



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**BOGOTA D.C JULIO 2018**

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 junio 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 junio las dependencias y canales de la Secretaría General registraron 3.300 peticiones y 8 peticiones fueron registradas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, para un total de 3.308 peticiones registradas en el Sector Gestión Pública.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en junio registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado), concluyéndose que la Oficina para la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación es la dependencia de la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas (232 peticiones), que representan el 53,33% del total de peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en la Secretaría General.

El Capítulo 2 muestra los resultados del análisis “Calidad & Calidez” a respuestas emitidas por la Secretaría General en el mes de mayo, concluyéndose que el 7% no cumplen con todos los criterios de “Calidad& Calidez” y el 17% no 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.

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 junio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal “Escrito” con 263 peticiones, que representan el 60% del total registrado para gestión en otras dependencias de la Secretaría General.



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

**Página 4 de 16**

El Capítulo 4 muestra las peticiones según las tipologías más frecuentes, encontrándose que del total de peticiones registradas en el mes de junio para gestión (respuesta o traslado), la tipología más frecuente fue el “Derecho de Petición de Interés Particular”, con el 62% del total de peticiones.

En el Capítulo 5 se presentan los subtemas más reiterados, concluyéndose que el subtema "Acceso a las medidas de asistencia y garantía de derechos del Distrito y la Nación" fue el más reiterado, con 176 peticiones que representan el 40,45% 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 junio 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, evidenciando que en este mes, se trasladaron 3.070 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta, en el mes de junio el tiempo promedio en la Secretaría General fue de 10,3 días, que frente al mes anterior (mayo) presenta un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio fue 8,5 días.

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

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

Las cifras muestran que en el mes de junio las dependencias y canales de la Secretaría General registraron 3.300 peticiones y 8 peticiones fueron registradas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, para un total de 3.308 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 del Sistema de Gestión de peticiones (Dirección Distrital de Calidad del Servicio), y la Línea 195 (Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía). Cabe anotar que las dos centrales, registran peticiones que la ciudadanía ingresa sin seleccionar una entidad de destino, bien sea por desconocimiento de la competencia o porque prefieren radicar sus peticiones por estos canales.

<b>PETICIONES REGISTRADAS</b>			
<b>ENTIDAD</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>PETICIONES DEPENDENCIA</b>	<b>PETICIONES TOTAL</b>
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	<b>1.610</b>	<b>3.300</b>
	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	<b>1.255</b>	
	Otras Dependencias Secretaría General	<b>435</b>	
<b>SERVICIO CIVIL</b>			<b>8</b>
<b>TOTAL REGISTRADAS</b>			<b>3.308</b>

Tabla No 1. Peticiones registradas en Secretaría General  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 03/07/2018

La Tabla No 1, muestra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (3.300), las dependencias con mayor registro de peticiones son la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de la Línea 195), y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central de Gestión de peticiones), representando en su orden el 48,78% y 38,03% del total de peticiones registradas en el mes de junio. Por otra parte, en otras dependencias de la Secretaría General se registraron 435 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 13,18% del total registrado en la entidad.

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

A partir de las peticiones registradas en el mes de junio (435) por otras dependencias de la Secretaría General en el sistema Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 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	232	53,33%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	105	24,14%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	56	12,87%
Dirección de Talento Humano	14	3,22%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	10	2,30%
Subdirección de Servicios Administrativos	6	1,38%
Oficina Asesora de Jurídica	5	1,15%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	0,46%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2	0,46%
Dirección de Contratación	1	0,23%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0,23%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	0,23%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>435</b>	<b>100%</b>

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 03/07/2018

<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 (232 peticiones), representando el 53,33% del total de peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en el mes de junio.

Por su parte, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se ubicó en la segunda posición de dependencias con mayor número de peticiones registradas, con un total de 105 peticiones, participando así en el 24,14% del total de peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado); lo anterior teniendo en cuenta que por las actualizaciones del sistema esta Dirección aumentó el número de peticiones, las cuales casi en su totalidad fueron trasladadas.

## 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	ANALIZADAS		COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		ANALIZADAS	NO ANALIZADAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
237	30	30	0	30	0	30	0	30	0	28	2	2	5
				100%	0%	100%	0%	100%	0%	93%	7%	7%	17%

**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 02/06/2018

La población corresponde a 237 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de mayo; de estas, se tomó una muestra de 30 respuestas, de las cuales se analizaron el total de respuestas (30).

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

### Cumplimiento de criterios:

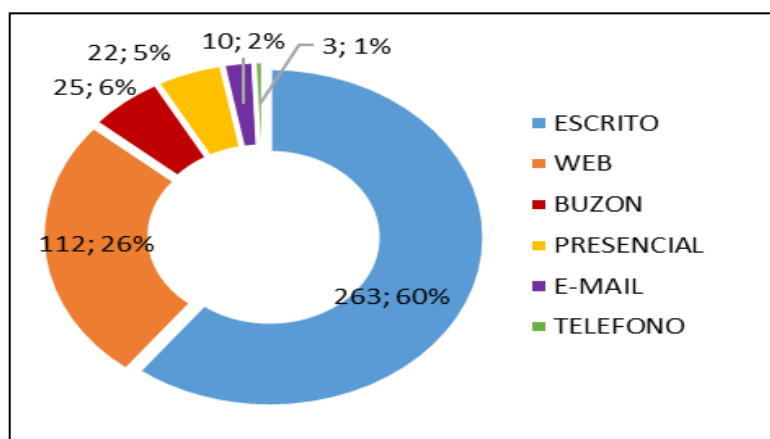
Las cifras muestran que el 100% de respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad” y “Calidez”; y el 93% cumplen el criterio de “Oportunidad”.

De lo anterior se concluye que el 7% (2 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad& Calidez” y el 17% (6 respuestas) no 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 peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (435) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de junio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 263 peticiones, que representan el 60% del total registrado para gestión en otras dependencias de la Secretaría General.



Gráfica No 1. Peticiones registradas según Canal de interacción  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 03/07/2018



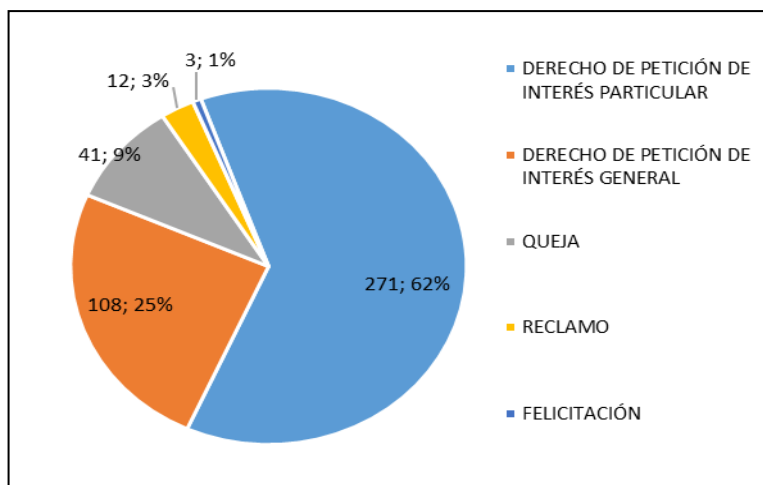
En segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 112 peticiones, que representan el 26% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior, se observa que el canal presencial que ocupó en el mes de mayo el 2do lugar como el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, pasó a ubicarse en el mes de junio en el 4to lugar, por debajo de los canales WEB y Buzón que se ubicaron en el 2do y 3er lugar respectivamente.

#### 4. TIPOLOGÍAS

Teniendo como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (435) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de junio la tipología más frecuente fue el “Derecho de Petición de Interés Particular”, con el 62% de las peticiones.

Por otra parte, la segunda tipología fue el “Derecho de Petición de Interés General”, con 108 peticiones, que acumulan el 25% del total de peticiones registradas en otras dependencias para gestión (respuesta o traslado).



Gráfica No 2. Peticiones registradas según tipología  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 0307/2018

Al comparar estas cifras con las del mes anterior, se observa que la tipología “Derecho de Petición de Interés General” que ocupó en el mes de mayo el octavo lugar como tipología más frecuente, pasó a ubicarse en el mes de junio en el segundo lugar.

## 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, así como establecer acciones preventivas, correctivas y/o de mejora orientadas a la disminución de la problemática asociada a los mismos en caso de requerirse.

Tomando como base las peticiones registradas en el mes de junio (435) en otras dependencias para gestión (respuesta o traslado), se detallan los subtemas más reiterados en este mes en la Secretaría General:

SUBTEMA	DEPENDENCIA	No PETICIONES
ACCESO A LAS MEDIDAS DE ASISTENCIA Y GARANTIA DE DERECHOS DEL DISTRITO Y LA NACION	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	176
RESTITUCION DE LAS CAPACIDADES PRODUCTIVAS DE LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO.	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	34
CERTIFICACIONES BONO PENSIONAL Y CONSTANCIAS LABORALES	Dirección de Talento Humano	10
ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	9
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	8
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	4
	Oficina Asesora de Jurídica	2
EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, DE SERVICIO, ABIERTOS O CERRADOS AL PÚBLICO	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	4
DEMÁS SUBTEMAS		188

Tabla No 3. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 03/07/2018

La Tabla No 3 permite observar que el "Acceso a las medidas de asistencia y garantía de derechos del Distrito y la Nación" es el subtema más reiterado, con 176 peticiones que representan el 40,45% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar se ubica el subtema "Restitución de las capacidades productivas de las víctimas del conflicto armado" con 34 peticiones que representan el 7,81% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General. Estas cifras, comparadas con las del mes anterior no muestran variación en cuanto a los dos subtemas más reiterados en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en el mes de mayo 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 análisis, 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 junio por las dependencias de la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.597	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.088	
Otras Dependencias Secretaría General	385	299
<b>TOTAL</b>	<b>3.070</b>	<b>299</b>

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 03/07/2018

Las cifras muestran que en el mes de junio se trasladaron 3.070 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; de esta cifra, desde la Línea 195 se trasladaron 1.597 peticiones (52,01% del total de traslados), en la Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se dio traslado a 1.088 peticiones (35,43%), y en otras dependencias se dio traslado a 385 peticiones que representan el 12,54% del total de traslados realizados en la Secretaría General.

En cuanto al número de respuestas emitidas<sup>3</sup> por las dependencias según el periodo de ingreso de la petición, la Tabla No 5 permite concluir que las dependencias de la Secretaría General realizaron 299 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 35,11% (105 peticiones) corresponden a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de junio y el 64,88% (194) 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 realizó en este mes fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, con 188 respuestas (62,88% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General), de las cuales 57 cierres corresponden a peticiones ingresadas y cerradas en el mes de junio y 131 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 29 respuestas (9,70% del total de peticiones cerradas por la Secretaría General) de las cuales 14 respuestas corresponden a peticiones registradas en junio y cerradas en el mismo mes, y 15 corresponden a peticiones registradas en periodos anteriores.

<sup>3</sup> Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de junio" 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.

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN JUNIO	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN ENERO DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	PORCENT.
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	57	131	188	62,88%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	14	15	29	9,70%
Subdirección de Servicios Administrativos	8	14	22	7,36%
Dirección de Talento Humano	6	6	12	4,01%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	7	5	12	4,01%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3	4	7	2,34%
Dirección de Contratación	2	3	5	1,67%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2	3	5	1,67%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2	3	5	1,67%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	2	3	1,00%
Oficina Asesora de Jurídica	1	2	3	1,00%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	1	2	0,67%
Oficina Consejería de Comunicaciones	0	2	2	0,67%
Dirección Administrativa y Financiera	1	0	1	0,33%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	0	1	1	0,33%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	1	1	0,33%
Subdirección Financiera	0	1	1	0,33%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>105</b>	<b>194</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

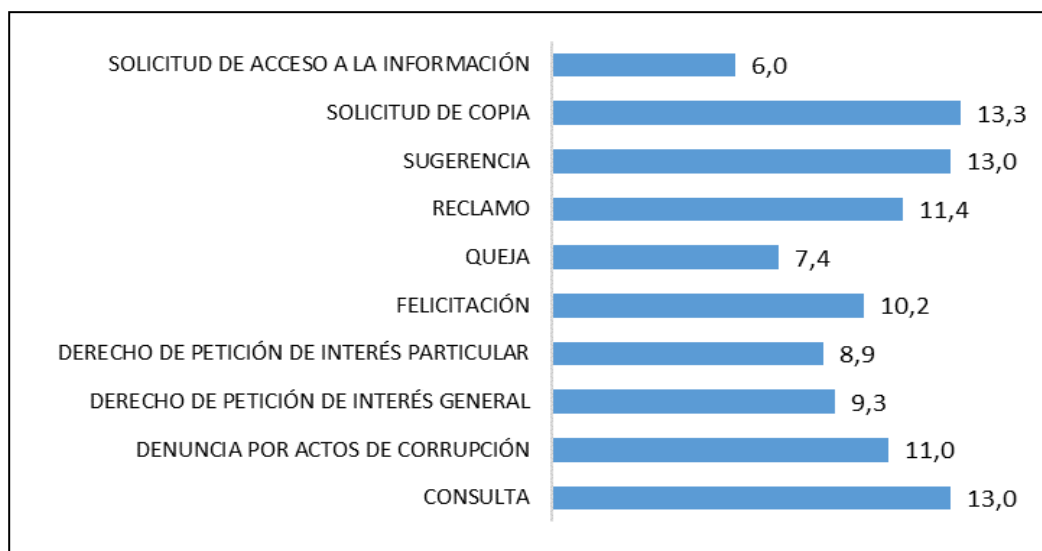
Tabla No 5. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 03/07/2018

Cabe resaltar, que frente al mes anterior (mayo) 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 junio el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General fue de 10,3 días, que frente al mes anterior (mayo) presenta un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio fue 8,5 días.

Como se puede observar en la Gráfica No 3, el tiempo promedio de respuesta por tipología de la Secretaría General se encuentran dentro de los términos establecidos legalmente para las diferentes tipologías, excepto la solicitud de copia que presenta un tiempo promedio superior a lo establecido legalmente (10 días).



**Gráfica No 3. Tiempo promedio respuesta por Tipología**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 03/07/2018

Adicionalmente, continúa observándose que algunas dependencias de la entidad, presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente según la tipología, para dar respuesta a las peticiones ciudadanas, como puede observarse en la Tabla No 6:

	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	5			5						
Dirección Administrativa y Financiera				11						
Dirección de Contratación				9					7	6
Dirección de Talento Humano			6	10						
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	21			1	10	7	12			
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá				11						
Dirección Distrital de Calidad del Servicio			8			10	11			10
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional				5		8				
Oficina Asesora de Jurídica				13						
Oficina Consejería de Comunicaciones				10						
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación			19	12			12			
Oficina de Control Interno Disciplinario		11								
Subdirección de Servicios Administrativos			4	14		5			20	2
Subdirección Financiera				4						
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía				8						
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales								13		
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control				12						
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>6</b>

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 03/07/2018

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 dependencia “Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación” presenta un tiempo promedio superior al establecido por la ley para la tipología Derecho de Petición de Interés General.

Por otra parte, con relación a las tipologías con tiempos de respuesta máximo 10 días hábiles, se observa que la dependencia Subdirección de Servicios Administrativos presenta un tiempo promedio superior al establecido por la ley para la tipología “Solicitud de Copia”.

Frente al mes anterior (mayo), se observa que se presentaron el mismo número de casos con tiempo promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías, teniendo en cuenta que en ese mes también se presentaron dos (2) 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 las dependencias “Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y Subdirección de Servicios Administrativos” que presentan tiempos promedio superiores al establecido por la ley presentan tiempos promedio superiores al establecido por la ley de acuerdo con las tipologías.

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