



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 1 de 19



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES MES DE ABRIL 2019
EN BOGOTÁ TE ESCUCHA
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES**

BOGOTA D.C., MAYO 2019

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
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**



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

Página 3 de 19

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 abril de 2019, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, 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 abril, 4.007 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 13 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en abril 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 un total de 271 peticiones, las cuales representan el 49,01% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

El Capítulo 2 muestra los resultados de la evaluación de “Calidad & Calidez” realizada a 605 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de marzo/2019, de las cuales se evaluó el total de la población; concluyéndose que el 98% (592) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 99% (597) con el criterio de “Claridad”, el 91% (548) cumplen el criterio de “Calidez” y el 98% (593) cumplen con el criterio “Oportunidad”; concluyéndose que el 11% (69 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad& Calidez” y el 3% (21 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 abril el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal “Escrito” con 354 peticiones que representaron el 64,01% del total registrado para gestión en la entidad.

El Capítulo 4 muestra las peticiones según las tipologías más frecuentes, encontrándose que del total de peticiones registradas en abril para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de interés Particular” con 347 peticiones (62,75%) fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

En el Capítulo 5 se presentan los subtemas más reiterados, concluyéndose que el subtema "Emprendimiento" fue el más frecuente en abril, con 142 peticiones que representan el 25,68% 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 la Secretaría General en abril se registró y gestionó una (1) petición de Veeduría Ciudadana.

En el Capítulo 7 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en abril, 5.204 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 490 tuvieron respuesta desde alguna de las dependencias de la Secretaría General.

Ahora bien, con relación a la gestión de las respuestas, en el mes de abril se encontró que del total de respuestas emitidas (490), el 57,55% (282) fueron respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el restante 42,45% (208) corresponde a peticiones ingresadas en el mismo periodo.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, se debe mencionar que en abril fue 10,3 días; no obstante, continúa observándose que cuatro de las dependencias de la Secretaría General, presentan tiempos promedios superiores a los establecidos legalmente según la tipología.



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

Página 5 de 19

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

Las cifras muestran que en el mes de abril 4.007 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 13 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 Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	2.146	4.007
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.308	
	Otras Dependencias Secretaría General	553	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			13
TOTAL REGISTRADAS			4.020

Tabla 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/05/2019

De acuerdo con la tabla 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (4.007), las dependencias con mayor registro de peticiones son la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central de Gestión de peticiones), y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de la Línea 195), representando en su orden el 53,56% y 32,64% del total de peticiones registradas en abril por la entidad.

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 553 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 13,80% del total registrado en la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en abril en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por otras dependencias de la Secretaría General (553), las cuales deben gestionarse (respuesta o traslado), se realiza la tabla 2, que permite evidenciar el número de peticiones registradas discriminado 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	271	49,01%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	190	34,36%
Subdirección de Servicios Administrativos	32	5,79%
Dirección de Talento Humano	17	3,07%
Dirección de Contratación	11	1,99%
Oficina de Control Interno Disciplinario	10	1,81%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	7	1,27%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	5	0,90%
Subdirección Financiera	2	0,36%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	0,36%
Dirección Administrativa y Financiera	1	0,18%
Oficina de Protocolo	1	0,18%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	0,18%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0,18%
Oficina de Control Interno	1	0,18%
Subsecretaría Corporativa	1	0,18%
TOTAL GENERAL	553	100%

Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/05/2019

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.

Así pues, de acuerdo con la tabla 2, es evidente 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 registradas (271 peticiones), representando el 49,01% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en abril.

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 190 peticiones, participando así en el 34,36% del total de peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

En este punto, es importante resaltar que, frente a las peticiones registradas en otras dependencias en el mes de marzo, se registró una disminución del 30,97% teniendo en cuenta que, en dicho mes, se registraron 801 peticiones 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		
605	592	13	597	8	548	57	593	12	69	21
	98%	2%	99%	1%	91%	9%	98%	2%	11%	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 01/04/2019

³ Evaluación de respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de marzo/2019, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.



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

Página 8 de 19

La población corresponde a 605 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de marzo, de las cuales se evaluó el total de la población (605 respuestas).

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras muestran que el 98% (592) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 99% (597) con el criterio de “Claridad”, el 91% (548) cumplen el criterio de “Calidez” y el 98% (593) cumplen con el criterio “Oportunidad”; concluyéndose que el 11% (69 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad& Calidez” y el 3% (21 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se enviaron comunicaciones a las dependencias (Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones -TIC, Oficina Asesora Jurídica Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Servicios Administrativos) que presentan observaciones a sus respuestas (emitidas en el mes de marzo) 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

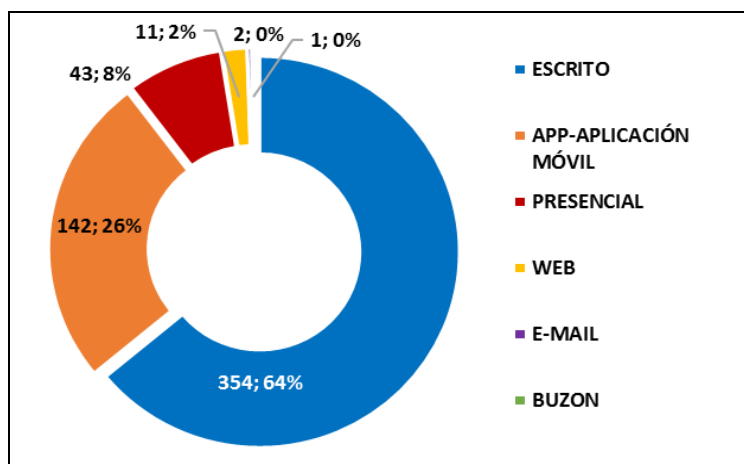
Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (553) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de abril el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 354 peticiones, representado el 64,01% del total registrado para gestión en las mismas dependencias.

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 normatividad legal vigente.



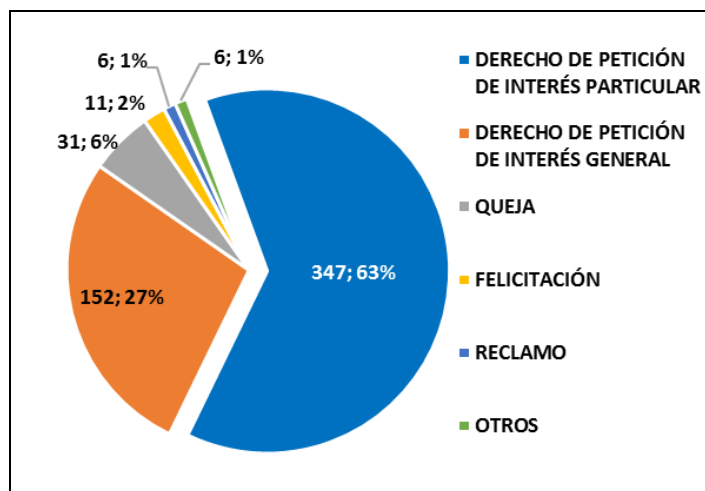
Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/05/2019

En segundo lugar, se encuentra el canal “App-Applicación Móvil” con 142 peticiones, que representan el 25,68% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (marzo) se observa variación en la cuarta quinta y sexta posición en cuanto a canales más utilizado por la ciudadanía, teniendo en cuenta que, estas posiciones en ese mes estuvieron ocupadas por los canales Buzón, WEB y E-mail respectivamente.

4. TIPOLOGÍAS

En cuanto a la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, en la Gráfica No 2 se puede evidenciar que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada con 347 peticiones que representan el 62,75% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).



Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/05/2019

Por otra parte, la segunda tipología con mayor registro es el “Derecho de Petición de Interés General”, del cual se registraron 152 peticiones en abril, acumulando así el 27,49% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en cuanto a la posición de las dos tipologías más frecuentes, teniendo en cuenta que en ese mes estas dos tipologías (“Derecho de Petición de Interés Particular” y “Derecho de Petición de Interés General”) también fueron las tipologías 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, 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 abril en otras dependencias de la Secretaría General (553) para gestión (respuesta o traslado), se detallan los subtemas más reiterados en este mes en la Secretaría General:

SUBTEMA	DEPENDENCIA	PETICIONES
EMPRENDIMIENTO	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	142
AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	57
SOLUCIONES DEFINITIVAS DE VIVIENDA	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	38
PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON Y REPARACION SIMBOLICA E INSOLVENCIA ECONOMICA	Subdirección de Servicios Administrativos	24
ATENCIÓN JURIDICA	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	22
ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	14
	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	1
CERTIFICACION DE BONO PENSIONAL	Dirección de Talento Humano	8
	Subdirección de Servicios Administrativos	2
DEMÁS SUBTEMAS		245
TOTAL:		553

Tabla 4. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/05/2019

La Tabla 4 permite ver que el subtema "Emprendimiento" es el más reiterado en la Secretaría General con 142 peticiones que representan el 25,68% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General; hay que señalar que en el mes anterior este mismo subtema fue el más reiterado, no obstante, en el mes de abril se observa una disminución en su frecuencia (35 peticiones).

En segundo lugar, se ubica el subtema "Ayuda/Atención humanitaria inmediata (AHI)" con 57 peticiones que representan el 10,31% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General; al respecto hay que señalar que este subtema pasó de ocupar la cuarta posición en el mes anterior, para ubicarse en el mes de abril como el segundo subtema reiterado en la Secretaría General.

Por otra parte, el subtema "Soluciones definitivas de vivienda" que el mes anterior ocupaba el segundo lugar, en el mes de abril se desplazó al tercer 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 se registró y gestionó un (1) derecho de petición de “La Veeduría Ciudadana para la Vigilancia y Control Social de los Recursos y Bienes Públicos Colombianos” en donde solicita copia de los estados contables / estados financieros de la ETB de los años 1941 a 1996. Al respecto la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá da respuesta dentro del tiempo establecido por la ley, informando que la documentación solicitada está bajo su custodia entregada por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB solo en soporte físico, la cual se encuentra en la sección “Departamento de Contabilidad”; así mismo se les informa que los documentos solicitados superan las 1.000 unidades de conservación que igualmente superan los 80.000 folios, por ende, ofrecen entregas parciales en un período aproximadamente de 10 meses, y a su vez coloca a disposición del peticionario la sala de Investigadores en donde pueden realizar la consulta de los documentos que el peticionario considere prioritarios para digitalizar.

7. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

A continuación, se detalla la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de abril por todas las dependencias de la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	3.244	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.563	
Otras Dependencias Secretaría General	397	490
TOTAL	5.204	490

Tabla 5. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/05/2019

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 5.204 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, desde la Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se dio traslado a 3.244 peticiones (62,34% del total de traslados), mientras que en la Línea 195 trasladaron 1.563 peticiones (30,03% del total de traslados).

Ahora bien, a continuación se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de abril⁵ por las dependencias de la Secretaría General (490 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN ABRIL	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN ABRIL DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	112	190	302	61,63%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	29	22	51	10,41%
Subdirección de Servicios Administrativos	17	24	41	8,37%
Dirección de Talento Humano	10	11	21	4,29%
Dirección de Contratación	9	3	12	2,45%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	5	6	11	2,24%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	8	9	1,84%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	5	3	8	1,63%
Oficina de Control Interno Disciplinario	6	1	7	1,43%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	6	1	7	1,43%
Oficina Consejería de Comunicaciones	3	3	6	1,22%
Oficina Asesora de Planeación	0	4	4	0,82%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	0	3	3	0,61%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	1	2	0,41%
Oficina Asesora de Jurídica	2	0	2	0,41%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	0	1	0,20%
Dirección Administrativa y Financiera	1	0	1	0,20%

⁵ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de abril" en cada dependencia, 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 ABRIL	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN ABRIL DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	0	1	1	0,20%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	0	1	1	0,20%
TOTAL GENERAL	208	282	490	100%

Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/05/2019

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en abril las dependencias de la Secretaría General realizaron 490 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 57,55% (282) fueron respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 42,45% restante (208 peticiones) correspondieron a respuestas de peticiones que ingresaron en el mismo mes.

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.

En adición, se observa que la dependencia que más respuestas realizó en abril fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 61,63% de las peticiones cerradas en la Secretaría General, de las cuales 190 (62,91%) corresponden a peticiones cerradas en abril de otros periodos.

La segunda dependencia con mayor número de peticiones cerradas fue la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” que acumuló el 10,41% del total de peticiones cerradas por la Secretaría General, de las cuales el 56,86% fueron peticiones registradas y cerradas en abril.

Frente al mes anterior, se observa que la Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación continúa siendo la dependencia con el mayor número de cierres en la Secretaría General; hay que señalar que esta dependencia presenta una disminución de 133 cierres frente al mes anterior, teniendo en cuenta que en ese mes dio cierre a peticiones referentes a un proyecto de vivienda entregado por el Distrito Capital para la inclusión en programas de vivienda y ayuda humanitaria.

7.1 TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO POR DEPENDENCIA

A continuación, en la tabla No 7 se muestra el tiempo promedio de traslado de peticiones en las dependencias de la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE TRASLADO
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1,0
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1,4
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	9,0
Dirección de Talento Humano	9,4
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	3,4
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	6,0
Oficina Asesora de Jurídica	7,9
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1,0
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	1,0
Oficina de Control Interno Disciplinario	2,0
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	4,0
Oficina de Control Interno	1,0
Total general	1,4

Tabla 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/05/2019

En este punto es importante tener en cuenta que el Art. 21 de la Ley 1755 del 2015 establece que sí la entidad a quien se dirige la petición no es la competente, se debe trasladar en menos de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la misma.

Al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la Secretaría General en el mes de abril, como se muestra en la tabla 7, se evidencia que cuatro (4) dependencias (Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Dirección de Talento Humano, Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, Oficina Asesora de Jurídica), registran tiempos promedio superiores a los definidos por ley.

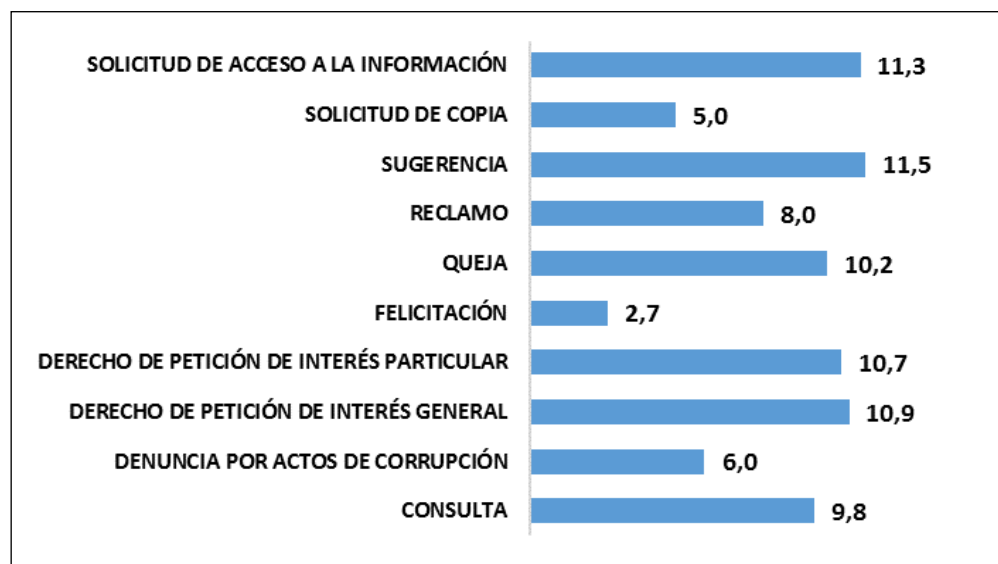
A las dependencias relacionadas anteriormente se les hace un llamado especial, a realizar mayor seguimiento de sus competencias, frente a las peticiones asignadas, y así mismo

darles traslado a través del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.

7.2 TIEMPOS PROMEDIO PONDERADO DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN

En abril el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 10,3 días, el cual frente al mes anterior presenta un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes el promedio fue de 9,7 días.

Por otra parte, como se observa en la Gráfica No 3, en la Secretaría General el tiempo promedio de respuesta por tipología se encuentra dentro del establecido legalmente, excepto la tipología “Solicitud de acceso a la información” que presenta un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente.



Gráfica 3. Tiempo promedio (ponderado) de respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/05/2019

Así mismo, se observa que cuatro dependencias de la entidad presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente según la tipología, como puede observarse en la Tabla 8.

	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 ACCESO A LA INFORMACIÓN
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada			5	7	5					
Dirección de Contratación			17	5						
Dirección de Talento Humano			10	10						14
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía			11	13	3	9	8			
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá			4	6						
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	17		13	9		2	12			7
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional				12						
Oficina Asesora de Jurídica							9			
Oficina Consejería de Comunicaciones	10		15	9						12
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	7		8					13		
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación			15	11		14	3	13		
Oficina de Control Interno Disciplinario		6		3						1
Subdirección de Servicios Administrativos				11					5	
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía				14				9		
Oficina Asesora de Planeación	13							11		14
Subdirección de Imprenta Distrital				2						
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones				11				13		
Dirección Administrativa y Financiera			3							
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada			5	7	5					
Promedio ponderado	10	6	11	11	3	10	8	12	5	11

Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/05/2019

Así mismo, de la tabla anterior se puede concluir que, con relación a las tipologías con tiempos de respuesta máximo 15 días hábiles (Denuncias por actos de corrupción, Derecho de petición de interés general, Derecho de petición de interés particular, Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia) la dependencia “Dirección de Contratación” presenta tiempo promedio superior al establecido por la ley.

Por otra parte, para las tipologías con tiempo máximo de 10 días hábiles (solicitud de copia y Solicitud de acceso a la información) las dependencias Dirección de Talento Humano, Oficina Consejería de Comunicaciones y Oficina Asesora de Planeación, presentan tiempos promedios superiores al establecido por la ley.

Frente al mes anterior (marzo), se observa que el número de casos con tiempos promedios de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías aumentó, pues en el periodo mencionado se registró un (1) caso.

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 Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.

8. RECOMENDACIONES

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite, para que se les dé atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.
- Revisar los temas más recurrentes de las dependencias y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Realizar seguimiento a los tiempos de traslado de peticiones las siguientes dependencias de la Secretaría General: Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Dirección de Talento Humano, Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, Oficina Asesora de Jurídica, para que se dé cumplimiento al tiempo de traslado por no competencia estipulado por la ley.



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

Página 19 de 19

- Hacer un llamado a la Dirección de contratación, Dirección de Talento Humano, Oficina Consejería de Comunicaciones y la Oficina Asesora de Planeación, las cuales presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías. Lo anterior, con el fin de elaborar estrategias, tal que los tiempos de respuesta de las peticiones se encuentre dentro de los definidos por ley.

Elaboró: Leidy Vanessa Palacios Guevara – Profesional Universitario

Revisó: Oscar Velásquez Rodríguez - Profesional Universitario

Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**