



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTA D.C OCTUBRE 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 septiembre 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 septiembre las dependencias y canales de la Secretaría General registraron 3.898 peticiones; por su parte, 31 peticiones fueron registradas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, para un total de 3.898 peticiones registradas en el Sector Gestión Pública.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en septiembre 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 (209 peticiones), representando el 64,34% del total de peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en el mes de septiembre.

El Capítulo 2 muestra los resultados de la evaluación de “Calidad & Calidez” realizada a 653 respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de agosto; las cifras permiten concluir que el 99% de respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Claridad”; el 100% cumple con el criterio “Calidez” y el 94% cumple con el criterio “Oportunidad”; por otra parte, el 23% (150 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 septiembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal “Escrito” con 253 peticiones, que representan el 79% 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 septiembre la tipología más frecuente fue el “Derecho de Petición de Interés

Particular” con 248 peticiones que representan el 77% 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 104 peticiones que representan el 32,09% 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 septiembre 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 585 cierres mediante respuesta definitiva y se trasladaron 4.723 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

Con respecto al tiempo de respuesta, en el mes de septiembre el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General fue de 9,6 días; esta cifra comparada con la del mes anterior (agosto) permite observar una disminución en el tiempo promedio, teniendo en cuenta que en ese mes estuvo en 10,6 días.

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

Las cifras muestran que en el mes de septiembre las dependencias y canales de la Secretaría General registraron 3.898 peticiones; por su parte, 31 peticiones fueron registradas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, para un total de 3.898 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 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.

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	2.114	3.898
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.460	
	Otras Dependencias Secretaría General	324	
DEPARTAMENTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			31
TOTAL PETICIONES REGISTRADAS			3.929

Tabla No 1. Peticiones registradas en Secretaría General
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/10/2018

La Tabla No 1, muestra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (3.898), 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 54,23% y 37,45% del total de peticiones

registradas en el mes de septiembre. Por otra parte, en otras dependencias de la Secretaría General se registraron 324 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 8,31% del total registrado en la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

Tomando como base las 324 peticiones registradas en el mes de septiembre 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	PORCENTAJE
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	209	64,34%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	61	18,90%
Subdirección de Servicios Administrativos	17	5,30%
Dirección de Talento Humano	13	4,06%
Oficina de Control Interno Disciplinario	9	2,81%
Dirección de Contratación	5	1,55%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	3	0,93%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2	0,63%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	2	0,60%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0,30%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0,30%
Oficina Consejería de Comunicaciones	1	0,30%
TOTAL GENERAL	324	100%

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/10/2018

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 (209 peticiones), representando el 64,34% del total de peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en el mes de septiembre.

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 61 peticiones, participando así en el 18,90% 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		
653	644	9	644	9	652	1	612	41	55	150
	99%	1%	99%	1%	100%	0%	94%	6%	8%	23%

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 03/09/2018

La población corresponde a 653 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de agosto, de las cuales se evaluó el total de la población (653 respuestas).

Cumplimiento de criterios⁴:

³ Evaluación de respuestas emitidas en el mes de agosto por las dependencias de la Secretaría General, 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.

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.

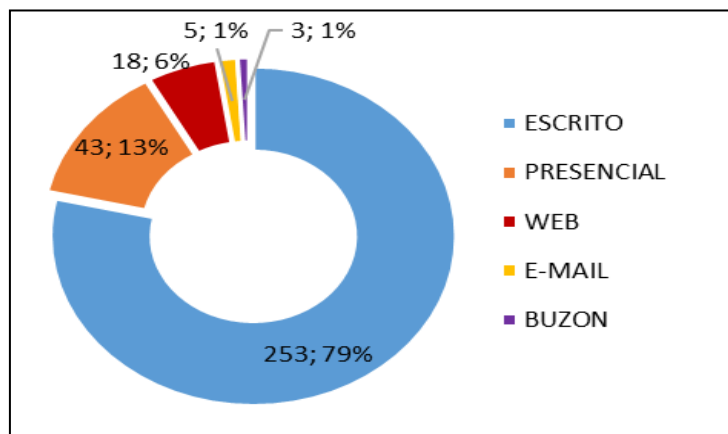
Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a

Las cifras muestran que el 99% de respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”; el 100% cumple con el criterio “Calidez” y el 94% cumple con el criterio “Oportunidad”.

De lo anterior se concluye que el 8% (55 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez”; por otra parte, el 23% (150 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 01/10/2018

Tomando como base las 324 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de septiembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 253 peticiones, que representan el 79% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar, se encuentra el canal “Presencial”

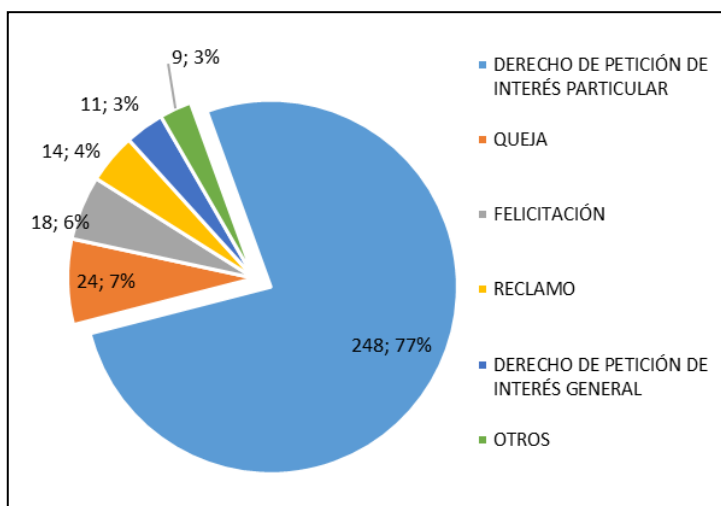
normatividad legal vigente.

con 43 peticiones, que representan el 13% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (agosto), se observa una variación, teniendo en cuenta que en ese mes los dos canales más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General fueron el canal “Escrito y el canal “WEB”.

4. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las 324 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de septiembre la tipología más frecuente fue el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 248 peticiones que representan el 77% del total mencionado; la segunda tipología fue la “Queja” con 24 peticiones, que acumulan el 7% del total registrado en las dependencias para gestión (respuesta o traslado).



Gráfica No 2. Peticiones registradas según tipología

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 01/10/2018

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (agosto), se observa variación en las dos tipologías más frecuentes, teniendo en cuenta que en ese mes estas posiciones fueron

ocupadas por las tipologías “Derecho de Petición de Interés Particular” y el “Derecho de Petición de Interés 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 324 peticiones registradas en el mes de septiembre 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
EMPREDIMIENTO	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	104
AYUDA/ATENCION HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	70
ATENCION DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	24
	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1
SOLUCIONES DEFINITIVAS DE VIVIENDA	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	10
INDEMNIZACION VIA ADMINISTRATIVA	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	10
PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON Y REPARACION SIMBOLICA E INSOLVENCIA ECONOMICA	Subdirección de Servicios Administrativos	10
ATENCION JURIDICA	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	8
DEMÁS SUBTEMAS		87
TOTAL		324

Tabla No 3. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 01/10/2018

La Tabla No 3 permite observar que el “Emprendimiento” es el subtema más reiterado, con 104 peticiones que representan el 32,09% 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 70 peticiones que representan el 21,60% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (agosto), se observa variación en cuanto a las posiciones de los dos subtemas más reiterados en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema más reiterado fue “Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata – AHÍ” y el segundo subtema fue el “Emprendimiento”.

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 septiembre, 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	2.930	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.595	
Otras Dependencias Secretaría General	198	585
TOTAL	4.723	585

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 01/10/2018

La Tabla No 4 muestra que en el mes de septiembre se trasladaron 4.723 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; de esta cifra, desde la Línea 195 se trasladaron 2.930 peticiones (62,03% del total de traslados), en la Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se dio traslado a 1.595 peticiones (33,77%), y en otras dependencias se dio traslado a 198 peticiones que representan el 4,19% del total de traslados realizados en la Secretaría General.

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN SEPTIEMBRE	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN SEPTIEMBRE DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	106	320	426	65,34%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	31	19	50	7,67%
Subdirección de Servicios Administrativos	9	17	26	3,99%
Dirección de Contratación	6	15	21	3,22%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	17	18	2,76%
Dirección de Talento Humano	10	4	14	2,15%
Oficina Asesora de Jurídica	2	3	5	0,77%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2	2	4	0,61%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	2	3	0,46%
Oficina Consejería de Comunicaciones	0	3	3	0,46%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	3	0	3	0,46%
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	0	2	0,31%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	0	2	2	0,31%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	1	2	0,31%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1	0,15%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	0	1	1	0,15%
Subsecretaría Técnica	0	1	1	0,15%
Dirección Administrativa y Financiera	0	1	1	0,15%
Subdirección de Imprenta Distrital	0	1	1	0,15%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	0	1	1	0,15%
TOTAL GENERAL	175	410	585	90%

Tabla No 5. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 01/10/2018

La Tabla No 5 muestra el número de respuestas emitidas⁵ por las dependencias según el periodo de ingreso de la petición, donde se observa que las dependencias de la Secretaría General realizaron 585 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 29,9% (175) corresponden a respuestas a peticiones ingresadas en el mes de septiembre y el 70,08% (410) 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.

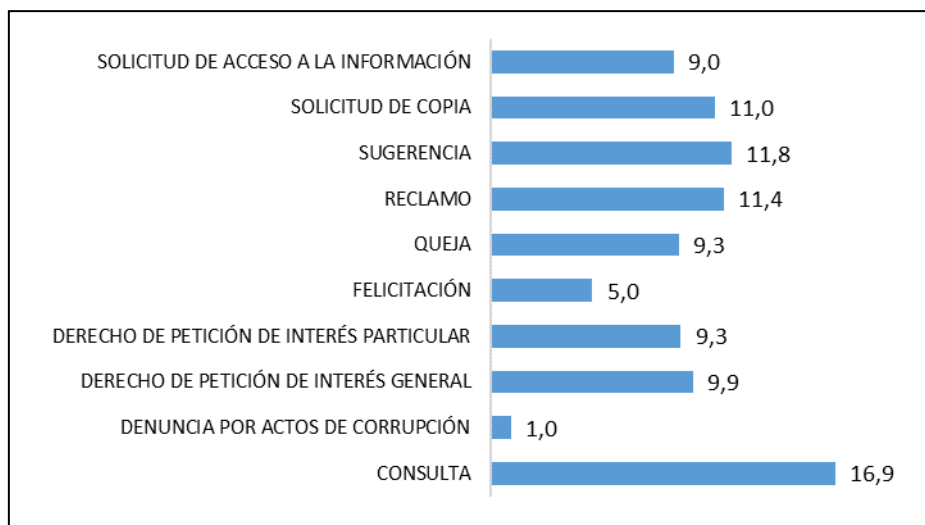
Por otra parte, la dependencia que más respuestas emitió en este mes fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, con 426 respuestas que representan el 65,34% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 106 cierres corresponden a peticiones ingresadas y cerradas en el mes de septiembre y 320 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 50 respuestas (7,67% del total de peticiones cerradas por la Secretaría General) de las cuales 31 respuestas corresponden a peticiones registradas en septiembre y cerradas en el mismo mes, y 19 corresponden a peticiones registradas en periodos anteriores.

Cabe resaltar, que frente al mes anterior (agosto) 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 septiembre el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General fue de 9,6 días; esta cifra comparada con la del mes anterior (agosto) permite observar una disminución en el tiempo promedio, teniendo en cuenta que en ese mes estuvo en 10,6 días.

⁵ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de septiembre" 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.



Gráfica No 3. Tiempo promedio respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 01/10/2018

Como se puede observar en la Gráfica No 3, la tipología “Solicitud de copia” presenta un tiempo promedio de respuesta superior al término establecido legalmente para esta tipología.

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 Subdirección del Sistema Distrital de Archivos presenta un tiempo promedio superior al establecido legalmente para la tipología “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 la dependencia Dirección Distrital de Desarrollo Institucional presenta un tiempo promedio superior al establecido legalmente para estas tipologías (ver detalle en tabla No 6).

Frente al mes anterior (agosto), 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 cinco (5) dependencias presentaron en total nueve (9) casos con tiempo promedio de respuesta superior al término legal establecido.

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			6	10						
Dirección de Contratación	12			10						9
Dirección de Talento Humano				6		6			8	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía			14	13	5	8	11	8		10
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá				10						
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	29		11	13		14		14		7
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	20		12						14	
Oficina Asesora de Jurídica				14						
Oficina Consejería de Comunicaciones	20							14		
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC				3						
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	16		15	11						
Oficina de Control Interno Disciplinario		1		3						
Subdirección de Servicios Administrativos	16			12						
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	6		3	6						
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	17									
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos				18						
Subdirección de Imprenta Distrital				5						
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones				5						
Subsecretaría Técnica										10
Dirección Administrativa y Financiera				11						
PROMEDIO TOTAL	17	1	10	9	5	9	11	12	11	9

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 01/10/2018

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; 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 septiembre 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 septiembre 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 Subdirección del Sistema Distrital de Archivos y Dirección Distrital de Desarrollo Institucional 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.