



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME CONSOLIDADO  
GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS VIGENCIA 2018 –  
SECRETARÍA GENERAL**

**SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ**

**BOGOTÁ, FEBRERO DE 2019**

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**

**TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. PETICIONES REGISTRADAS .....	3
3. PETICIONES RESPONDIDAS .....	6
4. RESULTADOS DE ACCIONES A PARTIR DE ANÁLISIS DE CAUSAS .....	10
5. CALIDAD Y CALIDEZ (C&C) DE LAS RESPUESTAS .....	12
6. CONCLUSIONES .....	16

## **GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS 2018**

### **1. INTRODUCCIÓN**

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 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, de manera mensual publica en el sitio web de la entidad, los informes sobre la gestión de peticiones ciudadanas realizada en dicho periodo, a los cuales tiene acceso toda la ciudadanía, mediante el siguiente link:

<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-informe>

En este sentido, el presente resumen ejecutivo, muestra un panorama general respecto a las peticiones gestionadas durante el 2018, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, 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.

### **2. PETICIONES REGISTRADAS**

Las cifras muestran que, durante el año 2018, un total de 47.064 peticiones fueron registradas por dependencias de la Secretaría General.

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, atienden peticiones que la ciudadanía ingresa al Sistema sin seleccionar una entidad de destino, bien sea por desconocimiento de la competencia o porque prefieren radicar sus peticiones por estos canales.

TIPOLOGÍA	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
RECLAMO	14.205	30,18%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	13.560	28,81%
QUEJA	9.197	19,54%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	5.764	12,25%
CONSULTA	1.964	4,17%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	763	1,62%
SUGERENCIA	762	1,62%
SOLICITUD DE COPIA	414	0,88%
FELICITACIÓN	300	0,64%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	135	0,29%
<b>TOTAL</b>	<b>47.064</b>	<b>100,00%</b>

Ahora bien, respecto a las tipologías de las peticiones ciudadanas, registradas por la Secretaría General, se evidencia que el 90,78% de ellas corresponden a Reclamos, Derechos de petición de interés particular, Quejas y Derechos de petición de interés general.

CANAL	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
TELEFONO	20.865	44,33%
WEB	17.922	38,08%
ESCRITO	7.212	15,32%
PRESENCIAL	543	1,15%
E-MAIL	332	0,71%
BUZON	147	0,31%
MOVIL	28	0,06%
APP-APLICACIÓN MÓVIL	15	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>47.064</b>	<b>100,00%</b>

De otra parte, queda en evidencia que los principales canales de recepción de peticiones, son el Teléfono (44,33% del total), el web (38,08%) y el Escrito (15,32%), donde los dos primeros corresponden a las Centrales dispuestas por la entidad para el registro de peticiones ciudadanas.

CONDICIÓN DEL PETICIONARIO	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
VÍCTIMAS - CONFLICTO ARMADO	1.321	45,66%
ADULTO MAYOR	941	32,53%
PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	213	7,36%
PELIGRO INMINENTE	94	3,25%
MUJERES GESTANTES	93	3,21%
PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	63	2,18%
VETERANOS FUERZA PUBLICA	57	1,97%
PRIMERA INFANCIA	42	1,45%
PERIODISTAS EN EJERCICIO DE SU ACTIVIDAD	38	1,31%
DESPLAZADOS	20	0,69%
HABITANTE DE LA CALLE	11	0,38%
<b>TOTAL</b>	<b>2.893</b>	<b>100,00%</b>

Con relación a condiciones especiales que refieren los peticionarios en el registro de las peticiones, se identificó que del total registrado (47.064 peticiones), 2.893 (6,1% del total), indican pertenecer a uno de los grupos presentados en la tabla anterior, siendo las Víctimas – Conflicto Armado y Adulto mayor, los que acumulan el 78,2% del total de peticionarios con alguna condición especial.

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
11 - SUBA	1.358	11,25%
10 - ENGATIVA	977	8,10%
8 - KENNEDY	635	5,26%
1 - USAQUEN	633	5,25%
13 - TEUSAQUILLO	460	3,81%
16 - PUENTE ARANDA	445	3,69%
19 - CIUDAD BOLIVAR	419	3,47%
01 - USAQUEN	412	3,41%
12 - BARRIOS UNIDOS	358	2,97%
2 - CHAPINERO	337	2,79%
OTRAS LOCALIDADES	6.034	50,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>9.452</b>	<b>100,00%</b>

A su vez, en términos de la localidad en la cual se originan los hechos de las peticiones registradas en la Secretaría General, se puede evidenciar que la localidad con mayor número de solicitudes asociadas, es Suba, seguida por Engativá, Kennedy y Usaquén.

### **3. PETICIONES RESPONDIDAS**

Durante el 2018, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. respondió un total de 4.531 peticiones ciudadanas a través de canal escrito o web, de las cuales el 63,5% corresponde a la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, 12,7% a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y 7,4% a la Subdirección de Servicios Administrativos.

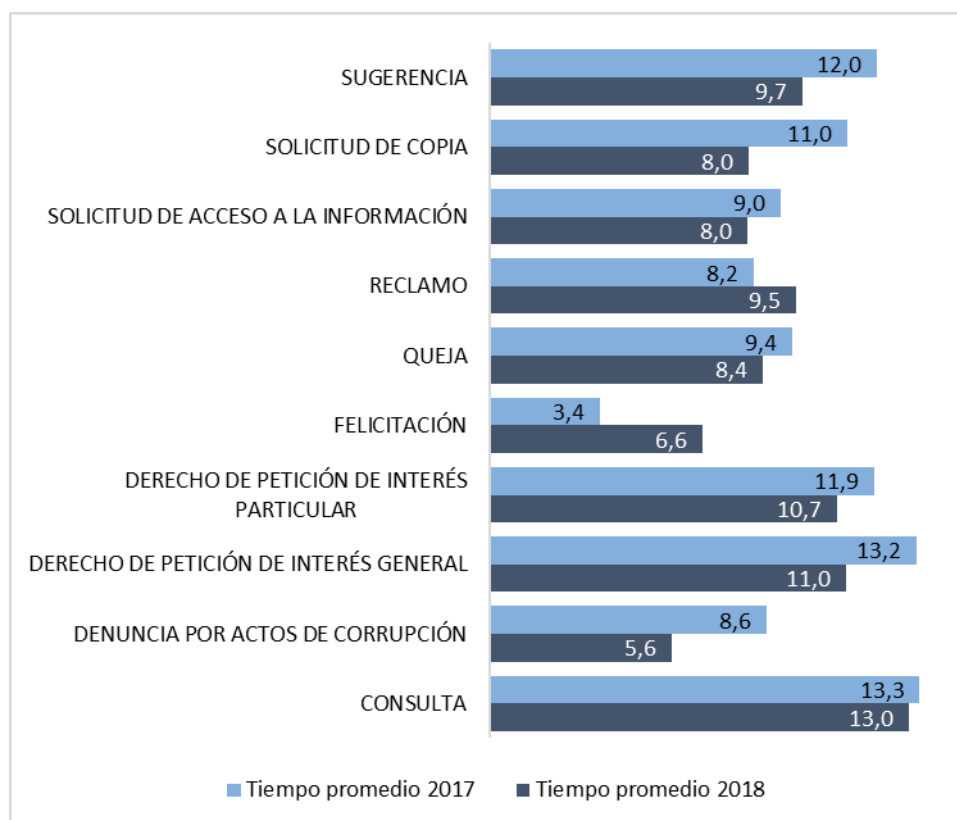
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>PETICIONES</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	2.877	63,5%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	574	12,7%
Subdirección de Servicios Administrativos	335	7,4%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	168	3,7%
Dirección de Talento Humano	147	3,2%
Dirección de Contratación	81	1,8%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	47	1,0%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	39	0,9%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	37	0,8%
Oficina Consejería de Comunicaciones	36	0,8%
Otras dependencias	190	4,2%
<b>TOTAL</b>	<b>4.531</b>	<b>100,0%</b>

SUBTEMAS	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
AYUDA/ATENCION HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	1.088	24,01%
EMPRENDIMIENTO	611	13,48%
ACOMPANAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	506	11,17%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	315	6,95%
ACCESO A LAS MEDIDAS DE ASISTENCIA Y GARANTIA DE DERECHOS DEL DISTRITO Y LA NACION	198	4,37%
PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON Y REPARACION SIMBOLICA E INSOLVENCIA ECONOMICA	113	2,49%
ATENCION DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	113	2,49%
RESTITUCION DE LAS CAPACIDADES PRODUCTIVAS DE LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO.	103	2,27%
ATENCION JURIDICA	98	2,16%
MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	75	1,66%
OTROS SUBTEMAS	1.311	28,93%
<b>TOTAL</b>	<b>4.531</b>	<b>100,00%</b>

De manera específica, los subtemas más frecuentes de las 4.531 peticiones atendidas por la entidad, es claro que corresponden a “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)”, “Emprendimiento”, y “Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos”, las cuales son atendidas por la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

Por otra parte, al considerar exclusivamente los subtemas de las peticiones clasificadas como Solicitudes de Acceso a la Información, se encuentra que el 13,6% corresponde a servicio a la ciudadanía, 6,1% a Manejo y Funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (principalmente restablecimiento de contraseñas), 6,1% corresponde al Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos, asociado a la información requerida por las víctimas del conflicto para acceder al restablecimiento de los derechos, y oferta de servicios a la Secretaría General que aporta el 4,5% del total.

SUBTEMAS DE SOLICITUDES ACCESO A LA INFORMACIÓN	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	9	13,6%
MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	4	6,1%
ACOMPANAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	4	6,1%
OFERTA DE SERVICIOS A LA SECRETARIA GENERAL	3	4,5%
ATENCIÓN JURIDICA	3	4,5%
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION	2	3,0%
CERTIFICACION LABORAL	2	3,0%
OTROS SUBTEMAS	39	59,1%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100,0%</b>





Por otro lado, con relación al tiempo promedio de cierre de las peticiones en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, según la tipología de las mismas, se identifica que en promedio la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. cerró las peticiones de su competencia, dentro de los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015. En adición, al comparar el tiempo de respuesta frente a los registrados en 2017, se encuentra una disminución del tiempo en todas las tipologías, con excepción de los reclamos y felicitaciones.

No obstante, al discriminar el tiempo de cierre, según dependencia de la entidad, se evidencian algunos tiempos promedios superiores a los definidos por ley.

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	19,5		4,2	8,7	7,6	23,0			7,0	
Dirección Administrativa y Financiera			18,0	13,8		5,0			4,0	7,5
Dirección de Contratación	11,4		15,0	8,0		5,0		8,0	7,3	6,8
Dirección de Talento Humano	12,0		9,2	9,5		9,5	9,4	9,0	13,3	5,5
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	7,8	1,0	9,4	10,9	6,6	8,0	9,2	8,2	7,4	4,0
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá			11,3	10,0		7,0			8,0	6,7
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	17,8		7,6	9,1	4,0	11,3	9,7	10,5	5,9	1,0
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	10,2		9,9	8,3		8,0			2,0	14,0
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	16,7			14,0		15,0		13,0		
Oficina Asesora de Jurídica	15,0		15,0	12,1		5,0			12,0	10,5
Oficina Asesora de Planeación	11,0			4,0						
Oficina Consejería de Comunicaciones	19,0		23,6	13,8		13,0	9,0	16,4	9,0	
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	6,5		7,1	10,1				7,8	4,0	
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	20,8		13,4	10,7		13,7	11,6	12,0	10,0	
Oficina de Control Interno						3,0				

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA
Oficina de Control Interno Disciplinario		5,9	1,0	5,2		3,6				
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			1,0	6,3			2,0	3,0	1,0	
Subdirección de Imprenta Distrital			8,0	8,5				5,0		
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	3,5		11,0	10,3			1,0			
Subdirección de Servicios Administrativos	8,7		10,0	12,9		12,0	14,0	23,0	7,3	10,3
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos				16,7		1,0				
Subdirección Financiera				7,6						5,0
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá				11,3						
Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional	7,5									
Subsecretaría Corporativa				23,0						
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	11,0		3,0	6,6	8,0	10,5			6,5	
Subsecretaría Técnica			7,5	14,0					10,0	
<b>PROMEDIO PONDERADO</b>	<b>13,0</b>	<b>5,6</b>	<b>11,0</b>	<b>10,7</b>	<b>6,6</b>	<b>8,4</b>	<b>9,5</b>	<b>9,7</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>

En este sentido, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realiza un llamado mensual a aquellas dependencias cuyo tiempo promedio supera a los términos establecidos por la ley, mediante el envío del informe mensual a todas las dependencias de la entidad (a partir del mes de septiembre). Dicho llamado, se complementa junto con la retroalimentación (en los casos pertinentes) del análisis de calidad y calidad de las respuestas emitidas por la entidad.

#### 4. RESULTADOS DE ACCIONES A PARTIR DE ANÁLISIS DE CAUSAS

Ahora bien, considerando que las peticiones ciudadanas son un insumo para la toma de decisiones por parte de las dependencias y la entidad, a continuación, se presentan las principales acciones emprendidas por la entidad, a partir de lo comunicado por la Oficina Asesora Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Control Interno, Subsecretaría de



**INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE  
PETICIONES CIUDADANAS VIGENCIA 2018 -  
SECRETARÍA GENERAL**

**Página 11 de 16**

Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Talento Humano, Subsecretaría Corporativa, Dirección Distrital de Relaciones Internacionales, Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina de Control Interno Disciplinario, Secretaría Privada, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones -TIC-, Subdirección del Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

En términos de los canales de atención a la ciudadanía, la Secretaría General lanzó en producción la nueva versión de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, con el fin de brindar a la ciudadanía un Sistema más sencillo e intuitivo, para registrar y realizar seguimiento a sus peticiones. En adición, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía puso a disposición de la ciudadanía la APP SuperCADE Virtual (en versión para Android y próximamente para iOS), donde pueden interponer sus peticiones sobre alumbrado público, basuras, huecos, movilidad y acceder a los trámites que se han virtualizado.

Igualmente, acciones adicionales estuvieron orientadas a mejorar las habilidades y conocimientos de los servidores públicos en temas de servicio a la ciudadanía, así como a optimizar las herramientas que apoyan la prestación del servicio y a mejorar los espacios físicos de los puntos de atención. En este sentido, se llevó a cabo el diseño de una herramienta tecnológica para cualificar a los servidores, la cual promueve el fortalecimiento de las habilidades y conocimientos en temas de servicio a través de un juego serio. Así mismo, se certificaron 450 servidores en la Norma de Competencia Laboral SENA para el fortalecimiento de competencias laborales en servicio.

De otra parte, se realizaron adecuaciones físicas en el SuperCADE CAD, conformando un único punto de información, un único ingreso para la asignación de turnos y una zona exclusiva para brindar atención preferencial. Esto con el fin de mejorar la orientación del ciudadano al interior del punto, la gestión de filas y la atención preferencial a grupos de población.

A su vez, desde el punto de atención del Archivo Distrital, se emprendieron acciones enfocadas a la continua socialización de la guía para el préstamo de espacios, así como medidas para aumentar la calidad con la que se presta el servicio en el punto.

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

## INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS VIGENCIA 2018 - SECRETARÍA GENERAL

Página 12 de 16

Ahora bien, con relación a la estrategia distrital de acceso a la tecnología de las comunicaciones, la Alta Consejería Distrital de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, refiere que continuó con la disposición de más puntos Wifi gratuitos, así como visitas de verificación de operatividad y validación inventario de los mismos.

Adicionalmente, la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y Reconciliación, llevó a cabo orientaciones sobre las rutas de acceso, los requisitos, entre otros temas que contribuyen a la materialización de sus derechos, así como facilitando la ayuda humanitaria inmediata, pues las personas pueden igualmente acercarse directamente a los Centros Locales de Atención a Víctimas donde son valorados personalmente, para determinar sus condiciones socioeconómicas, y entregar las medidas a que haya lugar de conformidad con las necesidades identificadas, para ser atendidos de manera especializada, lo que facilita el ejercicio de sus derechos, toda vez que implica que no debe realizar solicitud escrita para acceder a la oferta.

### 5. CALIDAD Y CALIDEZ (C&C) DE LAS RESPUESTAS

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, realiza un protocolo para el análisis de coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas y trámites efectuados por las diferentes entidades frente a las peticiones presentadas por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al peticionario una respuesta de fondo y oportuna.

En razón al análisis mencionado, se consideran los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y Manejo del Sistema, que se definen así:

**COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

**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 (MS):** 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.

Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectúa la evaluación a través de un muestreo aleatorio estratificado, sobre las peticiones respondidas por la entidad (mes inmediatamente anterior). En este sentido, a continuación, se presenta un resumen de los resultados de la evaluación a las peticiones de atendidas, en los criterios ya definidos; es importante anotar que, a partir de septiembre de 2018 (donde se evalúan las respuestas emitidas en agosto), se realiza la evaluación del 100% de las respuestas emitidas por la Secretaría General.

### Enero 2018

POBLACIÓN	MUESTRA	EVALUADOS	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MS
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
223	13	13	13	0	12	1	13	0	12	1	2	2
			100%	0%	92%	8%	100%	0%	92%	8%	15%	15%

### Febrero 2018

POBLACION	MUESTRA	EVALUADOS	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MS
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
40	35	34	34	0	33	1	34	0	34	0	1	11
			100%	0%	97%	3%	100%	0%	100%	0%	3%	31%

### Marzo 2018

POBLACION	MUESTRA	EVALUADOS	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MS
		Evaluado	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
339	34	34	34	0	33	1	34	0	33	1	2	1
			100%	0%	97%	3%	100%	0%	97%	3%	6%	3%

### Abril 2018

POBLACION	MUESTRA	EVALUADOS	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MS
		Evaluado	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
316	33	33	32	1	32	1	32	1	30	3	3	1
			97%	3%	97%	3%	97%	3%	91%	9%	9%	3%

### Mayo 2018

POBLACION	MUESTRA	EVALUADOS	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MS
		Evaluado	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
237	30	30	30	0	30	0	30	0	28	2	2	5
			100%	0%	100%	0%	100%	0%	93%	7%	7%	17%

### Junio 2018

POBLACIÓN	MUESTRA	EVALUADOS	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MS
		Evaluado	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
298	32	32	32	0	31	1	32	0	31	1	2	0
			100%	0%	97%	3%	100%	0%	97%	3%	6%	0%

### Julio 2018

POBLACIÓN	MUESTRA	EVALUADOS	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MS
		Evaluado	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
471	32	32	32	0	32	0	32	0	30	2	2	2
			100%	0%	100%	0%	100%	0%	94%	6%	6%	6%

### Agosto 2018<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Dicha evaluación se realizó en septiembre, considerando que la evaluación se hace mes vencido. En dicho mes inició la evaluación de la totalidad de respuestas emitidas por la entidad.

POBLACIÓN	MUESTRA	EVALUADOS Evaluado	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MS
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
653	653	653	644	9	644	9	652	1	612	41	55	150
			99%	1%	99%	1%	100%	0%	94%	6%	8%	23%

### Septiembre 2018

POBLACIÓN	MUESTRA	EVALUADOS Evaluado	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MS
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
584	584	584	576	8	568	16	578	6	544	40	51	58
			99%	1%	97%	3%	99%	1%	93%	7%	9%	10%

### Octubre 2018

POBLACIÓN	MUESTRA	EVALUADOS Evaluado	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MS
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
333	333	333	328	5	322	11	327	6	310	23	32	22
			98%	2%	97%	3%	98%	2%	93%	7%	10%	7%

### Noviembre 2018

POBLACIÓN	MUESTRA	EVALUADOS Evaluado	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MS
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
394	394	394	391	3	382	12	390	4	371	23	31	32
			99%	1%	97%	3%	99%	1%	94%	6%	8%	8%

### Diciembre 2018

POBLACIÓN	MUESTRA	EVALUADOS Evaluado	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MS
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
380	380	380	379	1	377	3	371	9	370	10	20	25
			100%	0%	99%	1%	98%	2%	97%	3%	5%	7%

## **6. CONCLUSIONES**

- La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., registró un total de 47.064 peticiones ciudadanas durante el 2018, de las cuales las tipologías más frecuentes fueron Reclamos, Derechos de petición de interés particular, Quejas y Derechos de petición de interés general; mientras que los principales canales de recepción fueron Teléfono y Web, consistente con la existencia de las dos centrales para registro de peticiones dispuestas por la entidad.
- La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., emitió un total de 4.531 respuestas a las peticiones ciudadanas durante la vigencia, las cuales en su mayoría fueron atendidas por la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, donde los principales subtemas fueron “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata (AHI)”, “Emprendimiento”, y “Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos”.
- El tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se encuentra dentro de los términos establecidos por ley; sin embargo, al discriminar a nivel de dependencia, se encuentra que algunas presentan tiempos que exceden los definidos por ley, por lo cual, se han realizado llamados a dichas áreas, con el fin de que tomen las medidas correspondientes, para mejorar dicha gestión.
- La Secretaría realizó análisis en términos de Calidad y Calidez, a 2.552 respuestas a peticiones emitidas por la entidad. Es importante anotar el compromiso con la mejora de atención de peticiones ciudadanas, el cual se refleja en el hecho de evaluar la totalidad de las respuestas de la entidad, a partir desde el mes de septiembre.

Proyectó: Oscar Mauricio Velásquez Rodríguez

Revisó: Jarol Eder Hernández Vargas

Aprobó: Diana Alejandra Ospina Moreno