



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTA D.C DICIEMBRE DE 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 noviembre 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 Sector Gestión Pública en el mes de noviembre se registraron se registraron 3.505 peticiones ciudadanas, de las cuales, en las dependencias y canales de la Secretaría General se registraron 3.494 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 noviembre 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), que representan el 62,05% del total de peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en el mes de noviembre.

El Capítulo 2 muestra los resultados de la evaluación de “Calidad & Calidez” realizada a 333 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de noviembre, de las cuales se evaluó el total de la población (333 respuestas). Las cifras muestran que el 98% de respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”, el 97% cumplen el criterio de “Claridad” y el 93% cumplen con el criterio “Oportunidad”. Se concluye que el 10% (32 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad& Calidez” y el 7% (22 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 noviembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal “Escrito” con 296 peticiones, que representan el 76% 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 noviembre la tipología más frecuente fue el con 282 peticiones que representan el 72% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

En el Capítulo 5 se presentan los subtemas más reiterados, concluyéndose que el “Emprendimiento” es el subtema más reiterado, con 152 peticiones que representan el 38,97% 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 noviembre 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 394 cierres mediante respuesta definitiva y se trasladaron 4.316 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

Con respecto al tiempo de respuesta, en el mes de noviembre el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General fue de 10,8 días; esta cifra comparada con la del mes anterior (octubre) permite observar un aumento en el tiempo promedio, teniendo en cuenta que en ese mes estuvo en 9,0 días.

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

Las cifras muestran que en el Sector Gestión Pública en el mes de noviembre se registraron 3.505 peticiones ciudadanas, de las cuales, en las dependencias y canales de la Secretaría General se registraron 3.494 y en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital se registraron 11 peticiones (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	1.739	3.494
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.365	
	Otras Dependencias Secretaría General	390	
DEPARTAMENTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			11
TOTAL PETICIONES REGISTRADAS			3.505

Tabla No 1. Peticiones registradas en Secretaría General
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 03/12/2018

La Tabla No 1, muestra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (3.494), 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 49,61% y 38,94% del total de peticiones registradas en el mes de noviembre. Por otra parte, en otras dependencias de la Secretaría

General se registraron 390 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 11,13% del total registrado en la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

Tomando como base las 390 peticiones registradas en el mes de noviembre 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 Reconc.	242	62,05%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	84	21,54%
Subdirección de Servicios Administrativos	18	4,62%
Dirección de Talento Humano	17	4,36%
Oficina de Control Interno Disciplinario	8	2,05%
Dirección de Contratación	6	1,54%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	3	0,77%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	3	0,77%
Subdirección de Imprenta Distrital	2	0,51%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2	0,51%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	2	0,51%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2	0,51%
Oficina de Control Interno	1	0,26%
TOTAL GENERAL	390	100%

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 03/12/2018

¹ 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.

² 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.

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), que representan el 62,05% del total de peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en el mes de noviembre.

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 84 peticiones, participando así en el 21,54% 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 resultados³:

POBLACIÓN	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
333	328	5	322	11	327	6	310	23	32	22
	98%	2%	97%	3%	98%	2%	93%	7%	10%	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 02/11/2018

La población corresponde a 333 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de octubre, de las cuales se evaluó el total de la población (333 respuestas).

Cumplimiento de criterios⁴:

³ Evaluación de respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de octubre, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

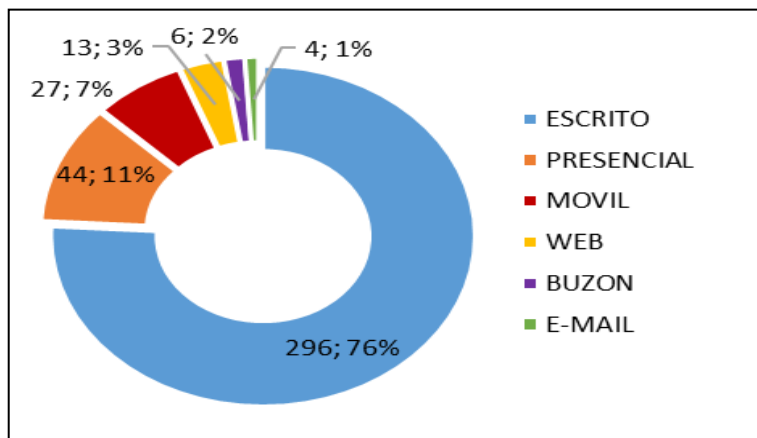
⁴ **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles por la ciudadanía.

Las cifras muestran que el 98% de respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”, el 97% cumplen el criterio de “Claridad” y el 93% cumplen con el criterio “Oportunidad”.

De lo anterior se concluye que el 10% (32 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad& Calidez” y el 7% (22 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se enviaron comunicaciones a las dependencias (Secretaría Privada, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Servicios Administrativos, Oficina de Control Interno Disciplinario, Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones -TIC-, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional) 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 03/12/2018

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.

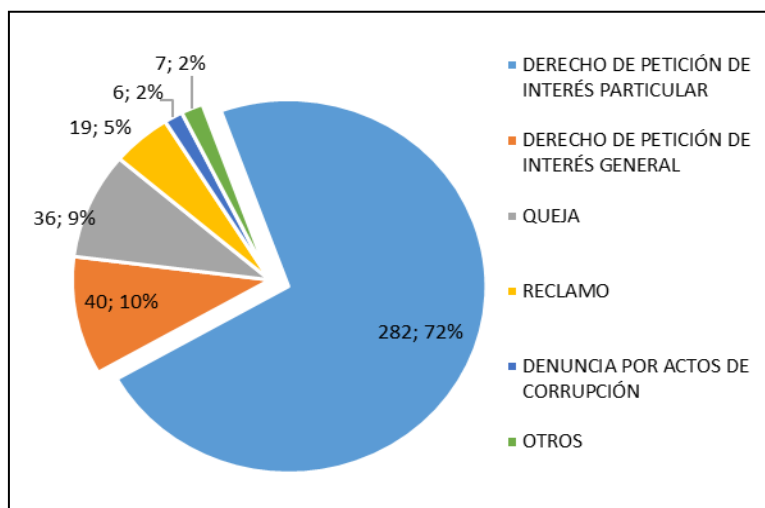
Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.

Tomando como base las 390 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de noviembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 296 peticiones, que representan el 76% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar, se encuentra el canal “Presencial” con 44 peticiones que representan el 11% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (octubre) 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 390 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de noviembre la tipología más frecuente fue el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 282 peticiones que representan el 72% del total mencionado; la segunda tipología fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 40 peticiones, que acumulan el 10% 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 03/12/2018

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (octubre), se observa variación en cuanto a la posición de las dos tipologías más frecuentes, teniendo en cuenta que en ese mes la “Queja” fue la 2da tipología más frecuente 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 390 peticiones registradas en el mes de noviembre 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
EMPENDIMIENTO	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	152
AYUDA/ATENCION HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	57
ATENCION DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	14
	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1
ATENCION JURIDICA	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	14
SOLUCIONES DEFINITIVAS DE VIVIENDA	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	10
CERTIFICACION DE BONO PENSIONAL	Dirección de Talento Humano	6
SOLICITUDES DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	Dirección de Talento Humano	4
	Subdirección de Servicios Administrativos	1
DEMÁS SUBTEMAS		131
TOTAL		390

Tabla No 3. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 03/12/2018

La Tabla No 3 permite observar que el “Emprendimiento” es el subtema más reiterado, con 152 peticiones que representan el 38,97% 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 57 peticiones que representan el 14,61% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (octubre), 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 noviembre, 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	2.509	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.576	
Otras Dependencias Secretaría General	231	394
TOTAL	4.316	394

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 03/12/2018

La Tabla No 4 muestra que en el mes de noviembre se trasladaron 4.316 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 2.509 peticiones (58,13%), desde la Línea 195 se trasladaron 1.576 peticiones (36,51% del total de traslados) y en otras dependencias se dio traslado a 231 peticiones que representan el 5,35% del total de traslados realizados en la Secretaría General.

A continuación (Tabla No 5) se muestra el número de respuestas emitidas⁵ por las dependencias según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN NOVIEMBRE	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN NOVIEMBRE DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	110	157	267	67,77%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	19	36	55	13,96%
Subdirección de Servicios Administrativos	5	16	21	5,33%
Dirección de Talento Humano	4	9	13	3,30%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	7	8	2,03%
Dirección de Contratación	3	1	4	1,02%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	0	4	4	1,02%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	3	1	4	1,02%
Oficina de Control Interno Disciplinario	3	0	3	0,76%
Dirección Administrativa y Financiera	0	3	3	0,76%
Oficina Asesora de Jurídica	0	2	2	0,51%
Subdirección de Imprenta Distrital	2	0	2	0,51%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2	0	2	0,51%

⁵ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de noviembre" 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 NOVIEMBRE	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN NOVIEMBRE DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	0	2	2	0,51%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	0	1	1	0,25%
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	0	1	1	0,25%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	0	1	1	0,25%
Oficina Consejería de Comunicaciones	1	0	1	0,25%
TOTAL GENERAL	153	241	394	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 03/12/2018

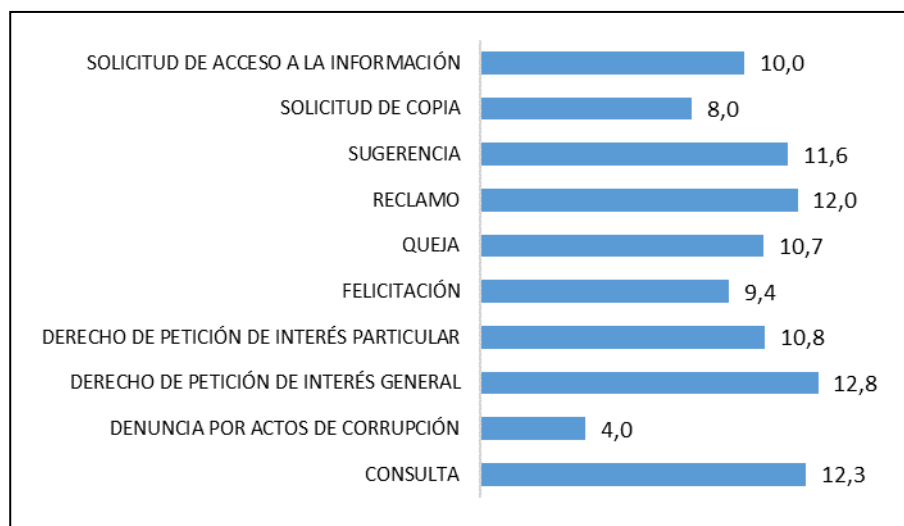
La Tabla No 5 permite observar que las dependencias de la Secretaría General realizaron 394 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 38,83% (153) corresponden a respuestas emitidas a peticiones ingresadas en el mes de noviembre y el 61,16% (241) fueron respuestas a peticiones que ingresaron 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 267 respuestas que representan el 67,77% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 110 cierres corresponden a peticiones ingresadas y cerradas en el mes de noviembre y 157 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 55 respuestas (13,96% del total de peticiones cerradas por la Secretaría General) de las cuales 19 respuestas corresponden a peticiones registradas en noviembre y cerradas en el mismo mes, y 36 corresponden a peticiones registradas en periodos anteriores.

Cabe resaltar, que frente al mes anterior (octubre) 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 noviembre el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General fue de 10,8 días; esta cifra comparada con la del mes anterior (octubre) permite observar un aumento en el tiempo promedio, teniendo en cuenta que en ese mes estuvo en 9,0 días.



Gráfica No 3. Tiempo promedio respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 03/12/2018

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.

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 Administrativa y Financiera y Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá presentan un tiempo promedio superior al establecido legalmente para las tipologías “Derecho de petición de interés general” 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 Copia 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).

	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				4						
Dirección de Contratación			15	2						
Dirección de Talento Humano	11		5	9				14		
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía				14	9	11	12	11		
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá				9					8	10
Dirección Distrital de Calidad del Servicio			11	14				13		
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional			7	6						
Oficina Asesora de Jurídica				9						
Oficina Consejería de Comunicaciones				11						
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	5		8	6						
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	31		15	11		15				
Oficina de Control Interno Disciplinario		4		1						
Subdirección de Servicios Administrativos			15	14						
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales				14						
Subdirección de Imprenta Distrital			8	8						
Dirección Administrativa y Financiera			18	17						
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá				25						
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	6									
PROMEDIO PONDERADO	12	4	13	11	9	11	12	12	8	10

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 03/12/2018

Frente al mes anterior (octubre), aumentó el número de dependencias y casos que presentan tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las tipologías con tiempos de respuesta máximo 15 días hábiles; por lo cual se hace un llamado a las dependencias (Dirección Administrativa y Financiera y Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá) 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 noviembre 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 (Secretaría Privada, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Servicios Administrativos, Oficina de Control Interno Disciplinario, Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones -TIC-, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional) que en el mes de noviembre 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 Administrativa y Financiera y Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá, 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.