



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL ENERO 2018**

BOGOTA D.C., FEBRERO 2018

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
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 enero de 2018, 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 enero, 4.337 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 15 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en enero 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 131 peticiones, las cuales representan el 63,8% 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 enero el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal "Escrito" con 170 peticiones que representaron el 78% 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 enero para gestión (respuesta o traslado), el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 161 peticiones (73%) 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 enero, con 131 peticiones que representan el 59,5% 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 enero no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que en enero, 3.969 peticiones fueron trasladadas y 285 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 enero se encontró que el 52% del total de respuestas (148), fueron respuesta a peticiones que ingresaron en este mismo mes, mientras que el restante 48% (137) corresponde a peticiones ingresadas en periodos previos.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, se debe mencionar que en enero fue 8,7 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 ENERO**

Las cifras muestran que en el mes de enero 4.337 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 15 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, como lo son 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 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	1.634	4.337
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.483	
	Otras Dependencias Secretaría General	220	
SERVICIO CIVIL			15
TOTAL REGISTRADAS			4.352

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

De acuerdo con la tabla 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (4.337), 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 57,2% y 37,7% del total de peticiones registradas en enero por la entidad.

En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 220 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 5,1 % del total registrado en la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA¹

A partir de las peticiones registradas en enero en el Sistema de Gestión de peticiones por otras dependencias de la Secretaría General (220), 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	Nº PETICIONES	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	131	63,84%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	45	18,57%
Subdirección de Servicios Administrativos	17	6,92%
Dirección de Talento Humano	10	4,56%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	5	2,82%
Oficina de Control Interno Disciplinario	3	0,77%
Subdirección Financiera	1	0,76%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0,61%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0,46%
Subsecretaría Técnica	1	0,34%
Subsecretaría Corporativa	3	0,23%
Dirección de Contratación	1	0,06%
Oficina Asesora de Jurídica	1	0,05%
Total	220	100%

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

¹ 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.

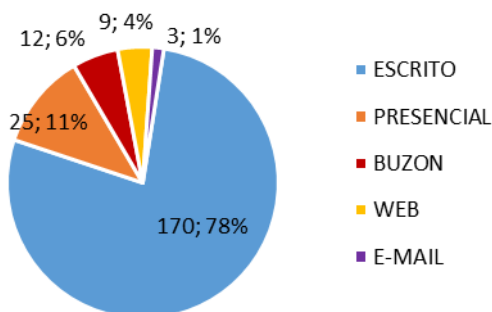
Así pues, de acuerdo con la tabla 2, es evidente que la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación es la dependencia de la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas (131 peticiones), representando el 63,8% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en el mes de enero.

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 45 peticiones (1 más que en diciembre), participando así en el 18,57% del total de peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

En este punto, es importante resaltar que frente a las peticiones registradas en otras dependencias en el mes de diciembre, se registró un leve aumento de 6,8%, teniendo en cuenta que en dicho mes, las mismas dependencias registraron 206 peticiones para gestión (respuesta o traslado).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (220) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de enero el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 170 peticiones, representado el 78% del total registrado para gestión en las mismas dependencias.



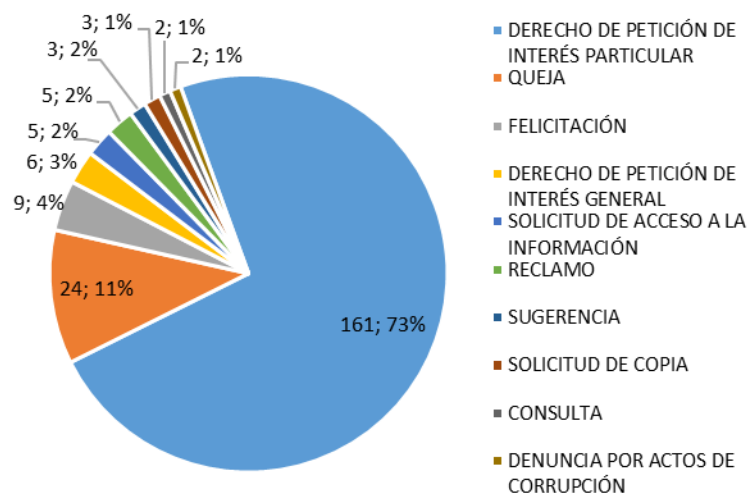
Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

En segundo lugar, se encuentra el canal “Presencial” con 25 peticiones, que representan el 11% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (diciembre), 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 un aumento de 18 peticiones en el canal “Escrito” y de 1 en el “Presencial”.

3. TIPOLOGÍAS

En cuanto a la tipología de las peticiones a gestionar por parte de otras dependencias (220), se puede evidenciar en la Gráfica 2 que el 73% de las peticiones, se clasificó como “Derecho de Petición de Interés Particular”, con un total de 161 peticiones en el periodo de análisis.



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

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 24 peticiones en enero, acumulando así el 11% del total de peticiones a gestionar.

Frente al mes anterior (diciembre) 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 (144 peticiones), seguida por la tipología “Queja” con 25 peticiones.

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 enero en otras dependencias de la Secretaría General (220) para gestión (respuesta o traslado), se detallan los subtemas más reiterados en este mes en la Secretaría General:

SUBTEMA	DEPENDENCIA	PETICIONES
Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	131
Atención y servicio a la ciudadanía	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	19
	Dirección de Talento Humano	8
	Subdirección de Servicios Administrativos	4
	Subsecretaría Técnica	1
Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado	Subsecretaría Corporativa	3
Asignación de turnos	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	2
Acceso a las medidas de asistencia y garantía de derechos del distrito y la nación	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1

Incumplimiento de funciones servidores-incidencia disciplinaria	Oficina de Control Interno Disciplinario	1
Demás subtemas		50

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

La información muestra que el subtema "Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos" sigue siendo el más reiterado, con 131 peticiones que representan el 59,5% 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 32 peticiones que representan el 14,5% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (diciembre), se encuentra 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 "Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos", pues en dicho mes se registraron 91 peticiones con este tema (43,9%).

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 enero 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	2.434	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de Gestión de peticiones	1.496	
Otras Dependencias Secretaría General	39	285
Total	3.969	285

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

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 3.969 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, desde la Central de Gestión de peticiones se dio traslado a 1.496 peticiones (37,7% del total de traslados), mientras que en la Línea 195 trasladaron 2.434 peticiones (61,3% del total de traslados).

Ahora bien, a continuación se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de enero² por las dependencias de la Secretaría General (285 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN ENERO	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN ENERO DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	84	85	169	59,30%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	27	11	38	13,33%
Subdirección de Servicios Administrativos	10	23	33	11,58%

² Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de enero" 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.

Dirección Distrital de Calidad del Servicio	9	6	15	5,26%
Dirección de Talento Humano	5	1	6	2,11%
Oficina de Control Interno Disciplinario	5	0	5	1,75%
Oficina Consejería de Comunicaciones	0	5	5	1,75%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	3	0	3	1,05%
Dirección de Contratación	1	1	2	0,70%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	0	2	2	0,70%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	1	2	0,70%
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1	0,35%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0	1	0,35%
Subsecretaría Técnica	1	0	1	0,35%
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	1	0	1	0,35%
Oficina Asesora de Jurídica	0	1	1	0,35%
Total general	148	137	285	100%

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

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en enero las dependencias de la Secretaría General realizaron 285 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 52% (148) fueron respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes; mientras que el 48% restante (137 peticiones) correspondieron a respuestas de peticiones que ingresaron en periodos anteriores.

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

En adición, se observa que la dependencia que más respuestas realizó en enero fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 59,3% de las peticiones cerradas en la Secretaría General, de las cuales 85 corresponden a peticiones registradas en otros periodos (50,3%).

La siguiente dependencia con mayor número de peticiones cerradas fue la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” que acumuló el 13,3% del total de peticiones

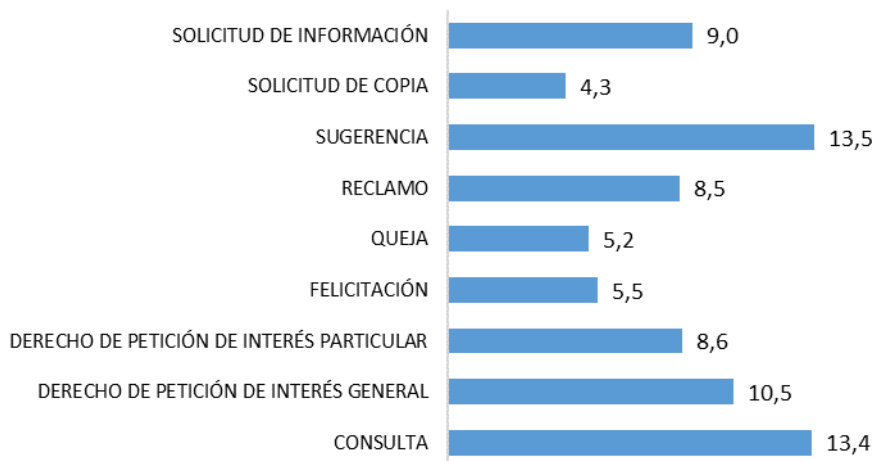
cerradas por la Secretaría General correspondiendo el 71% de éstas, a peticiones registradas y cerradas en enero.

Cabe resaltar, que frente al mes anterior (diciembre) 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 110 cierres a peticiones, indicando así un aumento en el número de respuestas de 53,6%.

6.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y POR PETICIÓN

En enero el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 8,7 días, que frente al mes anterior (diciembre) presentó un aumento de 1,7 días, lo cual es de esperar considerando que el número de respuestas emitidas pasó de 222 en diciembre, a las 285 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 01/02/2018

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.

	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			5		10					
Dirección de Contratación	9									9
Dirección de Talento Humano			19	8						9
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	3	1		8	3	9	9	8		
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá				3						
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	26		2	2	1		1			7
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	9		2	11						
Oficina Asesora de Jurídica	22									
Oficina Consejería de Comunicaciones			21	22				19		
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	23		14	11			16			12
Oficina de Control Interno Disciplinario				1		1				
Subdirección de Servicios Administrativos	5			11			8		4	5
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá				8						
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía					8					12
Oficina Asesora de Planeación	11									
Subsecretaría Técnica				11						
Promedio total	13	1	11	9	6	5	9	14	4	9

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

De la tabla anterior se puede concluir que con relación a las tipologías con tiempos de respuesta máximo 15 días hábiles (Derecho de petición de interés particular, Derecho de petición de interés general, Denuncias por actos de corrupción, Felicitación, Queja, Reclamo y Sugerencia), la Oficina Consejería de Comunicaciones, la Dirección de Talento de Humano

y la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y Reconciliación, presentaron tiempo promedio de respuesta superior al estipulado por la ley.

A su vez, los tiempos de respuesta promedio en la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y Reconciliación, y en la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, superan los 10 hábiles establecidos para las tipologías “Solicitud de información” y “Solicitud de Copia”.

Frente al mes anterior (diciembre), se observa que el número de casos con tiempo promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías aumentó, pues en dicho mes se registraron dos (2) 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 Oficina Consejería de Comunicaciones, la Dirección de Talento de Humano, la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y Reconciliación y a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, 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