



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES MES DE ENERO 2019
EN BOGOTÁ TE ESCUCHA
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES -**

BOGOTA D.C FEBRERO DE 2019

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
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 enero de 2019, a través de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como instrumento tecnológico gerencial, para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento de las mismas; las cuales deben ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015¹.

Las cifras muestran que en el Sector Gestión Pública en el mes de enero se registraron 3.225 peticiones ciudadanas, de las cuales, en las dependencias y canales de la Secretaría General se registraron 3.214 y en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital se registraron 11 peticiones.

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 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 (173 peticiones), que representan el 61,57% del total de peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en el mes de enero.

El Capítulo 2 muestra los resultados de la evaluación de “Calidad & Calidez” realizada a 380 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de diciembre, de las cuales se evaluó el total de la población (380 respuestas). Las cifras muestran que el 100% de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 99% con el criterio de “Calidez”, el 98% cumplen el criterio de “Claridad” y el 97% cumplen con el criterio “Oportunidad”; concluyéndose que el 5% (20 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad& Calidez” y el 7% (25 respuestas) no 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 enero el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el

¹ Acuerdo 731 de 2019

canal “Escrito” con 180 peticiones, que representan el 64% 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 enero la tipología más frecuente fue el el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 189 peticiones que representan el 68% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

En el Capítulo 5 se presentan los subtemas más reiterados, concluyéndose que en el mes de enero en la Secretaría General el subtema “Emprendimiento” es el más reiterado, con 90 peticiones que representan el 32,02% 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 enero 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, observándose que en este mes las dependencias de la Secretaría General realizaron 285 cierres mediante respuesta definitiva y se trasladaron 3.872 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

En cuanto al tiempo promedio de respuesta, en el mes de enero fue de 9,1 días; observándose con respecto al mes anterior (diciembre/2018) que el tiempo promedio se mantuvo, teniendo en cuenta que en ese mes estuvo en 9,6 días.

Dentro de las conclusiones y recomendaciones, se hace un llamado a las dependencias que en el mes de enero 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 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 ENERO
BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
SECRETARÍA GENERAL**

Las cifras muestran que en el mes de enero en el Sector Gestión Pública se registraron 3.225 peticiones ciudadanas; de estas, 3.214 peticiones se registraron en las dependencias y canales de la Secretaría General y 11 peticiones en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (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.

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIA	PETICIONES DEPENDENCIA	PETICIONES TOTAL
SECRETARÍA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.696	3.214
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.237	
	Otras Dependencias Secretaría General	281	
DEPARTAMENTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			11
TOTAL PETICIONES REGISTRADAS			3.225

Tabla No 1. Peticiones registradas en Secretaría General
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2019

La Tabla No 1, muestra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (3.214), 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 52,76% y 38,48% del total de peticiones registradas en la Secretaría General en el mes de enero.

Por otra parte, en otras dependencias de la Secretaría General se registraron 281 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representan el 8,74% del total registrado en la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS² POR DEPENDENCIA³

Tomando como base las 281 peticiones registradas en el mes de enero 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 dependencia, 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	173	61,57%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	75	26,69%
Subdirección de Servicios Administrativos	18	6,41%
Oficina de Control Interno Disciplinario	8	2,85%
Dirección de Talento Humano	3	1,07%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2	0,71%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0,36%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	0,36%
TOTAL GENERAL	281	100%

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2019

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

² 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.

³ En los capítulos 1, 3, 4 y 5 se excluyen las cifras de las peticiones ingresadas por los canales Web y Telefónico (Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía), teniendo en cuenta que casi la totalidad de peticiones ingresadas por estos canales son remitidas a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

registradas (173 peticiones), que representan el 61,57% del total de 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 75 peticiones, participando así en el 26,69% 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 de las respuestas emitidas por la Secretaría General a las peticiones ciudadanas (en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) muestra los siguientes resultados⁴:

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

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 01/01/2019

La población corresponde a 380 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de diciembre, de las cuales se evaluó el total de la población (380 respuestas).

Cumplimiento de criterios⁵:

⁴ Evaluación de respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de diciembre, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

⁵ **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.

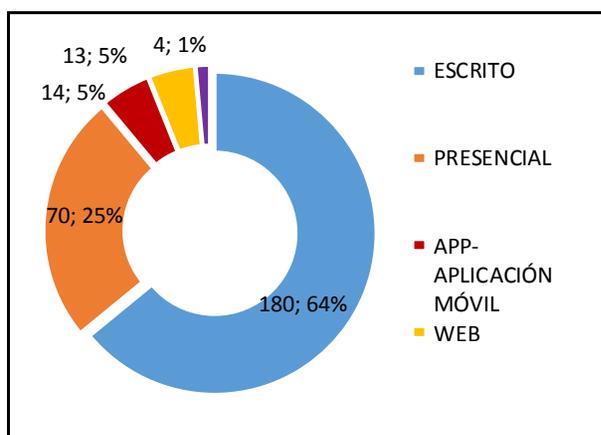
Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.

Las cifras muestran que el 100% de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 99% con el criterio de “Calidez”, el 98% cumplen el criterio de “Claridad” y el 97% cumplen con el criterio “Oportunidad”.

De lo anterior se concluye que el 5% (20 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad& Calidez” y el 7% (25 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se enviaron comunicaciones a las dependencias (Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección de Talento Humano, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Oficina de Control Interno Disciplinario, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y Subdirección de Servicios Administrativos) que presentan observaciones a sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar 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.

3. CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica No 1. Peticiones registradas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 01/02/2019

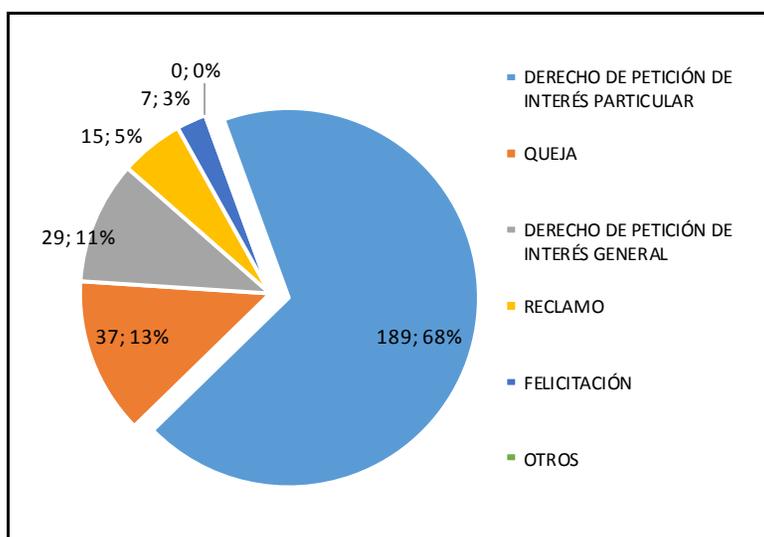
Tomando como base las 281 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de enero el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 180 peticiones, que representan el 64% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar, se encuentra el canal “Presencial”

con 70 peticiones que representan el 25% 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/2018) no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía, teniendo en cuenta que en ese mes el canal “Escrito” también fue el más utilizado por la ciudadanía”.

4. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las 281 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de enero la tipología más frecuente fue el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 189 peticiones que representan el 68% del total mencionado; la segunda tipología fue la “Queja” con 37 peticiones, que acumulan el 13% del total registrado 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 01/02/2019

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (diciembre/2018), no se observa variación en cuanto a la posición de las dos tipologías más frecuentes, teniendo en cuenta que en ese mes estas dos tipologías (“Derecho de Petición de Interés particular” y “Queja”) fueron las

tipologías más frecuentes en las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Secretaría General”.

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 281 peticiones registradas en el mes de enero en las dependencias para gestión (respuesta o traslado), se detallan los subtemas más reiterados en este mes en la Secretaría General:

SUBTEMA	DEPENDENCIA	PETICIONES
EMPRENDIMIENTO	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	90
AYUDA/ATENCION HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	37
SEGUIMIENTO A POLITICAS PUBLICAS	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	17
ATENCION JURIDICA	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	14
ATENCION DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	11
SOLUCIONES DEFINITIVAS DE VIVIENDA	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	5
INFORMACION GENERAL DE POLITICAS O LINEAMIENTOS DISTRITALES	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	4
INFORMACION INCOMPLETA	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	4
PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON Y REPARACION SIMBOLICA E INSOLVENCIA ECONOMICA	Subdirección de Servicios Administrativos	3
DEMÁS SUBTEMAS		96
TOTAL		281

Tabla No 3. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 01/02/2019

La Tabla No 3 permite observar que el “Emprendimiento” es el subtema más reiterado, con 90 peticiones que representan el 32,02% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar, se ubica el subtema "Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata - AHI" con 37 peticiones que representan el 13,16% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (diciembre/2018), no se observa variación en cuanto a las posiciones de los dos subtemas más reiterados, teniendo en cuenta que en ese mes estos mismos subtemas fueron los más reiterados en la Secretaría General.

6. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia y en los Arts. 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente “*Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados*”. Analizadas las peticiones registradas en el mes de enero, se encuentra que en la Secretaría General no se registraron peticiones de veedurías ciudadanas.

7. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	2.243	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.408	
Otras Dependencias Secretaría General	221	285
TOTAL	3.872	285

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 01/02/2019

La Tabla No 4 muestra que en el mes de enero se trasladaron 3.872 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; de esta cifra, en la Central Bogotá Te

Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se dio traslado a 2.243 peticiones (57,92%), desde la Línea 195 se trasladaron 1.408 peticiones (36,36% del total de traslados) y en otras dependencias se dio traslado a 221 peticiones que representan el 5,70% del total de traslados realizados en la Secretaría General.

A continuación (Tabla No 5) se muestra el número de respuestas emitidas⁶ por las dependencias según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS 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	102	113	215	75,44%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	23	7	30	10,53%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	7	1	8	2,81%
Subdirección de Servicios Administrativos	1	7	8	2,81%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	5	0	5	1,75%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	4	0	4	1,40%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	2	3	1,05%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	1	2	0,70%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	1	2	0,70%
Dirección de Contratación	2	0	2	0,70%
Dirección de Talento Humano	0	2	2	0,70%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0	1	0,35%
Dirección Administrativa y Financiera	1	0	1	0,35%
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1	0,35%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1	0	1	0,35%
TOTAL GENERAL	150	135	285	100%

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 01/02/2019

⁶ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de enero" 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.

La Tabla No 5 permite observar que las dependencias de la Secretaría General realizaron 285 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 56,63% (150) corresponden a respuestas emitidas a peticiones ingresadas en el mes de enero y el 47,36% (135) 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 215 respuestas que representan el 75,44% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 102 cierres corresponden a peticiones ingresadas y cerradas en el mes de enero y 113 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 30 respuestas (10,53% del total de peticiones cerradas por la Secretaría General) de las cuales 23 respuestas corresponden a peticiones registradas en enero y cerradas en el mismo mes, y 7 corresponden a peticiones registradas en periodos anteriores.

Cabe resaltar, que frente al mes anterior (diciembre/2018) 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 enero el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General fue de 9,1 días; esta cifra comparada con la del mes anterior (diciembre/2018) permite observar que el tiempo promedio se mantuvo, teniendo en cuenta que en ese mes estuvo en 9,6 días.

Como se puede observar en la Gráfica No 3, en la Secretaría General el tiempo promedio de respuesta en todas las tipologías se encuentra dentro de los términos establecidos legalmente.



Gráfica No 3. Tiempo promedio respuesta por Tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 01/02/2019

Por otra parte, la Tabla No 6 detalla los tiempos promedio de respuesta por tipología y por dependencia; permitiendo observar para 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) que las dependencias Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC y Subdirección de Servicios Administrativos presentan un tiempo promedio superior al establecido legalmente para las tipologías “Felicitación” y “Derecho de petición de interés particular”.

Por otra parte, con relación a las tipologías con tiempos de respuesta máximo 10 días hábiles (Solicitud de Copia⁷ y Solicitud de Información) se observa que todas las dependencias presentan un tiempo promedio dentro del establecido legalmente para estas tipologías (ver detalle en Tabla No 6).

⁷ En el mes de enero no se presentaron peticiones con la tipología Solicitud de copia

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada				6	1			
Dirección de Contratación				8				7
Dirección de Talento Humano				12				7
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	27			16	4	6	10	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	16			9			15	
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional			5	5				4
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	6		23					
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación			9	9		13	13	6
Oficina de Control Interno Disciplinario		3		12				
Subdirección de Servicios Administrativos				19				
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	4							
Oficina Asesora de Planeación			12					
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	9		8					
Dirección Administrativa y Financiera				9				
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control			12					
PROMEDIO PONDERADO	12	3	10	9	3	7	10	6

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 01/02/2019

Frente al mes anterior (diciembre/2018), se observa el mismo número de dependencias y casos (3) que presentan tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las tipologías con tiempos de respuesta máximo 15 días hábiles.

8. RECOMENDACIONES

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes de enero 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 (Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección de Talento Humano, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Oficina de Control Interno Disciplinario, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Subdirección de Servicios Administrativos) que en el mes de enero presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas, para que emitan respuestas cumpliendo con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y el uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Hacer un llamado a las dependencias Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC y Subdirección de Servicios Administrativos, para que realicen un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en 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.