



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., MAYO 2024

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. REGISTRO GENERAL DE PETICIONES	4
3. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA	5
4. CANALES DE INTERACCIÓN	6
5. TIPOLOGÍAS	7
6. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS	8
7. GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA	8
7.1. GESTIÓN DE TRASLADO	9
7.2. GESTIÓN DE RESPUESTA	9
7.3. ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	11
7.4. TIEMPOS DE RESPUESTA	12
7.5. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS	14
8. CONCLUSIONES	16
9. RECOMENDACIONES	16

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA –
ABRIL 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 abril 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 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 abril 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

A continuación, en la Tabla No 1 se 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*	4.386	7.013
	Dependencias Secretaría General ¹	2.009	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*	618	

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas
Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2024

La Tabla No 1 muestra que en el mes de abril se registraron 7.013 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 4.386 peticiones, que representan el 62,54% del total registrado en los diferentes canales dispuestos en la entidad; en la segunda posición se ubican las “Dependencias” de la entidad con 2.009 registros, los cuales representan el 28,65% 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 618 peticiones, que representan el 8,81% del total registrado en los diferentes canales.

Frente al mes anterior (marzo), se observa un aumento en el registro de peticiones en la entidad, teniendo en cuenta que se pasó de 5.923 peticiones en marzo, a 7.013 en el mes de abril (1.090 peticiones que representan un aumento del 18,40%).

Este aumento se refleja principalmente en el registro de peticiones en las “Dependencias” de la entidad que pasó de 1.382 peticiones en marzo, a 2009 en abril (con un aumento de 627 peticiones); y en la “Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas” que pasó de 3.856 registros en marzo a 4.386 registros en abril (con un aumento de 530 peticiones).

¹ Peticiones registradas por las dependencias de la entidad, distintas a las registradas por la Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas y la Línea 195.

Por otra parte, las cifras presentadas en la Tabla No 1 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 REGISTRADAS² POR DEPENDENCIA³

Tomando como base las 2.009 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	1.396	69,49%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	391	19,46%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	150	7,47%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	36	1,79%
Oficina de Control Disciplinario Interno	27	1,34%
Oficina Jurídica	7	0,35%
Dirección de Contratación	1	0,05%
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	1	0,05%
TOTAL	2.009	100%

Tabla No 2. Peticiones registradas en las dependencias para gestión (respuesta o traslado)
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2024

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 1.396 peticiones (69,49 % del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión en el mes); hay que mencionar 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; así mismo, las peticiones ciudadanas ingresadas por la ventanilla electrónica - correo electrónico, también se asocian a la Subdirección de Gestión Documental.

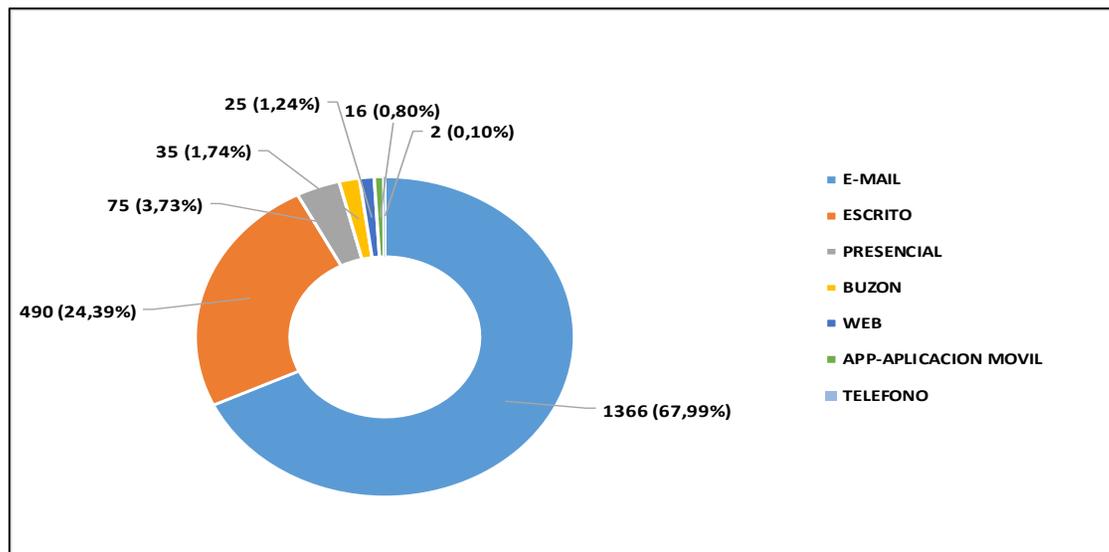
² Este capítulo refleja las cifras de “Peticiones registradas”, es decir, aquellas que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

³ En los capítulos 3, 4, 5, y 8 se excluyen las cifras de las peticiones ingresadas por los canales Web y Telefónico (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía), teniendo en cuenta que casi la totalidad de peticiones ingresadas por estos canales son remitidas a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

Frente al mes anterior (marzo) se observa que la Subdirección de Gestión Documental continúa ubicándose como la dependencia con mayor registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado) en la Secretaría General, manteniéndose el porcentaje que representa, teniendo en cuenta que pasó del 68,09% en marzo, a 69,49% del total registrado en el mes por las “Dependencias” de la entidad para gestión (respuesta o traslado).

4. CANALES DE INTERACCIÓN

Tomando como base las 2.009 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:



Gráfica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2024

La Gráfica No 1 muestra que el canal más utilizado en abril es el “E-mail” con 1.366 peticiones, que representan el 67,99% del total registrado por las “Dependencias” de la entidad para gestión (respuesta o traslado).

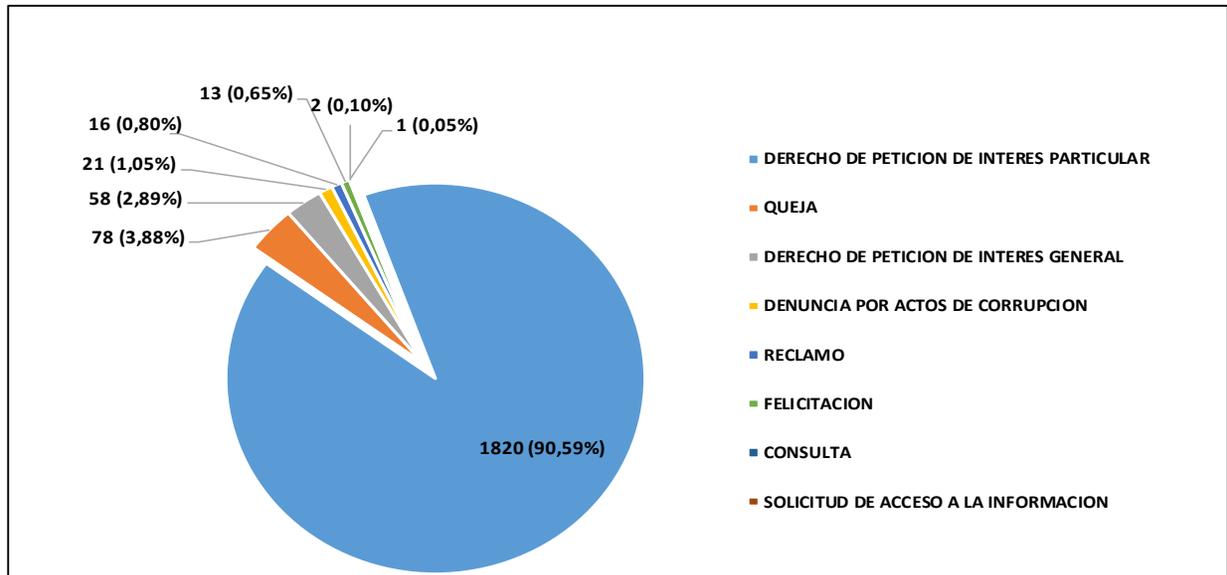
Frente al mes anterior (marzo 2023), no se observa variación en la posición de canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, teniendo en cuenta que el canal “E-mail” también se ubicó como el más utilizado para interponer peticiones; las cifras muestran una disminución en el porcentaje que representa este canal, que pasó del 76,41% en marzo al 67,99% del total registrado por las dependencias de la entidad en el mes de abril, para gestión (respuesta o traslado).

Así mismo, se observa que el canal “Escrito” continúa ubicándose como el segundo canal más utilizado por la ciudadanía, observándose un aumento importante en el porcentaje que representa este canal, que pasó del 13,89% en marzo al 24,39% del total registrado por las dependencias de la entidad en el mes de abril, para gestión (respuesta o traslado).

Igualmente, los canales “Presencial”, “Buzón”, “Web” “App Aplicación móvil” continúan ubicándose en las mismas posiciones frente al mes anterior.

5. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las 2.009 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 01/05/2024

La Gráfica No 2 muestra que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en el mes de abril, con 1.820 peticiones que representan el 90,59% del total de peticiones registradas para gestión; en la segunda posición se ubica la “Queja” con 78 peticiones, que representan el 3,86% del total registrado para gestión en la Secretaría General en el mes de abril.

Frente al mes anterior (marzo), el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo

la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, destacándose que representa un elevado porcentaje (90,59% del total de peticiones registradas para gestión) frente a la segunda tipología (Queja) que representa el 3,88% del total de peticiones registradas para gestión en la Secretaría General.

Por otra parte, no se observa variación en la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que la “Queja” continúa siendo la segunda tipología más utilizada para interponer peticiones ante la Secretaría General.

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 abril, de acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se encuentra que en el periodo no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA

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

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	6.278	-
	Otras Dependencias Secretaría General	932	363
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	874	-
TOTAL		8.084	363

****Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas
Tabla No 3. Número de peticiones gestionadas abril
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/05/2024**

La Tabla No 3 muestra que en el mes de abril se realizaron 6.278 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; y se emitieron 263 respuestas a las peticiones ciudadanas.

7.1. GESTIÓN DE TRASLADO

En la Tabla No 3 se observa que, de los 8.084 traslados de peticiones realizados en el mes de abril, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó 6.278 traslados que representan el 77,66% del total traslado en la entidad, las otras Dependencias realizaron 932 traslados que representan el 11,53%, y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó 874 traslados (10,81% del total trasladado en la entidad). Frente al mes anterior (marzo), 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...*”, seguidamente, en la Tabla No 4 se presentan los tiempos de traslado extemporáneos registrados en dependencias de la Secretaría General en el mes de abril:

DEPENDENCIA	NÚMERO DE LA PETICIÓN	DÍAS DE GESTIÓN EXTEMPORANEA	TOTAL # DE PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO
Dirección de Talento Humano	2042752024	2	1
TOTAL			1

Tabla No 4. Dependencias con traslados extemporáneos
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2024

La Tabla No 4 permite concluir que en el mes de abril, una (1) dependencia de la Secretaría General presenta 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 esta dependencia se le recomienda 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 abril las “Dependencias” de la Secretaría General emitieron 363 respuestas (Tabla No 3); a continuación, se presenta la gestión de respuesta⁴ por dependencia, según el

⁴ 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

periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES CERRADAS EN ABRIL DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS ABRIL	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	60	92	152	41,87%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	16	62	78	21,49%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	8	19	27	7,44%
Subdirección de Gestión Documental	17	7	24	6,61%
Dirección de Talento Humano	10	8	18	4,96%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	7	6	13	3,58%
Dirección de Contratación	4	4	8	2,20%
Jefatura del Gabinete Distrital	0	8	8	2,20%
Subdirección de Servicios Administrativos	5	3	8	2,20%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2	5	7	1,93%
Oficina Jurídica	3	1	4	1,10%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	3	1	4	1,10%
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	1	2	3	0,83%
Dirección Administrativa y Financiera	1	2	3	0,83%
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	2	2	0,55%
Subdirección Financiera	0	1	1	0,28%
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	0	1	1	0,28%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0	1	0,28%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	0	1	1	0,28%
TOTAL GENERAL	138	225	363	100%

Tabla No 5. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2024

La Tabla No 5 muestra que, de los 363 cierres realizados mediante respuesta definitiva en el mes de abril, el mayor porcentaje (38,01%) corresponde a respuestas de peticiones que ingresaron en periodos anteriores y el 61,98% a respuestas de peticiones ingresadas en el mes de abril.

Por otra parte, la Tabla No 5 muestra que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de abril es la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, con 152 respuestas que representan el 41,87% de las peticiones cerradas en

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.

el mes de abril en la Secretaría General; frente al mes anterior, no se observa variación en esta primera posición, teniendo en cuenta que esta misma Oficina se ubicó como la dependencia con mayor número de respuestas en la entidad, en el mes de marzo.

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	
362	31	30	1	30	1	30	1	30	1	30	1	1
		97,00%	3,00%	97,00%	3,00%	97,00%	3,00%	97,00%	3,00%	97,00%	3,00%	3%

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 01/05/2024

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

Cumplimiento de criterios⁵

La Tabla No 6 muestra que el 97% de las respuestas evaluadas (30) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, “Oportunidad”; y el “Manejo del Sistema”; concluyéndose que una (1) de las respuestas evaluadas presenta incumplimiento.

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación⁶:

⁵**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.

⁶ 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 abril de 2024

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
2181012024	Jefatura del Gabinete Distrital	NO	NO	NO	NO	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta	(en blanco)

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

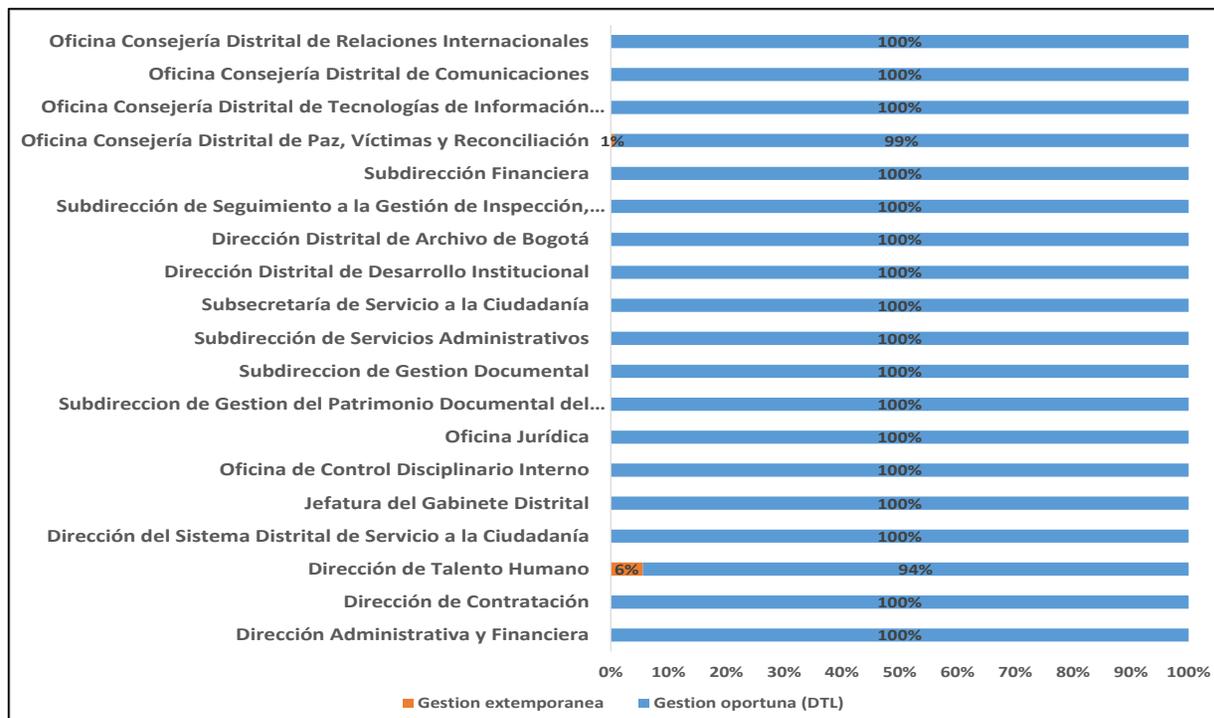
Teniendo en cuenta la información relacionada anteriormente, se envió comunicación a la dependencia Jefatura del Gabinete Distrital que presenta observaciones a sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo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

7.4. TIEMPOS DE RESPUESTA

En este capítulo, se presenta la gestión de respuestas emitidas en Bogotá te escucha⁷, considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015, detallando las peticiones vencidas, dentro de las cuales se encuentran las peticiones con gestión extemporánea (con respuesta durante el mes por fuera de términos legales), y las que a fin de mes (corte 30 abril) se encuentran fuera de términos y sin respuesta.

En la Gráfica No 3 se muestran las respuestas emitidas en el mes de abril 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 abril dos (2) dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a peticiones ciudadanas fuera de términos legales: La Dirección de Talento Humano que gestionó la petición # 1368042024 fuera de términos, la cual representa el 6% del total gestionado (18 peticiones) y la Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación que gestionó la petición # 1983972024 fuera de términos, la cual representa el 0,6% del total gestionado (152 peticiones). A estas dependencias se les recomienda 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.

⁷ 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 o viceversa.



Gráfica No 3. Respuestas emitidas en Bogotá te escucha en términos de ley (Ley 1755 de 2015)
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2024

En la Gráfica No 3 se muestran las respuestas emitidas en el mes de abril 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 abril dos (2) dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a peticiones ciudadanas fuera de términos legales: La Dirección de Talento Humano que gestionó la petición # 1368042024 fuera de términos, la cual representa el 6% del total gestionado (18 peticiones) y la Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación, gestionó la petición No 1983972024 fuera de términos, la cual representa el 0,66% del total gestionado (152 peticiones). A estas dependencias se le recomienda realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.

Con el fin de complementar la información sobre tiempos de gestión de respuesta en la Secretaría General, en la Tabla No 7 se presentan las cifras de peticiones pendientes de cierre a fin de mes, detallando las que se encuentran dentro de términos, así como las peticiones que con corte a 30 de abril se encuentran fuera de términos y sin respuesta:

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE CORTE 30 ABRIL		TOTAL
	EN TÉRMINOS	VENCIDAS (FUERA DE TÉRMINOS Y SIN RESPUESTA)	
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	302	-	302
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	177	-	177
Subdirección de Gestión Documental	19	-	19
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	12	-	12
Dirección de Contratación	8	-	8
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	7	-	7
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	6	-	6
Jefatura del Gabinete Distrital	5	-	5
Dirección de Talento Humano	5	-	5
Oficina Asesora de Planeación	3	-	3
Oficina Jurídica	3	-	3
Oficina de Control Interno	2	-	2
Subdirección de Servicios Administrativos	2	-	2
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	-	1
Dirección Administrativa y Financiera	1	-	1
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	-	1
TOTAL GENERAL	554	0	554

Tabla No 7 Peticiones pendientes de cierre en términos y peticiones vencidas por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2024

De acuerdo con la información reportada por Bogotá te escucha, la Tabla No 7 muestra que, en la Secretaría General, con corte al 30 de abril, 554 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 vencida (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 abril, 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 363 respuestas emitidas en el mes de abril 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 abril en la Secretaría General:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	88
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	37
	INFORMACIÓN ERRÓNEA DESACTUALIZADA O INEXISTENTE	25
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	8
	ASESORÍA Y ORIENTACIÓN CON RESPUESTA INMEDIATA	4
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	37
	ATENCIÓN EN SALUD	1
	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	1
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS	23
	RESTABLECIMIENTO CREDENCIALES DE ACCESO	9
	RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	3
	CAÍDAS DEL SISTEMA	1
	UNIFICACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS	1
PERDÓN Y OLVIDO	PERDÓN Y OLVIDO	21
DEMÁS CATEGORÍAS		104
TOTAL		363

Tabla No 8. Categorías y Subtemas más reiterados
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2024

La Tabla No 8 muestra que la categoría “Participación ciudadana” es la más reiterada en la Secretaría General con 88 peticiones, que representan el 24,24% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General en abril 2024.

Frente al mes anterior (marzo/2024), se observa variación en la categoría más reiterada en la entidad, teniendo en cuenta que, la categoría “Participación ciudadana” presentó un aumento importante, pasando de la cuarta posición en marzo, a ubicarse en abril como la más reiterada Secretaría General; a su vez, la categoría “Medidas de asistencia y atención” presenta disminución en abril, pasando a ubicarse en la tercera posición dentro del TOP de las más reiteradas en la entidad.

Por otra parte, la categoría “Servicio a la Ciudadanía” continúa ubicándose como la segunda

categoría más reiterada ante la entidad.

Así mismo, se observa que cuatro (4) de estas categorías (Participación ciudadana, Servicio a la Ciudadanía, Medidas de asistencia y atención, y Sistemas de información) también se clasificaron en el mes anterior (marzo) en el TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, teniendo en cuenta que en abril ingresó al TOP la categoría “Perdón y olvido” desplazando a “Documentación” que en abril 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 abril se registraron 7.013 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose un aumento en el registro de peticiones en la entidad, teniendo en cuenta que se pasó de 5.923 peticiones en marzo, a 7.013 en el mes de abril.
- 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 69,49% 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 abril el canal más utilizado por la ciudadanía es el “E-mail” con 1.366 peticiones, que representan el 67,99% 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 90,59% 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 abril, no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.
- Sobre la gestión de traslado de peticiones adelantada en la Secretaría General, las cifras muestran que en el mes de abril se realizaron 8.084 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 abril una (1) dependencia 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 abril dos (2) dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a peticiones ciudadanas fuera de términos legales (gestión extemporánea); y con corte al 30 de abril 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 abril por las dependencias de la Secretaría General (tomando una muestra de 31 respuestas), los resultados muestran que el 97% de las respuestas evaluadas, cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, “Oportunidad”; y el “Manejo del Sistema”; concluyéndose que una (1) de las respuestas evaluadas presenta incumplimiento.
- En cuanto a las categorías y subtemas más reiterados, se concluye que, la categoría “Participación ciudadana” es la más reiterada en la Secretaría General con 88 peticiones, que representan el 24,24% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General en abril 2024.
- Con respecto al cierre de peticiones (con respuesta definitiva) se encuentra que en abril ninguna dependencia realizó cierres con el subtema “Traslado a entidades Distritales”.

9. RECOMENDACIONES

- A las dependencias que en el mes de abril presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite, se les invita a darles atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias (Participación ciudadana, Servicio a la Ciudadanía, Medidas de asistencia y atención, y Sistemas de información, Perdón y olvido) con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Reiterar a todas las dependencias de la Secretaría General, validar en el menor tiempo posible la competencia institucional correspondiente, para asegurar que el responsable de atender la petición la tenga en su bandeja de entrada y pueda realizar los seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.

- A la dependencia Dirección de Talento Humano, que presenta tiempos de traslado superiores a los términos legalmente establecidos, se le 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 Dirección de Talento Humano Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación, que dieron respuesta a peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea), se les recomienda 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 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 Ruiz Marín - Directora Distrital de Calidad del Servicio (E)