



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**BOGOTA D.C., MARZO 2019**

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

4222000-FT-177 Versión 04

## **TABLA DE CONTENIDO**

- 1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA**
- 2. CANALES DE INTERACCIÓN**
- 3. TIPOLOGÍAS**
- 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS**
- 5. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO**
- 7. 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 febrero de 2019, a través del Sistema de Gestión de Peticiones, 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 febrero, 4.454 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 7 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en febrero 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 369 peticiones, las cuales representan el 64,74% 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 285 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de enero/2019, de las cuales se evaluó el total de la población (285 respuestas). Las cifras muestran que el 99% de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 98% con el criterio de “Claridad”, el 95% cumplen el criterio de “Calidez” y el 97% cumplen con el criterio “Oportunidad”; concluyéndose que el 9% (25 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 7% (20 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 febrero el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal



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

Página 4 de 17

“Escrito” con 414 peticiones que representaron el 72,63% 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 febrero para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de interés Particular” con 391 peticiones (68,6%) 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 febrero, con 151 peticiones que representan el 26,4% 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 la Secretaría General en febrero no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 7 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en febrero, 5.562 peticiones fueron trasladadas y 352 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 febrero se encontró que del total de respuestas (352), el 62,2% (219) fueron respuesta a peticiones que ingresaron en este mismo mes, mientras que el restante 37,7% (133) corresponde a peticiones ingresadas en periodos previos.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, se debe mencionar que en febrero fue 9,7 días; no obstante, continúa observándose que algunas dependencias de la Secretaría General presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente según la tipología.

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

Las cifras muestran que en el mes de febrero 4.454 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 7 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	2.386	4.454
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.498	
	Otras Dependencias Secretaría General	570	
SERVICIO CIVIL			7
TOTAL REGISTRADAS			4.461

Tabla 1. Peticiones registradas en Secretaría General  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/03/2019

De acuerdo con la tabla 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (4.454), 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 53,57% y 33,63% del total de peticiones registradas en febrero por la entidad.

En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 570 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 12,80% del total registrado en la entidad.

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

A partir de las peticiones registradas en febrero en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por otras dependencias de la Secretaría General (570), las cuales deben gestionarse (respuesta o traslado), se realiza la Tabla 2, que permite evidenciar el número de peticiones registradas por dependencias, al igual que el porcentaje que representan frente al total.

DEPENDENCIAS	Nº PETICIONES	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	369	64,74%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	148	25,96%
Dirección de Talento Humano	20	3,51%
Subdirección de Servicios Administrativos	14	2,46%
Oficina de Control Interno Disciplinario	7	1,23%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	5	0,88%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	3	0,53%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	0,35%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	0,18%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>570</b>	<b>100</b>

**Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General**  
**Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/03/2019**

Así pues, de acuerdo con la tabla 2, es evidente que la Oficina de Alta Consejería para los

<sup>1</sup> Este capítulo refleja las cifras de "**Peticiones registradas**", es decir, aquellas peticiones que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar que las peticiones posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central de gestión de peticiones, desde otras dependencias, o desde otras entidades distritales, de acuerdo con las competencias de cada entidad o dependencia.

<sup>2</sup> En los capítulos 1, 3, 4 y 5 se excluyen las cifras de las peticiones ingresadas por los canales Web y Telefónico (Central Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía), teniendo en cuenta que casi la totalidad de peticiones ingresadas por estos canales son remitidas a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación es la dependencia de la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas (369 peticiones), representando el 64,74% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en febrero.

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 148 peticiones, participando así en el 25,96% 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 enero, se registró un aumento del 49,2% teniendo en cuenta que, en dicho mes, se registraron 281 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 resultados<sup>3</sup>:

POBLACIÓN	EVALUADAS	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
285	285	283	2	278	7	271	14	277	8	25	20
		99%	1%	98%	2%	95%	5%	97%	3%	9%	7%

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 01/02/2019

La población corresponde a 285 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de enero, de las cuales se evaluó el total de la población (285 respuestas).

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



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

Página 8 de 17

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

Las cifras muestran que el 99% de respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 98% con el criterio de “Claridad”, el 95% cumplen el criterio de “Calidez” y el 97% cumplen con el criterio “Oportunidad”; concluyéndose que el 9% (25 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad& Calidez” y el 7% (20 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se enviaron comunicaciones a las dependencias (Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones -TIC, Dirección de Contratación, Dirección Administrativa y Financiera, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Subdirección de Servicios Administrativos, Secretaría privada y Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía) que presentan observaciones a sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

### 3. CANALES DE INTERACCIÓN

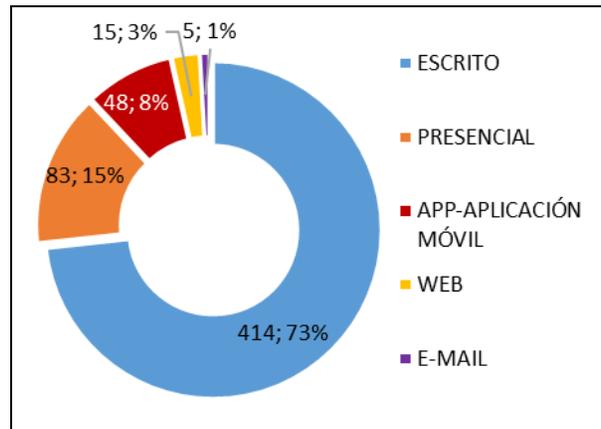
Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (570) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de febrero el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 414 peticiones, representado el 72,63% del total registrado para gestión en las mismas dependencias.

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

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

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

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



Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/03/2019

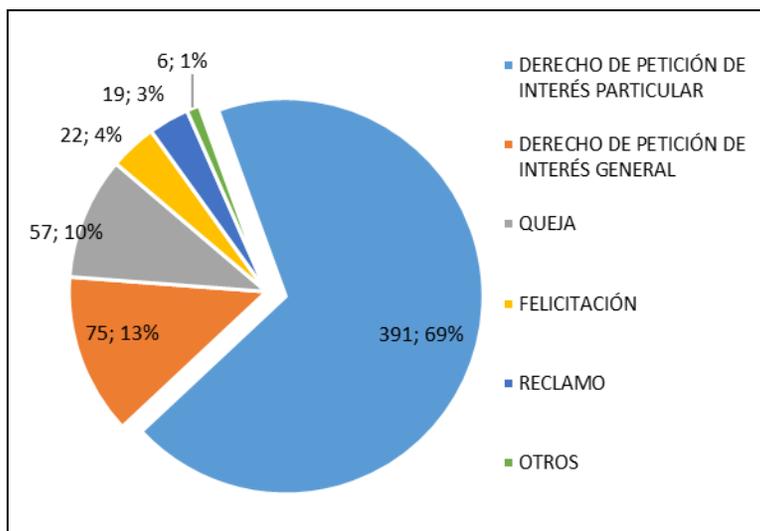
En segundo lugar, se encuentra el canal “Presencial” con 83 peticiones, que representan el 14,56% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (enero) no se observa variación en la posición del canal más utilizado por la ciudadanía, teniendo en cuenta que en ese mes el canal “Escrito” también fue el más utilizado por la ciudadanía.

La aplicación móvil “SuperCADE Virtual” presenta una tendencia en aumento de 3 puntos porcentuales, respecto al mes anterior, en términos de la cantidad de peticiones ciudadanas registradas a través de dicho canal. Lo anterior es debido a que el 27 y 28 de febrero se inició una estrategia de comunicación promocionando la App, lo que generó un registro de 44 peticiones en esos 2 días.

#### 4. TIPOLOGÍAS

En cuanto a la tipología de las peticiones a gestionar por parte de otras dependencias (570), se puede evidenciar en la Gráfica 2 que el 68,6% de las peticiones, se clasificaron como “Derecho de Petición de Interés Particular”, con un total de 391 peticiones en el periodo de análisis.



**Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/03/2019

Por otra parte, la segunda tipología con mayor registro de peticiones en otras dependencias para gestión (respuesta o traslado), correspondió a “Derecho de Petición de Interés General”, de la cual se registraron 75 peticiones en febrero, acumulando así el 13% del total de peticiones a gestionar.

Frente al mes anterior (enero) las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General, se identificó un cambio, teniendo en cuenta que, en dicho mes, ya no se encuentra el “Derecho de Petición de Interés General” con 29 peticiones, (46 como diferencia a las registradas en febrero) que ocupaba la segunda posición, mientras que la “Queja” pasó al segundo lugar para el mes de febrero.

## 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 febrero en otras dependencias de la Secretaría General (570) para gestión (respuesta o traslado), se detallan los subtemas más reiterados en este mes en la Secretaría General:

SUBTEMA	DEPENDENCIA	PETICIONES
<b>EMPRENDIMIENTO</b>	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	151
<b>SOLUCIONES DEFINITIVAS DE VIVIENDA</b>	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	122
<b>AYUDA/ATENCION HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)</b>	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	70
<b>ATENCION DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS</b>	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	23
<b>SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO</b>	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	17
	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1
	Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1
<b>PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON Y REPARACION SIMBOLICA E INSOLVENCIA ECONOMICA</b>	Subdirección de Servicios Administrativos	11
<b>ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA</b>	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	11
<b>CERTIFICACION DE BONO PENSIONAL</b>	Dirección de Talento Humano	9
	Subdirección de Servicios Administrativos	1
<b>ATENCION JURIDICA</b>	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	10
<b>DEMÁS SUBTEMAS</b>		<b>143</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>570</b>

**Tabla 4. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/03/2019

La Tabla 3 deja ver que el subtema "Emprendimiento" aumenta su frecuencia, con 151 peticiones que representan el 26,4% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar, se ubica el subtema "Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)" con 122 peticiones que representan el 21,4% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (enero), se encuentra que el subtema más frecuente continuó siendo "Emprendimiento"; mientras que el subtema "Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)" que ocupaba el segundo lugar el mes anterior, pasó a ocupar el

tercero en febrero, y reemplazado por “Soluciones definitivas de vivienda” que en enero ocupaba el sexto lugar con 5 peticiones.

## **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 febrero por todas las dependencias de la Secretaría General:

<b>Gestión de peticiones</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>Traslados</b>	<b>Respuestas</b>
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	3.322	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.756	
Otras Dependencias Secretaría General	484	352
<b>Total</b>	<b>5.562</b>	<b>352</b>

**Tabla 5. Número de peticiones gestionadas**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/03/2019

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 5.562 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, desde la Central de Gestión de peticiones se dio traslado a 3.322 peticiones (59,7% del total de traslados), mientras que en la Línea 195 trasladaron 1.756 peticiones (31,6% del total de traslados).

Ahora bien, a continuación se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de febrero<sup>5</sup> por las dependencias de la Secretaría General (352 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN FEBRERO	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN FEBRERO DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	146	80	226	64,20%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	41	18	59	16,76%
Subdirección de Servicios Administrativos	4	15	19	5,40%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	6	8	14	3,98%
Oficina de Control Interno Disciplinario	4	2	6	1,70%
Dirección de Contratación	3	3	6	1,70%
Dirección de Talento Humano	4	2	6	1,70%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	3	1	4	1,14%
Oficina Consejería de Comunicaciones	1	2	3	0,85%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	0	2	0,57%
Oficina Asesora de Planeación	1	0	1	0,28%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1	0,28%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	0	1	0,28%
Oficina Asesora de Jurídica	0	1	1	0,28%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0	1	0,28%
Oficina de Protocolo	0	1	1	0,28%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0	1	0,28%
<b>Total general</b>	<b>219</b>	<b>133</b>	<b>352</b>	<b>100%</b>

**Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/03/2019

<sup>5</sup> Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de febrero" 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.



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

Página 14 de 17

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en febrero las dependencias de la Secretaría General realizaron 352 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 62,2% (219) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en el mismo mes; mientras que el 37,7% restante (133 peticiones) correspondieron a 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.

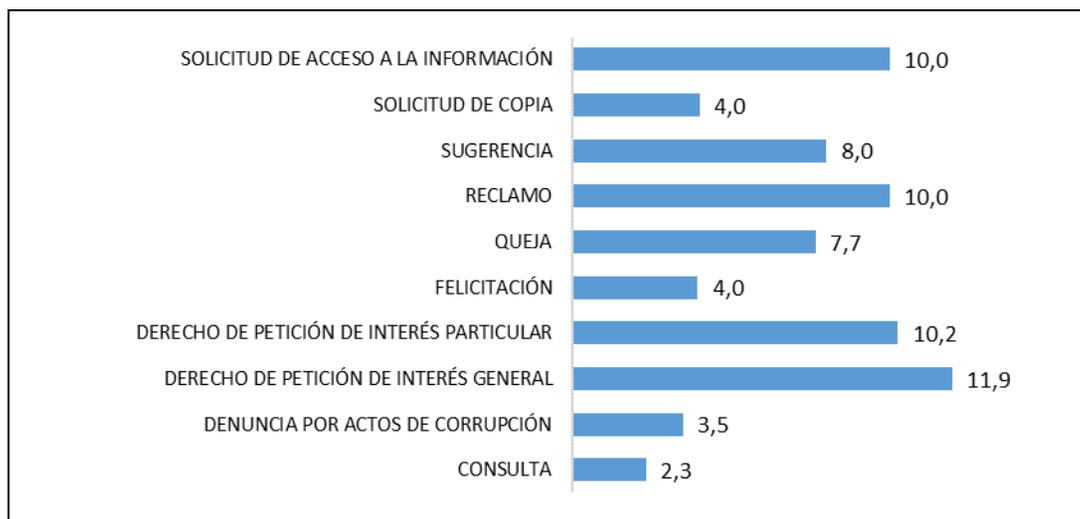
En adición, se observa que la dependencia que más respuestas realizó en febrero fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 64,20% de las peticiones cerradas en la Secretaría General, de las cuales 146 corresponden a peticiones registradas en el mismo mes (64,6%).

La segunda dependencia con mayor número de peticiones cerradas fue la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” que acumuló el 16,76% del total de peticiones cerradas por la Secretaría General, de las cuales el 69,4% fueron peticiones registradas y cerradas en febrero.

Cabe resaltar, que frente al mes anterior (enero) la Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación también fue la dependencia que realizó el mayor número de cierres en la Secretaría General, con la diferencia que, en dicho mes, realizó 215 cierres a peticiones.

### 6.1 TIEMPOS PROMEDIO PONDERADO DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN

En febrero el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 9,7 días, que frente al mes anterior (enero) presentó una disminución de 0,6 días; igualmente, como se puede observar en la Gráfica 3, el promedio ponderado de los tiempos de respuesta de la Secretaría General se encuentra dentro de los términos establecidos legalmente para las diferentes tipologías.



**Gráfica 3. Tiempo promedio (ponderado) de respuesta por Tipología**  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/03/2019

No obstante, 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 6.

	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				4	3					
Dirección de Contratación			9	6					4	
Dirección de Talento Humano			10	8						8
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía				12	4	8	10	4		
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá			3							
Dirección Distrital de Calidad del Servicio			10	8		9	10	12		
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional				12						
Oficina Asesora de Jurídica				15						

	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
Oficina Consejería de Comunicaciones							15	13		15
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1									
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación			13	10						
Oficina de Control Interno Disciplinario		4	14	10						
Subdirección de Servicios Administrativos			15	17						
Oficina Asesora de Planeación										9
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	5									
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones										8
Oficina de Protocolo				21						
<b>Promedio ponderado</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>10</b>

Tabla 7. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología  
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/03/2019

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) las dependencias Subdirección de Servicios Administrativos y Oficina de Protocolo presentan tiempos promedio superiores 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) la Oficina Consejería de Comunicaciones presenta tiempos promedios superiores al establecido por la ley.

Frente al mes anterior (enero), se observa que el número de casos con tiempo promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías se mantuvo, pues en el periodo mencionado se registraron tres (3) casos.



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

Página 17 de 17

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 de Gestión de Peticiones, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna; igualmente, con el fin de 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 la Oficina Consejería de Comunicaciones, Subdirección de Servicios Administrativos y la oficina de Protocolo, 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

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

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**