



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTA D.C JUNIO 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 mayo 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 mayo las dependencias y canales de la Secretaría General registraron 4.259 peticiones y 18 peticiones fueron registradas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en mayo 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 que en el mes registró el mayor número de peticiones para gestión, con 192 peticiones que representan el 56,56% del total de peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado).

El Capítulo 2 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 mayo el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal "Escrito" con 239 peticiones, representado el 70% del total registrado para gestión en otras dependencias de la Secretaría General.

El Capítulo 3 muestra las peticiones según las tipologías más frecuentes, encontrándose que del total de peticiones registradas en el mes de mayo para gestión (respuesta o traslado), el "Derecho de Petición de Interés Particular" con un total 236 peticiones (69%) fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

En el Capítulo 4 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 119 peticiones que representan el 34,31% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General.



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

Página 4 de 16

El Capítulo 5 se refiere a peticiones de Veedurías Ciudadanas, donde se encuentra que la Secretaría General en el mes de mayo no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que en este mes, se trasladaron 3.864 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; y se efectuaron 239 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 52,30% (125 peticiones) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en el mismo mes y 47,69 (114) fueron respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta, en el mes de mayo el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General fue de 8,5 días, que frente al mes anterior (abril) presenta una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio fue 9 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 MAYO
BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
SECRETARÍA GENERAL**

En el mes de mayo 4.259 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 18 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

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.

| PETICIONES REGISTRADAS | | | |
|-------------------------------|--|-------------------------------|-------------------------|
| ENTIDAD | DEPENDENCIA | PETICIONES DEPENDENCIA | PETICIONES TOTAL |
| SECRETARÍA GENERAL | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195 | 2.153 | 4.259 |
| | Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones | 1.765 | |
| | Otras Dependencias Secretaría General | 341 | |
| SERVICIO CIVIL | | | 18 |
| TOTAL REGISTRADAS | | | 4.277 |

Tabla No 1. Peticiones registradas en Secretaría General
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/06/2018

La Tabla No 1, muestra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (4.259), 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 50,55%% y 41,23% del total de peticiones registradas en el mes de mayo.

En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 341 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 8,0% del total registrado en la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA¹

A partir de las peticiones registradas en el mes de mayo (341) 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 permite evidenciar el número de peticiones registradas por dependencias, al igual que el porcentaje que representan frente al total.

| DEPENDENCIAS | Nº PETICIONES | PORCENT. |
|---|---------------|-------------|
| Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación | 192 | 56,56% |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | 93 | 27,46% |
| Dirección de Talento Humano | 18 | 5,10% |
| Subdirección de Servicios Administrativos | 12 | 3,43% |
| Oficina Asesora de Jurídica | 6 | 1,67% |
| Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía | 5 | 1,46% |
| Dirección Distrital de Archivo de Bogotá | 3 | 0,88% |
| Dirección de Contratación | 3 | 0,84% |
| Subdirección del Sistema Distrital de Archivos | 2 | 0,65% |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 2 | 0,54% |
| Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada | 1 | 0,32% |
| Oficina Consejería de Comunicaciones | 1 | 0,28% |
| Dirección Administrativa y Financiera | 1 | 0,27% |
| Dirección Distrital de Calidad del Servicio | 1 | 0,27% |
| Dirección Distrital de Desarrollo Institucional | 1 | 0,27% |
| TOTAL GENERAL | 341 | 100% |

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/06/2018

Se observa que la Oficina de 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

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.

registradas (192 peticiones), representando el 56,56% del total de peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en el mes de mayo.

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 93 peticiones, participando así en el 27,46% 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 las entidades a las peticiones ciudadanas, en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, muestra los siguientes resultados²:

| POBLACION | MUESTRA | EVALUADAS | | COHERENCIA | | CLARIDAD | | CALIDEZ | | OPORTUNIDAD | | No C&C | No MANEJO SISTEMA | OBSERVACIONES |
|-----------|---------|-----------|--------------|------------|----|----------|----|---------|----|-------------|----|--------|-------------------|---------------|
| | | EVALUADAS | NO EVALUADAS | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | | |
| 316 | 33 | 33 | 0 | 32 | 1 | 32 | 1 | 32 | 1 | 30 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| | | | | 97% | 3% | 97% | 3% | 97% | 3% | 91% | 9% | 9% | 3% | |

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 02/05/2018

Las anteriores cifras muestran los resultados del análisis de calidad y calidez, de respuestas emitidas por las entidades Distritales en el mes de abril.

La población corresponde a 316 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de abril; de estas, se tomó una muestra de 33 respuestas, de las cuales se evaluaron el total de respuestas (33).

Cumplimiento de criterios:

² Evaluación de respuestas emitidas en el mes de abril por las entidades distritales, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

Las cifras muestran que el 97% de respuestas evaluadas cumplen con el parámetro de “Coherencia”, el 97% cumplen con el parámetro de “Claridad”, el 97% cumplen con el parámetro de “Calidez” y el 91% cumplen el parámetro de “Oportunidad”.

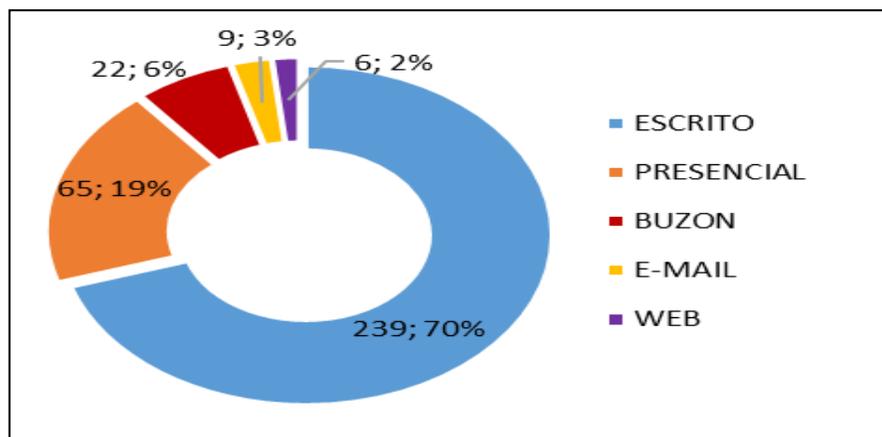
De lo anterior se concluye que el 9% (3 respuestas) no cumplen con los parámetros de “Calidad y Calidez” y el 3% (1 respuesta) no cumple con el “Manejo del sistema”.

Igualmente, se generaron 3 observaciones a las respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General.

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 (341) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de mayo el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 239 peticiones, representado el 70% 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 02/06/2018

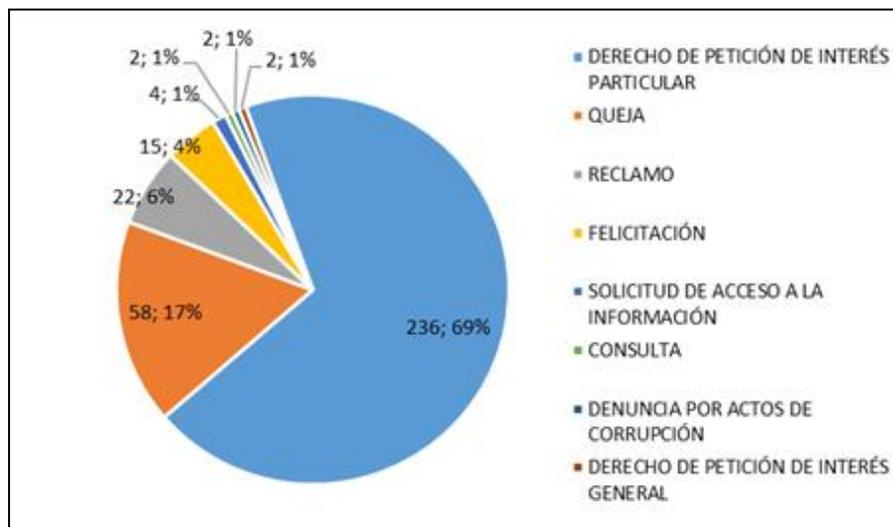
En segundo lugar, se encuentra el canal “Presencial” con 65 peticiones, que representan el 19% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (abril), no se observa variación en cuanto al canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en ese mes, los canales “Escrito” y “Presencial” también fueron los más utilizados por la ciudadanía.

4. TIPOLOGÍAS

Teniendo como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (341) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de mayo el 69% de las peticiones se clasificó como “Derecho de Petición de Interés Particular”, con un total 236 peticiones en el periodo de análisis.

Por otra parte, la segunda tipología fue la “Queja”, con 58 peticiones, que acumulan el 17% 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 02/06/2018

Estas cifras, comparadas con las del mes anterior (abril) muestran que las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General se mantuvieron en las mismas posiciones.

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 mayo (341) 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 | 117 |
| | Dirección Distrital de Archivo de Bogotá | 1 |
| | Oficina Asesora de Jurídica | 1 |
| 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 | 61 |
| ASIGNACION DE TURNOS | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | 18 |
| 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 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | Dirección de Talento Humano | 8 |
| DEMÁS SUBTEMAS | | 116 |

Tabla No 3. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/06/2018

La Tabla No 3 deja ver que el "Acceso a las medidas de asistencia y garantía de derechos

del Distrito y la Nación" es el subtema más reiterado, con 119 peticiones que representan el 34,31% 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 61 peticiones que representan el 17,88 del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General. Estas cifras, comparadas con las del mes anterior (abril), muestran una variación, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema más reiterado fue "Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos"; el cual en el mes de mayo se desplazó al 5to lugar como subtema más reiterado.

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 mayo por todas las dependencias de la Secretaría General:

| GESTIÓN DE PETICIONES | | |
|--|------------------|-------------------|
| DEPENDENCIA | TRASLADOS | RESPUESTAS |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195 | 2.136 | |
| Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones | 1.631 | |
| Otras Dependencias Secretaría General | 97 | 239 |
| TOTAL | 3.864 | 239 |

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/06/2018

Las cifras muestran que en el mes de mayo se trasladaron 3.864 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; de esta cifra, desde la Línea 195 se trasladaron 2.136 peticiones (55,27% del total de traslados), en la Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se dio traslado a 1.631 peticiones (42,21%), y en otras dependencias se dio traslado a 97 peticiones que representan el 2,51% del total de traslados realizados en la Secretaría General.

Seguidamente (Tabla No 5) se detalla el número de respuestas emitidas³ por las dependencias según el periodo de ingreso de la petición:

| DEPENDENCIA | NO. DE PETICIONES RECIBIDAS EN MAYO Y CERRADAS EN EL MISMO MES | NO. DE PETICIONES CERRADAS EN MAYO DE OTROS PERIODOS | TOTAL GENERAL | PORCENT |
|--|--|--|---------------|---------|
| Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación | 71 | 67 | 138 | 57,74% |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | 24 | 10 | 34 | 14,23% |
| Subdirección de Servicios Administrativos | 5 | 14 | 19 | 7,95% |
| Dirección de Talento Humano | 10 | 8 | 18 | 7,53% |
| Dirección Distrital de Calidad del Servicio | 2 | 5 | 7 | 2,93% |
| Dirección Distrital de Desarrollo Institucional | 4 | 0 | 4 | 1,67% |
| Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada | 0 | 4 | 4 | 1,67% |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 1 | 2 | 3 | 1,26% |
| Oficina Asesora de Jurídica | 1 | 1 | 2 | 0,84% |
| Dirección de Contratación | 2 | 0 | 2 | 0,84% |
| Subdirección del Sistema Distrital de Archivos | 2 | 0 | 2 | 0,84% |
| Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | 1 | 0 | 1 | 0,42% |
| Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía | 1 | 0 | 1 | 0,42% |

³ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de mayo" 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 EN MAYO Y CERRADAS EN EL MISMO MES | NO. DE PETICIONES CERRADAS EN MAYO DE OTROS PERIODOS | TOTAL GENERAL | PORCENT |
|---|--|--|---------------|-------------|
| Dirección Distrital de Relaciones Internacionales | 0 | 1 | 1 | 0,42% |
| Subdirección Financiera | 0 | 1 | 1 | 0,42% |
| Oficina Consejería de Comunicaciones | 0 | 1 | 1 | 0,42% |
| Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC | 1 | 0 | 1 | 0,42% |
| TOTAL GENERAL | 125 | 114 | 239 | 100% |

**Tabla No 5. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/06/2018**

La tabla anterior permite concluir que las dependencias de la Secretaría General realizaron 239 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 52,30% (125 peticiones) corresponden a respuestas de peticiones que ingresaron en el mismo mes y 47,69 (114) fueron respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos.

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 138 respuestas (57,74% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General), de las cuales 71 cierres corresponden a peticiones ingresadas y cerradas en el mes de mayo y 67 corresponden a peticiones registradas en otros periodos. La segunda dependencia con mayor número de peticiones cerradas fue la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” con 34 respuestas (14,23% del total de peticiones cerradas por la Secretaría General) de las cuales 24 respuestas corresponden a peticiones registradas en mayo y cerradas en el mismo mes, y 10 corresponden a peticiones registradas en otros periodos.

Cabe resaltar, que frente al mes anterior (abril) 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 mayo el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General fue de 8,5 días, que frente al mes anterior (abril) presenta una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio fue 9 días.

Como se puede observar en la Gráfica No 3, en promedio los tiempos de respuesta de la Secretaría General se encuentran dentro de los términos establecidos legalmente para las diferentes tipologías.



Gráfica No 3. Tiempo promedio respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/06/2018

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:

| DEPENDENCIA/TIPOLOGÍA | 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 | | | | 22 | 8 | | | | | |
| Dirección de Contratación | | | | 3 | | | | | | |
| Dirección de Talento Humano | 17 | | | 14 | | | | | 2 | 7 |
| Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | 8 | | | | 6 | 8 | 8 | 5 | | |
| Dirección Distrital de Calidad del Servicio | 29 | | | 7 | | 8 | | 9 | | |
| Dirección Distrital de Desarrollo Institucional | 6 | | | 8 | | | | | | |
| Oficina Asesora de Jurídica | | | | 13 | | | | | | |
| Oficina Consejería de Comunicaciones | | | | | | | | | | 9 |
| Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC | | | 7 | | | | | | | |
| Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación | | | 16 | 10 | | | 13 | | | 9 |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | | 7 | | 11 | | | | | | |
| Subdirección de Servicios Administrativos | | | 12 | 12 | | | | | | |
| Subdirección Financiera | | | | 8 | | | | | | |
| Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía | | | | 3 | | | | | | |
| Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | | | | 10 | | | | | | |
| Dirección Distrital de Relaciones Internacionales | | | | | | 15 | | | | |
| Subdirección del Sistema Distrital de Archivos | | | | | | 1 | | | | |
| PROMEDIO TOTAL | 15 | 7 | 12 | 10 | 7 | 8 | 10 | 7 | 2 | 8 |

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/06/2018

De la Tabla anterior, 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) puede concluirse que las dependencias “Despacho Alcalde Mayor Secretaria Privada” y la “Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación” presentan tiempos promedio superiores al establecido por la ley.

Por otra parte, con relación a las tipologías con tiempos de respuesta máximo 10 días hábiles, no se observan dependencias que presenten tiempos promedio superiores al establecido por la ley.

Frente al mes anterior (abril), se observa una disminución en el número de casos con tiempo promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías, pues en ese mes se registraron seis (6) casos.

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.

7. 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 “Despacho Alcalde Mayor Secretaria Privada” y la “Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación” 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.

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**