



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**BOGOTA D.C NOVIEMBRE DE 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 octubre 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 octubre se registraron 3.736 peticiones ciudadanas, de las cuales, en las dependencias y canales de la Secretaría General se registraron 3.715 y en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital se registraron 21 peticiones.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en octubre 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 (221 peticiones) que representan el 63,33% del total de peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado).

El Capítulo 2 muestra los resultados de la evaluación de “Calidad & Calidez” realizada a 584 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 (584 respuestas). Las cifras muestran que el 99% 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 9% (51 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 10% (58 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 octubre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal “Escrito” con 285 peticiones, que representan el 82% 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 octubre la tipología más frecuente fue el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 264 peticiones que representan el 76% del total mencionado.

En el Capítulo 5 se presentan los subtemas más reiterados, concluyéndose que el “Emprendimiento” (con 120 peticiones que representan el 34,38% del total registrado para gestión -respuesta o traslado- en las dependencias de la Secretaría General) es el subtema más reiterado.

El Capítulo 6 se refiere a peticiones de Veedurías Ciudadanas, donde se encuentra que en el mes de octubre 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 334 cierres mediante respuesta definitiva y se trasladaron 4.861 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

Con respecto al tiempo de respuesta, en el mes de octubre el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General fue de 9,0 días; esta cifra comparada con la del mes anterior (septiembre) permite observar una disminución en el tiempo promedio, 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 octubre 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 OCTUBRE  
BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
SECRETARÍA GENERAL**

Las cifras muestran que en el Sector Gestión Pública en el mes de octubre se registraron 3.736 peticiones ciudadanas, de las cuales, en las dependencias y canales de la Secretaría General se registraron 3.715 y en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital se registraron 21 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.

<b>SECTOR GESTIÓN PÚBLICA PETICIONES REGISTRADAS</b>			
<b>ENTIDAD</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>PETICIONES DEPENDENCIA</b>	<b>PETICIONES TOTAL</b>
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.967	<b>3.715</b>
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.399	
	Otras Dependencias Secretaría General	349	
<b>DEPARTAMENTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL</b>			<b>21</b>
<b>TOTAL PETICIONES REGISTRADAS</b>			<b>3.736</b>

**Tabla No 1. Peticiones registradas en Secretaría General**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2018

La Tabla No 1, muestra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (3.715), 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 52,94% y 37,65% del total de peticiones registradas en el mes de octubre. Por otra parte, en otras dependencias de la Secretaría

General se registraron 349 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 9,39% del total registrado en la entidad.

### 1. PETICIONES REGISTRADAS<sup>1</sup> POR DEPENDENCIA<sup>2</sup>

Tomando como base las 349 peticiones registradas en el mes de octubre 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	221	63,33%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	59	16,98%
Subdirección de Servicios Administrativos	28	7,96%
Dirección de Talento Humano	16	4,59%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	5	1,43%
Oficina de Control Interno Disciplinario	5	1,41%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	4	1,16%
Dirección de Contratación	3	0,85%
Oficina Asesora de Jurídica	2	0,56%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0,30%
Dirección Administrativa y Financiera	1	0,29%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	0,29%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,28%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	0,28%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	1	0,28%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>349</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General**  
**Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2018**

<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.

<sup>2</sup> 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 (221 peticiones), que representan el 63,33% del total de peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en el mes de octubre.

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 59 peticiones, participando así en el 16,98% 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 resultados<sup>3</sup>:

POBLACIÓN	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
584	576	8	568	16	578	6	544	40	51	58
	99%	1%	97%	3%	99%	1%	93%	7%	9%	10%

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 01/10/2018

La población corresponde a 584 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de septiembre, de las cuales se evaluó el total de la población (584 respuestas).

### Cumplimiento de criterios<sup>4</sup>:

<sup>3</sup> Evaluación de respuestas emitidas en el mes de septiembre por las dependencias de la Secretaría General, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

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

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

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

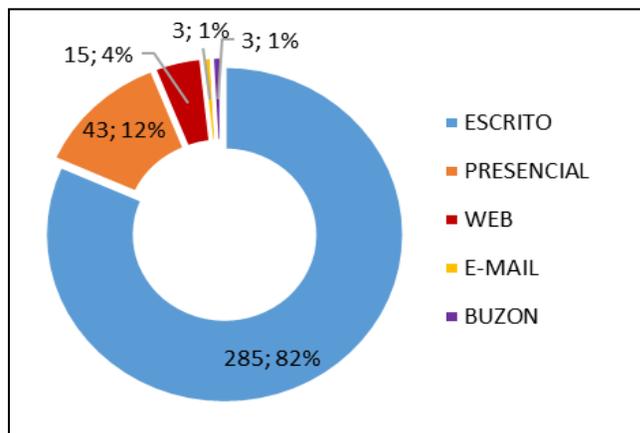
**Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.

Las cifras muestran que el 99% 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 9% (51 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad& Calidez” y el 10% (58 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se envían comunicaciones a las dependencias 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



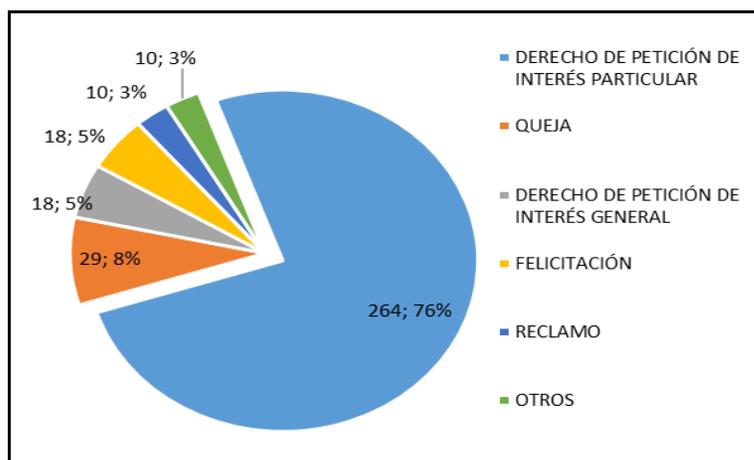
Gráfica No 1. Peticiones registradas según Canal de interacción  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 02/11/2018

Tomando como base las 349 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de octubre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 285 peticiones, que representan el 82% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar, se encuentra el canal “Presencial” con 43 peticiones que representan el 12% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (septiembre) 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 349 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de octubre la tipología más frecuente fue el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 264 peticiones que representan el 76% del total mencionado; la segunda tipología fue la “Queja” con 29 peticiones, que acumulan el 8% 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 02/11/2018

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (septiembre), no se observa variación en cuanto a las posiciones de las dos tipologías más frecuentes, teniendo en cuenta que en ese mes estas dos tipologías también fueron las 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 349 peticiones registradas en el mes de octubre 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	120
AYUDA/ATENCION HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	69
ATENCION DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	22
ATENCION JURIDICA	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	21
PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON Y REPARACION SIMBOLICA E INSOLVENCIA ECONOMICA	Subdirección de Servicios Administrativos	14
OFERTA DE SERVICIOS A LA SECRETARIA GENERAL	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	3
	Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2
	Dirección Administrativa y Financiera	1
	Oficina Asesora de Planeación	1
DEMÁS SUBTEMAS		96
<b>TOTAL</b>		<b>349</b>

**Tabla No 3. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 02/11/2018

La Tabla No 3 permite observar que el "Emprendimiento" es el subtema más reiterado, con 120 peticiones que representan el 34,38% 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 69 peticiones que representan el 19,77% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (septiembre), 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 octubre, se encuentra que en la Secretaría General no se registraron peticiones de veedurías ciudadanas.

## 7. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.525	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	3.024	
Otras Dependencias Secretaría General	285	334
<b>TOTAL</b>	<b>4.861</b>	<b>334</b>

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 02/11/2018

La Tabla No 4 muestra que en el mes de octubre se trasladaron 4.861 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; de esta cifra, desde la Línea 195 se trasladaron 1.525 peticiones (31,37% del total de traslados), en la Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se dio traslado a 3.024 peticiones (62,20%), y en otras dependencias se dio traslado a 285 peticiones que representan el 5,86% del total de traslados realizados en la Secretaría General.

A continuación (Tabla No 5) se muestra el número de respuestas emitidas<sup>5</sup> por las dependencias según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN OCTUBRE	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN OCTUBRE DE OTROS PERIODOS	TOTAL PETICIONES CERRADAS MES DE OCTUBRE	PORCENT.
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	76	119	195	33,33%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	37	35	72	12,31%
Subdirección de Servicios Administrativos	10	12	22	3,76%
Dirección de Contratación	0	7	7	1,20%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3	4	7	1,20%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	4	1	5	0,85%
Dirección de Talento Humano	3	2	5	0,85%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	4	0	4	0,68%
Oficina Consejería de Comunicaciones	2	2	4	0,68%
Oficina Asesora de Jurídica	1	2	3	0,51%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	1	2	0,34%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2	0	2	0,34%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2	0	2	0,34%
Dirección Administrativa y Financiera	1	0	1	0,17%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	0	1	0,17%
Subdirección Financiera	1	0	1	0,17%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1	0	1	0,17%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>149</b>	<b>185</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>

Tabla No 5. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 02/11/2018

<sup>5</sup> Las cifras de la columna "Petición recibidas y cerradas en el mes de octubre" pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el "Capítulo 1 Petición 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 334 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 44,61% (149) corresponden a respuestas emitidas a peticiones ingresadas en el mes de octubre y el 55,38% (185) 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 195 respuestas que representan el 33,33% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 76 cierres corresponden a peticiones ingresadas y cerradas en el mes de octubre y 119 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 72 respuestas (12,31% del total de peticiones cerradas por la Secretaría General) de las cuales 37 respuestas corresponden a peticiones registradas en octubre y cerradas en el mismo mes, y 35 corresponden a peticiones registradas en periodos anteriores.

Cabe resaltar, que frente al mes anterior (septiembre) 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 octubre el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General fue de 9,0 días; esta cifra comparada con la del mes anterior (septiembre) permite observar una disminución en el tiempo promedio, teniendo en cuenta que en ese mes estuvo en 9,6 días.



**Gráfica No 3. Tiempo promedio respuesta por Tipología**  
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 02/11/2018

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 la dependencia Oficina Consejería de Comunicaciones presenta un tiempo promedio superior al establecido legalmente 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 (Solicitud de Copia y Solicitud de Información) se observa que la dependencia Oficina Asesora de Jurídica presenta un tiempo promedio superior al establecido legalmente para estas tipologías (ver detalle en Tabla No 6).

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
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada			1	10						10
Dirección de Contratación	12			6					7	
Dirección de Talento Humano				6						
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía				11	9	9	10			
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá			10							
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	14			7		11	10			
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	11			10						
Oficina Asesora de Jurídica	6			15					11	
Oficina Consejería de Comunicaciones			66	12						
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	4		10	11						
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	30		12	12		15				
Oficina de Control Interno Disciplinario		1		8						
Subdirección de Servicios Administrativos				13						
Subdirección Financiera									5	
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía										6
Subdirección de Imprenta Distrital				8						
Dirección Administrativa y Financiera						5				
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>10</b>		<b>8</b>	
Subsecretaría Técnica										10
Dirección Administrativa y Financiera				11						
<b>PROMEDIO PONDERADO</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>10</b>		<b>8</b>	<b>8</b>

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 02/11/2018

Frente al mes anterior (septiembre), continúan observándose dependencias que presentan tiempos promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías.

A las dependencias relacionadas anteriormente (Oficina Consejería de Comunicaciones y Oficina Asesora de Jurídica) se les hace un llamado especial a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en el Sistema Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna; e igualmente no afectar la gestión de las dependencias y de la Secretaría General en cuanto al criterio de oportunidad.

## **8. RECOMENDACIONES**

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes de octubre 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 que en el mes de octubre 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 Oficina Consejería de Comunicaciones y Oficina Asesora de Jurídica 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.