



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., JUNIO 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	8
7.2. GESTIÓN DE RESPUESTA	9
7.3. ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	11
7.4. TIEMPOS DE RESPUESTA	11
7.5. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS	13
8. CONCLUSIONES	15
9. RECOMENDACIONES	15

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA –
MAYO 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 mayo 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 mayo 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*	4.025	6.130
	Dependencias Secretaría General ¹	1.447	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*	658	

**Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas
Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2024

La Tabla No 1 muestra que en el mes de mayo se registraron 6.130 peticiones en la Secretaría General, por los diferentes canales dispuestos en la entidad; se observa que el mayor registro se realizó a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio - “Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas” con 4.025 peticiones, que representan el 65,66% del total registrado en los diferentes canales dispuestos en la entidad; en la segunda posición se ubican las “Dependencias” de la entidad con 1.447 registros, los cuales representan el 23,61% 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 658 peticiones, que representan el 10,73% del total registrado en los diferentes canales.

Frente al mes anterior (abril), se observa disminución en el registro de peticiones en la entidad, pasando de 7.013 peticiones en abril, a 6.130 en el mes de mayo (883 peticiones que representan una disminución del 12,59%).

Esta disminución se refleja principalmente en el registro de peticiones en las “Dependencias” de la entidad que pasó de 2.009 peticiones en abril, a 1.447 en mayo (562 peticiones que representan una disminución del 27,97%); y en la “Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas” que pasó de 4.386 registros en abril a 4.025 registros en mayo, mostrando una diferencia de -361 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 1.447 peticiones registradas en Bogotá te escucha por las “Dependencias” de la Secretaría General (Tabla No 1), seguidamente, se detalla el número de peticiones discriminadas por dependencia, y el porcentaje que representan frente al total:

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Gestión Documental	945	65,31%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	293	20,25%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	136	9,40%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	32	2,21%
Oficina de Control Disciplinario Interno	25	1,73%
Oficina Jurídica	12	0,83%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	3	0,21%
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	1	0,07%
TOTAL	1.447	100%

Tabla No 2. Peticiones registradas en las dependencias para gestión (respuesta o traslado)
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2024

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 945 peticiones (65,31 % del total registrado por las dependencias de la entidad para gestión en el mes); es importante 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.

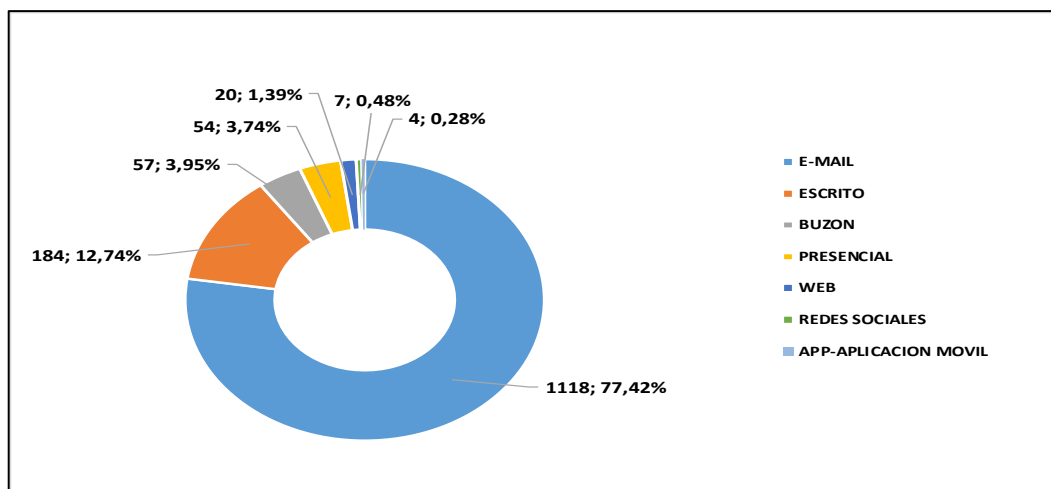
² Este capítulo refleja las cifras de "Peticiones registradas", es decir, aquellas que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central del Sistema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

³ En los capítulos 3, 4 y 5 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 (abril) 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, con una disminución en el porcentaje que representa, teniendo en cuenta que pasó del 69,49% en abril, a 65,31% 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 1.447 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 01/06/2024

La Gráfica No 1 muestra que el canal más utilizado en mayo es el “E-mail” con 1.118 peticiones, que representan el 77,42% del total registrado por las “Dependencias” de la entidad para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (abril 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 significativo en el porcentaje que representa este canal, que pasó del 67,99% en abril al 77,42% del total registrado por las dependencias de la entidad en el mes de mayo, para gestión (respuesta o traslado).

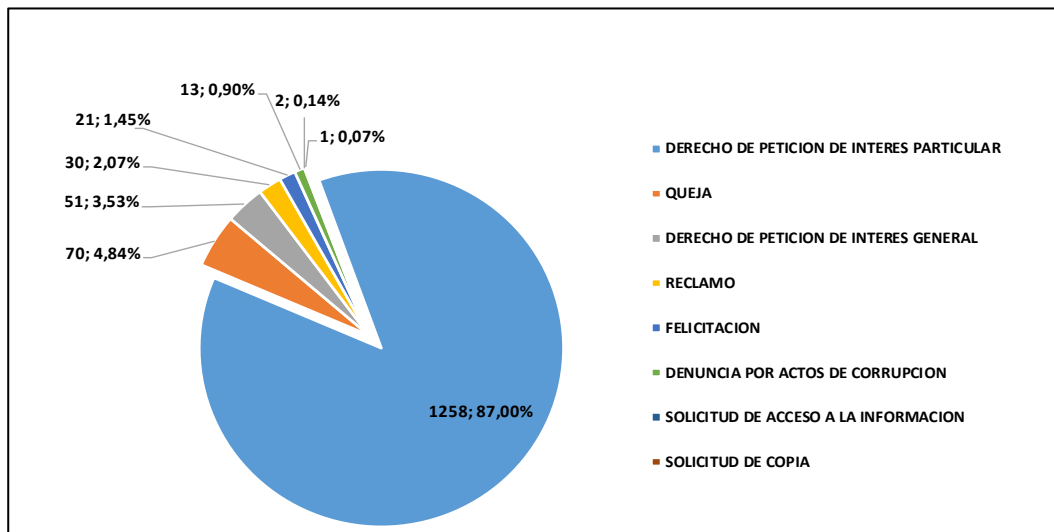
Así mismo, se observa que el canal “Escrito” continúa ubicándose como el segundo canal más utilizado por la ciudadanía, observándose una disminución significativa en el porcentaje que

representa este canal, que pasó del 24,39% en abril al 12,74% del total registrado por las dependencias de la entidad en el mes de mayo, para gestión (respuesta o traslado).

Por otra parte, el canal “Presencial” pasó de la cuarta posición, a ubicarse en mayo como el tercer canal más utilizado por la ciudadanía.

5. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las 1.447 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 01/06/2024

La Gráfica No 2 muestra que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en el mes de mayo, con 1.258 peticiones que representan el 87,00% del total de peticiones registradas para gestión; en la segunda posición se ubica la “Queja” con 70 peticiones, que representan el 4,84% del total registrado para gestión en la Secretaría General en el mes de mayo.

Estas cifras, comparadas con las del mes anterior (abril), muestran que 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 (87,00% del total de peticiones registradas para gestión) frente a la segunda tipología (Queja) que representa el 4,84% del total de peticiones registradas para gestión en la Secretaría General; destacándose que la “Queja” en abril también se posicionó como 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 mayo, 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 mayo en la Secretaría General:

ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	5.724	-
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	860	-
	Otras Dependencias Secretaría General	692	568
TOTAL		7.276	568

****Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas
Tabla No 3. Número de peticiones gestionadas mayo
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/06/2024**

La Tabla No 3 muestra que en el mes de mayo se realizaron 7.276 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; y se emitieron 568 respuestas a las peticiones ciudadanas.

7.1. GESTIÓN DE TRASLADO

En la Tabla No 3 se observa que, de los 7.276 traslados de peticiones realizados en el mes de mayo, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó 5.724 traslados que representan el

78,67% del total traslado en la entidad, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó 860 traslados (11,82%) y las otras Dependencias realizaron 692 traslados que representan el 9,51% del total trasladado en la entidad). Frente al mes anterior (abril), 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 mayo:

DEPENDENCIA	NÚMERO DE LA PETICIÓN	DÍAS DE GESTIÓN EXTEMPORANEA	TOTAL # DE PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO
Subdirección de Servicios Administrativos	2418932024	1	1
TOTAL			1

Tabla No 4. Dependencias con traslados extemporáneos
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2024

La Tabla No 4 muestra que en el mes de mayo, 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 mayo las “Dependencias” de la Secretaría General emitieron 568 respuestas (Tabla No 3); a continuación, se presenta la gestión de respuesta⁴ por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

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 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 MAYO DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS MAYO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	305	45	350	61,62%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	12	66	78	13,73%
Subdirección de Gestión Documental	19	14	33	5,81%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	7	10	17	2,99%
Dirección de Talento Humano	6	9	15	2,64%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	7	7	14	2,46%
Dirección de Contratación	8	4	12	2,11%
Jefatura del Gabinete Distrital	0	12	12	2,11%
Oficina Asesora de Planeación	2	4	6	1,06%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2	4	6	1,06%
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	5	5	0,88%
Subdirección de Servicios Administrativos	2	3	5	0,88%
Dirección Administrativa y Financiera	1	2	3	0,53%
Oficina de Control Interno	2	0	2	0,35%
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	0	2	2	0,35%
Oficina Jurídica	1	1	2	0,35%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	1	2	0,35%
Subdirección de Imprenta Distrital	0	1	1	0,18%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	0	1	1	0,18%
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	1	0	1	0,18%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	0	1	1	0,18%
TOTAL GENERAL	376	192	568	100%

Tabla No 5. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2024

La Tabla No 5 muestra que, de los 568 cierres realizados mediante respuesta definitiva en el mes de mayo, el mayor porcentaje (66,19%) corresponde a respuestas de peticiones que ingresaron en periodos anteriores y el 33,80% a respuestas de peticiones ingresadas en el mes de mayo.

Por otra parte, la Tabla No 5 muestra que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de mayo es la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, con 350 respuestas que representan el 61,62% de las peticiones cerradas en el mes de mayo en la Secretaría General. Frente al mes anterior, se observa que esta misma Oficina continúa ubicándose como la dependencia con mayor número de respuestas en la entidad, observándose un aumento importante en su gestión de respuesta que pasó de

representar el 41,87% del total cerrado en la entidad en abril al 61,62% del total cerrado en mayo;

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:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	
31	0	31	0	31	0	31	0	31	0	0
100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0%

Tabla No 6. Evaluación de respuestas en cuanto a parámetros de calidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha - generado 01/06/2024

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

Cumplimiento de criterios⁵

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

7.4. TIEMPOS DE RESPUESTA

En este capítulo, 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

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.

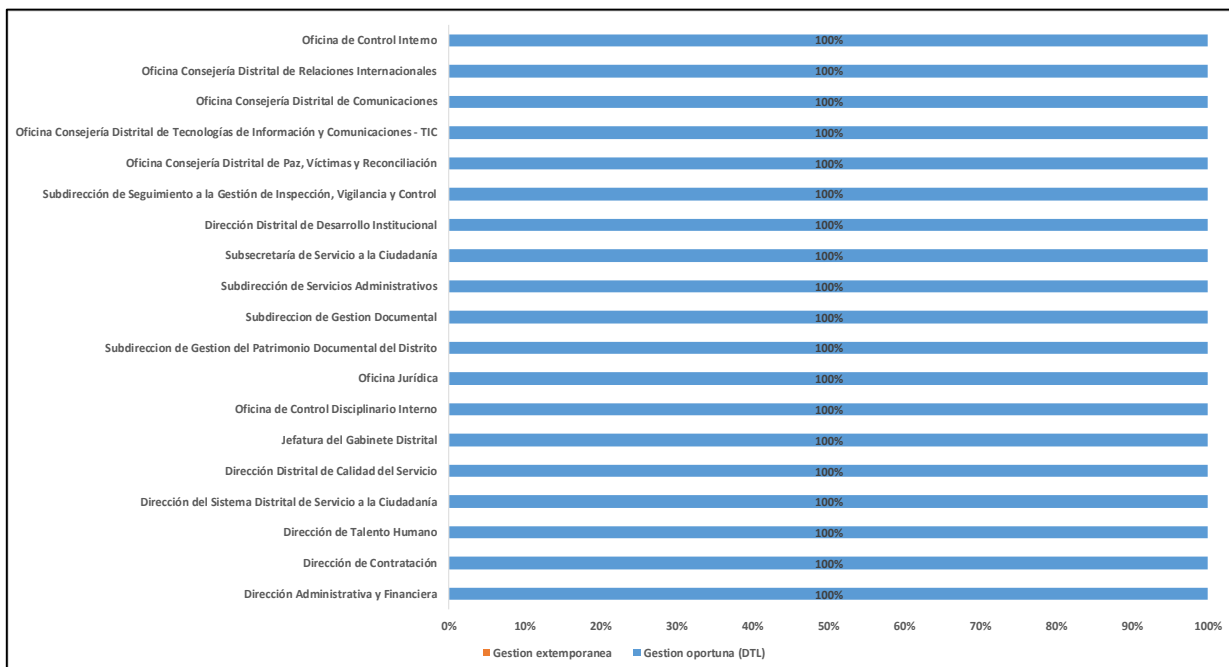
Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.

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 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.

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 31 mayo) se encuentran fuera de términos y sin respuesta.

En la Gráfica No 3 se muestran las respuestas emitidas en el mes de mayo 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 mayo todas las dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a peticiones ciudadanas dentro de términos legales.



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

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2024

Con el fin de complementar la información sobre tiempos de gestión de respuesta en la Secretaría General, en la Tabla No 7 se presentan las cifras de peticiones pendientes de cierre a fin de mes, detallando las que se encuentran dentro de términos, así como las peticiones que con corte a 31 de mayo se encuentran fuera de términos y sin respuesta:

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE CORTE 31 MAYO		TOTAL
	EN TÉRMINOS	VENCIDAS (FUERA DE TÉRMINOS Y SIN RESPUESTA)	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	150	0	150
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	60	0	60
Jefatura del Gabinete Distrital	19	1	20
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	13	1	14
Subdirección de Gestión Documental	12	0	12
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	28	0	8
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	8	0	8
Subdirección de Servicios Administrativos	8	0	8
Dirección de Contratación	3	1	4
Dirección de Talento Humano	4	0	4
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	3	0	3
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2	0	2
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	0	2
Oficina Asesora de Planeación	2	0	2
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0	1
TOTAL GENERAL	295	3	298

Tabla No 7 Peticiones pendientes de cierre en términos y peticiones vencidas por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2024

De acuerdo con la información reportada por Bogotá te escucha, la Tabla No 7 muestra que, en la Secretaría General, con corte al 31 de mayo, 295 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 tres (3) peticiones (asignadas a la Jefatura del Gabinete Distrital, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Contratación) se encuentran vencidas (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 mayo, 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 568 respuestas emitidas en el mes de mayo 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 mayo en la Secretaría General:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	307
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	40
	INFORMACIÓN ERRÓNEA DESACTUALIZADA O INEXISTENTE	13
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	1
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	RESTABLECIMIENTO CREDENCIALES DE ACCESO	15
	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS	14
	UNIFICACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS	6
	RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	2
	INTERRUPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN (LINEA 195)	1
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	32
	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	1
PERDÓN Y OLVIDO	PERDÓN Y OLVIDO	30
DEMÁS CATEGORÍAS		106
TOTAL		568

Tabla No 8. Categorías y Subtemas más reiterados
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2024

La Tabla No 8 muestra que la categoría “Participación ciudadana” es la más reiterada en la Secretaría General con 307 peticiones, que representan el 54,04% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General en mayo 2024.

Frente al mes anterior, no se observa variación en la categoría más reiterada en la entidad, teniendo en cuenta que, “Participación ciudadana” también se posicionó en el mes de abril como la más reiterada en la entidad, presentando un aumento importante, teniendo en cuenta que pasó de 88 peticiones (24,24%) en abril, a 307 peticiones (54,04%) en mayo. Así mismo, la categoría “Servicio a la ciudadanía” continúa ubicándose como la segunda categoría más reiterada ante la entidad, presentando un aumento, teniendo en cuenta que pasó de 54 peticiones en abril, a 74 peticiones en mayo.

Adicionalmente, hay que mencionar que las mismas cinco (5) categorías (Participación ciudadana, Servicio a la Ciudadanía, Sistemas de información, Medidas de asistencia y atención) también se clasificaron en el mes anterior (abril) en el TOP de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General.

Por otra parte, en la Tabla No 8 se clasifican 106 peticiones como “Demás categorías”, dentro de las cuales se encuentran peticiones atendidas (con respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales”, las cuales se relacionan a continuación:

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES CERRADAS CON SUBTEMA TRASLADO A ENTIDADES
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	1
TOTAL	1

Tabla No 9. Dependencias con cierre subtema traslado a entidades
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - generado 01/06/2024

La Tabla No 9 muestra que, en el mes de mayo, 1 petición (No 2179392024) fue cerrada (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales”, evidenciando una falencia en la clasificación de las peticiones en el Sistema, toda vez que un traslado no se considera una respuesta de fondo. A esta dependencia se les invita a realizar el traslado de manera adecuada en BogotáTe Escucha, considerando la importancia que tiene para las estadísticas de la Entidad y del Distrito, disponer de una información de calidad y coherente, en términos de clasificación de las peticiones que son atendidas, toda vez que son insumo de gran relevancia para la toma de decisiones e identificación de necesidades de la ciudadanía.

8. CONCLUSIONES

- En cuanto al registro de peticiones, las cifras muestran que en el mes de mayo se registraron 6.130 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose una disminución en el registro de peticiones en la entidad, pasando de 7.013 peticiones en abril, a 6.130 en el mes de mayo.
- 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 65,31% 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 mayo el canal más utilizado por la ciudadanía es el “E-mail” con 1.118 peticiones, que representan el 77,42% 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 87,00% 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 mayo, en la Secretaría General 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 mayo se realizaron 7.276 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 mayo 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).
- Con respecto al tiempo de respuesta, al considerar las respuestas emitidas en Bogotá te escucha, se encuentra que en mayo todas las dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a peticiones ciudadanas dentro de términos legales. Y, por otra parte, a fin de mes (corte 31 mayo) se encuentran tres (3) peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta).
- Sobre la evaluación de “Calidad” realizada a peticiones ciudadanas emitidas en el mes de mayo por las dependencias de la Secretaría General (tomando una muestra de 31 respuestas), los resultados muestran que el 100% de las respuestas evaluadas, cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, “Oportunidad”; y el “Manejo del Sistema”; concluyéndose que ninguna de las respuestas evaluadas presenta incumplimiento.
- En cuanto a las categorías y subtemas más reiterados, se concluye que, la categoría “Participación ciudadana” continúa siendo la más reiterada en la Secretaría General con 307 peticiones, que representan el 54,04% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias de la Secretaría General en mayo 2024.
- Con respecto al cierre de peticiones (con respuesta definitiva) se encuentra que en mayo una (1) dependencia realizó cierre a 1 petición con el subtema “Traslado a entidades Distritales”.

9. RECOMENDACIONES

- A las dependencias que en el mes de mayo 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, Sistemas de información, Medidas de asistencia y atención, y Perdón y olvido) con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Reiterar a todas las dependencias de la Secretaría General, validar en el menor tiempo posible la competencia institucional correspondiente, para asegurar que el responsable de atender la petición la tenga en su bandeja de entrada y pueda realizar los seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.
- A la dependencia Subdirección de Servicios Administrativos, 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 Jefatura de Gabinete, Dirección del sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Dirección de Contratación, que a fin de mes (corte 31 mayo) presentan peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta), se les recomienda realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierre, dando cumplimiento a los términos legales establecidos, fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.
- Se recuerda a todas las dependencias emitir sus respuestas a las peticiones ciudadanas, cumpliendo con los parámetros de “Calidad”, en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema.
- Hacer un llamado a la dependencia Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, que cerró peticiones con respuesta definitiva, con el subtema “Traslado a entidades distritales” a tomar las medidas pertinentes para clasificar las categorías y subtemas de manera adecuada con el fin de obtener una información efectiva de las peticiones.
- 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)