



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**BOGOTA D.C AGOSTO 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 julio 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 julio las dependencias y canales de la Secretaría General registraron 3.657 peticiones y 12 peticiones fueron registradas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, para un total de 3.669 peticiones registradas en el Sector Gestión Pública.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en julio 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 (242 peticiones), representando el 55,3% del total de peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en el mes de julio.

El Capítulo 2 muestra los resultados del análisis “Calidad & Calidez” a respuestas emitidas por la Secretaría General en el mes de junio, concluyéndose que el 6% no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 100%, es decir la totalidad de respuestas evaluadas (32) 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 julio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal “Escrito” con 356 peticiones, que representan el 81,3% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

El Capítulo 4 muestra las peticiones según las tipologías más frecuentes; al respecto, tomando como base las peticiones registradas en el mes de julio para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología más frecuente con el 81,31% de las peticiones.



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

**Página 4 de 17**

En el Capítulo 5 se presentan los subtemas más reiterados, concluyéndose que la "Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata AHI" es el subtema más reiterado, con 158 peticiones que representan el 36,07% 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 julio 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 451 cierres mediante respuesta definitiva; y se trasladaron 3.094 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta, en el mes de julio el tiempo promedio en la Secretaría General fue de 10,6 días, que frente al mes anterior (mayo) presenta un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio fue 10,3 días.

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



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

Las cifras muestran que en el mes de julio las dependencias y canales de la Secretaría General registraron 3.657 peticiones y 12 peticiones fueron registradas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, para un total de 3.669 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 Bogote 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). 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 del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.534	3.657
	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.685	
	Otras Dependencias Secretaría General	438	
SERVICIO CIVIL			12
<b>TOTAL REGISTRADAS</b>			<b>3.669</b>

Tabla No 1. Peticiones registradas en Secretaría General  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 17/08/2018

La Tabla No 1, muestra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (3.3.657), 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 Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones), representando en su orden el 41,94% y 46,07% del total de peticiones registradas en el mes de julio. Por otra parte, en otras dependencias de la Secretaría General se registraron 438 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 11,97% del total registrado en la entidad.

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

Tomando como base las 438 peticiones registradas en el mes de julio (438) 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	PORCENT.
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	242	55,3%
Subdirección de Servicios Administrativos	51	11,6%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	43	9,8%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	34	7,8%
Dirección de Talento Humano	26	5,9%
Oficina Asesora de Jurídica	16	3,7%
Oficina de Control Interno Disciplinario	8	1,8%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	6	1,4%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	4	0,9%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaria Privada	3	0,7%
Dirección de Contratación	2	0,5%
Oficina Consejería de Comunicaciones	1	0,2%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0,2%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 17/08/2018

<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 (242 peticiones), representando el 55,3% del total de peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en el mes de julio.

Por su parte, la Subdirección de Servicios Administrativos se ubicó en la segunda posición de dependencias con mayor número de peticiones registradas, con un total de 51 peticiones, participando así en el 11,6% 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 y oportunidad, y al uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 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		
298	32	32	0	31	1	32	0	31	1	2	0
		100%	0%	97%	3%	100%	0%	97%	3%	6%	0%

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 03/07/2018

La población corresponde a 298 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de junio, 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 junio 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.

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

De lo anterior se concluye que el 6% (2 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad& Calidez”; por otra parte, el 100%, es decir la totalidad 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

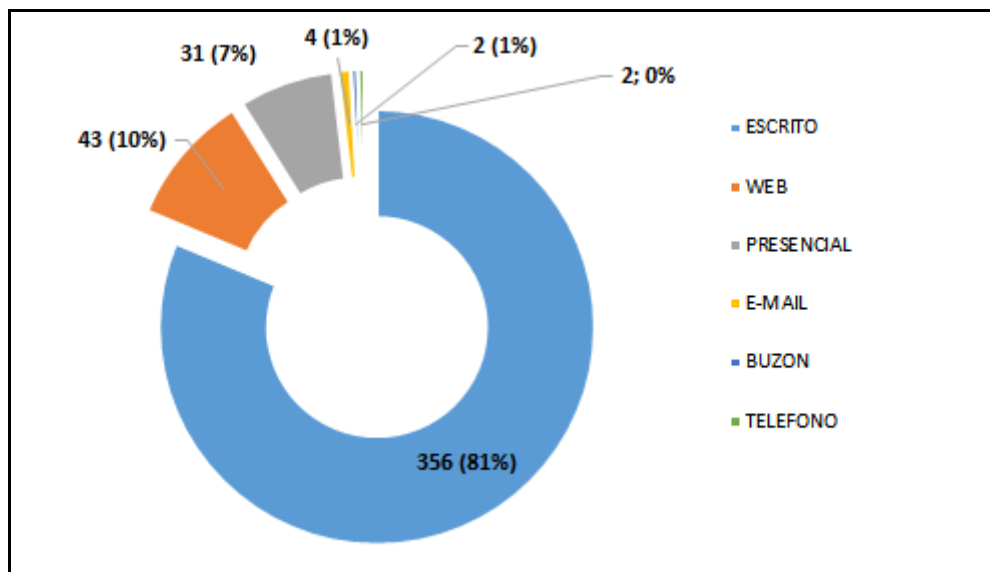
Tomando como base las 438 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de julio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 356 peticiones, que representan el 81,3% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

**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.





Gráfica No 1. Peticiones registradas según Canal de interacción  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 17/08/2018

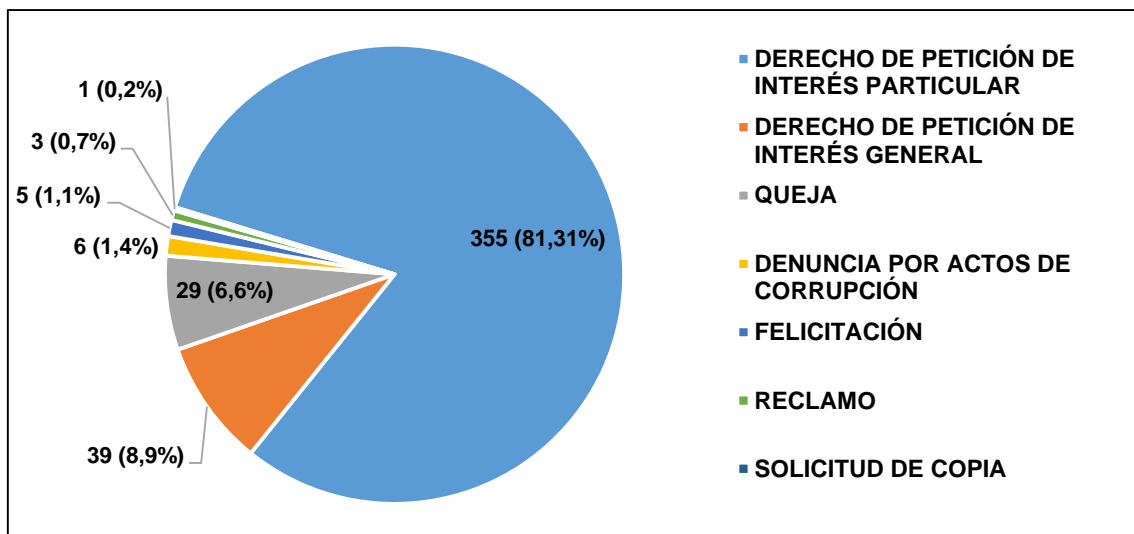
En segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 43 peticiones, que representan el 9,8% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

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

## TIPOLOGÍAS

Teniendo como base las 438 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de julio la tipología más frecuente fue el “Derecho de Petición de Interés Particular”, con el 81,31% de las peticiones.

Por otra parte, la segunda tipología fue el “Derecho de Petición de Interés General”, con 39 peticiones, que acumulan el 8,9% del total de peticiones registradas en las dependencias para gestión (respuesta o traslado).



Gráfica No 2. Peticiones registradas según tipología  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 17/08/2018

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

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

Tomando como base las 438 peticiones registradas en el mes de julio 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	158
<b>EMPRENDIMIENTO</b>	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	33
<b>PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON Y REPARACION SIMBOLICA E INSOLVENCIA ECONOMICA</b>	Subdirección de Servicios Administrativos	17
<b>ATENCION JURIDICA</b>	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	16
<b>ATENCION DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS</b>	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	16
<b>SOLUCIONES DEFINITIVAS DE VIVIENDA</b>	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	12
<b>DEMÁS SUBTEMAS</b>		186

**Tabla No 3. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 17/08/2018

La Tabla No 3 permite observar que la "Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata AHI" es el subtema más reiterado, con 158 peticiones que representan el 36,07% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar se ubica el subtema "Emprendimiento" con 33 peticiones que representan el 7,53% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General. Estas cifras.

## **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 julio 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	1.522	
	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.521	
	Otras Dependencias Secretaría General	51	451
<b>TOTAL</b>		<b>3.094</b>	<b>451</b>

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 17/08/2018

Las cifras muestran que en el mes de julio se trasladaron 3.094 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; de esta cifra, desde la Línea 195 se trasladaron 1.522 peticiones (49,19% del total de traslados), en la Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se dio traslado a 1.521 peticiones (49,15%), y en otras dependencias se dio traslado a 51 peticiones que representan el 1,64% del total de traslados realizados en la Secretaría General.

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN JULIO	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN JULIO DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	PORCENT.
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	121	185	306	67,80%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	29	11	40	8,90%
Dirección de Talento Humano	19	7	26	5,80%
Subdirección de Servicios Administrativos	18	7	25	5,50%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	8	8	16	3,50%
Dirección de Contratación	4	4	8	1,80%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaria Privada	3	2	5	1,10%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	4	1	5	1,10%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	4		4	0,90%
Oficina Asesora de Jurídica	2	2	4	0,90%
Oficina de Control Interno Disciplinario	3	1	4	0,90%
Oficina Consejería de Comunicaciones	2	1	3	0,70%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC		2	2	0,40%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	1	2	0,40%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control		1	1	0,20%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>218</b>	<b>233</b>	<b>451</b>	<b>100,00%</b>

Tabla No 5. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 17/08/2018

En cuanto al número de respuestas emitidas<sup>4</sup> por las dependencias según el periodo de ingreso de la petición, la Tabla No 5 muestra que las dependencias de la Secretaría General

<sup>4</sup> Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de julio" 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

realizaron 451 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 48,33% (218 peticiones) corresponden a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de julio y el 51,66% (233) 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.

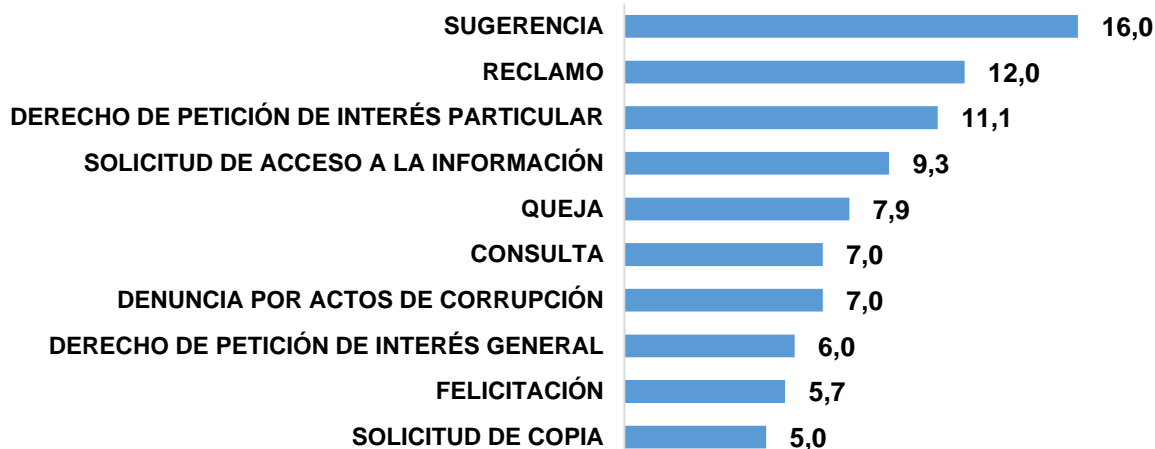
Por otra parte, la dependencia que más respuestas emitió en este mes fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, con 306 respuestas que representan el 67,80% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 121 cierres corresponden a peticiones ingresadas y cerradas en el mes de julio y 185 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 40 respuestas (8,90% del total de peticiones cerradas por la Secretaría General) de las cuales 29 respuestas corresponden a peticiones registradas en julio y cerradas en el mismo mes, y 11 corresponden a peticiones registradas en periodos anteriores.

Cabe resaltar, que frente al mes anterior (junio) 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 julio el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General fue de 10,6 días, que frente al mes anterior (junio) se mantuvo, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio fue 10,3 días.

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 Sistema de Gestión de Peticiones generado 17/08/2018

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 “Sugerencia” que presenta un tiempo promedio superior a lo establecido legalmente (10 días).

Seguidamente se muestra el tiempo promedio de respuesta en las dependencias de la Secretaría General para dar respuesta a las peticiones ciudadanas de acuerdo a las diferentes tipologías:

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 COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
Dirección de Talento Humano				7					5	35
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC				9				16		
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación				12						11
Oficina Asesora de Jurídica				11						
Oficina Consejería de Comunicaciones	11					6	14			
Despacho Alcalde Mayor - Secretaria Privada				10						
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3		10	9		14	12			
Subdirección de Servicios Administrativos			4	12						
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	8			6	6	9	10			6
Dirección de Contratación	12			7						4
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá				7						
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía				3						7
Oficina de Control Interno Disciplinario		7	1	7						
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones				2						1
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1									
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>11</b>

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 17/08/2018



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 la Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC, presenta un tiempo promedio superior al establecido legalmente para la tipología "Sugerencia".

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 todas las dependencias presentan un tiempo promedio dentro del establecido por la ley para estas tipologías.

Frente al mes anterior (junio), se observa que disminuyó 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 se presentaron tres (3) casos con tiempo promedio de respuesta superior al término legal establecido.

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; 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 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 dependencia Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC, presenta un tiempo promedio superior al establecido legalmente para la tipología "Sugerencia".

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