



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS  
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL ABRIL 2017**

**BOGOTA D.C., MAYO 2017**

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
ABRIL DE 2017**

Página 2 de 17

**TABLA DE CONTENIDO**

- 1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA**
- 2. CANALES DE INTERACCIÓN**
- 3. TIPOLOGÍAS**
- 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS**
- 5. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURIAS CIUDADANAS**
- 6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO**
- 7. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.**

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
ABRIL DE 2017**

**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 el mes de abril de 2017 a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, 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 el mes de abril 22.168 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, dentro de las cuales el Sector Gestión Pública registró 4.395 peticiones (19,83% del total recibido en el Distrito Capital); de estas, 4.357 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 38 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD.

El Capítulo 1 muestra la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en el mes de abril 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 de abril registró el mayor número de peticiones para gestión, con 202 peticiones que representan el 61,40% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

El Capítulo 2 presenta la información sobre los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General, observándose que en el mes de abril el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal “Escrito” con 278 peticiones que representan el 84,5% del total registrado para gestión en la entidad.

El Capítulo 3 muestra las peticiones clasificadas de acuerdo a su tipología, encontrándose que del total de peticiones registradas en el mes de abril en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 278 peticiones (84,5%) es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
ABRIL DE 2017**

**Página 4 de 17**

En el Capítulo 4 se presentan los subtemas más reiterados, concluyéndose que el subtema "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" es el más reiterado en el mes de abril, con 197 peticiones que representan el 59,9% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General.

En el Capítulo 5 se muestran lo relacionado con peticiones de Veedurías Ciudadanas, encontrándose que la Secretaría General durante el mes de abril no recibió peticiones por parte de las veedurías ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detalla la gestión de respuesta y traslado de peticiones, encontrándose que en el mes de abril se trasladaron 4.001 peticiones a otras entidades para gestión y respuesta.

En cuanto a la gestión de respuesta, en el mes de abril se efectuaron 341 cierres, de los cuales 165 son respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes y 176 son respuestas a peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

Con respecto al tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas, este se encuentra en 12 días; frente al mes anterior frente al mes anterior no se observa variación, teniendo en cuenta que en ese mes (marzo) el tiempo promedio de respuesta fue de 12 días. Por otra parte, continúa observándose que algunas dependencias presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente de acuerdo a la tipología, para dar respuesta a las peticiones ciudadanas.

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
ABRIL DE 2017**

Página 5 de 17

**INFORME GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
MES DE ABRIL**

Las cifras muestran que en el mes de abril 22.168 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, dentro de las cuales el Sector Gestión Pública registró 4.395 peticiones (19,83% del total recibido en el Distrito Capital); de estas, 4.357 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 38 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD.

Es necesario 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, dentro de las cuales están la Central de Quejas SDQS - Dirección Distrital de Calidad del Servicio, la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios<sup>1</sup>; la Central de Quejas SDQS y la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios 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.

A continuación, se muestra el registro de peticiones para el sector Gestión Pública en el mes de abril:

<sup>1</sup> En el presente informe continúan reportándose dentro de la Secretaría General, las cifras de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios (actual dependencia de la Secretaría Distrital Jurídica) teniendo en cuenta que ésta Dirección está configurada en el sistema SDQS como dependencia que centraliza las denuncias por posibles actos de corrupción en el Distrito Capital y el cambio requiere una nueva configuración y desarrollo técnico en el sistema.

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
ABRIL DE 2017**

Página 6 de 17

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA			
PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIA	No DE PETICIONES POR DEPENDENCIA	No TOTAL DE PETICIONES
SECRETARIA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.850	4.357
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.130	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	48	
	Otras Dependencias Secretaría General	329	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO SERVICIO CIVIL DISTRITAL			38
TOTAL REGISTRADAS			4.395

Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

Las cifras anteriores muestran lo siguiente:

-De las 4.357 peticiones registradas en la Secretaría General, 1.850 ingresaron por la Central de Quejas SDQS - Dirección Distrital de Calidad de Servicio, las cuales representan el 42,46% del total registrado y 2.130 peticiones (48,88%) se registraron por la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía.

-La Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios registró 48 peticiones (1,10%) referidas especialmente a “denuncias por posibles actos de corrupción”, tanto de personas naturales como jurídicas; al respecto hay que aclarar que al registrar su petición en el SDQS la ciudadanía selecciona la tipología, la cual en muchos casos no corresponde, es así como pueden seleccionar la tipología “Denuncias por actos de corrupción”, las cuales son direccionadas automáticamente a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios<sup>2</sup>,

<sup>2</sup> Ver nota 1.

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
ABRIL DE 2017**

Página 7 de 17

dependencia que evalúa la petición y la asigna para trámite o la traslada a la entidad competente actualizando la tipología indicada.

- En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 329 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representan el 7,55% del total registrado en la entidad.

### 1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA<sup>3</sup>

Teniendo en cuenta el total de peticiones (329) registradas en el mes de abril en dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), seguidamente se muestra el número de peticiones por dependencias y el porcentaje que representan:

DEPENDENCIAS	Nº PETICIONES	PORCENTAJE
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	202	61,40%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	54	16,41%
Subsecretaría Corporativa	47	14,29%
Oficina Asesora de Planeación	14	4,26%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	5	1,52%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1	0,30%
Subdirección de Proyección Internacional	1	0,30%
Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional	1	0,30%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0,30%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	1	0,30%
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	1	0,30%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0,30%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

<sup>3</sup> Este capítulo refleja cifras de "Peticiones registradas" es decir aquellas peticiones que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin incluir las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central SDQS, desde otras dependencias o desde otras entidades distritales.

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



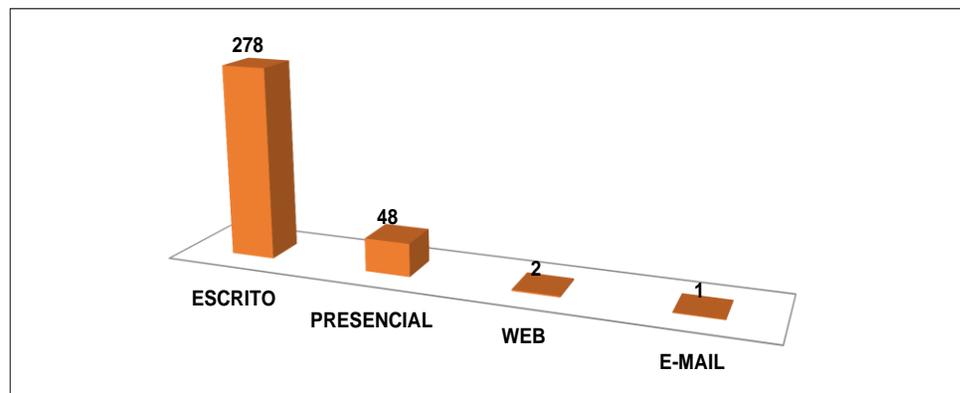


Las cifras muestran que la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación es la dependencia de la Secretaría General que en el mes de abril registró el mayor número de peticiones para gestión, con 202 peticiones que representan el 61,40% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

En 2do lugar se encuentra la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con 54 peticiones que representan el 16,51% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

Frente al mes anterior (marzo) se observa que la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación continua siendo la dependencia de la Secretaría General que registra el mayor número de peticiones para gestión.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica No. 1 Peticiones clasificadas según Canal de interacción – abril de 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

Tomando como base las peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General (329) para gestión (respuesta o traslado), en el mes de abril el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal “Escrito” con 278 peticiones que representan el 84,5% del total registrado para gestión en la entidad.

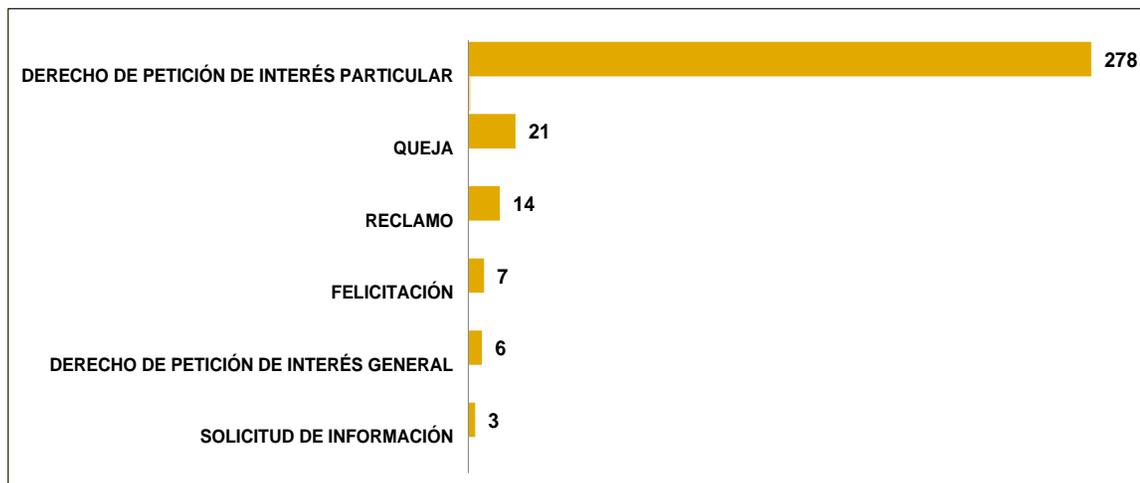


En segundo lugar se encuentra el canal “Presencial” con 48 peticiones, que representan el 14,6% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (marzo) no se observa variación en cuanto al canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en ese mes el canal “Escrito” también fue el más utilizado por la ciudadanía.

### 3. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las peticiones registradas en el mes de abril en las dependencias de la Secretaría General (329) para gestión (respuesta o traslado), se muestra su clasificación de acuerdo a la tipología:



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología abril 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

La gráfica muestra que del total de peticiones registradas en el mes de abril en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 278 peticiones (84,5%) es la tipología más utilizada por la



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
ABRIL DE 2017**

**Página 10 de 17**

ciudadanía para interponer sus peticiones; en 2do lugar se ubica la “Queja” con 21 peticiones que representan el 6,4% del total recibido.

Frente al mes anterior (marzo) no se observa ninguna variación en cuanto a la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General, teniendo en cuenta que en ese mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología más utilizada por la ciudadanía.

En cuanto a la 2da tipología, se observa variación, ya que en el mes anterior el “Reclamo” fue la 2da tipología más utilizada.

#### **4. 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 (329) registradas en el mes de abril en las dependencias de la Secretaría General, seguidamente se detallan los subtemas más reiterados en este mes en las dependencias de la Secretaría general:

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
ABRIL DE 2017**

Página 11 de 17

SUBTEMA	DEPENDENCIA	TOTAL
ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	197
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	40
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	Oficina Asesora de Planeación	5
	Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	3
	Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1
	Subsecretaría Corporativa	19
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	11
	Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	1
	Subdirección de Proyección Internacional	1
	Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	1
	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1
	Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1
	Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional	1
ASIGNACION DE TURNOS	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	2
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1
DEMÁS SUBTEMAS		44
<b>TOTAL</b>		<b>329</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

La información muestra que el subtema "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" es el más reiterado en el mes de abril, con 197 peticiones que representan el 59,9% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar se ubica el subtema "Traslado por no competencia" con 49 peticiones que representan el 14,9% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Estas cifras comparadas con las del mes anterior (abril) muestran que no hay variación en cuanto al subtema más reiterado por la ciudadanía, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" también fue el más reiterado por la ciudadanía ante la Secretaría General; por otra parte se observa variación en cuanto al 2do subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en el mes anterior la "Atención y servicio a la ciudadanía" ocupó el 2do lugar como subtema más reiterado.

## 5. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
ABRIL DE 2017**

**Página 12 de 17**

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 abril en la Secretaría General no se registraron peticiones de veedurías ciudadanas.

## 6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

Seguidamente se muestra la gestión de respuesta y traslado realizada en el mes de abril por las dependencias de la Secretaria General:

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		
GESTIÓN DE PETICIONES		
DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.793	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.110	
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	32	6
Otras Dependencias Secretaría General	66	335
<b>TOTAL GESTION</b>	<b>4.001</b>	<b>341</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

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





INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
ABRIL DE 2017

Las cifras muestran que en el mes de abril se trasladaron 4.001 peticiones a otras entidades para gestión y respuesta. De estas, en la Central de Quejas y Soluciones se dio traslado a 1.793 peticiones, en la Línea 195 se dio traslado a 2.110 peticiones, la Dirección de Asuntos Disciplinarios<sup>4</sup> dio traslado a 32 peticiones y en otras dependencias se dio traslado a 66 peticiones.

Con respecto a la gestión de respuesta, a continuación se detallan los cierres realizados por las dependencias de la Secretaría General<sup>5</sup> en el mes de abril<sup>6</sup>:

DEPENDENCIA	No. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN ABRIL <sup>6</sup>	No. DE OTROS PERIODOS CERRADAS EN ABRIL	NÚMERO TOTAL	PORCENTAJE
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la	106	93	199	58,4%
Dirección de Talento Humano	3	56	59	17,3%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	24	13	37	10,9%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	11	2	13	3,8%
Oficina Asesora de Planeación	6	2	8	2,3%
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	5	1	6	1,8%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	4	2	6	1,8%
Subsecretaría Corporativa	3	2	5	1,5%
Oficina Consejería de Comunicaciones	1	3	4	1,2%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	1	2	0,6%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1		1	0,3%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales		1	1	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>176</b>	<b>341</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

<sup>4</sup> Ver nota 1.

<sup>5</sup> Ver nota 1.

<sup>6</sup> Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en abril" en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el "Capítulo 1 Peticiones registradas por dependencia", teniendo en cuenta que "Peticiones recibidas" corresponden a las peticiones registradas más las peticiones que le son asignadas a la dependencia desde la Central SDQS, 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 SDQS o de otras dependencias o entidades distritales.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
ABRIL DE 2017**

**Página 14 de 17**

Las cifras muestran que en el mes de abril se efectuaron 341 cierres, de los cuales 165 son respuesta a peticiones que ingresaron en este mismo mes y 176 son respuestas a peticiones que ingresaron en períodos anteriores; al respecto hay que señalar que no todas las peticiones recibidas en el mes pueden ser atendidas en el mismo mes, ya que dependiendo de la tipología y de la fecha de recepción, puede prolongarse la respuesta para el mes siguiente.

Se observa que la dependencia que realizó el mayor número de cierres es la Oficina Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, con 199 cierres que representan el 58,4% del total de cierres efectuados en la Secretaría General; en 2do lugar se ubica la Dirección de Talento Humano con 59 cierres que representan el 17,3% del total de cierres efectuados en el mes de abril en la Secretaría General.

Frente al mes anterior (marzo) se observa que la Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación continúa siendo la dependencia que realiza el mayor número de cierres en la Secretaría General.

## **6.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y POR PETICIÓN**

En el mes de abril en la Secretaría General el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas está en 12 días; frente al mes anterior no se observa variación, teniendo en cuenta que en ese mes (marzo) el tiempo promedio de respuesta fue de 12 días. Por otra parte, continúa observándose que algunas dependencias presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente de acuerdo a la tipología, para dar respuesta a las peticiones ciudadanas.

A continuación se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipología:

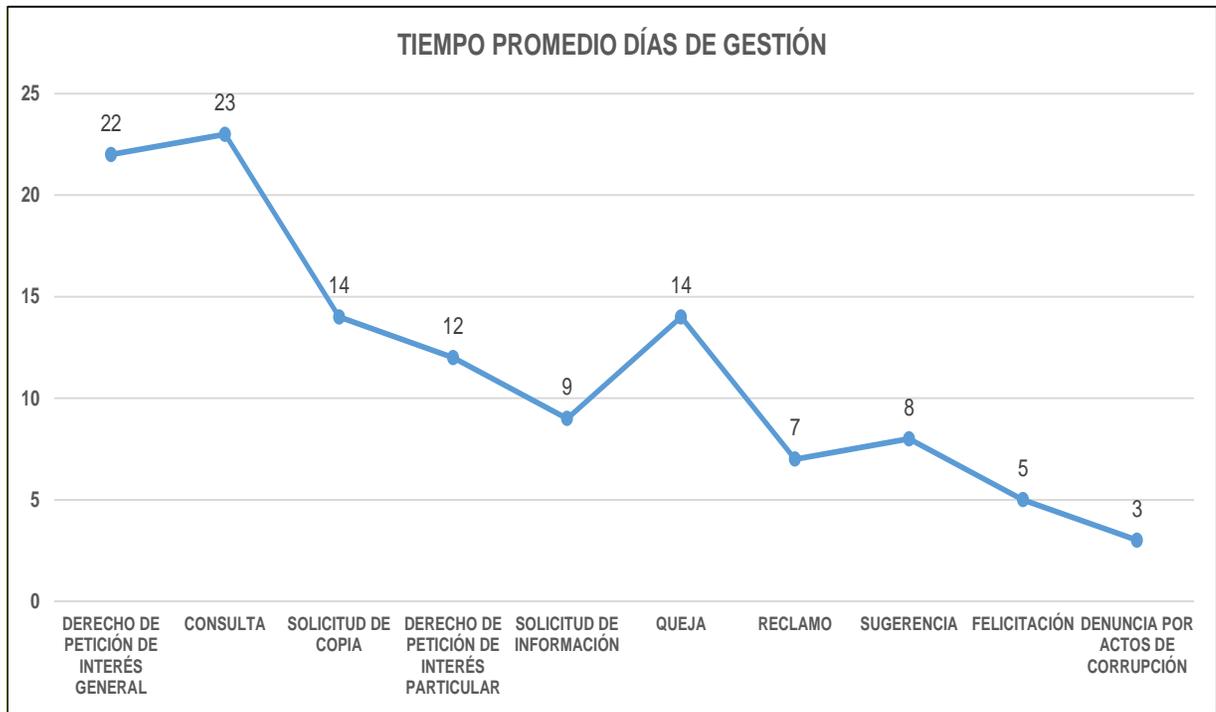
Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



**Gráfica No. 3 Tiempo promedio respuesta por Tipología –abril 2017**  
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

La gráfica anterior muestra que en la Secretaría General, las tipologías “Derecho de petición de interés general” y “Consulta” presentan un tiempo promedio de respuesta superior al tiempo establecido legalmente.

Por otra parte al revisar el tiempo promedio de respuesta por dependencias, se encuentra que algunas presentan tiempos promedio por fuera de los términos legales establecidos para las diferentes tipologías, así:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
ABRIL DE 2017**

Página 16 de 17

DEPENDENCIA	CONSULTA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada			5	6	11		2		6	4
Dirección de Talento Humano	12	20	15	60	16					
Oficina Consejería de Comunicaciones			29		27	21				
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía			2	8	12	11	10		9	6
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá		8								
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios								3		
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	30		1		7		9			
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales					8					
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación			6	13	13	9				
Subdirección de Imprenta Distrital					5					
Oficina Asesora de Planeación					6					
Subsecretaría Corporativa	28		6		12					
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>5</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

El reporte anterior muestra que las dependencias con tiempos promedio de respuesta por fuera de términos, son:

-Dirección de Talento Humano: Presenta en cuatro (4) tipologías tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos: “Solicitud de copia”, “Solicitud de Información”, “Derecho de petición de interés particular”, “Derecho de petición de interés general”.

-Oficina Consejería de Comunicaciones: Presenta en tres (3) tipologías tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos: “Solicitud de información”, “Derecho de petición de interés particular” y “Queja”.

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
ABRIL DE 2017**

**Página 17 de 17**

Se concluye que la Dirección de Talento Humano es la dependencia de la Secretaría General que en el mes de abril presenta mayores tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente por tipología.

A estas dependencias relacionadas anteriormente (Dirección de Talento Humano y Oficina Consejería de Comunicaciones) se les hace un llamado especial a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna y no afectar la gestión de las dependencias y en general de la Secretaría General en cuanto al criterio de oportunidad.

Frente al mes anterior (marzo) se observa una disminución en el número de dependencias que presentan tiempos promedio de respuesta por fuera de los términos legales establecidos para las diferentes tipologías.

## 7. RECOMENDACIONES

- Hacer un llamado a las dependencias que presentan en abril 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 a las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las dependencias que presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo a las tipologías (Dirección de Talento Humano y Oficina Consejería de Comunicaciones) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.

Consolidó/Elaboró: Martha Liliana Rodríguez C. - Profesional Especializada - Dirección Distrital de Calidad del Servicio  
Revisó: Jarol Eder Hernández - Profesional Especializado - Dirección Distrital de Calidad del Servicio  
Diana Alejandra Ospina -Directora Distrital de Calidad del Servicio

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

