



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL DICIEMBRE 2017**

**BOGOTA D.C., ENERO 2018**

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

2212100-FT-177 Versión 04

## **TABLA DE CONTENIDO**

- 1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA**
- 2. CANALES DE INTERACCIÓN**
- 3. TIPOLOGÍAS**
- 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS**
- 5. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO**
- 7. RECOMENDACIONES**

## **INTRODUCCIÓN**

Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe de la Secretaría General sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en diciembre de 2017, a través del Sistema de Gestión de Peticiones, 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.

Las cifras muestran que en el mes de diciembre 3.460 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 6 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en el mes de diciembre registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado), concluyéndose que la Oficina para la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación es la dependencia de la Secretaría General que en el mes registró el mayor número de peticiones para gestión, con un total de 93 peticiones, las cuales representan el 44,9% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

El Capítulo 2 se refiere a los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General, observándose que en diciembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal "Escrito" con 152 peticiones que representaron el 73,7% del total registrado para gestión en la entidad.

El Capítulo 3 muestra las peticiones según las tipologías más frecuentes, encontrándose que del total de peticiones registradas en diciembre para gestión (respuesta o traslado), el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 144 peticiones (69,8%) fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

En el Capítulo 4 se presentan los subtemas más reiterados, concluyéndose que el subtema "Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos" fue el más frecuente en diciembre, con 91 peticiones que representan el 44,17% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General.

El Capítulo 5 se refiere a peticiones de Veedurías Ciudadanas, donde se encuentra que la Secretaría General en diciembre no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que en diciembre, 3.228 peticiones fueron trasladadas y 222 tuvieron respuesta desde alguna de las dependencias de la Secretaría General.

Ahora bien, con relación a la gestión de las respuestas, en el mes de diciembre se encontró que el 40,0% del total de respuestas (89), fueron respuesta a peticiones que ingresaron en este mismo mes, mientras que el restante 60,0% (133) corresponde a peticiones ingresadas en periodos previos.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, se debe mencionar que en diciembre fue 7 días; no obstante, continúa observándose que algunas dependencias de la Secretaría General presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente según la tipología.

**INFORME GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
MES DE DICIEMBRE**

Las cifras muestran que en el mes de diciembre 3.460 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 6 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

Al respecto hay que recordar que a la Secretaría General ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia, teniendo en cuenta que la entidad dispone de los canales Web y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central del Sistema de Gestión de peticiones (Dirección Distrital de Calidad del Servicio), y la Línea 195 (Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía). Cabe anotar que la las dos centrales, registran peticiones que la ciudadanía ingresa sin seleccionar una entidad de destino, bien sea por desconocimiento de la competencia o porque prefieren radicar sus peticiones por estos canales.

PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIA	PETICIONES DEPENDENCIA	PETICIONES TOTAL
SECRETARÍA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de Gestión de peticiones	1.080	3.460
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.174	
	Otras Dependencias Secretaría General	206	
SERVICIO CIVIL			6
<b>TOTAL REGISTRADAS</b>			<b>3.466</b>

**Tabla 1. Peticiones registradas en Secretaría General**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/01/2018

De acuerdo con la tabla 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (3.460), las dependencias con mayor registro de peticiones, son la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de la Línea 195), y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central de Gestión de peticiones), representando en su orden el 62,81% y 31,23% del total de peticiones registradas en diciembre por la entidad.

En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 206 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 5,97% del total registrado en la entidad.

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

A partir de las peticiones registradas en diciembre en el Sistema de Gestión de peticiones por otras dependencias de la Secretaría General (206), las cuales deben gestionarse (respuesta o traslado), se realiza la Tabla 2, que permite evidenciar el número de peticiones registradas por dependencias, al igual que el porcentaje que representan frente al total.

DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	93	44,99%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	44	21,38%
Dirección de Talento Humano	26	12,57%
Subdirección de Servicios Administrativos	21	10,26%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	6	2,97%
Oficina de Control Interno Disciplinario	4	1,93%
Subsecretaría Corporativa	3	1,50%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	3	1,44%
Oficina Asesora de Jurídica	2	0,98%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0,50%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1	0,50%
Dirección de Contratación	1	0,49%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0,49%
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>100%</b>

**Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/01/2018

<sup>1</sup> Este capítulo refleja las cifras de "**Peticiones registradas**", es decir, aquellas peticiones que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar que las peticiones posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central de gestión de peticiones, desde otras dependencias, o desde otras entidades distritales, de acuerdo con las competencias de cada entidad o dependencia.

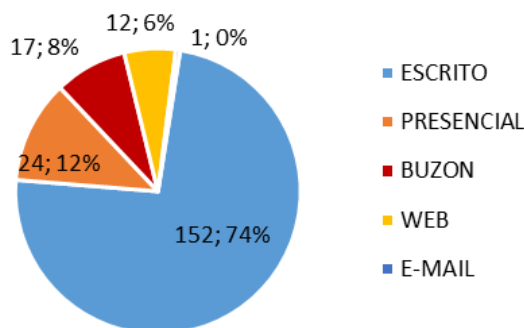
En este punto, es importante resaltar que frente a las peticiones registradas en otras dependencias en el mes de noviembre, se registró un leve descenso de 7,6%, teniendo en cuenta que en dicho mes, las mismas dependencias registraron 223 peticiones para gestión (respuesta o traslado).

Así pues, de acuerdo con la tabla 2, es evidente que la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación es la dependencia de la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas (93 peticiones), representando el 44,9% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en el mes de diciembre.

Por su parte, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se ubicó en la segunda posición de dependencias con mayor número de peticiones registradas, con un total de 44 peticiones (11 menos que en noviembre), participando así en el 21,38% del total de peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (206) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de diciembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 152 peticiones, representado el 73,7% del total registrado para gestión en las mismas dependencias.



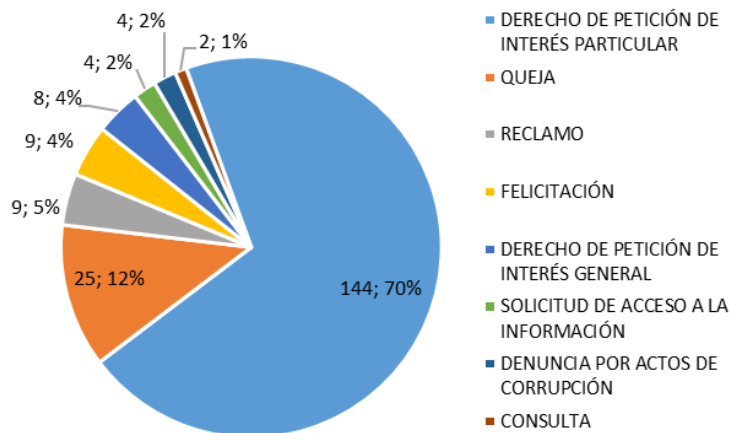
**Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/01/2018

En segundo lugar, se encuentra el canal “Presencial” con 24 peticiones, que representan el 11,65% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (noviembre), no se observa variación en cuanto al canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en ese mes, los canales “Escrito” y “Presencial” también fueron los más utilizados por la ciudadanía, aunque se registra una disminución de 10 peticiones en el primero y de 11 en el segundo.

### 3. TIPOLOGÍAS

En cuanto a la tipología de las peticiones a gestionar por parte de otras dependencias (206), se puede evidenciar en la Gráfica 2 que el 69,8% de las peticiones, se clasificó como “Derecho de Petición de Interés Particular”, con un total de 144 peticiones en el periodo de análisis.



**Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/01/2018

Por otra parte, la segunda tipología con mayor registro de peticiones en las otras dependencias para gestión (respuesta o traslado), correspondió a “Queja”, de la cual se



registraron 25 peticiones en el mes de diciembre, acumulando así el 11,7% del total de peticiones a gestionar.

Frente al mes anterior (noviembre) las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General se mantuvieron en las mismas posiciones, teniendo en cuenta que en dicho mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología más utilizada por la ciudadanía (154 peticiones), seguida por la tipología “Queja” con 34 peticiones; adicionalmente, es importante mencionar que en noviembre la tercera tipología más utilizada fue “Felicitación” (14 registros), mientras que en diciembre fue “Reclamo” con 9 registros.

#### **4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

La identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas permite evaluar y establecer los subtemas a los cuales se debe hacer seguimiento en la entidad, así como establecer acciones preventivas, correctivas y/o de mejora orientadas a la disminución de la problemática asociada a los mismos en caso de requerirse.

Tomando como base las peticiones registradas en diciembre en otras dependencias de la Secretaría General (206) para gestión (respuesta o traslado), se detallan los subtemas más reiterados en este mes en la Secretaría General:

SUBTEMA	DEPENDENCIA	PETICIONES
<b>Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos</b>	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	91
<b>Atención y servicio a la ciudadanía</b>	Dirección de Talento Humano	25
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	13
	Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	3
	Subdirección de Servicios Administrativos	1
<b>Atención y portafolio de servicios</b>	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	3
<b>Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado</b>	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	2
	Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1
	Subsecretaría Corporativa	1

Asesoría y acompañamiento a entidades para la implementación y mejoramiento de sistemas de gestión.	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1
Ayuda humanitaria-emergencia: valoración y asignación	Subsecretaría Corporativa	1
Demás subtemas		64

**Tabla 3. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/01/2018

La información muestra que el subtema "Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos" sigue siendo el más reiterado, con 91 peticiones que representan el 44,17% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar se ubica el subtema "Atención y Servicio a la ciudadanía" con 42 peticiones que representan el 20,4% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Estas cifras comparadas con las del mes anterior (noviembre) muestran que la estructura de subtemas más frecuentes, se mantuvo relativamente estable, pues los 2 principales continúan en las mismas posiciones. Ahora bien, se debe anotar el crecimiento de las peticiones registradas con el subtema "Atención y Servicio a la ciudadanía", específicamente en la Dirección de Talento Humano.

## **5. 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"*.

En el mes de análisis, en la Secretaría General no se registraron peticiones de veedurías ciudadanas.

## 6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

A continuación se detalla la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de diciembre por todas las dependencias de la Secretaría General:

GESTIÓN DE PETICIONES		
DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.150	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de Gestión de peticiones	1.027	
Otras Dependencias Secretaría General	51	222
<b>Total</b>	<b>3.228</b>	<b>222</b>

Tabla 4. Número de peticiones gestionadas  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/01/2018

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 3.228 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, desde la Central de Gestión de peticiones se dio traslado a 1.027 peticiones (31,8% del total de traslados), mientras que en la Línea 195 trasladaron 2.150 peticiones (66,6% del total de traslados).

Ahora bien, a continuación se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de diciembre<sup>2</sup> por las dependencias de la Secretaría General (222 respuestas), de acuerdo con el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN DICIEMBRE	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN DICIEMBRE DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	37	73	110	49,55%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	16	21	37	16,67%
Dirección de Talento Humano	23	4	27	12,16%

<sup>2</sup> Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de diciembre" en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el "Capítulo 1 Peticiones registradas por dependencia", puesto 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.

Subdirección de Servicios Administrativos	1	17	18	8,11%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	9	4	13	5,86%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	0	6	6	2,70%
Dirección de Contratación	1	3	4	1,80%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	2	3	1,35%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	0	1	1	0,45%
Dirección Administrativa y Financiera	0	1	1	0,45%
Oficina Asesora de Jurídica	1	0	1	0,45%
Oficina Consejería de Comunicaciones	0	1	1	0,45%
<b>Total general</b>	<b>89</b>	<b>133</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>

**Tabla 5. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/01/2018

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en el mes de diciembre, las dependencias de la Secretaría General realizaron 222 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 40,0% (89) fueron respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes; mientras que el 60,0% restante (133 peticiones) correspondieron a respuestas de peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

Al respecto hay que señalar que no todas las peticiones recibidas en el mes pueden ser atendidas en el mismo mes, ya que dependiendo de la tipología y de la fecha de recepción, puede prolongarse la respuesta para el mes siguiente, incluso sin considerarse vencida.

En adición, se observa que la dependencia que más respuestas realizó en diciembre fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 49,5% de las peticiones cerradas en la Secretaría General, de las cuales 73 corresponden a peticiones registradas en otros periodos (66,3%).

La siguiente dependencia con mayor número de peticiones cerradas fue la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” que acumuló el 16,7% del total de peticiones cerradas por la Secretaría General correspondiendo el 56,7% de éstas, a peticiones registradas en otros periodos.

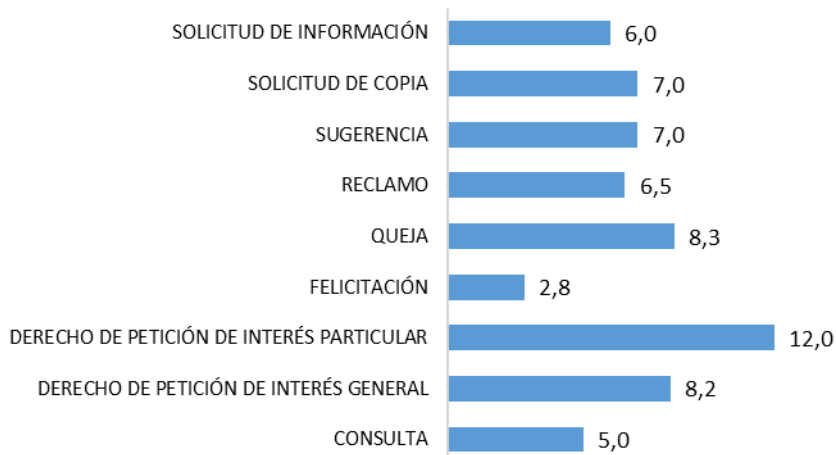
Cabe resaltar, que frente al mes anterior (noviembre) la Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación también fue la dependencia que realizó el

mayor número de cierres en la Secretaría General, con la diferencia que en dicho mes, realizó 191 cierres a peticiones, indicando así un descenso en el número de respuestas de 42,4%.

### **6.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y POR PETICIÓN**

En diciembre, en la Secretaría General el tiempo promedio de respuesta fue de 7 días, que frente al mes anterior (noviembre) presentó una disminución de 4 días, lo cual es de esperar considerando que el número de respuestas emitidas pasó de 323 en noviembre, a las 222 previamente referidas.

Como se puede observar en la Gráfica 3, en promedio los tiempos de respuesta de la Secretaría General se encuentran dentro de los términos establecidos legalmente para las diferentes tipologías.



**Gráfica 3. Tiempo promedio respuesta por Tipología**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/01/2018

Adicionalmente, continúa observándose que algunas dependencias de la entidad, presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente según la tipología, para dar respuesta a las peticiones ciudadanas, como puede observarse en la Tabla 6.

De allí se puede concluir que con relación a la tipología “Derecho de petición de interés particular”, la Secretaría Privada del Despacho del Alcalde y Oficina Consejería de Comunicaciones, presentaron tiempo promedio de respuesta superior al estipulado por la ley.

	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada				20	2					
Dirección Administrativa y Financiera				9						
Dirección de Contratación				8						
Dirección de Talento Humano			4	6			3	10		3
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía				13	5	13	10	4		
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1		6	9		4	1			1
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional										9
Oficina Asesora de Jurídica			3							
Oficina Consejería de Comunicaciones				20						
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2		14		2					
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	12		11	11			12		7	8
Subdirección de Servicios Administrativos			12	14						9
Promedio total	5		8	12	3	8	7	7	7	6

**Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/01/2018

Frente al mes anterior (noviembre), se observa que el número de casos con tiempo promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías disminuyó, pues en dicho mes se registraron ocho (8) casos.

A las dependencias relacionadas anteriormente se les hace un llamado especial a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en el Sistema de Gestión de Peticiones, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de

manera clara y oportuna; igualmente, con el fin de no afectar la gestión de las dependencias y de la Secretaría General en cuanto al criterio de oportunidad.

## **7. RECOMENDACIONES**

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite, para que se les dé atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.
- Revisar los temas más recurrentes de las dependencias y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a la Secretaría Privada del Despacho del Alcalde y a la Oficina Consejería de Comunicaciones, que presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías, con el fin de elaborar estrategias, tal que los tiempos de respuesta de las peticiones se encuentre dentro de los definidos por ley.

Elaboró: Oscar Velásquez Rodríguez  
Revisó: Martha Liliana Rodríguez  
Diana Alejandra Ospina