



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES SECRETARÍA GENERAL  
MES DE AGOSTO 2018- BOGOTÁ TE ESCUCHA  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES -**

**BOGOTA D.C SEPTIEMBRE 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**

## TABLA DE CONTENIDO

1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA
2. ANÁLISIS DE CALIDAD Y CALIDEZ
3. CANALES DE INTERACCIÓN
4. TIPOLOGÍAS
5. SUBTEMAS MÁS REITERADOS
6. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS
7. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO
8. 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 el mes de agosto de 2018, a través de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 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 agosto las dependencias y canales de la Secretaría General registraron 4.289 peticiones; por su parte, 15 peticiones fueron registradas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, para un total de 4.304 peticiones registradas en el Sector Gestión Pública.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en agosto registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado), concluyéndose que Oficina 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 (597 peticiones), representando el 75,19% del total de peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en el mes de agosto.

El Capítulo 2 muestra los resultados del análisis “Calidad & Calidez” a respuestas emitidas por la Secretaría General en el mes de julio; las cifras permiten concluir que del total de respuestas evaluadas, el 6% (2 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 94% cumplen con el “Manejo del Sistema”.

El capítulo 3 se refiere a los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General, observándose que en el mes de agosto el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal “Escrito” con 674 peticiones, que representan el 85% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

El Capítulo 4 muestra las peticiones según las tipologías más frecuentes, observándose que en el mes de agosto la tipología más frecuente fue el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 671 peticiones que representan el 84% de las peticiones del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

En el Capítulo 5 se presentan los subtemas más reiterados, concluyéndose que la "Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata AHI" es el subtema más reiterado, con 457 peticiones que representan el 57,55% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General.

El Capítulo 6 se refiere a peticiones de Veedurías Ciudadanas, donde se encuentra que en el mes de agosto la Secretaría General no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 7 se detallan la gestión de respuesta y traslado de peticiones; se evidencia que en este mes las dependencias de la Secretaría General realizaron 652 cierres mediante respuesta definitiva y se trasladaron 3.443 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

Con respecto al tiempo de respuesta, en el mes de agosto el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General fue de 10,6 días; esta cifra comparada con la del mes anterior (julio) permite observar que el tiempo promedio se mantuvo, teniendo en cuenta que en ese mes estuvo en 10,6 días.

Dentro de las conclusiones y recomendaciones, se hace un llamado a las dependencias que en el mes de agosto 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; se solicita revisar los temas más recurrentes de las dependencias y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales. Y se hace un llamado a las dependencias que presentan un tiempo promedio de respuesta superior al término legal establecido para las diferentes tipologías, para que realicen un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en el Sistema Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna".

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES MES DE AGOSTO  
BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
SECRETARÍA GENERAL**

Las cifras muestran que en el mes de agosto las dependencias y canales de la Secretaría General registraron 4.289 peticiones; por su parte, 15 peticiones fueron registradas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, para un total de 4.304 peticiones registradas en el Sector Gestión Pública (Tabla No 1). 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 de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Dirección Distrital de Calidad del Servicio), y la Línea 195 (Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía); estas 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.

<b>PETICIONES REGISTRADAS</b>			
<b>ENTIDAD</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>PETICIONES DEPENDENCIA</b>	<b>PETICIONES TOTAL</b>
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	<b>2.038</b>	<b>4.289</b>
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	<b>1.457</b>	
	Otras Dependencias Secretaría General	<b>794</b>	
<b>DEPARTAMENTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL</b>			<b>15</b>
<b>TOTAL PETICIONES REGISTRADAS</b>			<b>4.304</b>

**Tabla No 1. Peticiones registradas en Secretaría General**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 03/09/2018

La Tabla No 1, muestra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (4.289), las dependencias con mayor registro de peticiones son la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central de Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de la Línea 195), representando en su orden el 47,51% y 33,97% del total de peticiones

registradas en el mes de agosto. Por otra parte, en otras dependencias de la Secretaría General se registraron 794 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 18,51% del total registrado en la entidad.

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

Tomando como base las 794 peticiones registradas en el mes de agosto por otras dependencias de la Secretaría General para su gestión (respuesta o traslado), se realiza la Tabla No 2, que muestra el número de peticiones registradas por dependencias, al igual que el porcentaje que representan frente al total:

DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	PORCENTAJE
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	597	75,19%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	65	8,19%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	51	6,42%
Subdirección de Servicios Administrativos	28	3,53%
Dirección de Talento Humano	24	3,02%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	6	0,76%
Dirección de Contratación	4	0,50%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	4	0,50%
Oficina Asesora de Jurídica	4	0,50%
Oficina de Control Interno Disciplinario	3	0,38%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2	0,25%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0,13%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	0,13%
Subdirección Financiera	1	0,13%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0,13%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,13%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	1	0,13%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>794</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 03/09/2018

<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.

Se observa que la Oficina 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 (597 peticiones), representando el 75,19% del total de peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en el mes de agosto.

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 65 peticiones, participando así en el 8,19% del total de peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

## 2. ANÁLISIS DE CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS

La evaluación (en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) de las respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General a las peticiones ciudadanas, muestra los siguientes resultados<sup>2</sup>:

POBLACION	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
471	32	32	0	32	1	32	0	30	2	2	2
		100%	0%	100%	3%	100%	0%	94%	6%	6%	6%

Tabla No 3. Evaluación de respuestas emitidas en cuanto a parámetros de calidad y calidez  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 17/08/2018

La población corresponde a 471 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de julio, de las cuales se tomó una muestra de 32 respuestas para la respectiva evaluación.

### Cumplimiento de criterios<sup>3</sup>:

<sup>2</sup> Evaluación de respuestas emitidas en el mes de julio por las dependencias de la Secretaría General, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

<sup>3</sup> **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles por la ciudadanía.

**Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.

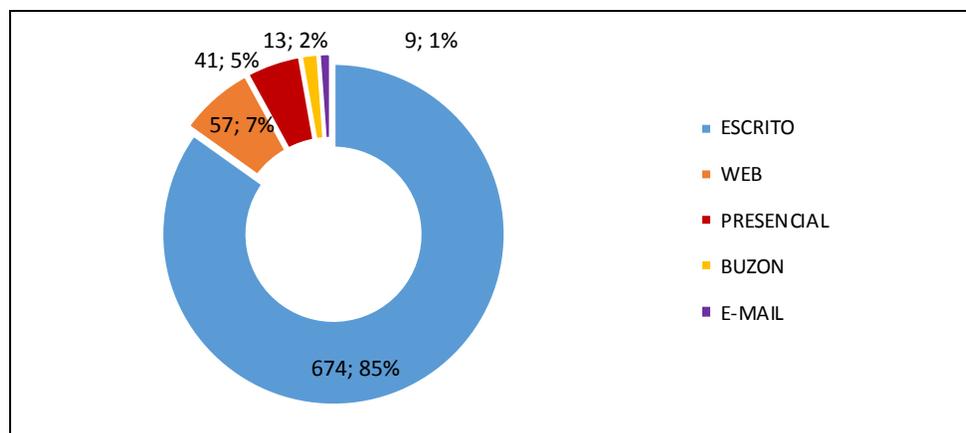
**Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su petición.

Las cifras muestran que el 100% de respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”; y “Calidez” y el 94% cumple con el criterio “Oportunidad”.

De lo anterior se concluye que el 6% (2 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad& Calidez”; por otra parte, el 94% de respuestas evaluadas (32) cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se envían comunicaciones a las dependencias que presenten observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

### 3. CANALES DE INTERACCIÓN<sup>4</sup>



**Gráfica No 1. Peticiones registradas según Canal de interacción**

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 03/09/2018

Tomando como base las 794 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de agosto el canal

**Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.

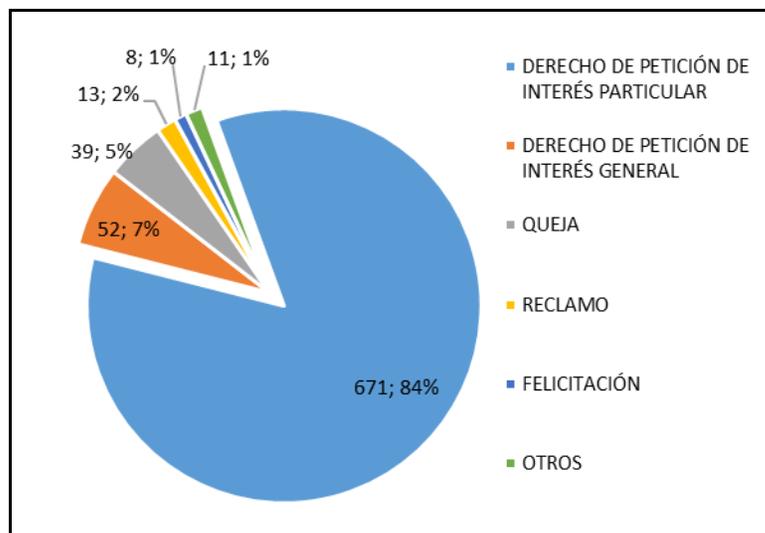
<sup>4</sup> En los capítulos 1, 3, 4 y 5 se excluyen las cifras de las peticiones ingresadas por los canales Web y Telefónico (Central de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital del Servicio 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.

de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 674 peticiones, que representan el 85% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 57 peticiones, que representan el 7% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (julio), se observa que estos mismos canales “Presencial” y “WEB” fueron los más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General.

#### 4. TIPOLOGÍAS

Teniendo como base las 794 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de agosto la tipología más frecuente fue el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 671 peticiones que representan el 84% de las peticiones; la segunda tipología fue el “Derecho de Petición de Interés General”, con 52 peticiones, que acumulan el 7% del total de peticiones registradas en las dependencias para gestión (respuesta o traslado).



**Gráfica No 2. Peticiones registradas según tipología**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 03/09/2018

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (julio), se observa que estas dos tipologías “Derecho de Petición de Interés Particular” y “Derecho de Petición de Interés General”, también fueron las tipologías más frecuentes.

## 5. 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, para que las dependencias implementen acciones orientadas a la disminución de la problemática asociada a dichas peticiones en caso de requerirse.

Tomando como base las 794 peticiones registradas en el mes de agosto en las dependencias para gestión (respuesta o traslado), se detallan los subtemas más reiterados en este mes en la Secretaría General:

SUBTEMA	DEPENDENCIA	No PETICIONES
<b>AYUDA/ATENCION HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)</b>	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	457
<b>EMPRENDIMIENTO</b>	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	101
<b>ATENCION DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS</b>	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	18
<b>SOLICITUDES DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>	Subdirección de Servicios Administrativos	6
	Dirección de Talento Humano	2
	Subdirección de Imprenta Distrital	1
	Oficina Asesora de Jurídica	1
<b>ATENCION JURIDICA</b>	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	8
<b>DEMÁS SUBTEMAS</b>		200

Tabla No 3. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 03/09/2018

La Tabla No 3 permite observar que la “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata - AHI” es el subtema más reiterado, con 457 peticiones que representan el 57,55% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar, se ubica el subtema “Emprendimiento” con 101 peticiones que representan el 12,72% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Estas cifras, comparadas con las del mes anterior (julio) no muestran variación en cuanto a los dos subtemas más reiterados en la Secretaría General, teniendo en cuenta que, en ese mes estos dos subtemas también fueron los más reiterados por la ciudadanía.

## 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*”.

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

## 7. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

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

GESTIÓN DE PETICIONES			
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.870	
	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.421	
	Otras Dependencias Secretaría General	152	652
<b>TOTAL</b>		<b>3.443</b>	<b>652</b>

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 03/09/2018

Las cifras muestran que en el mes de agosto se trasladaron 3.443 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; de esta cifra, desde la Línea 195 se trasladaron 1.870 peticiones (54,31% del total de traslados), en la Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se dio traslado a 1.421 peticiones (41,27%), y en otras dependencias se dio traslado a 152 peticiones que representan el 4,41% del total de traslados realizados en la Secretaría General.

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN AGOSTO	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN AGOSTO DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	287	211	498	76,38%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	35	21	56	8,59%
Subdirección de Servicios Administrativos	14	22	36	5,52%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	9	4	13	1,99%
Dirección de Talento Humano	5	6	11	1,69%
Dirección de Contratación	6	2	8	1,23%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	3	4	7	1,07%
Oficina Asesora de Jurídica	1	5	6	0,92%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	5	0	5	0,77%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	2	3	0,46%
Oficina Consejería de Comunicaciones	0	2	2	0,31%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	1	1	0,15%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	0	1	1	0,15%
Subsecretaría Corporativa	0	1	1	0,15%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	0	1	1	0,15%
Subdirección de Imprenta Distrital	0	1	1	0,15%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	0	1	1	0,15%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	0	1	1	0,15%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>366</b>	<b>286</b>	<b>652</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 5. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 03/09/2018

En cuanto al número de respuestas emitidas<sup>5</sup> por las dependencias según el periodo de ingreso de la petición, la Tabla No 5 muestra que las dependencias de la Secretaría General realizaron 652 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 56,13% (366 peticiones) corresponden a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de agosto y el 43,86% (286) fueron respuestas a 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.

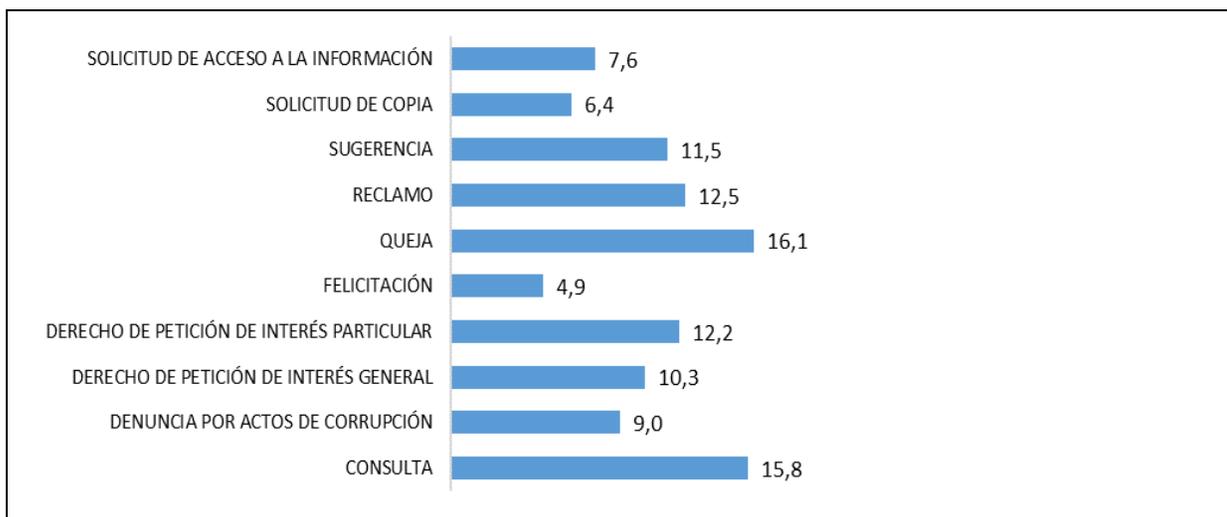
Por otra parte, la dependencia que más respuestas emitió en este mes fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, con 498 respuestas que representan el 76,38% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 287 cierres corresponden a peticiones ingresadas y cerradas en el mes de agosto y 211 corresponden a peticiones registradas en periodos anteriores. La segunda dependencia con mayor número de peticiones cerradas fue la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” con 56 respuestas (8,59% del total de peticiones cerradas por la Secretaría General) de las cuales 35 respuestas corresponden a peticiones registradas en agosto y cerradas en el mismo mes, y 21 corresponden a peticiones registradas en periodos anteriores.

Cabe resaltar, que frente al mes anterior (julio) la Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación continúa siendo la dependencia que realizó el mayor número de cierres en la Secretaría General.

## 7.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y POR PETICIÓN

En el mes de agosto el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General fue de 10,6 días; esta cifra comparada con la del mes anterior (julio) permite observar que el tiempo promedio se mantuvo, teniendo en cuenta que en ese mes también fue 10,6 días.

<sup>5</sup> Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de agosto" 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.



**Gráfica No 3. Tiempo promedio respuesta por Tipología**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 03/09/2018

Como se puede observar en la Gráfica No 3, el tiempo promedio de respuesta por tipología en la Secretaría General se encuentra dentro de los términos establecidos legalmente para las diferentes tipologías, excepto la “Queja” que presenta un tiempo promedio superior a lo establecido legalmente (15 días).

Con respecto 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 Tabla No 6 muestra que las dependencias Despacho Alcalde Mayor-Secretaría Privada, Subdirección de Servicios Administrativos, Subsecretaría Corporativa y Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, presentan un tiempo promedio superior al establecido legalmente para estas tipologías (ver detalle en tabla No 6) .

Por otra parte, con relación a las tipologías con tiempos de respuesta máximo 10 días hábiles (Solicitud de Copia y Solicitud de Información), se observa que las dependencias Subdirección de Servicios Administrativos y Oficina Asesora de Jurídica presentan tiempos promedio superior al establecido legalmente para estas tipologías (ver detalle en tabla No 6).

Frente al mes anterior (julio), se observa que aumentó el número de casos con tiempo promedio de respuesta superior al término legal establecido para las diferentes tipologías,

teniendo en cuenta que en ese mes sólo una (1) dependencia presentó tiempo promedio de respuesta superior al término legal establecido.

	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
Subdirección de Servicios Administrativos				14		19	26		11	15
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	34			4		23				
Subsecretaría Corporativa				23						
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional				21						
Oficina Asesora de Jurídica			15	10					10	12
Dirección de Contratación	2			8				8	6	8
Dirección de Talento Humano				13			4		5	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	2		8	11	5	8	7	15		
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá			14	13					6	8
Dirección Distrital de Calidad del Servicio			7	6			13		1	9
Oficina Consejería de Comunicaciones				15						
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC				13						
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	24		9	10		15				1
Oficina de Control Interno Disciplinario		9								
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía				6						1
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	17									
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos				15						
Subdirección de Imprenta Distrital				13						
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 03/09/2018

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 Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna; e igualmente no afectar la gestión de las dependencias y de la Secretaría General en cuanto al criterio de oportunidad.

## **8. RECOMENDACIONES**

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes de agosto 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 las dependencias Despacho Alcalde Mayor-Secretaría Privada, Subsecretaría Corporativa, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Oficina Asesora de Jurídica y Subdirección de Servicios Administrativos, para que realicen un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en el Sistema Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna”.

Elaboró: Cifras –Oscar Velásquez -Profesional Universitario  
Informe: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada  
Revisó: Diana Alejandra Ospina -Directora Distrital de Calidad del Servicio.