



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE
PETICIONES MES DE AGOSTO
BOGOTÁ TE ESCUCHA**

Página 1 de 19



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME SECRETARÍA GENERAL
GESTIÓN DE PETICIONES MES DE AGOSTO 2019
EN BOGOTÁ TE ESCUCHA**

BOGOTA D.C., SEPTIEMBRE 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. CATEGORÍAS Y 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 agosto de 2019 a través de Bogotá te escucha, 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 agosto, 3.438 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 10 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en agosto registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado), concluyéndose que la Subdirección de Servicios Administrativos es la dependencia de la Secretaría General que en el mes registró el mayor número de peticiones para gestión, con un total de 432 peticiones, las cuales representan el 57,29% 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 345 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de julio/2019, de las cuales se evaluó el total de la población; las cifras muestran que el 99% (480) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 98% (475) con el criterio de “Claridad”, el 96% (465 respuestas) cumple el criterio de “Calidez” y el 92% (445 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 12% (59 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 9% (42 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 agosto el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal “Escrito” con 533 peticiones que representaron el 70,69% 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 agosto para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de interés Particular” con 485 peticiones (64,32%) fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

En el Capítulo 5 se presentan las categorías y subtemas más reiterados, concluyéndose que la Categoría “Estabilización socioeconómica” es la más reiterada con los subtemas “Emprendimiento” y “Educación superior” en la Secretaría General con 192 peticiones la cual representa el 44,14% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General.

El Capítulo 6 se refiere a peticiones de Veedurías Ciudadanas, donde se encuentra que la Secretaría General en agosto no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 7 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en agosto, 4.949 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 435 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 agosto se encontró que del total de respuestas emitidas (435), el 63,68% (277) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el 36,32% restante (158 peticiones) correspondieron a respuestas a peticiones que ingresaron en el mismo mes.

Teniendo en cuenta que el tiempo de traslado debe realizarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la misma, para agosto se evidencia que 3 dependencias de la Secretaría General superaron el tiempo promedio de traslado establecidos por la ley, y se les hace un llamado especial, a realizar mayor seguimiento de sus competencias, así mismo darles traslado a través de Bogotá te escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, se debe mencionar que en agosto fue 11,7 días. Por otra parte, se observa que dos (2) de las dependencias de la entidad presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente según la tipología.

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES MES DE AGOSTO
BOGOTÁ TE ESCUCHA - SECRETARÍA GENERAL**

Las cifras muestran que, en el mes de agosto 3.438 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 10 peticiones 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 Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (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 para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	2.065	3.438
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	619	
	Otras Dependencias Secretaría General	754	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			10
TOTAL REGISTRADAS			3.448

Tabla 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2019

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (3.438), 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 Otras Dependencias Secretaría General, representando en su orden el 60,06% y 21,93% del total de peticiones registradas en agosto por la entidad.

En la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195 se registraron 619 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 18% del total registrado en la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en agosto en Bogotá te escucha por otras dependencias de la Secretaría General (754), las cuales deben gestionarse (respuesta o traslado), se realiza la Tabla No 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	%
Subdirección de Servicios Administrativos	432	57,29%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	202	26,79%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	99	13,13%
Oficina de Control Interno Disciplinario	12	1,59%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	5	0,66%
Oficina de Control Interno	3	0,40%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	1	0,13%
TOTAL GENERAL	754	100%

Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2019

Así pues, de acuerdo con la Tabla No 2, se evidencia que la “Subdirección de Servicios Administrativos” es la dependencia de la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas (432 peticiones), representando el 57,29% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en agosto; es importante mencionar que

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 del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - 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.

las peticiones que ingresan por correspondencia a través del canal “Escrito”, se registran directamente por la Subdirección de Servicios Administrativos en Bogotá te escucha, gracias a la interoperabilidad del sistema de gestión documental de la entidad con el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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 202 peticiones, participando así en el 26,79% 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 julio, se registró un aumento de 4 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		
485	480	5	475	10	465	20	445	40	59	42
	99%	1%	98%	2%	96%	4%	92%	4%	12%	9%

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 01/08/2019

La población corresponde a 485 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de julio, de las cuales se evaluó el total de la población (485 respuestas).

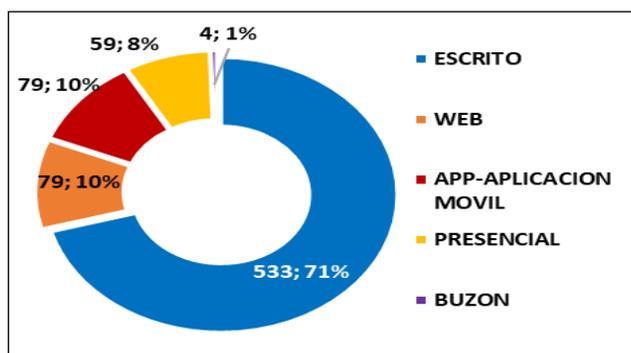
³ Evaluación de respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de julio/2019, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras muestran que el 99% (480) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 98% (475) con el criterio de “Claridad”, el 96% (465 respuestas) cumple el criterio de “Calidez” y el 92% (445 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 12% (59 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 9% (42 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, Oficina Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina Asesora Jurídica, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Dirección Distrital de Archivo, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Talento Humano y Subdirección de Servicios Administrativos) que presentan observaciones a sus respuestas (emitidas en el mes de julio) 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 1. Peticiones registradas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2019

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.

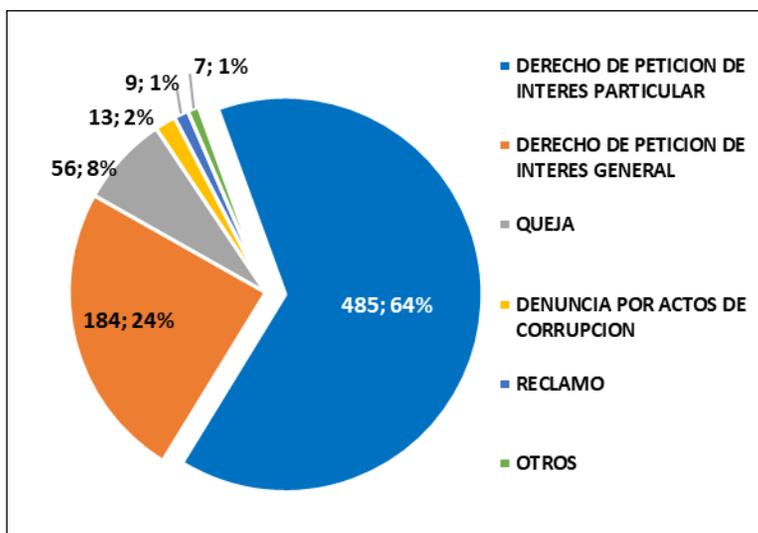
Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.

Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (754) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de agosto el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 533 peticiones, el cual representó el 70,69% del total registrado para gestión en las dependencias.

Con respecto a la segunda posición, se encuentran los canales “Web” y “App-Aplicación Móvil” con el mismo número de peticiones (79) que representan cada uno el 10,48% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (julio) no se observa variación en el canal más utilizado “Escrito”; sin embargo, se evidencia cambio en el canal “App-Aplicación Móvil” que pasó de ocupar la tercera posición en el mes anterior, a ubicarse en agosto en la segunda posición como canal más utilizado. A su vez el canal “Web” se desplazó a la tercera posición, manteniendo el mismo porcentaje de participación (10% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión -respuesta o traslado).

4. TIPOLOGÍAS



Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2019

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 485 peticiones que representan el 64,32% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

En segundo lugar, se ubica el “Derecho de Petición de Interés General”, con 184 peticiones, acumulando así el 24,40% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (julio) no se observa variación en las dos primeras posiciones de tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, pero sí se evidencia un aumento porcentual en el “Derecho de Petición de Interés General” el cual pasó de representar en el mes de julio el 26,3% al 24,4% para este mes de análisis.

Así mismo, se observa variación en la cuarta posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía, teniendo en cuenta que ésta en el mes anterior la ocupó la tipología “Felicitaciones”, siendo reemplazada en el mes de agosto por la tipología “Denuncias por actos de corrupción”; por otra parte, hay que mencionar que en el mes de agosto la tipología “Felicitaciones no registra dentro de las tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

5. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

La identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas permite evaluar y establecer las categorías y 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 435 respuestas emitidas en el mes de agosto por la Secretaría General, se detallan las categorías y subtemas más reiterados en este mes en la entidad:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
Estabilización socioeconómica	Emprendimiento	190
	Educación superior	2
Medidas de asistencia y atención	Atención jurídica	21
	Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	9

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
	Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	8
	Atención en salud	1
	Educación básica	1
Medidas de reparación integral	Soluciones definitivas de vivienda	19
	Indemnización vía administrativa	12
Servicio a la ciudadanía	Atención del personal en los puntos	25
	Servicio del personal de apoyo	3
	Información errónea desactualizada o inexistente	1
Perdón - olvido e insolvencia económica	Publicación de las solicitudes de perdón y reparación simbólica e insolvencia económica	21
Demás Categorías		84
Total		435

Tabla 4. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2019

La Tabla No 4 permite ver que la Categoría “Estabilización socioeconómica” es la más reiterada en la Secretaría General con 192 peticiones que representan el 44,14% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General. Frente al mes anterior (julio) hay que señalar que el subtema “Emprendimiento” continúa siendo el más reiterado, observándose en el mes de agosto un aumento en su frecuencia (23 peticiones).

En segundo lugar, se ubica la Categoría “Medidas de asistencia y reparación” con 40 peticiones que representan el 9,20% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General; al respecto hay que señalar que el subtema más reiterado de esta categoría es “Atención jurídica” con 21 peticiones.

Por otra parte, al comparar estas cifras con las del mes de julio, no se observa variación en cuanto a la primera posición de categoría más reiterada, teniendo en cuenta que en ese mes la Categoría “Estabilización socioeconómica” también fue la de mayor número de peticiones.

Además, se observa que las categorías “Medidas de reparación integral” y “Medidas de asistencia y atención” que ocupaban en el mes de julio el segundo y tercer lugar respectivamente, en el mes de agosto intercambiaron posición.

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*”.

Para este periodo en la Secretaría General no se registraron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

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

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	3.524	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	830	
Otras Dependencias Secretaría General	595	435
TOTAL	4.949	435

Tabla 5. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2019

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 4.949 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, desde la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas se dio traslado a 3.524 peticiones (71,2% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 830 (16,8% del total de traslados) y en otras dependencias de la Secretaría General 595 traslados que representan el 12,0% del total traslado en la Secretaría General.

Ahora bien, a continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de agosto⁵ por las dependencias de la Secretaría General (435 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN AGOSTO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN AGOSTO	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	185	94	279	64,14%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	20	24	44	10,11%
Subdirección de Servicios Administrativos	14	12	26	5,98%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	12	7	19	4,37%
Dirección de Talento Humano	9	8	17	3,91%
Oficina Consejería de Comunicaciones	9	2	11	2,53%
Dirección de Contratación	5	2	7	1,61%
Oficina de Control Interno Disciplinario	5	1	6	1,38%
Oficina de Control Interno	2	1	3	0,69%
Oficina Asesora de Planeación	3	0	3	0,69%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	1	2	0,46%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	2	0	2	0,46%
Subdirección de Imprenta Distrital	2	0	2	0,46%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2	0	2	0,46%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	2	0	2	0,46%
Oficina Asesora de Jurídica	2	0	2	0,46%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	1	2	0,46%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	1	2	0,46%

⁵ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de agosto" 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 CERRADAS EN AGOSTO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN AGOSTO	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	0	2	2	0,46%
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	0	1	1	0,23%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	0	1	1	0,23%
Total general	277	158	435	100%

Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2019

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en agosto las dependencias de la Secretaría General realizaron 435 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 63,68% (277) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 36,32% restante (158 peticiones) corresponden a respuestas a 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 con mayor número de respuestas definitivas en el mes de agosto fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 64,14% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 185 (66,31% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones que ingresaron en otros periodos y fueron cerradas en el mes de agosto.

La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas fue la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” que acumuló el 10,11% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 24 respuestas (54,55% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones registradas y cerradas en agosto.

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 44 cierres frente al mes anterior.

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 Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1,8
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1,0
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	10,0
Dirección de Talento Humano	5,9
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,5
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	4,0
Oficina Asesora de Jurídica	6,5
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	1,0
Oficina de Control Interno Disciplinario	2,8
Subdirección de Servicios Administrativos	1,4
Oficina de Control Interno	1,5
Total general	1,6

Tabla 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2019

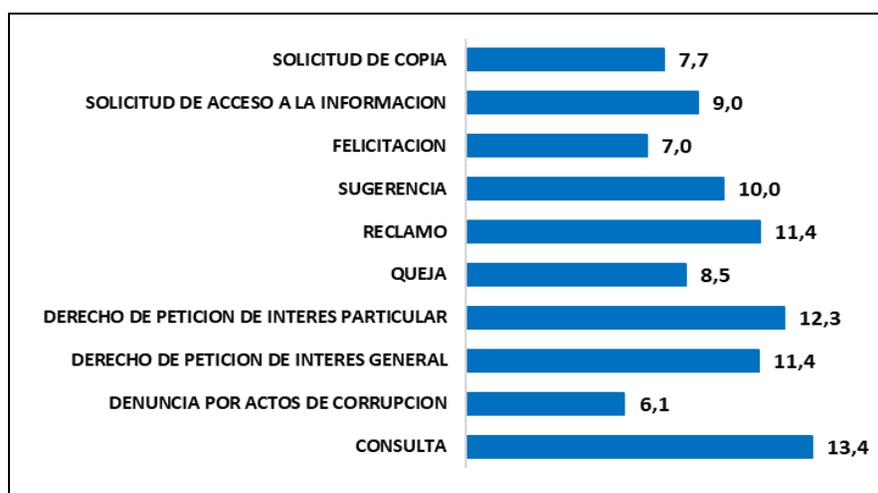
En este punto es importante tener en cuenta que el Art. 21 de la Ley 1755 del 2015 establece que, si la entidad a quien se dirige la petición no es la competente, se debe trasladar dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la misma.

Al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la Secretaría General en el mes de agosto, como se muestra en la Tabla No 7, se evidencia que tres (3) dependencias (Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Dirección de Talento Humano y Oficina Asesora de Jurídica), registran tiempos promedios 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 de Bogotá te escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.

7.2 TIEMPOS PROMEDIO PONDERADO DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN

En agosto el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 11,7 días, el cual frente al mes anterior se mantiene, teniendo en cuenta que en ese mes el promedio fue de 11,1 días.



Gráfica 3. Tiempo promedio (ponderado) de respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2019

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.

Igualmente, para este periodo se observa que dos (2) dependencias de la entidad presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente según la tipología, como puede observarse en la Tabla No 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 INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada					11					
Dirección de Contratación	19		11	12					5	
Dirección de Talento Humano	12		10	10					9	7
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía			10	5	3	8	9		5	
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá				9						
Dirección Distrital de Calidad del Servicio			14	11			15	15		
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional				13					9	
Oficina Asesora de Jurídica			12	15						
Oficina Asesora de Planeación				15					10	
Oficina Consejería de Comunicaciones			17	16					11	
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC			11	6						
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	12		11	13		13				
Oficina de Control Interno Disciplinario		7								
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones				3				5		
Subdirección de Imprenta Distrital				8						9
Subdirección de Servicios Administrativos				11						
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	15		15							
Oficina de Control Interno		3		12					16	
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá				11						
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control									8	
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	11			11						
Total general	13	6	11	12	7	9	11	10	9	8

Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2019

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 Oficina Consejería de Comunicaciones presenta tiempos promedios superiores a lo 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) la Oficina Consejería de Comunicaciones y la Oficina de Control Interno, presentan tiempos promedio superior al establecido por la ley.

Frente al mes anterior (julio), se observa que el número de casos con tiempos promedios de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías se mantuvo, pues en el periodo mencionado se registraron cuatro (4) casos.

A las dependencias relacionadas anteriormente se les hace un llamado especial, a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, 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 en las siguientes dependencias de la Secretaría General: Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Dirección de Talento Humano y Oficina Asesora de Jurídica para que se dé cumplimiento al tiempo de traslado por no competencia estipulado por la ley.
- Hacer un llamado a la Oficina Consejería de Comunicaciones y a la Oficina de Control Interno, las cuales presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías. Lo anterior, con el fin de



**INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE
PETICIONES MES DE AGOSTO
BOGOTÁ TE ESCUCHA**

Página 19 de 19

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**