



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., ABRIL 2019

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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**



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

Página 3 de 17

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 marzo 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 marzo, 4.623 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 14 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en marzo 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 378 peticiones, las cuales representan el 47,19% 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 349 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de febrero/2019, de las cuales se evaluó el total de la población (349 respuestas). Las cifras muestran que el 100% (348) respuestas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 99% (345) con el criterio de “Claridad”, el 97% (338) cumplen el criterio de “Calidez” y el 99% (344) cumplen con el criterio “Oportunidad”; concluyéndose que el 6% (21 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad& Calidez” y el 9% (32 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 marzo el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal “Escrito” con 465 peticiones que representaron el 58,05% del total registrado para gestión en la entidad.

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





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

Página 4 de 17

El Capítulo 4 muestra las peticiones según las tipologías más frecuentes, encontrándose que del total de peticiones registradas en marzo para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de interés Particular” con 452 peticiones (56,43%) 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 marzo, con 177 peticiones que representan el 22,10% 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 marzo no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 7 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en marzo, 5.519 peticiones fueron trasladadas y 605 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 marzo se encontró que del total de respuestas (605), el 52,4% (317) fueron respuesta a peticiones que ingresaron en este mismo mes, mientras que el restante 47,6% (288) corresponde a peticiones ingresadas en periodos previos.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, se debe mencionar que en marzo fue 9,7 días; no obstante, continúa observándose que una de las dependencias de la Secretaría General, presenta un tiempo promedio superior al establecido legalmente según la tipología.



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

Página 5 de 17

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

Las cifras muestran que en el mes de marzo 4.623 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 14 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	2.388	4.623
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.434	
	Otras Dependencias Secretaría General	801	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			14
TOTAL REGISTRADAS			4.637

Tabla 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/04/2019

De acuerdo con la Tabla 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (4.623), 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 51,65% y 31,02% del total de peticiones registradas en marzo por la entidad.

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



En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 801 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 17,33% del total registrado en la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en marzo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por otras dependencias de la Secretaría General (801), las cuales deben gestionarse (respuesta o traslado), se realiza la Tabla 2, que permite evidenciar el número de peticiones registradas discriminado por dependencia, al igual que el porcentaje que representan frente al total.

DEPENDENCIAS	Nº PETICIONES	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	378	47,19%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	299	37,33%
Subdirección de Servicios Administrativos	43	5,37%
Dirección de Talento Humano	33	4,12%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	11	1,37%
Oficina de Control Interno Disciplinario	10	1,25%
Oficina Asesora de Planeación	8	1,00%
Dirección de Contratación	5	0,62%
Oficina Asesora de Jurídica	4	0,50%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	2	0,25%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2	0,25%
Subdirección de Imprenta Distrital	2	0,25%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0,12%
Subdirección Financiera	1	0,12%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	0,12%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0,12%
TOTAL GENERAL	801	100

Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/04/2019

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

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

Así pues, de acuerdo con la Tabla 2, es evidente que la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación es la dependencia de la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas (378 peticiones), representando el 47,19% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en marzo.

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 299 peticiones, participando así en el 37,33% 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 febrero, se registró un aumento del 40,52% teniendo en cuenta que, en dicho mes, se registraron 570 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		
349	348	1	345	4	338	11	344	5	21	32
	100%	0%	99%	1%	97%	3%	99%	1%	6%	9%

Tabla 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 01/03/2019

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

La población corresponde a 349 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de febrero, de las cuales se evaluó el total de la población (349 respuestas).

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras muestran que el 100% (348) respuestas evaluadas cumplen con el criterio de “Coherencia”, el 99% (345) con el criterio de “Claridad”, el 97% (338) cumplen el criterio de “Calidez” y el 99% (344) cumplen con el criterio “Oportunidad”; concluyéndose que el 6% (21 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad& Calidez” y el 9% (32 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 Distrital de Desarrollo Institucional, Oficina de Protocolo, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Subdirección de Servicios Administrativos, Secretaría Privada, Oficina de Control Interno Disciplinario y Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía) que presentan observaciones a sus respuestas (emitidas en el mes de febrero) 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

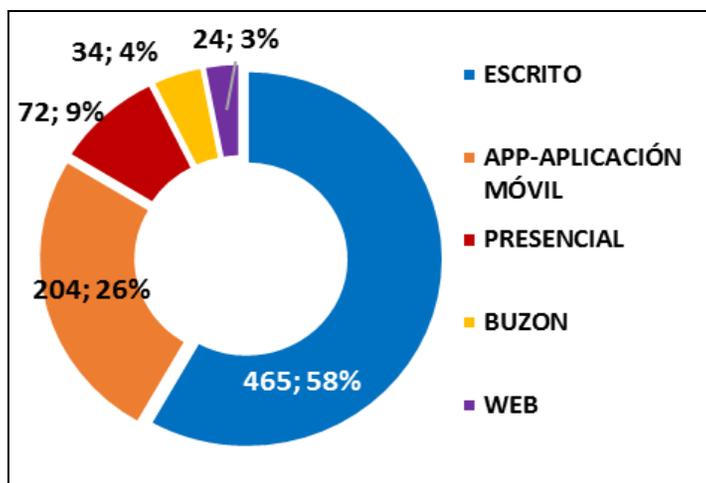
Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (801) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de marzo el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 465 peticiones, representado el 58,05% del total registrado para gestión en las mismas dependencias.

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

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

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

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



Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/04/2019

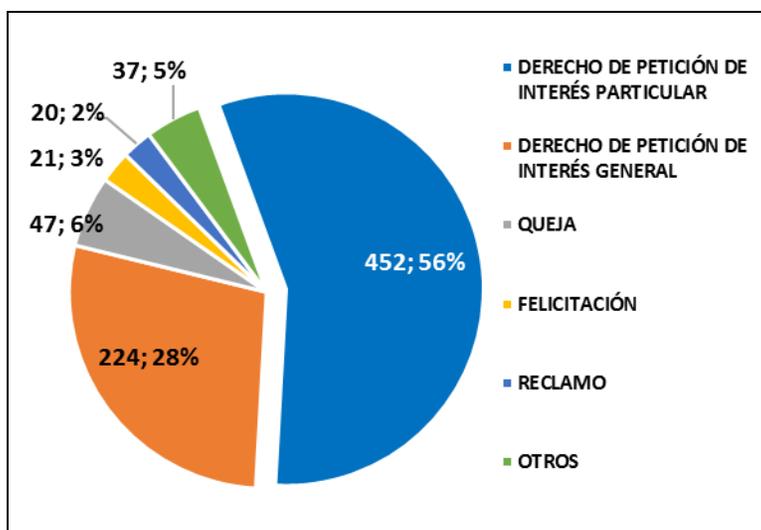
En segundo lugar, se encuentra el canal “App-Applicación Móvil” con 204 peticiones, que representan el 25,47% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (febrero) se observa variación en la segunda posición del canal más utilizado por la ciudadanía, teniendo en cuenta que en dicho periodo el canal “Presencial” era el segundo más utilizado por la ciudadanía con 83 peticiones que representaron el 15% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

La aplicación móvil “SuperCADE Virtual” presenta un aumento de 156 peticiones, respecto al mes de febrero, debido a que en dicho mes se inició una estrategia de comunicación promocionando la App.

4. TIPOLOGÍAS

En cuanto a la tipología de las peticiones a gestionar por parte de otras dependencias (801), se puede evidenciar en la Gráfica 2 que el 56,43% de las peticiones, se clasificaron como “Derecho de Petición de Interés Particular”, con un total de 452 peticiones en el periodo de análisis.



Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/04/2019

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 224 peticiones en marzo, acumulando así el 27,97% del total de peticiones a gestionar.

Frente al mes anterior (febrero) no se observa variación en cuanto a la posición de las dos tipologías más frecuentes, teniendo en cuenta que en ese mes estas dos tipologías (“Derecho de Petición de Interés Particular” y “Derecho de Petición de Interés General”) fueron las tipologías más frecuentes en las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Secretaría General.

5. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

La identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas permite evaluar y establecer los subtemas a los cuales se debe hacer seguimiento en la entidad, así como establecer

acciones preventivas, correctivas y/o de mejora orientadas a la disminución de la problemática asociada a los mismos en caso de requerirse.

Tomando como base las peticiones registradas en marzo en otras dependencias de la Secretaría General (801) para gestión (respuesta o traslado), se detallan los subtemas más reiterados en este mes en la Secretaría General:

SUBTEMA	DEPENDENCIA	PETICIONES
EMPRENDIMIENTO	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	177
SOLUCIONES DEFINITIVAS DE VIVIENDA	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	138
PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON Y REPARACION SIMBOLICA E INSOLVENCIA ECONOMICA	Subdirección de Servicios Administrativos	34
AYUDA/ATENCION HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	14
ATENCION JURIDICA	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	26
ATENCION DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	24
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1
SOLICITUDES DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	Dirección de Talento Humano	14
	Subdirección de Servicios Administrativos	4
DEMÁS SUBTEMAS		369
TOTAL:		801

Tabla 4. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/04/2019

La Tabla 3 deja ver que el subtema "Emprendimiento" aumentó su frecuencia, llegando a 177 peticiones que representan el 22,10% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar, se ubica el subtema "Soluciones definitivas de vivienda" con 138 peticiones que representan el 17,23% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (febrero), no se observa variación en cuanto a las posiciones de los dos subtemas más reiterados. A su vez, se evidencia una disminución

en el número de peticiones del subtema “Ayuda/Atención humanitaria inmediata (AHI)” con 56 peticiones menos respecto al mes anterior, por lo tanto, baja una posición para este mes.

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 marzo por todas las dependencias de la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	3.206	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.706	
Otras Dependencias Secretaría General	607	605
TOTAL	5.519	605

Tabla 5. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/04/2019

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 5.519 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, desde la Central de Gestión de peticiones se dio traslado a 3.206 peticiones (58,09% del total de traslados), mientras que en la Línea 195 trasladaron 1.706 peticiones (30,91% del total de traslados).

Ahora bien, a continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de marzo⁵ por las dependencias de la Secretaría General (605 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN MARZO	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN MARZO DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	200	235	435	71,90%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	49	14	63	10,41%
Subdirección de Servicios Administrativos	19	13	32	5,29%
Dirección de Talento Humano	13	7	20	3,31%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	7	10	17	2,81%
Dirección de Contratación	8	2	10	1,65%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	4	1	5	0,83%
Oficina Consejería de Comunicaciones	3	2	5	0,83%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	3	4	0,66%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	3	0	3	0,50%
Dirección Administrativa y Financiera	2	0	2	0,33%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2	0	2	0,33%
Oficina Asesora de Jurídica	1	1	2	0,33%
Subdirección de Imprenta Distrital	2	0	2	0,33%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1	0,17%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0	1	0,17%
Subdirección Financiera	1	0	1	0,17%
TOTAL GENERAL	317	288	605	100%

**Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/04/2019**

⁵ Las cifras de la columna "Petición recibidas y cerradas en el mes de marzo" en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el "Capítulo 1 Petición 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 MARZO - BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

Página 14 de 17

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en marzo las dependencias de la Secretaría General realizaron 605 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 52,40% (317) fueron respuestas de peticiones que ingresaron en el mismo mes; mientras que el 47,6% restante (288 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 marzo fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 71,90% de las peticiones cerradas en la Secretaría General, de las cuales 235 corresponden a peticiones cerradas en marzo correspondientes a otros periodos (54,02%).

La segunda dependencia con mayor número de peticiones cerradas fue la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” que acumuló el 10,41% del total de peticiones cerradas por la Secretaría General, de las cuales el 77,78% fueron peticiones registradas y cerradas en marzo.

Cabe resaltar, que frente al mes anterior (febrero) 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 un aumento de 209 peticiones frente a dicho mes. Esta dinámica se debe a que en marzo la dependencia en mención dio cierre a peticiones interpuestas por la ciudadanía referente a un proyecto de vivienda entregado por el Distrito para la inclusión en programas de vivienda y ayuda humanitaria.

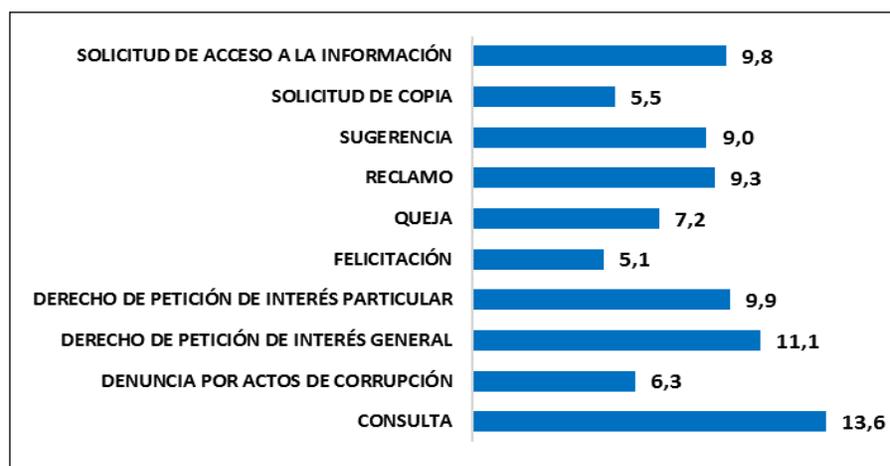
6.1 TIEMPOS PROMEDIO PONDERADO DE RESPUESTA, SEGÚN TIPOLOGÍA DE PETICIÓN

En marzo el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 9,7 días, que frente al mes anterior (febrero) permite observar que el tiempo promedio se mantuvo, teniendo en cuenta que en ese mes el promedio también fue de 9,7 días.

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



Como se puede observar en la Gráfica No 3, en la Secretaría General el tiempo promedio de respuesta en todas las tipologías se encuentra dentro de los términos establecidos legalmente.



Gráfica 3. Tiempo promedio de respuesta
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/04/2019

No obstante, continúa observándose que una dependencia de la entidad presenta un tiempo promedio superior al establecido legalmente según la tipología, para dar respuesta a las peticiones ciudadanas, como puede observarse en la Tabla 7.

Igualmente, la Tabla 7 permite concluir, 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) que en la Secretaría General ninguna dependencia presenta tiempos promedios superiores a los establecidos por la ley para estas tipologías.

	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				7						
Dirección de Contratación			6	4					8	6
Dirección de Talento Humano			12	8		8		12	3	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	18		11	1	5	6	7	10		
Dirección Distrital de Calidad del Servicio			15	9			12			10
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional			12	10			14			6
Oficina Asesora de Jurídica	16									
Oficina Consejería de Comunicaciones			13							12
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	4			10			5			
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	14		12	10		13	14			
Oficina de Control Interno Disciplinario		6								
Subdirección de Servicios Administrativos			9	9						
Subdirección Financiera				4						
Subdirección de Imprenta Distrital				5						
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones								1		
Dirección Administrativa y Financiera				4						8
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control			8							
PROMEDIO PONDERADO	3	4	10	11	4	8	12	10	4	10

Tabla 7. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/04/2019

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 un tiempo promedio superior al establecido por la ley (Tabla 7).



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

Página 17 de 17

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

A la dependencia Oficina Consejería de Comunicaciones se le 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, la cual presenta 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 Lilibiana 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