INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DEL CIUDADANO SECRETARÍA GENERAL

I SEMESTRE 2013

1. Ser vocero(a) de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios/as al interior de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., para la protección de sus derechos.

Actividades específicas:

a) Velar por que la prestación del servicio relacionado con la atención de requerimientos ciudadanos, se desarrolle en observancia de las disposiciones establecidas en la Política de Servicio al Ciudadano, adoptada mediante la Directiva 2 de 2005, relacionados con los atribuitos del servicio, a saber: amabilidad, rapidez, respeto, efectividad y confiabilidad.

Al realizar seguimiento mensual a las áreas de la entidad, respecto a los requerimientos pendientes, se evidenció que algunas áreas tenían requerimientos acumulados sin atender, razón por la cual la Subdirección de Calidad del Servicio efectuó mesa de trabajo con la Subdirección de Doctrina y Asuntos Normativos, la Subdirección Operativa y la Alta Consejería para los Derechos de las Victimas, la Paz y la Reconciliación, en la cual se identificó las causas por las cuales algunos requerimientos direccionados a dichas dependecias no habia sido atentidos en el SDQS, así como la solución a las mismas, permitiendo así proyectar la respuesta a las peticiones y realizar el cierre del requerimiento en el aplicativo SDQS.

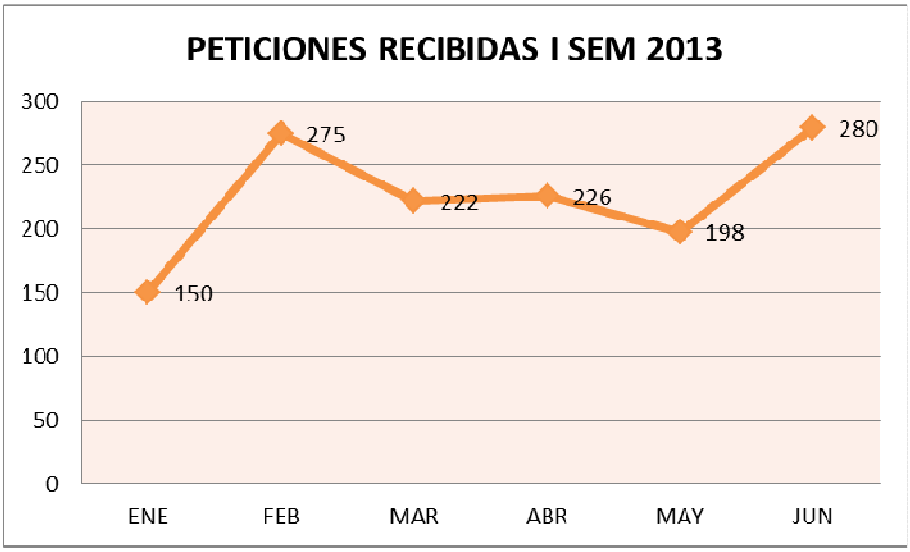
b) Atender y direccionar oportunamente las solicitudes y peticiones presentadas por la ciudadanía y suministrar las informaciones relacionadas con el trámite dado a las mismas, tal como se establece en la normatividad legal aplicable.

Desde el usurio general de la Secretaría General, se clasificó 421 requerimientos a las diferentes dependencias, utilizando en promedio 1 día calendario para clasificación.

Por parte de las áreas se registraron y clasificaron a ellas mismas 930 requerimientos.

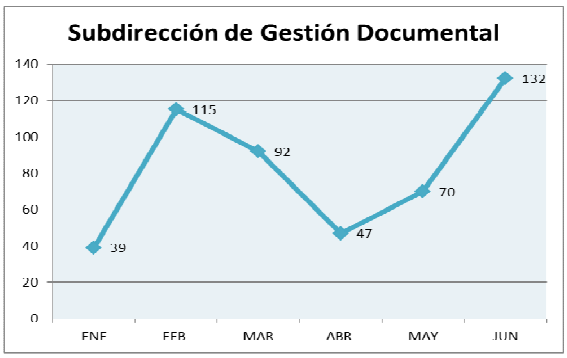
A continuación, se informa la cantidad de requerimientos recibidos en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la tipologia y el canal.

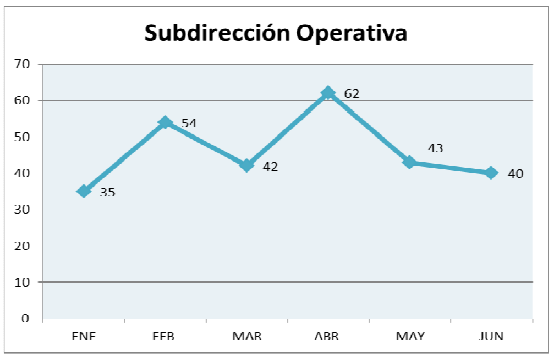
En el primer semestre de la presente anualidad, se recibieron 1351 requerimientos, al comparlo con el primer semestre del año 2012 (1622 requerimientos) se presenta una disminución del 17% de solicitudes ciudadanas. Lo anterior obedece a que en el I semestre del año anterior se recibió mayor cantidad de peticiones dirigidas al doctor Gustavo Petro por ser el nuevo alcalde de la ciudad de Bogotá DC.

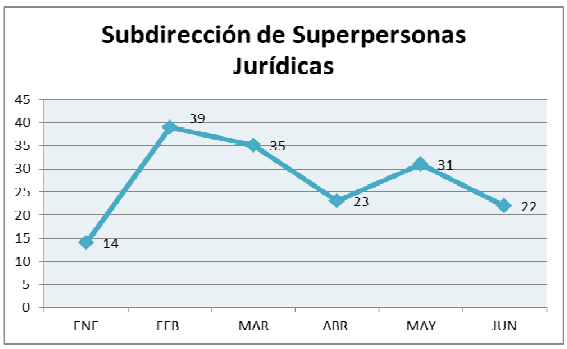


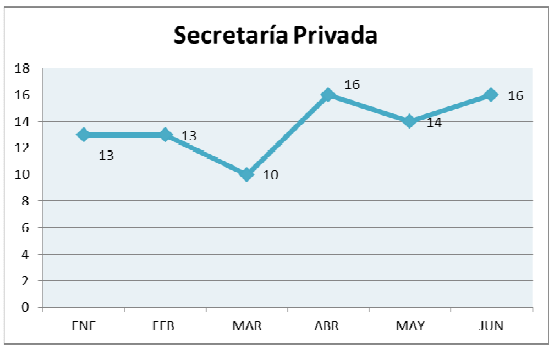
En los meses de febrero y junio se recibió la mayor cantidad de peticiones, las cuales se centraron en la soliciutd de publicación en cartelera del reconocimiento público de perdón y olvido a las victimas y la promesa no repetir tales conductas punibles, por parte de ciudadanos recluidos en algunos establecimientos penitenciarios de seguridad del País.

A continuación se detalla el comportamiento de las dependencias que mayor número de requerimientos recibieron durante el semestre:









DEPENDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL RECIBIDO	%
Subdirección de Gestión Documental	39	115	92	47	70	132	495	36,64
Subdirección Operativa	35	54	42	62	43	40	276	20,43
Subdirección de Superpersonas Jurídicas	14	39	35	23	31	22	164	12,14
Secretaría Privada	13	13	10	16	14	16	82	6,07
Dirección Jurídica Distrital	10	9	14	14	4	13	64	4,74
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	9	6	10	9	12	10	56	4,15
Alta Consejería para los Derechos de las Victimas, la Paz y la Reconciliación	5	16	2	12	3	14	52	3,85
Subdirección de Calidad del Servicio	6	12	8	7	2	11	46	3,40
Subdirección de Doctrina y Asuntos Normativos	10	1		15	4	7	37	2,74
Subdirección de Talento Humano	4	3		2	4	2	15	1,11
Subdirección de Imprenta Distrital		2	4	2	3		11	0,81
Subdirección Administrativa	1	1		2	2	4	10	0,74
Subdirección de Defensa Judicial y Prevención del Daño Antijurídico				5	1	4	10	0,74
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	3	1			4	1	9	0,67
Subdirección Técnica (AB)		1		6			7	0,52
Subdirección de Informática y Sistemas			2	1	1	3	7	0,52
Subdirección de Contratación	1	1		2			4	0,30
Subsecretaría General		1	1				2	0,15
Oficina de Comunicaciones			1	1			2	0,15
Subdirección Sistema Distrital de Archivos			1				1	0,07
Administración del Sitema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control						1	1	0,07
TOTAL MES	**150**	**275**	**222**	**226**	**198**	**280**	**1351**	**100**

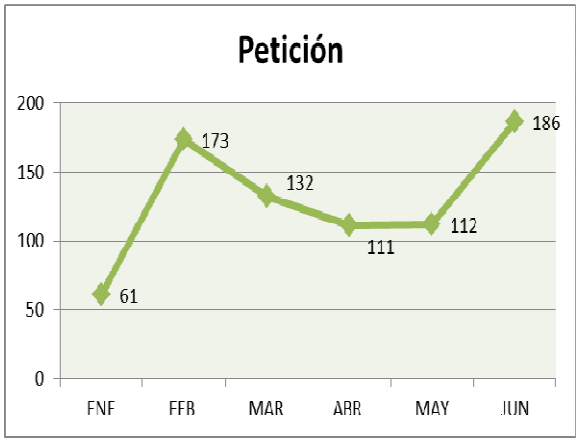
Tabla No. 1 Cantidad de requerimientos recibidos por dependencia

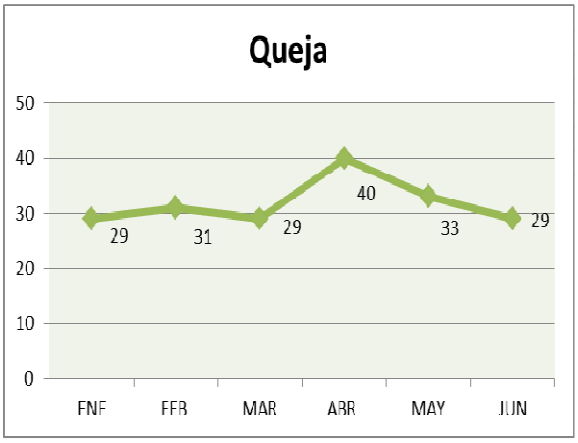
De las gráficas anteriores y la tabla se observa que no existe una tendencia constante en cuanto a la cantidad de requerimientos recibios durante el I semestre de 2013, en cada una de las dependencias.

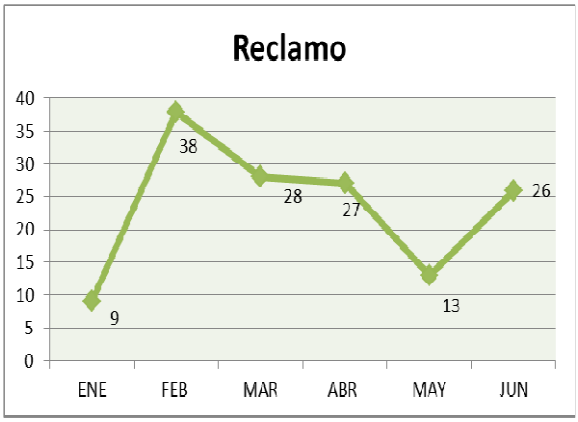
Por otro lado, se resalta que Alta Consejería para los Derechos de las Victimas, la Paz y la Reconciliación, que ya se visualiza respecto a solicitudes presentadas por los ciudadanos para ser atendidos por dicha oficina.

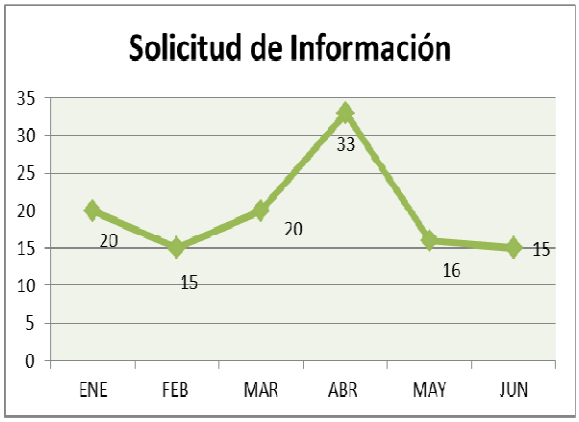
Tipología de requerimientos

Se detalla la tendencia de las tipologías más representativas durante el primer semestre del año en curso.









TIPO REQUERIMIENTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
Petición	61	173	132	111	112	186	775	57,36
Queja	29	31	29	40	33	29	191	14,14
Reclamo	9	38	28	27	13	26	141	10,44
Solicitud de Información	20	15	20	33	16	15	119	8,81
Felicitaciones	7	12	5	6	8	16	54	4,00
Sugerencia	18	3	8	6	12	3	50	3,70
Consulta	5	3		2	4	5	19	1,41
Solicitud de Copia	1			1			2	0,15
TOTAL	**150**	**275**	**222**	**226**	**198**	**280**	**1351**	**100**

Tabla No. 2 Cantidad de requerimientos recibidos por tipología

Derecho de petición[1]: Ocupa el primer lugar representando el 57.36% del total de solicitudes ciudadanas recibidas, mostrando un comportamiento variable. Se enmarcan solicitudes de publicación de aviso de perdón y olvido por haber cometido actividades delictivas por ciudadanos recluidos en diferentes institutos penitenciarios y carcelarios del país. De igual modo, peticiones sobre asesoría y documentos de Entidades sin Ánimo de Lucro.

Queja[2]**:** en el segundoo lugar, representan el 14.14% del total de requerimientos recibidos a través del SDQS en la entidad y es la tipología que ha sido más constante frente a la demás, así:

-La Subdirección Operativa - Red CADE, recibio inconformidades relacionadas con la atención de los asesores de la Línea 195, dificultades para la asignación de citas en la Red Hospitaliria del Distrito o por los tiempos de espera en línea para ser atendidos y en algunos púntos de atención de la Red, por la asiganción de turnos y por la atención dada por alguno informadores.

-La Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, recibió solicitudes investigación de algunos servidores, como gerentes de hospitales, alcaldes locales, secretarios de despacho y de servidores de otras entidades y la Secretaría General.

-La Subdirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Personas Jurídicas sin Ánimo de Lucro - Superpersonas Jurídicas, recibió escritos en la cual los ciudadanos manifiestan presuntas irregularidades administrativas de algunas entidades sin ánimo de lucro.

[1] **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Ley 1437 de 2011, artículo 13.

[2] **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funcione.

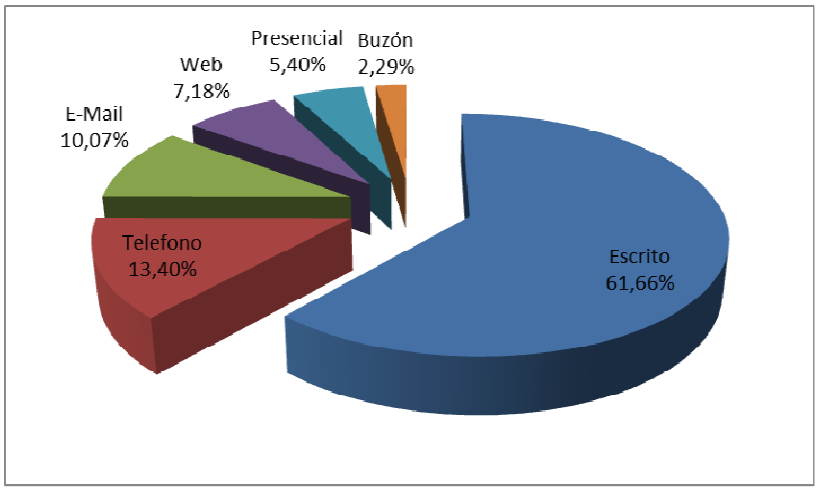
Reclamo[3]: Ocupando el tercer lugar con el 10.44%, del total de requerimientos recibidos en la Secretaría General en el SDQS, durante los meses de marzo, abril y mayo presentó disminución y están relacionados en su mayoria por la dificultades para agendar una cita cita en la Red Hospitalaría del Distrito a través de la Línea de Servicio 195, respecto a algunos puntos de la Red CADE por incumplimiento de horarios, por la asignación de turnos, información, y por la ausencia de filas preferenciales para la atención de mujeres embarazadas y con niños de brazos en algunas entidades bancarias que hacen presencia en estos puntos.

Solicitudes de información[4]: ocupa el cuarto lugar con el 8.81% de la gestión en el SDQS, tuvo el punto más alto en el mes de abril, por los mismo temas que a continuación se describe: en primer lugar corresponde a invitaciones de eventos nacionales e internacionales para el señor Alcalde Mayor de Bogotá, doctor Gustavo Petro, en segundo lugar solicitudes referidas a la asignación de usuario y clave en el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y en tercer lugar solicitudes de copia de documentos de las Entidades Sin Ánimo de Lucro – ESAL.

Felicitaciones: ocupan el quinto lugar (4%) de la gestión en el SDQS, en las cuales los ciudadanos manifiestan su apoyo, solidaridad y confianza al mandatario distrital doctor Gustavo Preto y felicitan por la gestión efectuada para disminuir las tarifas de consumo de agua, de recolección de basuras y de transporte en Transmilenio

Por último las **Sugerencias**, **Consultas** y **Solicitudes** de copia: que no tiene un porcentaje representación en el total de las solciitudes recibidas.

Canales de interacción ciudadana



[3] **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

[4] **Solicitud de información:** Derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

CANAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL CANAL	%
Escrito	78	175	147	121	115	197	833	61,66
Teléfono	25	31	24	41	28	32	181	13,40
E-Mail	19	25	22	24	26	20	136	10,07
Web	13	24	13	21	6	20	97	7,18
Presencial	8	14	9	17	15	10	73	5,40
Buzón	7	6	7	2	8	1	31	2,29
TOTAL MES	**150**	**275**	**222**	**226**	**198**	**280**	**1351**	**100**

Tabla No. 3 Cantidad de requerimientos recibidos por canal de atención

Los ciudadanos prefieren interponer sus solicitudes ante la Secretaría General a tavés del canla escrito en un 61.66%, po rla confianza que genera este canal , por lo tanto es necesario llevar las dispósiciones y la cultura del cero papel a la ciudadanía.

c) Cualificación sobre "Servicio al Ciudadano", a las diferentes dependencias de la Secretaría General.

Se realizó sensiblización sobre conceptos de Servicio al Ciudadano a la Dirección Distrital de Relaciones Internacionales.

2. Conocer y hacer seguimiento en forma objetiva a los requerimientos o quejas de los ciudadanos y ciudadanas por el posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la entidad.

En el correo electrónico defensorsecgeneral@alcaldiabogota.gov.co, se recibieron 21 requerimientos, al revisar el asunto de los mismos, ninguno correspondia para el Defensor del Ciudadano de la Secretaría General, sin embargo se registraron en el SDQS y trasladaron a las entidades competentes de atenderlos y emitir respuesta de fondo, trámite que se le informo al ciudadano(a).

Actividades específicas:

a) Verificar que las áreas esten dando respuesta a los requirentes. (Requerimientos atendidos / requerimientos recibidos)*100

Con el propósito de que sean atendidas las solicitudes de los ciudadanos por las áreas de la Secretaría General, se continúa realizando seguimiento preventivo diario a los requerimientos que se encuentran pendientes de clasificación y cierre, para lo cual se envía un correo electrónico al responsable del sistema en cada dependencia adjuntado el listado de los requerimientos, a fin que se realice el correspondiente trámite.

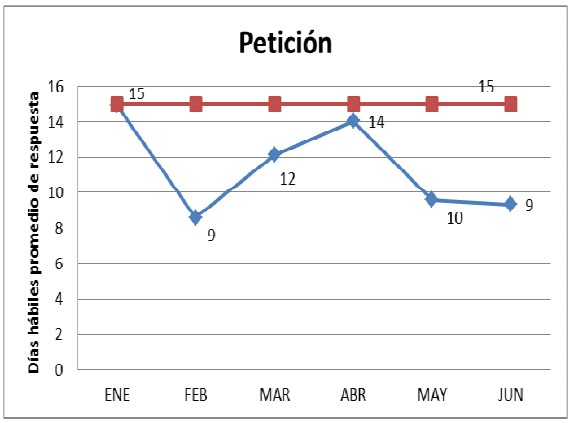
Además, se realiza seguimiento a las solicitudes ciudadanas que se encuentran pendientes por tramitar o que vencieron el plazo legal de respuesta, para lo cual se envió comunicaciones a las diferentes dependencias.

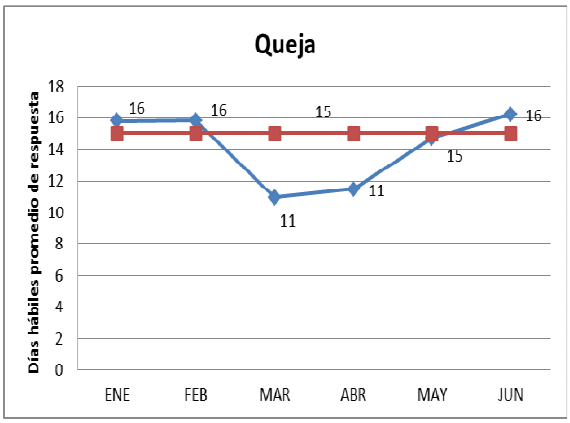
En la siguiente tabla se hace un comparativo de los requerimientos recibidos vs los atendidos por cada una de las áreas de la entidad, evidenciando que la mayoría de las peticiones han sido atendidas, es decir el 98%. El área que tiene mayor cantidad de requerimientos por atender es la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Victimas, la Paz y la Reconciliación.

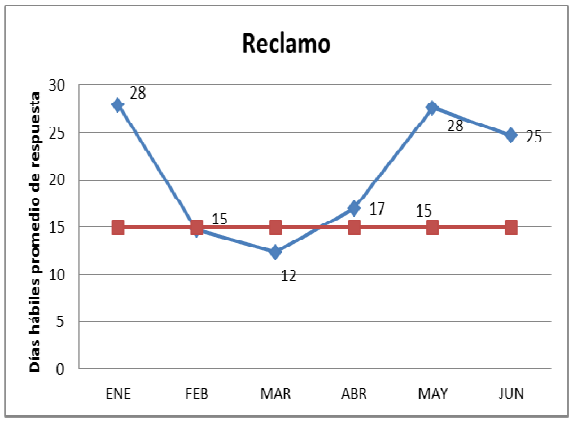
REQUERIMIENTOS RECIBIDOS VS CERRADOS DEFINITIVOS			
DEPENDENCIA	**Requerimientos Recibidos**	**Requerimientos Atendidos**	**% Requerimientos atendidos**
Subdirección de Superpersonas Jurídicas	164	164	100
Secretaría Privada	82	82	100
Dirección Jurídica Distrital	64	64	100
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	56	56	100
Subdirección de Calidad del Servicio	46	46	100
Subdirección de Doctrina y Asuntos Normativos	37	37	100
Subdirección de Imprenta Distrital	11	11	100
Subdirección Administrativa	10	10	100
Subdirección de Defensa Judicial y Prevención del Daño Antijurídico	10	10	100
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	9	9	100
Subdirección Técnica (Ab)	7	7	100
Subdirección de Informática y Sistemas	7	7	100
Subdirección de Contratación	4	4	100
Subsecretaría General	2	2	100
Subdirección Sistema Distrital de Archivos	1	1	100
Admon Del Sitema Unificado Distrital De Inspección, Vigilancia Y Control	1	1	100
Subdirección de Gestión Documental	495	493	99,6
Subdirección Operativa	276	268	97,1
Subdirección de Talento Humano	15	14	93,3
Alta Consejería para los Derechos de las Victimas, la Paz y la Reconciliación	52	35	67,3
Oficina de Comunicaciones	2	1	50
Recibidos	**1351**	**1322**	**98**

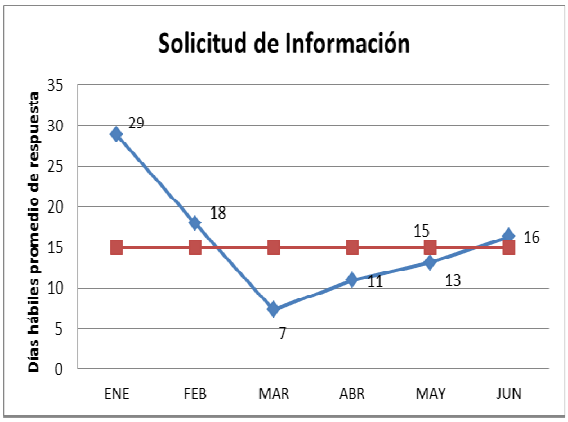
b) Medir los tiempos promedio que utilizan las áreas para emitir respuesta a los ciudadanos, para verificar el cumplimiento de los plazos establecidos en la norma.

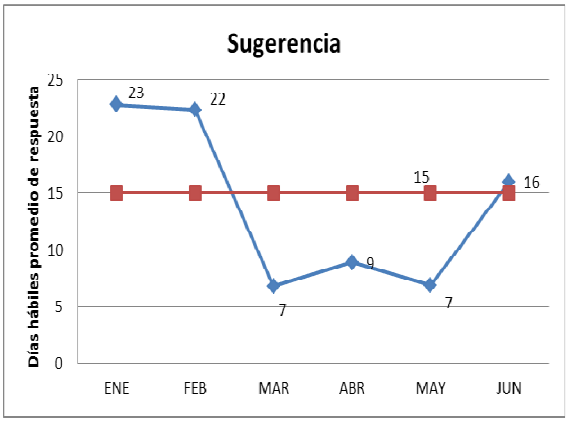
A través del Informe mensual de requerimientos gestión Secretaría General – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, se presentó el tiempo promedio de Respuesta por tipo de requerimiento en cada una de las dependencias. De igual modo a las áreas que presentaban tiempos promedios superior al establecidó se solicitó implementarán las acciones corrctivas a que hubiere lugar. A continuación se muestra el promedio mensual obtenido por cada tipo de requerimiento, en orden de mayor representación en la entidad.











De las anteriores gráficas, se observa que en los meses de enero y junio la mayoría de las tipologías de los requerimientos se atendieron por fuera de los términos de ley, lo anterior debido a dos situaciones: en primer lugar en el mes de enero la dificulta estuvo en la vinculación del personal supernumerario a planta temporal por cuanto algunas dependencias quedaron sin el suficiente personal, ya que más del 50% de los servidores obedece a ese tipo de vinculación, de igual modo por la rotación de personal. En segundo lugar se ha identificado que en algunas depedencias, los requerimientos fueron atendidos a través del canal escrito de manera oportuna, no obstante, la publicación de la respuesta en el sistema se realizó tiempo después, alterando los tiempos promedio reales de respuesta, observación que se ha dado a conocer a las áreas tanto en el informe mensual como en la evaluación de calidad y calidez, además de solicitarle que se implementen las a que haya lugar para que no se vuelva a repetir dicha situación.

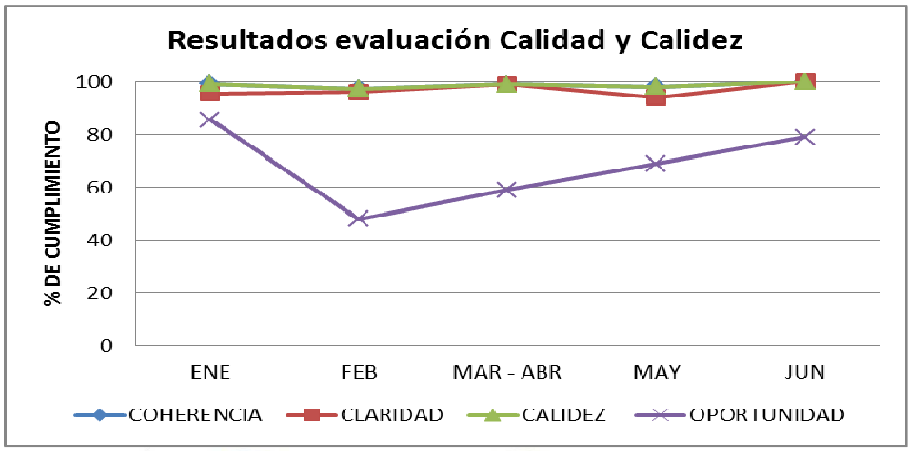
Otra razón fue la creación de la Alta Consejería para los Derechos de la Victimas, la Paz y la Reconciliación, área que no estaba vinculada en el SDQS y la cual empezó a recibir solicitudes ciudadanas para ser atendidas, por lo tanto la Subdirección de Calidad efectúo mesa de trabajo para lograr la parametrización en el Sistema, así como la atención oportunidad y directa de las peticiones por dicha área.

El reclamo es el tipo de requermiento que mayor extemporaneidad ha presentado, y en su mayoría corresponde a la Subdirección Operativa. De igal forma se adelantó mesa de trabajo con ésta Subdirección, en aras que se atendieran los requerimientos pendientes y que al interior del área realicen seguimiento para que las respuestas a los requerimientos esten dentro de términos.

No obstante, lo anterior en caso de seguir presentado extemporaneidad en las respuestas se levantarán las No Conformidades a cada proceso.

c. Evaluación de calidad y calidez a las respuestas emitidas a los requerimientos, por parte de las dependencias de la Secretaría General, a fin de verificar el cumplimiento de los atributos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas.

Durante este periodo se realizó análisis a (478) respuestas emitidas por las diferentes áreas de la entidad, con el fin de evaluar el cumplimiento de los criterios de calidez, claridad, oportunidad y coherencia, evidenciando lo siguiente:



CRITERIOS	ENE	FEB	MAR - ABR	MAY	JUN
COHERENCIA	99	97	99	98	100
CLARIDAD	96	96	99	94	100
CALIDEZ	99	97	99	98	100
OPORTUNIDAD	86	48	59	69	79

Los resultado de la evaluación de calidad y calidez a las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, muestran tres aspectos: el primero que las áreas están dando respuesta de acuerdo a lo solicitado por el ciudadano(a); el segundo que al comparar los resultados del primer semetre del año 2012 (73% y el 87%) de cumplimiento, con el mismo periodo del presente año (94% y 99%) de cumplimiento, se observa que las áreas han mejorando respecto a la claridad de la información entregada a los ciudadanos; y en tercer lugar la oportunidad es el criterio más susceptible de mantener, como se muestra en la gráfica anterior.

Finalmente, los resultados se dieron a conocer a cada una de las dependencias, con el objetivo que implemente las acciones a que haya lugar.

3. Promover y divulgar entre los ciudadanos y ciudadanas la figura del Defensor/a del Ciudadano y el alcance de sus actividades.

En la página web de la Secretaría General se creó un link denominado “Defensor del Ciudadano”, en el cual se encuentra publicado documento informativo que da razón de quien es, objetivos, principios orientadores, ubicación, cargo y las formas de contacto con el mismo, dando a conocer el correo electrónico defensorsecgeneral@alcaldiabogota.gov.co**,** del mismo modo se publicó el informe de gestión del II semestre de 2012 presentado por el Defensor del Ciudadano de la entidad.

RECOMENDACIONES

Vincular la “atención de peticiones a través del aplicativo SDQS” en los factores y criterios de aplicación para acceder al Nivel Sobresaliente en la Evaluación del Desempeño Laboral en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., lo anterior hara que los servidores se motiven para tomar la responsbilidad de atender y hacer seguimiento a las peticiones ciudadanas y lograr así mejorar en la oportunidad de la respuesta a los ciudadanos/as.

Realizar un proceso para concienciar a los servidores públicos de la Secretaría General sobre los aspectos que se deben tener al momento de atender una petición ciudadana y las posibles sanciones cuando no se cumple con algunos de los requisitos, por parte de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios.