



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTA D.C., JUNIO 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. 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 MAYO - 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 mayo 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 mayo, 4.673 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 15 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en mayo 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 642 peticiones, las cuales representan el 68,88% 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 490 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de abril/2019, de las cuales se evaluó el total de la población; las cifras muestran que el 99% de las respuestas evaluadas cumple con el criterio de “Coherencia”, el 98% cumple con el criterio de “Claridad”, el 93% cumple con el criterio de “Calidez” y el 94% cumple con el criterio “Oportunidad”; concluyéndose que el 12% (61 respuestas) no cumplen con todos los criterios de “Calidad& Calidez” y el 9% (46 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 mayo el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal “Escrito” con 727 peticiones que representaron el 78% del total registrado para gestión en la entidad.



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

Página 4 de 18

El Capítulo 4 muestra las peticiones según las tipologías más frecuentes, encontrándose que del total de peticiones registradas en mayo para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de interés Particular” con 658 peticiones (70,60%) 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” fue el más frecuente en mayo, con 177 peticiones que representan el 33,71% 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 mayo no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 7 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que, en mayo, 4.413 peticiones fueron trasladadas a otras entidades y 525 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 mayo se encontró que del total de respuestas emitidas (525), el 54,10% (284) fueron respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos, mientras que el restante 45,90% (241) corresponde a peticiones ingresadas en el mismo periodo.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, se debe mencionar que en mayo fue 10,4 días; no obstante, se puede observar que cuatro de las dependencias de la Secretaría General, presentan tiempos promedios superiores a los establecidos legalmente según la tipología.

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

Las cifras muestran que en el mes de mayo 4.673 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 15 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	2.201	4.673
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.540	
	Otras Dependencias Secretaría General	932	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			15
TOTAL REGISTRADAS			4.688

Tabla 1. Peticiones registradas en el sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/06/2019

De acuerdo con la tabla 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (4.673), 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 47,10% y 32,96% del total de peticiones registradas en mayo por la entidad.

En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 932 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 19,94% del total registrado en la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS¹ POR DEPENDENCIA²

A partir de las peticiones registradas en mayo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por otras dependencias de la Secretaría General (932), 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	N° PETICIONES	%
Subdirección de Servicios Administrativos	642	68,88%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	198	21,24%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	84	9,01%
Oficina de Control Interno Disciplinario	5	0,54%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0,11%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	0,11%
Dirección de Talento Humano	1	0,11%
TOTAL GENERAL	932	100,00%

Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/06/2019

Así pues, de acuerdo con la tabla 2, se evidencia que la “Subdirección de Servicios Administrativos” es la dependencia de la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas (642 peticiones), representando el 68,88% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en mayo.

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.



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

Página 7 de 18

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 198 peticiones, participando así en el 21,24% del total de peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (abril) se evidencia una disminución en el número de dependencias (9) con registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado), teniendo en cuenta que las peticiones escritas fueron ingresadas por correspondencia a través del canal “Escrito”, cuyo registro se realiza por la Subdirección de Servicios Administrativos.

Por otra parte, frente al mes anterior (abril) se observa variación en la dependencia con mayor registro de peticiones en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en ese mes la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación fue la dependencia con mayor registro (271 peticiones), pasando en el mes de mayo a ubicarse en el tercer lugar (con 84 peticiones). Así mismo, la Subdirección de Servicios Administrativos pasó de ocupar el tercer lugar en el mes de abril, para ubicarse en el mes de mayo como la dependencia con mayor número de peticiones registradas, por las razones ya expuestas en el párrafo anterior.

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:

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

POBLACIÓN	MUESTRA EVALUADA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		No C&C	No MANEJO SISTEMA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
490	490	487	3	478	12	458	32	462	28	61	46
		99%	1%	98%	2%	93%	7%	94%	6%	12%	9%

Tabla No 3. Evaluación de respuestas emitidas en cuanto a parámetros de calidad y calidez
Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - generado 01/05/2019

La población corresponde a 490 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias de la Secretaría General en el mes de abril, de las cuales se evaluó el total de la población (490 respuestas).

Cumplimiento de criterios⁴:

Las cifras muestran que el 99% (487) de las respuestas evaluadas cumplen con el criterio de "Coherencia", el 98% (478) con el criterio de "Claridad", el 93% (458) cumplen el criterio de "Calidez" y el 94% (462) cumplen con el criterio "Oportunidad"; concluyéndose que el 12% (61 respuestas) no cumplen con todos los criterios de "Calidad& Calidez" y el 9% (46 respuestas) no cumplen con el "Manejo del Sistema".

Al respecto, hay que señalar que se enviaron comunicaciones a las dependencias (Secretaría Privada Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones -TIC, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno Disciplinario, Dirección de Contratación, Dirección de Talento Humano, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Servicios Administrativos) que presentan observaciones a sus respuestas (emitidas en el mes de abril) evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y

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.

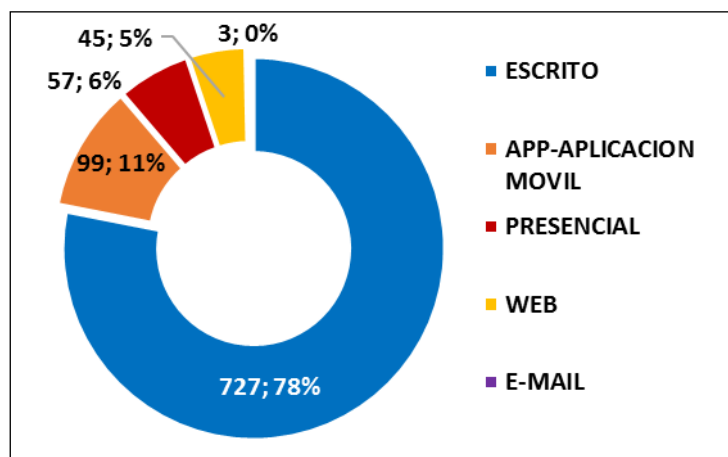
Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su petición.

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

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 (932) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de mayo el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 727 peticiones, representado el 78% del total registrado para gestión en las mismas dependencias.



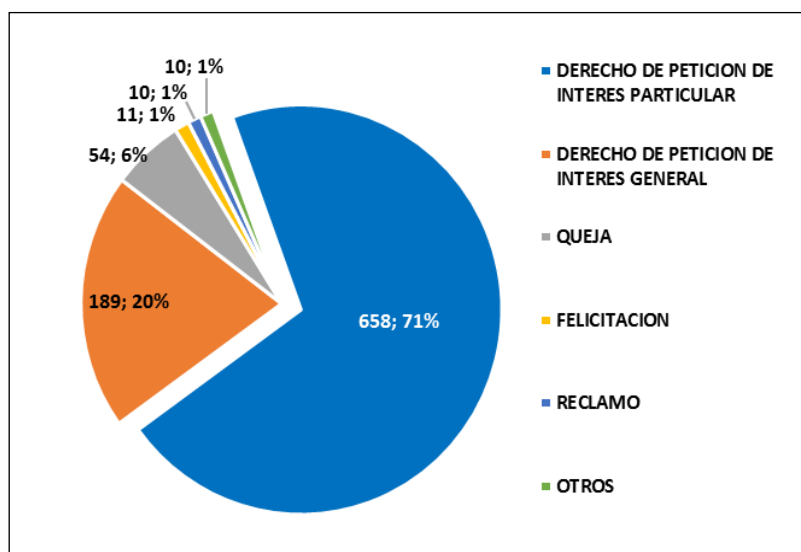
Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/06/2019

En segundo lugar, se encuentra el canal “App-Aplicación Móvil” con 99 peticiones, que representan el 10,62% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (abril) no se observa variación en cuanto a la posición de los canales más utilizados por la ciudadanía; sin embargo, frente al mes anterior se evidencia un aumento importante de 373 peticiones en el canal “Escrito” y una disminución de 43 peticiones en el canal “Aplicación Móvil”.

4. TIPOLOGÍAS

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 658 peticiones que representan el 70,60% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).



Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/06/2019

Por otra parte, la segunda tipología con mayor registro es el “Derecho de Petición de Interés General”, con 189 peticiones en el mes de mayo, acumulando así el 20,28% del total de peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Frente al mes anterior (abril) no se observa variación en cuanto a las posiciones de las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, pero sí se evidencia un crecimiento en el número de peticiones en la tipología más frecuente “Derecho de Petición de Interés Particular” (311 peticiones).

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 con respuesta definitiva en mayo de la Secretaría General (525), se detallan los subtemas más reiterados en este mes en la Secretaría General:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
Estabilización socioeconómica	Emprendimiento	175
	Empleabilidad	2
Medidas de reparación integral	Soluciones definitivas de vivienda	106
	Indemnización vía administrativa	3
	Retornos y reubicaciones	2
	Restitución de tierras	1
Medidas de asistencia y atención	Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	67
	Atención jurídica	29
	Educación básica	7
	Auxilio funerario	1
	Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	1
Perdón - Olvido e insolvencia económica	Publicación de las solicitudes de perdón y reparación Simbólica e insolvencia económica	25
	Atención del personal en los puntos	13
Servicio a la ciudadanía	Servicio del personal de apoyo	6
	Información incompleta	4
	Demás Categorías:	83
Total:		525

Tabla 4. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/06/2019

La tabla 4 permite ver que la Categoría “Estabilización socioeconómica” con los subtemas “Emprendimiento” y “Empleabilidad” son los más reiterados en la Secretaría General con 175 y 2 peticiones respectivamente que representan el 33,71% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Secretaría General. Frente al mes anterior (abril) hay que señalar que el subtema “Emprendimiento” continúa siendo el más reiterado, no obstante, en el mes de mayo se observa una disminución en su frecuencia (33 peticiones).

En segundo lugar, se ubica la categoría “Medidas de reparación integral” con 112 peticiones que representan el 21,33% 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 la categoría “Medidas de reparación integral” es “Soluciones definitivas de vivienda” que pasó de ocupar en el mes anterior la tercera posición como subtema, para ubicarse en el mes de mayo como el segundo subtema reiterado en la Secretaría General.

6. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia y en los Arts. 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente “*Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados*”.

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

7. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

A continuación, se detalla la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de mayo 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	2.435	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.527	
Otras Dependencias Secretaría General	451	525
TOTAL	4.413	525

Tabla 5. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/06/2019

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 4.413 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 2.435 peticiones (55,18% del total de traslados), en la Línea

195 se realizaron 1.527 (34,60% del total de traslados) y en otras dependencias de la Secretaría General 451 traslados que representan el 10,21% del total traslado en la Secretaría General.

Ahora bien, a continuación, se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de mayo⁵ por las dependencias de la Secretaría General (525 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN MAYO	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN MAYO DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	179	217	396	75,43%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	20	21	41	7,81%
Subdirección de Servicios Administrativos	17	15	32	6,10%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	8	8	16	3,05%
Dirección de Talento Humano	8	6	14	2,67%
Dirección de Contratación	3	2	5	0,95%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	3	4	0,76%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	0	4	4	0,76%
Oficina Consejería de Comunicaciones	1	2	3	0,57%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	2	3	0,57%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1	0,19%
Oficina de Protocolo	1	0	1	0,19%
Dirección Administrativa y Financiera	1	0	1	0,19%
Subdirección de Imprenta Distrital	0	1	1	0,19%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	0	1	1	0,19%

⁵ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de mayo" 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 REGISTRADAS Y CERRADAS EN MAYO	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN MAYO DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0	1	0,19%
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1	0,19%
TOTAL GENERAL	241	284	525	100%

Tabla 6. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/06/2019

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en mayo las dependencias de la Secretaría General realizaron 525 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 54,10% (284) fueron respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 45,90% restante (241 peticiones) correspondieron a respuestas de 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 mayo fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 75,43% de las peticiones cerradas en la Secretaría General; de estas, 217 (54,80% del total cerrado en la dependencia) corresponden a peticiones de periodos anteriores cerradas en el mes de mayo.

La segunda dependencia con mayor número de respuestas definitivas fue la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” que acumuló el 7,81% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General, de las cuales el 51,22% corresponden a peticiones de periodos anteriores cerradas en el mes de mayo.

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 94 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	1,3
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1,0
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	9,0
Dirección de Talento Humano	5,3
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1,9
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	5,0
Oficina Asesora de Jurídica	6,0
Oficina Consejería de Comunicaciones	2,0
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	1,4
Oficina de Control Interno Disciplinario	2,3
Subdirección de Servicios Administrativos	1,1
Subsecretaría Corporativa	7,0
Total general	1,2

Tabla 7. Tiempo promedio de traslado por dependencia
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - generado 01/06/2019

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.

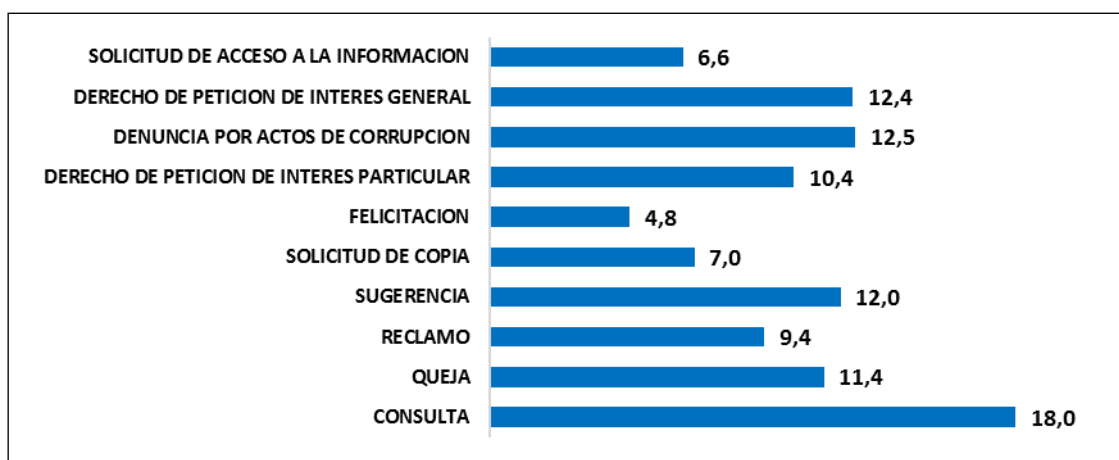
Al considerar los tiempos promedios de traslado registrados por dependencia en la Secretaría General en el mes de mayo, como se muestra en la tabla 7, se evidencia que cuatro (4) dependencias (Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada, Dirección de Talento Humano, Oficina Asesora de Jurídica y Subsecretaría Corporativa), 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 mayo el tiempo promedio ponderado de respuesta de la Secretaría General fue de 10,4 días, el cual frente al mes anterior se mantuvo, teniendo en cuenta que en ese mes el promedio fue de 10,3 días.



Gráfica 3. Tiempo promedio (ponderado) de respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/06/2019

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 cuatro dependencias de la entidad presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente según la tipología, como puede observarse en la Tabla 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 ACCESO A LA INFORMACIÓN
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada				11				9		
Dirección Administrativa y Financiera				22						
Dirección de Contratación				5	15					7
Dirección de Talento Humano				8	10					
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía		12	19	10	11	9	7	4		
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2						10		1	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio			13	12	15	9	15		8	
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional									5	
Oficina Asesora de Planeación	6									
Oficina Consejería de Comunicaciones				14		7			13	
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC			2	4			13		9	
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	25	13	13	10	13	14			8	
Oficina de Protocolo				22						
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones									5	
Subdirección de Imprenta Distrital				2						
Subdirección de Servicios Administrativos				11						
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía							12			
Promedio ponderado	18	13	12	10	11	9	12	5	7	7

Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones generado 01/06/2019

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 Dirección Administrativa y Financiera, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Oficina de Protocolo presentan tiempos promedios superiores a lo establecido por la ley.



INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE PETICIONES MES DE MAYO - 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 dependencia Oficina Consejería de Comunicaciones, presenta tiempo promedio superior al establecido por la ley.

Frente al mes anterior (abril), se observa que el número de casos con tiempos promedios de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías se mantuvo, pues en el periodo mencionado se registraron también 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, Dirección de Talento Humano, Oficina Asesora de Jurídica y Subsecretaría Corporativa para que se dé cumplimiento al tiempo de traslado por no competencia estipulado por la ley.
- Hacer un llamado a la Dirección Administrativa y Financiera, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Oficina Consejería de Comunicaciones y Oficina de Protocolo, las cuales presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías. Lo anterior, con el fin de elaborar estrategias, tal que los tiempos de respuesta de las peticiones se encuentre dentro de los definidos por ley.

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

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**