, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó 6.195 traslados que representan el 69,16% del total traslado en la entidad; las otras Dependencias realizaron 1.563 traslados que representan el 17,45% del total traslado en la entidad y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó 1.200 traslados (13,40%). Frente al mes anterior (diciembre), 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.

De acuerdo con lo establecido en el Art. 21 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015 “*Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito...*”. las dependencias de la Secretaría General no presentan traslados extemporáneos en el mes de enero 2024.

## 7.2. GESTIÓN DE RESPUESTA

En el mes de enero las “Dependencias” de la Secretaría General emitieron 289 respuestas (Tabla No 3); a continuación, se presenta la gestión de respuesta<sup>3</sup> por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES CERRADAS EN ENERO DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS ENERO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	13	82	95	32,87%
Oficina de Alta Consejería de paz, víctimas y reconciliación	62	32	94	32,53%
Oficina Consejería de Comunicaciones	2	18	20	6,92%
Subdirección de Gestión Documental	7	11	18	6,23%
Dirección de Talento Humano	7	10	17	5,88%
Jefatura del Gabinete Distrital	0	7	7	2,42%
Subdirección de Servicios Administrativos	1	5	6	2,08%
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	3	5	1,73%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	0	5	5	1,73%
Dirección de Contratación	0	4	4	1,38%
Oficina Jurídica	1	3	4	1,38%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	0	3	3	1,04%
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	0	3	3	1,04%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	0	2	2	0,69%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	0	2	2	0,69%
Dirección Administrativa y Financiera	0	1	1	0,35%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	0	1	1	0,35%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1	0,35%

<sup>3</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 ENERO DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS ENERO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Despacho de la Secretaría General	1	0	1	0,35%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>96</b>	<b>193</b>	<b>289</b>	<b>100,00%</b>

Tabla No 4. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/02/2024

La Tabla No 4 muestra que, de los 289 cierres realizados mediante respuesta definitiva en el mes de enero, el mayor porcentaje (66,78%) corresponde a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de enero y el 33,21% a respuestas de peticiones que ingresaron en periodos anteriores.

Por otra parte, la Tabla No 4 muestra que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de enero es la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con 95 respuestas que representan el 32,87% de las peticiones cerradas en el mes de enero en la Secretaría General. Frente al mes anterior (diciembre), se observa variación en la posición de la dependencia con mayor número de respuestas en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en diciembre la “Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación” se ubicó en esta primera posición, pasando a ubicarse en enero en la segunda posición en cuanto a la gestión de respuesta.

### 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:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	
31	30	1	30	1	30	1	30	1	30	1	1
	96,77%	3,23%	96,77%	3,23%	96,77%	3,23%	96,77%	3,23%	96,77%	3,23%	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

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

#### Cumplimiento de criterios<sup>4</sup>

La Tabla No 5 muestra que el 96,77% de las respuestas evaluadas (31) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, “Oportunidad” y “Manejo del Sistema”; concluyéndose que una respuesta (3%) evaluada presenta incumplimiento.

#### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación<sup>5</sup>:

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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
20832024	Jefatura de Gabinete Distrital	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.

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

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

#### 7.4. TIEMPOS DE RESPUESTA

A continuación, se presenta la gestión de respuesta en la Secretaría General, emitidas en Bogotá Te Escucha<sup>6</sup>, considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de

<sup>4</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.

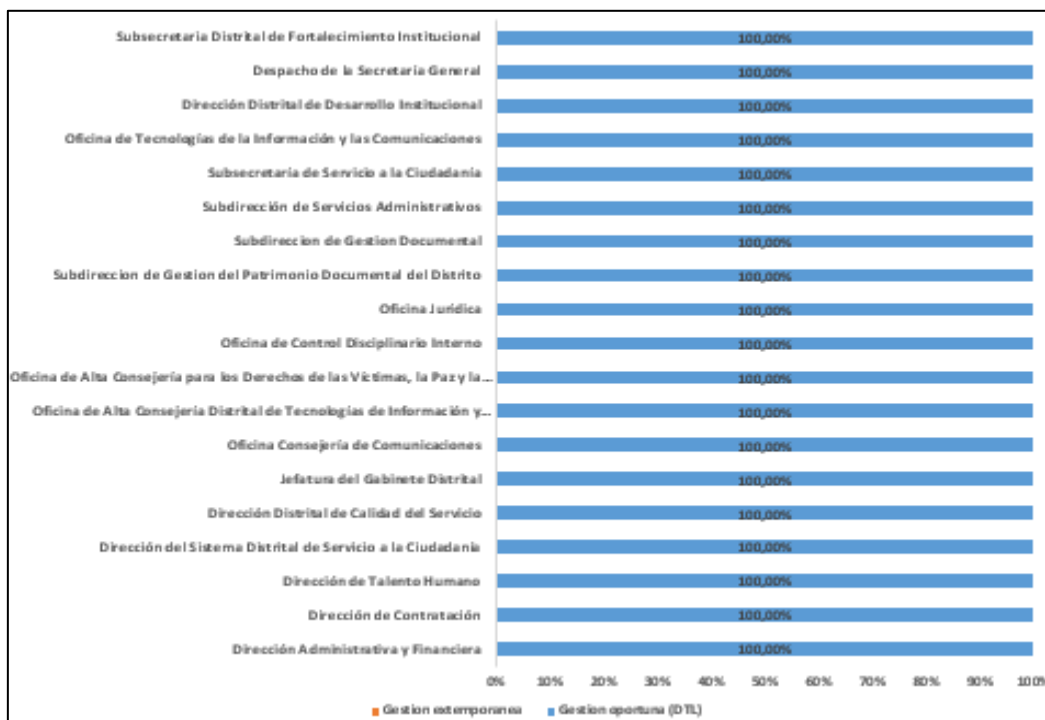
**Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.

**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.

<sup>5</sup> Ver Informe Consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, correspondiente al mes de enero de 2024

<sup>6</sup> Tiempos de respuesta calculados por el Sistema Bogotá Te Escucha, independientemente de la Evaluación de la calidad de las respuestas realizada posteriormente, por lo cual una respuesta emitida en términos en el Sistema, al ser evaluada en términos de calidad, puede clasificarse como inoportuna al no cumplir con los criterios establecidos

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 enero) se encuentran fuera de términos y sin respuesta (Tabla No 6).



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

En la Gráfica No 3 se muestran las respuestas emitidas en la Secretaría General en el mes de enero 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 enero 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 6 se presentan las cifras de peticiones pendientes de cierre a fin de mes, detallando las que se encuentran dentro de términos, así como las peticiones que con corte a 30 de enero se encuentran fuera de términos y sin respuesta:

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE CORTE 30 ENERO		TOTAL
	EN TÉRMINOS	VENCIDAS (FUERA DE TÉRMINOS Y SIN RESPUESTA)	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	334	-	334
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	75	-	75
Oficina Consejería de Comunicaciones	17	-	17
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	15	-	15
Dirección de Talento Humano	13	-	13
Subdirección de Gestión Documental	12	-	12
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	7	-	7
Oficina Jurídica	7	-	7
Dirección de Contratación	6	-	6
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	-	4
Dirección Administrativa y Financiera	1	-	1
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1	-	1
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	1	-	1
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	1	-	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>494</b>	<b>0</b>	<b>494</b>

Tabla No 6 Peticiones pendientes de cierre en términos y peticiones vencidas por dependencia  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/02/2024

De acuerdo con la información reportada por Bogotá Te Escucha, la Tabla No 6 muestra que, en la Secretaría General, con corte al 30 de enero, 494 peticiones ciudadanas se encuentran pendientes de cierre dentro de términos, es decir, no han superado el tiempo de respuesta legalmente establecido (Art. 1 de la Ley 1755 del 2015); y ninguna petición se encuentra fuera de términos y sin respuesta.

## 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 enero, 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 289 respuestas emitidas en el mes de enero 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 enero en la Secretaría General:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
-----------	---------	------------

<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	47
	RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	6
	UNIFICACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS	4
	RESTABLECIMIENTO CREDENCIALES DE ACCESO	2
	CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	2
	HISTORIAL DE USUARIO	2
<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	20
	INFORMACIÓN ERRÓNEA DESACTUALIZADA O INEXISTENTE	17
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	9
	ASESORÍA Y ORIENTACIÓN CON RESPUESTA INMEDIATA	2
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	35
	GARANTÍAS	10
<b>MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN</b>	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	24
	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	2
<b>TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN</b>	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE PERSONAL O DE LAS PLANTAS DE LA SECRETARIA GENERAL	14
	SOLICITUDES DE EMPLEO PASANTÍAS O PRACTICAS UNIVERSITARIAS.	3
	CONVOCATORIAS DE TALENTO HUMANO	1
<b>DEMÁS CATEGORÍAS</b>		89
<b>TOTAL</b>		<b>289</b>

**Tabla No 7. Peticiones registradas por Categoría y Subtema**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/02/2024

La Tabla No 7 muestra que la categoría “Sistemas de información” es la más reiterada en la Secretaría General con 63 peticiones, que representan el 21,79% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General.

Frente al mes anterior (diciembre/2023), se observa variación en la categoría más reiterada en la Secretaría General, teniendo en cuenta que, la categoría “Sistemas de información” pasó de la cuarta posición en diciembre, a ubicarse en enero como la categoría más reiterada en la Secretaría General. A su vez, la categoría “Participación Ciudadana” pasó de la primera posición en diciembre, a ocupar en enero la tercera posición.

Igualmente, se observa que cuatro (4) de estas categorías (Sistemas de información, Servicio a la Ciudadanía, participación ciudadana, Medidas de asistencia y atención) también se clasificaron en el mes anterior (diciembre) en el TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, teniendo en cuenta que en enero ingresó al

TOP la categoría “Talento Humano y contratación” desplazando a “Perdón y olvido” que en enero no se clasificó dentro de la cinco categorías más reiteradas en la Secretaría General.

## 8. CONCLUSIONES

- Con respecto al registro de peticiones, las cifras muestran que en el mes de enero se registraron 6.635 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose una disminución en el registro de peticiones en la entidad (-41,53%) frente al mes anterior (diciembre 2023).
- 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 62,50% del total registrado por las “Dependencias” de la entidad para gestión (respuesta o traslado).
- Sobre la utilización de canales de interacción por parte de la ciudadanía, se encuentra que en el mes de enero el canal más utilizado por la ciudadanía es el “E-mail” con 1.322 peticiones, que representan el 77,58% 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, el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, representando el 91,08% 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 enero, se registraron tres (3) peticiones referentes a veedurías ciudadanas (las cuales fueron atendidas dentro de términos y con respuesta definitiva por las dependencias competentes).
- Sobre la gestión de traslado de peticiones adelantada en la Secretaría General, las cifras muestran que en el mes de enero se realizaron 8.958 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 enero 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 que en enero ninguna dependencia

presenta peticiones con gestión extemporánea (por fuera de términos legales); y con corte al 30 de enero ninguna petición se encuentra vencida/fuera de términos y sin respuesta.

- Sobre la evaluación de “Calidad” realizada a peticiones ciudadanas emitidas en el mes de enero por las dependencias de la Secretaría General (tomando una muestra de 31 respuestas), los resultados muestran que el 96,77% de las respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, “Oportunidad” y “Manejo del Sistema”; concluyéndose que el 3% de respuestas evaluadas (1 respuesta) presenta incumplimiento.
- Con respecto a las categorías y subtemas más reiterados, se concluye que, la categoría “Sistemas de información” es la más reiterada en la Secretaría General con 63 peticiones, que representan el 21,79% 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 en enero ninguna dependencia realizó cierres con el subtema “Traslado a entidades Distritales”.

## 9. RECOMENDACIONES

- A las dependencias que en el mes de enero 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 (Sistemas de información, Servicio a la Ciudadanía, Medidas de asistencia y atención, Participación ciudadana, Talento humano y contratación) 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 Jefatura de gabinete Distrital, (que presenta observaciones en la evaluación de “Calidad” de acuerdo con la muestra evaluada), se le hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del



Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá Te Escucha, enviado mensualmente a las dependencias que presentan observaciones.

- Recordar a todas las dependencias de la entidad, realizar el cargue inmediato de las peticiones en Bogotá Te Escucha cuando son recibidas por otros medios, entre otros, correo electrónico (cuya fecha de recibido fija el inicio de términos para la entidad), para que los mismos coincidan con los establecidos en la normatividad vigente y de esta manera evitar que se emitan respuestas fuera de los tiempos establecidos.
- 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  
Aprobó: Claudia Ruíz Marín - Directora Distrital de Calidad del Servicio (E)