



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 1 de 18



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTA D.C., JULIO 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**



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

Página 3 de 18

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 junio de 2019 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, como herramienta gerencial y de control, que permite conocer las peticiones de la ciudadanía con respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.

Las cifras muestran que, en junio, 4.017 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 12 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en junio 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 450 peticiones, las cuales representan el 63,47% 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 525 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de mayo/2019, de las cuales se evaluó el total de la población; las cifras muestran que el 99% (522) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 98% (515) con el criterio de “Claridad”, el 97% (510) cumplen los criterios de “Calidez” y “Oportunidad”; concluyéndose que el 6% (32 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad& Calidez” y el 3% (18 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 junio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal “Escrito” con 488 peticiones que representaron el 68,9% del total registrado para gestión en la entidad.

El Capítulo 4 muestra las peticiones según las tipologías más frecuentes, encontrándose que



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

Página 4 de 18

del total de peticiones registradas en junio para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de interés Particular” con 444 peticiones (62,6%) 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” con los subtemas “Emprendimiento” y “Empleabilidad” es la más reiterada en la Secretaría General con 141 peticiones la cual representa el 40,87% 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 junio no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 7 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en junio, 3.784 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 345 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 junio se encontró que del total de respuestas emitidas (345), el 66,7% (230) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el 33,3% restante (115 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 junio fue 10,5 días; no obstante, se puede observar que tres de las dependencias de la Secretaría General, presentan tiempos promedios superiores a los establecidos legalmente según la tipología.

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

Las cifras muestran que, en el mes de junio 4.017 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 12 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 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	2.117	4.017
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.191	
	Otras Dependencias Secretaría General	709	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			12
TOTAL REGISTRADAS			4.029

Tabla 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/07/2019

De acuerdo con la Tabla No 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (4.017), 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 52,70% y 29,65% del total de peticiones registradas en junio por la entidad.

En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 709 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 17,65% del total registrado en la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en junio en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por otras dependencias de la Secretaría General (709), 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	450	63,47%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	138	19,46%
Oficina de Control Interno Disciplinario	77	10,86%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	40	5,64%
Oficina de Control Interno	2	0,28%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	0,14%
Oficina Asesora de Jurídica	1	0,14%
TOTAL GENERAL	709	100,00%

Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/07/2019

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 (450 peticiones), representando el 63,47% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en junio; es importante mencionar que las

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

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

peticiones escritas que ingresan por correspondencia a través del canal “Escrito”, se registran directamente por la Subdirección de Servicios Administrativos en Bogotá Te Escucha.

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 138 peticiones, participando así en el 19,46% 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 mayo, se registró una disminución del 23,93% teniendo en cuenta que, en dicho mes, se registraron 932 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		
525	522	3	515	10	510	15	510	15	32	18
	99%	1%	98%	2%	97%	3%	97%	3%	6%	3%

Tabla No 3. Evaluación de respuestas emitidas en cuanto a parámetros de calidad y calidez
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 02/06/2019

La población corresponde a 525 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de mayo, de las cuales se evaluó el total de la población (525 respuestas).

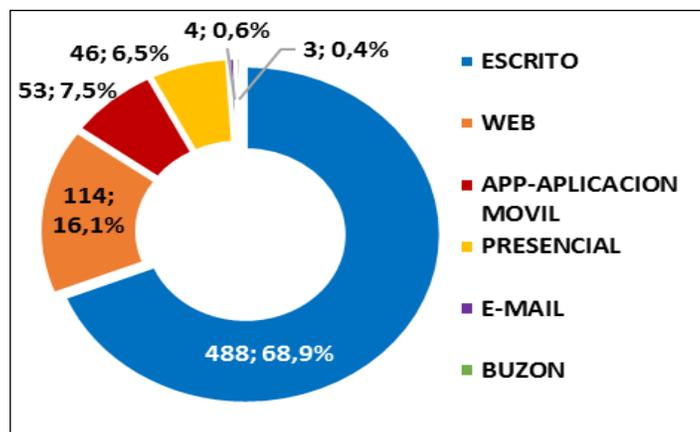
³ Evaluación de respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría General en el mes de mayo/2019, teniendo en cuenta que el análisis se realiza mes vencido.

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras muestran que el 99% (522) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 98% (515) con el criterio de “Claridad”, el 97% (510) cumplen los criterios de “Calidez” y “Oportunidad”; concluyéndose que el 6% (32 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad & Calidez” y el 3% (18 respuestas) no cumplen con el “Manejo del Sistema”.

Al respecto, hay que señalar que se enviaron comunicaciones a las dependencias (Oficina de Protocolo, Secretaría Privada, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección Administrativa y Financiera y Subdirección de Servicios Administrativos) que presentan observaciones a sus respuestas (emitidas en el mes de mayo) 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 Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/07/2019

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.

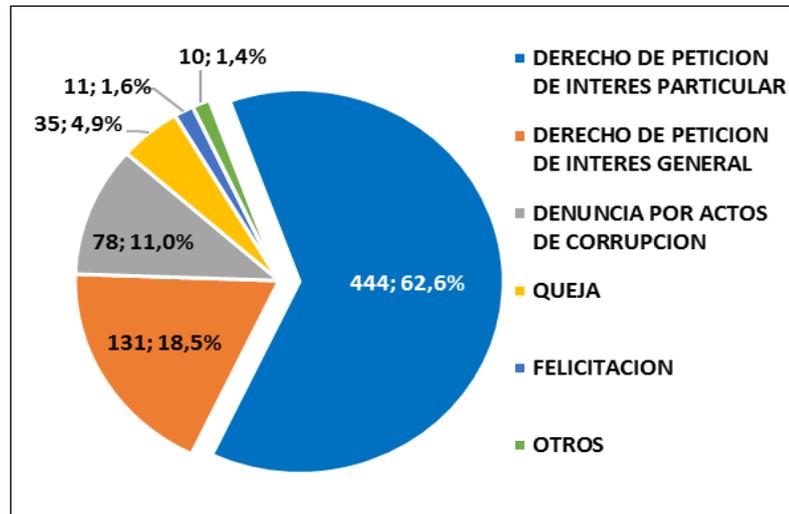
Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a normatividad legal vigente.

Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (709) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de junio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 488 peticiones, representado el 68,9% del total registrado para gestión en las dependencias.

En segundo lugar, se encuentra el canal “Web” con 114 peticiones, que representan el 16,1% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (mayo) no se observa variación en el canal más utilizado “Escrito”, sin embargo, frente al mes anterior se evidencia una disminución de 239 peticiones en este canal; Por otra parte, el canal “Web” pasó de ocupar la cuarta posición en el mes de mayo, a ocupar la segunda posición en el mes de junio, mostrando una diferencia de 69 peticiones más frente al mes anterior; así mismo se evidencian cambios en las posiciones de los canales “App-Applicación Móvil” y “Presencial” los cuales bajaron a la tercera y cuarta posición, disminuyendo 53 y 11 peticiones respectivamente.

TIPOLOGÍAS



Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/07/2019



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

Página 10 de 18

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 444 peticiones que representan el 62,6% 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 131 peticiones, acumulando así el 18,5% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (mayo) no se observa variación en las dos primeras posiciones de tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, pero sí se evidencia una disminución de peticiones en estas dos tipologías: 214 peticiones en el “Derecho de Petición de Interés Particular” y 58 peticiones en el “Derecho de Petición de Interés General”.

Por otra parte, la tipología “Denuncias por actos de corrupción¹” que en el mes de mayo se clasificó dentro de la categoría “Otros” con un bajo porcentaje de 1%, pasó en el mes de junio a ubicarse en la tercera posición como tipología más utilizada, representando el 11% del total registrado en el mes. Igualmente, se observa un cambio en la posición de las tipologías “Queja” y Felicitaciones” que pasaron a ubicarse en el mes de junio en el cuarto y quinto lugar respectivamente.

4. 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 345 respuestas emitidas en el mes de junio por la Secretaría General, se detallan los subtemas más reiterados en este mes en la entidad:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
Estabilización socioeconómica	Emprendimiento	140
	Empleabilidad	1
Medidas de asistencia y atención	Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	34
	Atención jurídica	28
Medidas de reparación integral	Educación básica	3
	Retornos y reubicaciones	18
	Soluciones definitivas de vivienda	12
	Indemnización vía administrativa	3
	Reparación colectiva	1
Servicio a la ciudadanía	Atención del personal en los puntos	14
	Servicio del personal de apoyo	8
	Información incompleta	2
	Información errónea desactualizada o inexistente	1
Certificaciones	Certificación laboral	10
	Certificación de bono pensional	5
Demás Categorías:		65
Total:		345

Tabla 4. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/07/2019

La Tabla No 4 permite ver que la Categoría “Estabilización socioeconómica” con los subtemas “Emprendimiento” y “Empleabilidad” es la más reiterada en la Secretaría General con 141 peticiones la cual representa el 40,87% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General. Frente al mes anterior (mayo) hay que señalar que el subtema “Emprendimiento” continúa siendo el más reiterado, no obstante, en el mes de junio se observa una disminución en su frecuencia (35 peticiones).

En segundo lugar, se ubica la Categoría “Medidas de atención y reparación” con 62 peticiones que representan el 17,97% 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 “Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)” con 34 peticiones.

Por otra parte, al comparar estas cifras con las del mes de mayo, 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 mayo el segundo y tercer lugar respectivamente, en el mes de junio intercambiaron posición.

5. 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.

6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

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

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	2.284	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.175	
Otras Dependencias Secretaría General	325	345
TOTAL	3.784	345

Tabla 5. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/07/2019

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 3.784 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, desde la Central del Sistema Distrital de Quejas

y Soluciones se dio traslado a 2.284 peticiones (60,4% del total de traslados), en la Línea 195 se realizaron 1.175 (31,1% del total de traslados) y en otras dependencias de la Secretaría General 325 traslados que representan el 8,6% del total traslado en la Secretaría General.

Ahora bien, a continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de junio⁵ por las dependencias de la Secretaría General (345 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN JUNIO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN JUNIO	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	176	72	248	71,88%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	16	12	28	8,12%
Subdirección de Servicios Administrativos	14	4	18	5,22%
Dirección de Talento Humano	9	5	14	4,06%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	7	6	13	3,77%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	5	5	1,45%
Dirección de Contratación	0	4	4	1,16%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	3	1	4	1,16%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	2	3	0,87%
Oficina Asesora de Jurídica	1	2	3	0,87%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	0	2	0,58%
Oficina Consejería de Comunicaciones	1	1	2	0,58%
Dirección Administrativa y Financiera	0	1	1	0,29%
TOTAL GENERAL	230	115	345	100%

Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/07/2019

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en junio las dependencias de la Secretaría General realizaron 345 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el

⁵ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de junio" en cada dependencia, pueden ser inferiores 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 JUNIO - BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

Página 14 de 18

66,7% (230) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 33,3% restante (115 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 junio fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 71,8% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 176 (70,9% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones cerradas en junio de otros periodos.

La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas fue la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” que acumuló el 8,1% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 16 respuestas (57,1% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones que ingresaron en otros periodos y fueron cerradas en el mes de junio.

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 148 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	1,5
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1,0
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	9,6
Dirección de Talento Humano	4,0
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,7
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	5,0
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1,0
Oficina Asesora de Jurídica	6,7
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	1,4
Oficina de Control Interno Disciplinario	4,0
Subdirección de Servicios Administrativos	2,0
Oficina de Control Interno	1,0
Total general	4,0

Tabla 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/07/2019

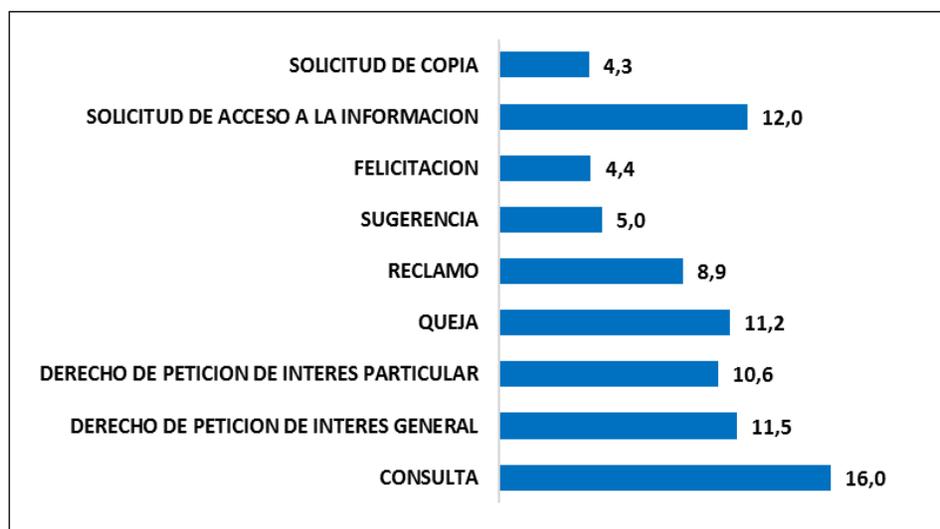
En este punto es importante tener en cuenta que el Art. 21 de la Ley 1755 del 2015 establece que sí la entidad a quien se dirige la petición no es la competente, se debe trasladar en menos de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la misma.

Al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la Secretaría General en el mes de junio, como se muestra en la Tabla No 7, se evidencia que dos (2) dependencias (Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada 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 del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.

7.2 TIEMPOS PROMEDIO PONDERADO DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN

En junio el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 10,5 días, el cual frente al mes anterior se mantuvo, teniendo en cuenta que en ese mes el promedio fue de 10,4 días.



Gráfica 3. Tiempo promedio (ponderado) de respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/07/2019

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, excepto la tipología “Solicitud de acceso a la información” que presenta un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente.

Igualmente, para este periodo se observa que tres 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	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada			10						
Dirección Administrativa y Financiera							5		
Dirección de Contratación			3						4
Dirección de Talento Humano		9	7						3
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	25	9	9	4	9	6			
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá		13	4						6
Dirección Distrital de Calidad del Servicio			9		12	13			
Oficina Asesora de Jurídica			7						
Oficina Consejería de Comunicaciones			16						
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC			11						
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	13	13	11		14	15			
Oficina de Control Interno Disciplinario		5	3						
Subdirección de Servicios Administrativos		18	11		7			12	
Promedio ponderado	16	12	11	4	11	9	5	12	4

Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/07/2019

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 Oficina Consejería de Comunicaciones y la Subdirección de Servicios Administrativos presentan tiempos promedios superiores a lo establecido por la ley.



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

Página 18 de 18

Por otra parte, para las tipologías con tiempo máximo de 10 días hábiles (solicitud de copia y Solicitud de acceso a la información) la Subdirección de Servicios Administrativos, presenta tiempo promedio superior al establecido por la ley.

Frente al mes anterior (mayo), se observa que el número de casos con tiempos promedios de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías disminuyó, 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 el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.

8. RECOMENDACIONES

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite, para que se les dé atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.
- Revisar los temas más recurrentes de las dependencias y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Realizar seguimiento a los tiempos de traslado de peticiones en las siguientes dependencias de la Secretaría General: Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada 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 Subdirección de Servicios Administrativos, las cuales presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías. Lo anterior, con el fin de elaborar estrategias, tal que los tiempos de respuesta de las peticiones se encuentre dentro de los definidos por ley.

Elaboró: Leidy Vanessa Palacios Guevara – Profesional Universitario
Revisó: Oscar Velásquez Rodríguez - Profesional Universitario
Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS