



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 1 de 18



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTA D.C., AGOSTO 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 julio 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 julio, 4.560 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 17 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en julio 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 462 peticiones, las cuales representan el 60,95% 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 junio/2019, de las cuales se evaluó el total de la población; las cifras muestran que el 99% (340) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 97% (335) con el criterio de “Claridad”, el 96% (330) cumplen los criterios de “Calidez” y el 94% (326 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 10% (33 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 6% (22 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 julio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal “Escrito” con 511 peticiones que representaron el 67,41% 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 julio para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de interés Particular” con 464 peticiones (61,21%) 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”, “Educación superior”, “Formación” y “Empleabilidad” en la Secretaría General con 171 peticiones la cual representa el 34,83% 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 julio recibió 1 petición por parte de la “Veeduría Nacional registro - 010 - 2017”

En el Capítulo 7 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en julio, 8.917 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 491 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 julio se encontró que del total de respuestas emitidas (491), el 52,95% (260) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el 47,05% restante (231 peticiones) correspondieron a respuestas a peticiones que ingresaron en el mismo mes.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, se debe mencionar que en julio fue 11,1 días; no obstante, se puede observar que dos de las dependencias de la Secretaría General, presentan tiempos promedios superiores a los establecidos legalmente según la tipología.

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

Las cifras muestran que, en el mes de julio 4.560 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 17 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	2.414	4.560
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.388	
	Otras Dependencias Secretaría General	758	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			17
TOTAL REGISTRADAS			4.577

Tabla 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2019

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (4.560), 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 52,94% y 30,44% del total de peticiones registradas en julio por la entidad.

En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 758 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 16,62% del total registrado en la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en julio en Bogotá Te Escucha por otras dependencias de la Secretaría General (758), 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	462	60,95%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	218	28,76%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	66	8,71%
Oficina de Control Interno Disciplinario	10	1,32%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0,13%
Oficina de Control Interno	1	0,13%
TOTAL GENERAL	758	100,00%

Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2019

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 (462 peticiones), representando el 60,95% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en julio; es importante mencionar que las peticiones que ingresan por correspondencia a través del canal “Escrito”, se registran directamente por la Subdirección de Servicios Administrativos en Bogotá Te Escucha ,

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.

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 218 peticiones, participando así en el 28,76% 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 junio, se registró un aumento del 6,91% teniendo en cuenta que, en dicho mes, se registraron 709 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		
345	340	5	335	10	330	15	326	19	33	22
	99%	1%	97%	3%	96%	4%	94%	6%	10%	6%

Tabla No 3. Evaluación de respuestas emitidas en cuanto a parámetros de calidad y calidez
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 02/07/2019

La población corresponde a 345 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de junio, de las cuales se evaluó el total de la población (345 respuestas).

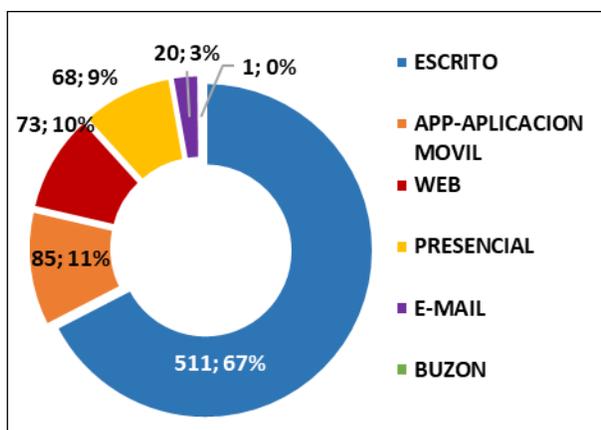
³ Evaluación de respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de junio/2019, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras muestran que el 99% (340) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 97% (335) con el criterio de “Claridad”, el 96% (330) cumplen los criterios de “Calidez” y el 94% (326 respuestas) cumplen con “Oportunidad”; concluyéndose que el 10% (33 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 6% (22 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se enviaron comunicaciones a las dependencias (Secretaría Privada, Oficina de Control Interno Disciplinario, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Dirección Distrital de Archivo, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Contratación, Dirección de Talento Humano, y Subdirección de Servicios Administrativos) que presentan observaciones a sus respuestas (emitidas en el mes de junio) 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 01/08/2019

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.

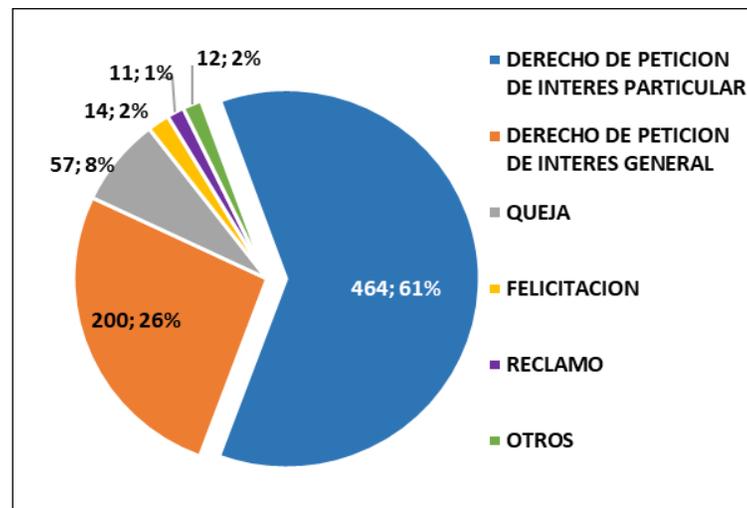
Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.

Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (758) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de julio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 511 peticiones, representado el 67,41% del total registrado para gestión en las dependencias.

En segundo lugar, se encuentra el canal “App- Aplicación Móvil” con 85 peticiones, que representan el 11,21% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (junio) no se observa variación en el canal más utilizado “Escrito”; sin embargo, se evidencia un cambio en la segunda posición del canal más utilizado por la ciudadanía, teniendo en cuenta que en dicho periodo el canal “Web” fue el segundo más utilizado por la ciudadanía con 114 peticiones que representaron el 16,1% 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 01/08/2019

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 464 peticiones que representan el 61,21% 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 200 peticiones, acumulando así el 26,39% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (junio) 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 junio el 18,5% al 26% para este mes de análisis.

Así mismo, al comparar estas cifras con las del mes anterior (junio) se observa variación en la tercera, cuarta y quinta posición en cuanto a canales más utilizado por la ciudadanía, teniendo en cuenta que, estas posiciones en ese mes estuvieron ocupadas por los canales “Denuncias por actos de corrupción”, “Queja” y “Felicitaciones” respectivamente.

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 491 respuestas emitidas en el mes de julio por la Secretaría General, se detallan las categorías y subtemas más reiterados en este mes en la entidad:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
Estabilización socioeconómica	Emprendimiento	167
	Educación superior	2
	Formación	1
	Empleabilidad	1
Medidas de reparación integral	Soluciones definitivas de vivienda	72
	Retornos y reubicaciones	6
	Indemnización vía administrativa	3
	Restitución de tierras	1

Medidas de asistencia y atención	Atención jurídica	22
	Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	19
	Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	10
	Educación básica	1
Servicio a la ciudadanía	Atención del personal en los puntos	28
	Información errónea desactualizada o inexistente	2
	Servicio del personal de apoyo	2
Perdón - olvido e insolvencia económica	Publicación de las solicitudes de perdón y reparación simbólica e insolvencia económica	32
Demás Categorías		122
TOTAL		491

Tabla 4. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2019

La Tabla No 4 permite ver que la Categoría “Estabilización socioeconómica” es la más reiterada en la Secretaría General con 171 peticiones la cual representa el 34,83% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General. Frente al mes anterior (junio) hay que señalar que el subtema “Emprendimiento” continúa siendo el más reiterado, no obstante, en el mes de julio se observa un aumento en su frecuencia (27 peticiones).

En segundo lugar, se ubica la Categoría “Medidas de reparación integral” con 82 peticiones que representan el 16,70% 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 “Soluciones definitivas de vivienda” con 72 peticiones.

Por otra parte, al comparar estas cifras con las del mes de junio, 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 asistencia y atención” y “Medidas de reparación integral” que ocupaban en el mes de junio el segundo y tercer lugar respectivamente, en el mes de julio 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*”.

En el mes de análisis, en la Secretaría General se gestionó un (1) derecho de petición de la “Veeduría Nacional registro - 010 - 2017” donde solicita aclaración e información de tres funcionarios públicos de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, La paz y la Reconciliación.

Al respecto la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación - ACDVPR dio respuesta definitiva a cada uno de los puntos donde aclaran que dos de las personas mencionadas son funcionarios de la entidad y cumplen con los perfiles del cargo, así mismo detallan las funciones específicas e informan que no es posible entregar copia de las hojas de vida de los funcionarios debido a que son de carácter reservado según lo dispone el numeral 3 artículo 24 Ley 1755 de 2015. Adicionalmente, la ACDVPR informa que una de las personas no es funcionaria pública y que verificando en el sistema se encuentra inscrito en el Registro Único de Víctimas – RUV como beneficiario de varias atenciones en el CLAV específico.

7. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

A continuación, se detalla la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de julio por todas 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	5.597	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.639	
Otras Dependencias Secretaría General	1.681	491
TOTAL	8.917	491

Tabla 5. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2019

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 8.917 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 5.597 peticiones (62,8% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 1.639 (18,4% del total de traslados) y en otras dependencias de la Secretaría General 1.681 traslados que representan el 18,9% del total traslado en la Secretaría General.

Ahora bien, a continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de julio⁵ por las dependencias de la Secretaría General (491 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN JULIO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN JULIO	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	185	138	323	65,78%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	16	32	48	9,78%
Subdirección de Servicios Administrativos	23	17	40	8,15%
Dirección de Talento Humano	17	10	27	5,50%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	8	7	15	3,05%
Oficina Consejería de Comunicaciones	3	5	8	1,63%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	5	6	1,22%
Dirección de Contratación	1	5	6	1,22%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	5	6	1,22%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	3	1	4	0,81%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	0	2	2	0,41%
Subsecretaría Corporativa	1	0	1	0,20%

⁵ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de julio" 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 JULIO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN JULIO	TOTAL GENERAL	%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	0	1	1	0,20%
Oficina Asesora de Jurídica	1	0	1	0,20%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	0	1	1	0,20%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1	0,20%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	1	1	0,20%
TOTAL GENERAL	260	231	491	100%

Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2019

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en julio las dependencias de la Secretaría General realizaron 491 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 52,95% (260) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 47,05% restante (231 peticiones) correspondieron 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 julio fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 65,78% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 185 (57,28% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones que ingresaron en otros periodos y fueron cerradas en el mes de julio.

La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas fue la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” que acumuló el 9,78% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 32 respuestas (66,67% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones registradas y cerradas en julio.

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 un aumento de 75 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 para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	1,6
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1,0
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	6,5
Dirección de Talento Humano	7,5
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	2,2
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	4,7
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	5,0
Oficina Asesora de Jurídica	8,0
Oficina Consejería de Comunicaciones	3,0
Oficina de Control Interno Disciplinario	4,4
Subdirección de Servicios Administrativos	1,0
Oficina de Control Interno	1,0
TOTAL GENERAL	2,0

Tabla 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2019

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 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 julio, 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 julio el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 11,1 días, el cual frente al mes anterior aumentó, teniendo en cuenta que en ese mes el promedio fue de 10,5 días.



Gráfica 3. Tiempo promedio (ponderado) de respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2019

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 COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	21			16	6					
Dirección de Contratación			2	7						3
Dirección de Talento Humano				10		6			9	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía			13	11	6	9	9	5		
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá			9	7				2		8
Dirección Distrital de Calidad del Servicio				10	13	11		11		
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional					11					
Oficina Asesora de Jurídica									8	
Oficina Consejería de Comunicaciones			17	17			12			14
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC			4	5		2	11			8
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	9	14	14	12		13		14		9
Oficina de Control Interno Disciplinario		9								
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones										5
Subdirección de Servicios Administrativos			13	9						
Subsecretaría Corporativa				11						
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía										7
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control				2						
PROMEDIO PONDERADO	15	12	12	12	7	9	10	7	9	9

Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2019

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 Despacho Alcalde Mayor – Secretaría Privada y Oficina Consejería de Comunicaciones presentan 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, presenta tiempo promedio superior al establecido por la ley.

Frente al mes anterior (junio), 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 registraron tres (3) 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 al Despacho Alcalde Mayor – Secretaría Privada y Oficina Consejería de Comunicaciones, 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