



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., MARZO 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	6
6. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS	7
7. GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA	8
7.1. GESTIÓN DE TRASLADO	8
7.2. GESTIÓN DE RESPUESTA	10
7.3. ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	11
7.4. TIEMPOS DE RESPUESTA	13
7.5. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS	15
8. CONCLUSIONES	16
9. RECOMENDACIONES	17

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA –
FEBRERO 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 febrero 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 febrero 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 febrero 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; 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*	4.156	6.913
	Dependencias Secretaría General	1.956	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*	801	

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas
Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/03/2024

La Tabla No 1 muestra que en el mes de febrero se registraron 6.913 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 4.156 peticiones, que representan el 60,12% del total registrado en los diferentes canales dispuestos en la entidad; en la segunda posición se ubican las “Dependencias” de la entidad con 1.956 registros, los cuales representan el 28,29% 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 801 peticiones, que representan el 11,59% del total registrado en los diferentes canales.

Se observa un aumento en el registro de peticiones en la entidad, frente al mes anterior (enero 2023), teniendo en cuenta que se pasó de 6.335 peticiones en enero, a 6.913 en el mes de febrero (578 peticiones que representan un aumento del 9,12%).

Este aumento se refleja principalmente en el registro de peticiones en la “Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas” que pasó de 3.876 registros en enero a 4.156 registros en febrero y en las “Dependencias” que pasaron de 1.704 peticiones (en enero) a 1.956 en el mes de febrero.

Las cifras del registro de peticiones por los diferentes canales dispuestos en la entidad permiten concluir que la “Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas” continúa

posicionándose como el canal con mayor registro de peticiones en la Secretaría General.

3. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

Tomando como base las 1.956 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	1.270	64,93%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	528	26,99%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	115	5,88%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	23	1,18%
Oficina de Control Disciplinario Interno	12	0,61%
Oficina Jurídica	6	0,31%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0,05%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	0,05%
TOTAL	1.956	100%

Tabla No 2. Peticiones registradas en las dependencias para gestión (respuesta o traslado)
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/03/2024

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 1.270 peticiones (64,93% del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión en el mes); es necesario 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 (enero) 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 febrero un aumento en el porcentaje

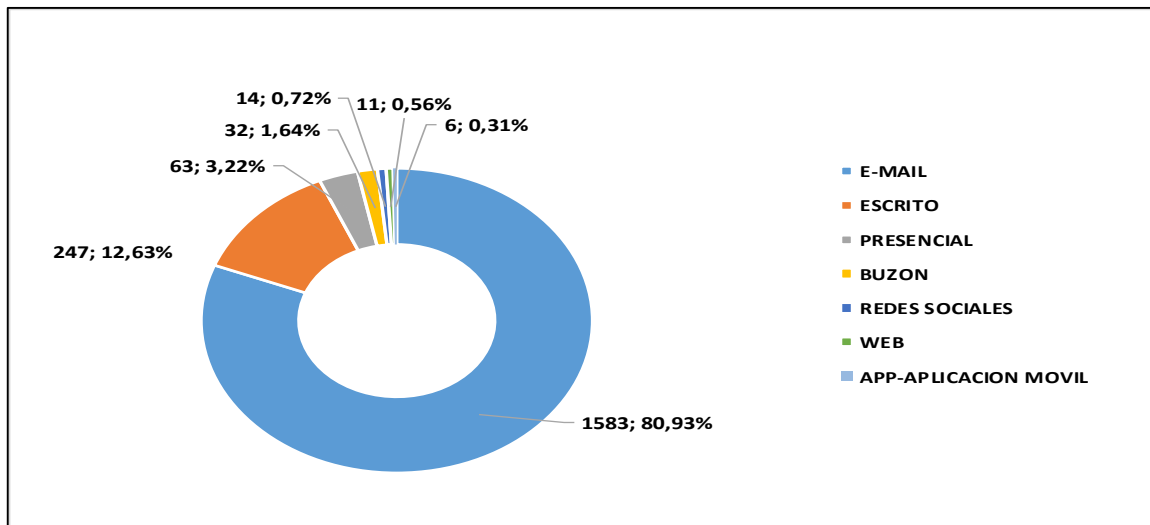
¹ Este capítulo refleja las cifras de “Peticiones registradas”, es decir, aquellas que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central del Sistema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

que representa, que pasó de representar el 62,50% en enero, a representar el 64,93% del total registrado en febrero por las “Dependencias” de la entidad para gestión (respuesta o traslado).

4. CANALES DE INTERACCIÓN

Tomando como base las 1.956 peticiones registradas en las “Dependencias” de la Secretaría General para gestión (Tabla No 2), seguidamente 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 01/03/2024

En la Gráfica No 1 se observa que el canal más utilizado es el “E-mail” con 1.583 peticiones, que representan el 80,93% del total registrado por las “Dependencias” de la entidad para gestión (respuesta o traslado).

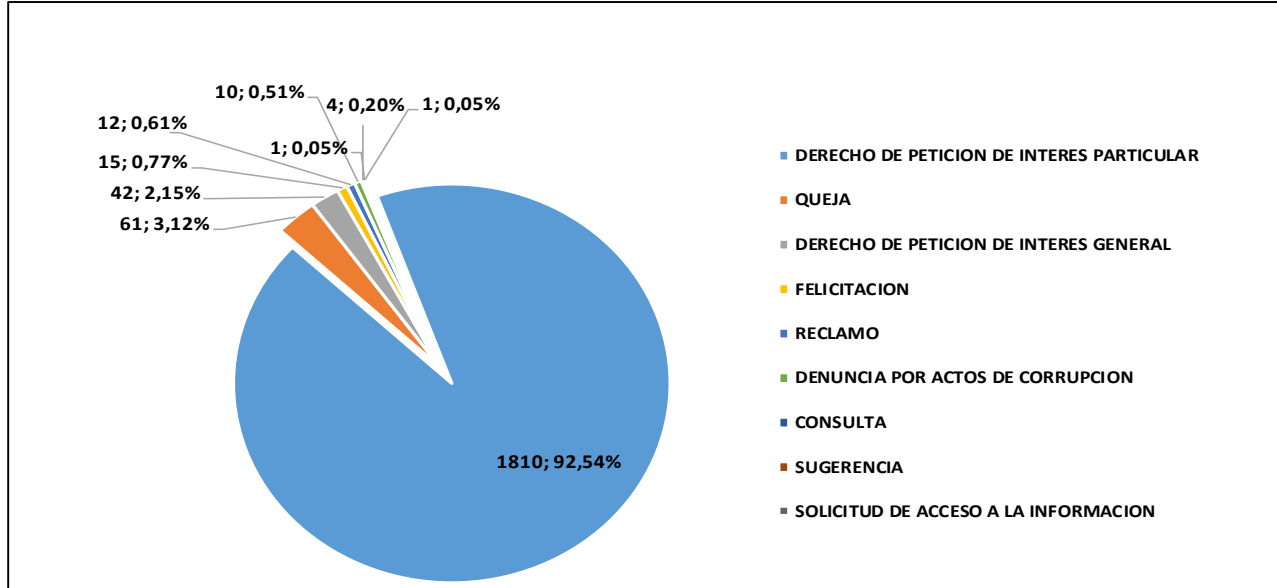
Frente al mes anterior (enero 2023), no se observa variación en la posición de canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, teniendo en cuenta que el canal “E-mail” también se ubicó como el más utilizado para interponer peticiones; las cifras muestran un aumento en el porcentaje que representa este canal, que pasó del 77,58% en enero al 80,93% del total registrado en febrero por las dependencias de la entidad para gestión (respuesta o traslado).

Por otra parte, en la Gráfica No 1 se observa que el canal “Escrito” continúa ubicándose como el segundo canal más utilizado por la ciudadanía en el mes de febrero.

5. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las 1.956 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 01/03/2024

La Gráfica No 2 muestra que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en el mes de febrero, con 1.810 peticiones que representan el 92,54% del total de peticiones registradas para gestión; en la segunda posición se ubica la “Queja” con 61 peticiones, que representan el 3,12% del total registrado para gestión en el mes de febrero.

Frente al mes anterior (enero), el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, observándose un leve aumento en el porcentaje que representa esta tipología, que pasó de representar el 91,08% del total de peticiones registradas para gestión, a representar en febrero el 92,54%.

Por otra parte, se observa variación en la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que la “Queja” pasó de ocupar la tercera posición en enero, a ubicarse en febrero como la segunda tipología más utilizada, desplazando al “Derecho de Petición de Interés General” 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 febrero, de acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se encuentra que en el periodo se atendieron ocho (8) peticiones referentes a veedurías ciudadanas, las cuales fueron atendidas dentro de términos y con respuesta definitiva por las dependencias Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Jurídica, Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional, Dirección de Talento Humano, Dirección Administrativa y Financiera respectivamente.

7. GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA

A continuación, en la Tabla No 3 se muestra la gestión de traslado y respuesta realizada en el mes de febrero en la Secretaría General:

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	6.387	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1.097	-
	Línea 195 Otras Dependencias Secretaría General	821	404
TOTAL		8.305	404

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas
Tabla No 3. Número de peticiones gestionadas febrero
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha – generado 01/03/2024

La Tabla No 3 muestra que en el mes de febrero se realizaron 8.305 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; y se emitieron 404 respuestas a las peticiones ciudadanas.

7.1. GESTIÓN DE TRASLADO

En la Tabla No 3 se observa que, de los 8.305 traslados de peticiones realizados en el mes de febrero, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó 6.387 traslados que representan el 76,91% del total traslado en la entidad; la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó 1.097 traslados (13,21%) y las otras Dependencias realizaron 821 traslados que representan el 9,89% del total traslado en la

entidad. Frente al mes anterior (enero), 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...*”, a continuación, en la Tabla No 4 se presentan los tiempos de traslado extemporáneos registrados en dependencias de la Secretaría General en el mes de febrero:

DEPENDENCIA	NÚMERO DE LA PETICIÓN	DÍAS DE GESTIÓN EXTEMPORANEA	TOTAL # DE PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO
Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Central de Peticiones Distrito Capital	1255102024	7	4
	1255912024	6	
	1257132024	7	
	1279732024	19	
Dirección de Talento Humano	577732024	15	2
	685382024	7	
Subdirección de Gestión Documental	811032024	8	1
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	1020782024	6	1
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía Redes Sociales Central de registro	812122024	6	1
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	634042024	7	1
Subdirección de Servicios Administrativos	766522024	6	1
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1197542024	6	1
Jefatura del Gabinete Distrital	895082024	6	1
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	762842024	6	1
TOTAL			14

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

La Tabla No 4 permite concluir que en el mes de febrero, diez (10) dependencias de la Secretaría General presentan un tiempo de traslado superior a los términos legalmente establecidos (Art. 21 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015); a estas dependencias se les invita a realizar mayor seguimiento de sus competencias, frente a las peticiones asignadas, y así mismo darles traslado a través de Bogotá Te Escucha, dentro

del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.

7.2. GESTIÓN DE RESPUESTA

En el mes de febrero las “Dependencias” de la Secretaría General emitieron 404 respuestas (Tabla No 3); a continuación, se presenta la gestión de respuesta³ por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES CERRADAS EN FEBRERO DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS FEBRERO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Dirección Administrativa y Financiera	1	1	2	0,50%
Dirección de Contratación	7	5	12	2,97%
Dirección de Talento Humano	12	6	18	4,46%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	15	127	142	35,15%
Jefatura del Gabinete Distrital	1	11	12	2,97%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	16	21	37	9,16%
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	1	2	3	0,74%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	73	26	99	24,50%
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	1	4	0,99%
Oficina Jurídica	7	2	9	2,23%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	6	6	12	2,97%
Subdirección de Gestión Documental	14	13	27	6,68%
Subdirección de Servicios Administrativos	1	10	11	2,72%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1	1	2	0,50%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	2	3	0,74%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	0	3	3	0,74%
Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional	1	0	1	0,25%
Oficina Asesora de Planeación	1	1	2	0,50%
Subdirección de Imprenta Distrital	0	1	1	0,25%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	0	1	1	0,25%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	0	1	1	0,25%
Subsecretaría Corporativa	1	0	1	0,25%

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 FEBRERO DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS FEBRERO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Subdirección Financiera	0	1	1	0,25%
TOTAL GENERAL	162	242	404	100%

Tabla No 5. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/03/2024

La Tabla No 5 muestra que, de los 404 cierres realizados mediante respuesta definitiva en el mes de febrero, el mayor porcentaje (59,90%) corresponde a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de febrero y el 40,10% 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 febrero es la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con 142 respuestas que representan el 35,15% de las peticiones cerradas en el mes de febrero en la Secretaría General. Frente al mes anterior (enero), no se observa variación en la posición de la dependencia con mayor número de respuestas en la Secretaría General, teniendo en cuenta que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en enero también como la dependencia con mayor número de respuestas en la entidad.

7.3. ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

En la Tabla No 6 se presentan los resultados de la evaluación de las respuestas emitidas por la Secretaría General a las peticiones ciudadanas, en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones en Bogotá Te Escucha:

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	
392	31	30	1	30	1	30	1	30	1	29	2	2
		96,77%	3,23%	96,77%	3,23%	96,77%	3,23%	96,77%	3,23%	93,55%	6,45%	

Tabla No 6. Evaluación de respuestas en cuanto a parámetros de calidad
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá Te Escucha - generado 01/03/2024

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

Cumplimiento de criterios⁴

La Tabla No 6 muestra que el 96,77% de las respuestas evaluadas (31) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, “Oportunidad”; y el 93,55% de las respuestas evaluadas cumplen con el “Manejo del Sistema”; concluyéndose que dos respuestas (6%) evaluadas presentan incumplimiento.

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación⁵:

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
953062024	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía- Soporte Funcional	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.
733102024	Jefatura del Gabinete Distrital	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.

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

Teniendo en cuenta la información relacionada anteriormente, se envió comunicación a estas dependencias que presentan observaciones a sus respuestas evaluadas, identificando

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.

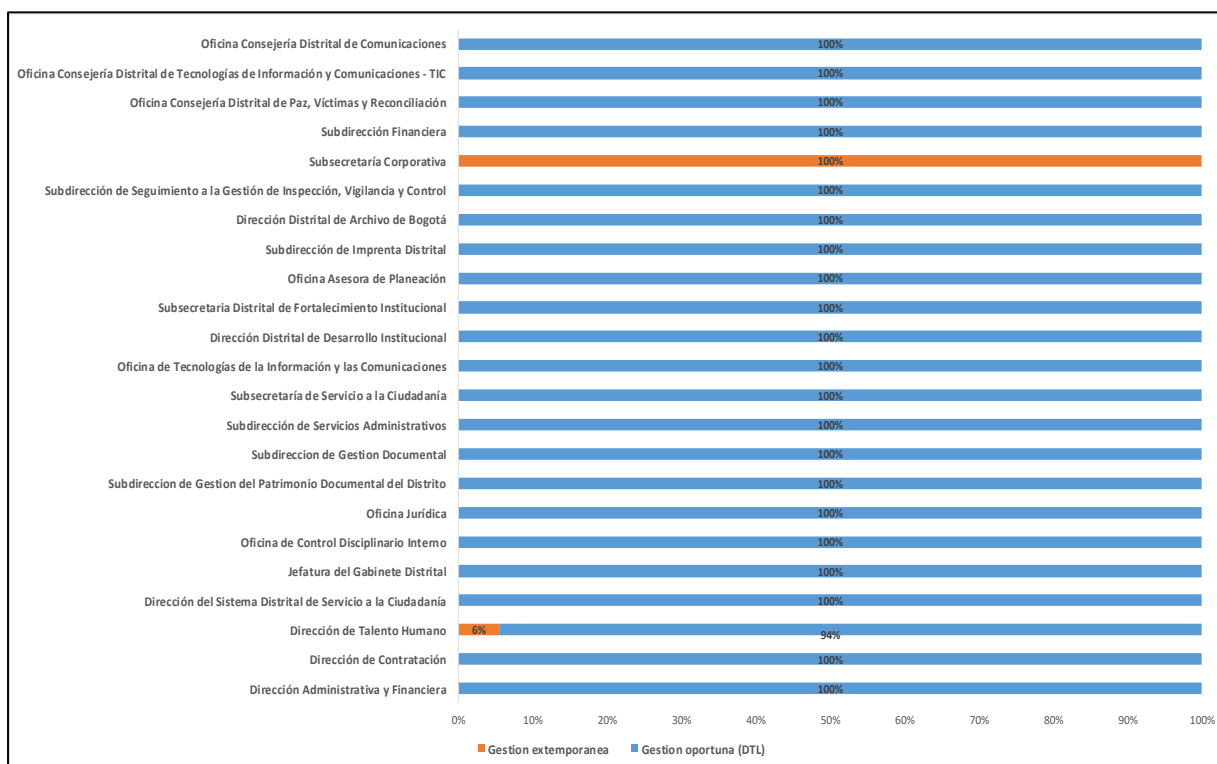
Manejo del Sistema: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

⁵ 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 febrero de 2024

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 respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha⁶, 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 29 febrero) se encuentran fuera de términos y sin respuesta.



Gráfica No 3. Respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha en términos de ley (Ley 1755 de 2015)

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/03/2024

En la Gráfica No 3 se muestran las respuestas emitidas en la Secretaría General en el mes de febrero 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 febrero dos (2) dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a

⁶ 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

peticiones ciudadanas fuera de términos legales: La Subsecretaría Corporativa que gestionó la petición # 629632024 fuera de términos, la cual representa el 100% del total gestionado (1 petición) y la Dirección de Talento Humano que gestionó la petición # 781612024 fuera de términos, la cual representa el 6% del total gestionado (18 peticiones). A estas dependencias se le hace un llamado especial, a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en Bogotá Te Escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.

Con el fin de complementar la información sobre tiempos de gestión de respuesta en la Secretaría General, en la Tabla No 7 se presentan las cifras de peticiones pendientes de cierre a fin de mes, detallando las que se encuentran dentro de términos, así como las peticiones que con corte a 29 de febrero se encuentran fuera de términos y sin respuesta:

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE CORTE 29 FEBRERO		TOTAL
	EN TÉRMINOS	VENCIDAS (FUERA DE TÉRMINOS Y SIN RESPUESTA)	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	165	0	165
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	77	0	77
Jefatura del Gabinete Distrital	19	1	20
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	17	1	18
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	17	0	17
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	12	0	12
Subdirección de Gestión Documental	9	0	9
Dirección de Talento Humano	6	0	6
Dirección de Contratación	3	0	3
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1	0	1
Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional	1	0	1
Subdirección Financiera	1	0	1
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0	1
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	1	0	1
Subdirección de Imprenta Distrital	1	0	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	1
Subdirección de Servicios Administrativos	1	0	1
TOTAL GENERAL	333	2	335

Tabla No 7 Peticiones pendientes de cierre en términos y peticiones vencidas por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/03/2024

De acuerdo con la información reportada por Bogotá Te Escucha, la Tabla No 7 muestra que, en la Secretaría General, con corte al 29 de febrero, 333 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 dos (2) peticiones se encuentran 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 febrero, 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 404 respuestas emitidas en el mes de febrero por las dependencias de la Secretaría General (Tabla No 5), a continuación, se muestran las cinco (5) categorías y subtemas más reiterados en el mes de febrero en la Secretaría General:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	92
	UNIFICACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS	10
	RESTABLECIMIENTO CREDENCIALES DE ACCESO	6
	RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	3
	HISTORIAL DE USUARIO	1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	38
	INFORMACIÓN ERRÓNEA DESACTUALIZADA O INEXISTENTE	34
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	3
	ASESORÍA Y ORIENTACIÓN CON RESPUESTA INMEDIATA	1
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	47
	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	2
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	23
PERDÓN – OLVIDO	PERDÓN – OLVIDO	23
DEMÁS CATEGORÍAS		121
TOTAL		404

Tabla No 8. Categorías y Subtemas más reiterados
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/03/2024

La Tabla No 8 muestra que la categoría “Sistemas de información” es la más reiterada en la Secretaría General con 112 peticiones, que representan el 27,72% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General en febrero 2024.

Frente al mes anterior (enero/2024), no se observa variación en la categoría más reiterada en la Secretaría General, teniendo en cuenta que, esta misma categoría “Sistemas de información” también se posicionó como la más reiterada en la Secretaría General. Igualmente, la categoría “Servicio a la Ciudadanía” continuó ubicándose como la segunda categoría más reiterada ante la entidad.

Por otra parte, se observa que cuatro (4) de estas categorías (Sistemas de información, Servicio a la Ciudadanía, Medidas de asistencia y atención y Participación ciudadana) también se clasificaron en el mes anterior (enero) en el TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, teniendo en cuenta que en febrero ingresó al TOP la categoría “Perdón y olvido” desplazando a “Talento Humano y contratación” que en febrero no se clasificó dentro de la cinco categorías más reiteradas en la Secretaría General.

8. CONCLUSIONES

- En cuanto al registro de peticiones, las cifras muestran que en el mes de febrero se registraron 6.913 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose un aumento en el registro de peticiones en la entidad, (9,12%) frente al mes anterior (enero 2023).
- Con respecto 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, las cuales representan el 64,93% 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 febrero el canal más utilizado por la ciudadanía es el “E-mail” con 1.583 peticiones, que representan el 80,93% del total registrado por las “Dependencias” de la entidad para gestión (respuesta o traslado).
- En cuanto a las tipologías más frecuentes, las cifras muestran que, el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, representando el 92,54% del total de peticiones registradas para gestión en la Secretaría General.
- Con respecto a las peticiones de Veedurías Ciudadanas, se encuentra que, en el mes de febrero, se atendieron ocho (8) 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 febrero se realizaron 8.305 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 febrero diez (10) 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).
- 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 febrero dos (2) dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a peticiones ciudadanas fuera de términos legales (gestión extemporánea); y con corte al 29 de febrero dos (2) peticiones se encuentran fuera de términos y sin respuesta.
- Sobre la evaluación de “Calidad” realizada a peticiones ciudadanas emitidas en el mes de febrero por las dependencias de la Secretaría General (tomando una muestra de 31 respuestas), los resultados muestran que el 96,77% de las respuestas evaluadas (31) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, “Oportunidad”; y el 93,55% de las respuestas evaluadas cumplen con el “Manejo del Sistema”; concluyéndose que dos respuestas (6%) evaluadas presentan 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 112 peticiones, que representan el 27,72% 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 febrero ninguna dependencia realizó cierres con el subtema “Traslado a entidades Distritales”.

9. RECOMENDACIONES

- A las dependencias que en el mes de febrero 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, Perdón y olvido) con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.

- Reiterar a todas las dependencias de la Secretaría General, validar en el menor tiempo posible la competencia institucional correspondiente, para asegurar que el responsable de atender la petición la tenga en su bandeja de entrada y pueda realizar los seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.
- A las dependencias Subsecretaría Corporativa, Dirección de Talento Humano, 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 Distrital de Calidad del Servicio –Central de Peticiones Distrito Capital, Dirección de Talento Humano, Subdirección de Gestión Documental, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía Redes Sociales Central de registro, Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones, Subdirección de Servicios Administrativos, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Jefatura del Gabinete Distrital, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito) que presentan tiempos de traslado superiores a los términos legalmente establecidos, se les invita a realizar seguimiento a las peticiones asignadas, y darles traslado a través de Bogotá Te Escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.
- A las dependencias Jefatura de Gabinete Distrital y Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía- Soporte Funcional (que presentan observaciones en la evaluación de “Calidad” de acuerdo con la muestra evaluada), se les 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 Ruiz Marín - Directora Distrital de Calidad del Servicio (E)