



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**BOGOTÁ D.C., MARZO 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  
ENERO DE 2017**

Página 2 de 16

**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  
ENERO DE 2017**

**Página 3 de 16**

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del 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 a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS en el mes de enero de 2017, como herramienta gerencial y de control que permite conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados por la Secretaría, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

Las cifras muestran que de las 17.643 peticiones ciudadanas registradas en el SDQS en el Distrito Capital en el mes de enero, el Sector Gestión Pública registró 2.979 peticiones que representan el 16,32% del total recibido en el Distrito Capital; de estas, 2.840 peticiones ingresaron por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 39 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 enero recibieron 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 enero recibió el mayor número de peticiones para gestión, las cuales representan el 40,34% del total de peticiones registradas en la entidad para gestión.

El Capítulo 2 presenta la información sobre los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, observándose que en el mes de enero el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía es el canal “Escrito” con 134 peticiones que representan el 56,3% del total recibido 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 enero, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 128 peticiones (53,8%) es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General.

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

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  
ENERO DE 2017**

**Página 4 de 16**

mes de enero, con 94 peticiones que representan el 39% del total recibido para gestión 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 enero 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 enero en la Secretaría General se dio traslado a 1.089 peticiones a otras entidades para su gestión y respuesta.

En cuanto a la gestión de respuesta, en el mes de enero se efectuaron 281 cierres de los cuales, 189 son respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes y 92 son respuestas a peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

Con respecto al tiempo promedio el cierre de peticiones ciudadanas, este se encuentra en 11 días; frente al mes anterior (diciembre) se observa una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta fue de 15 días. No obstante dicha disminución del tiempo promedio en días, se observa que algunas dependencias continúan presentando tiempos promedio superiores a los establecidos para dar respuesta de acuerdo a la 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**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 5 de 16**

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

En el mes de enero se recibieron 17.643 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, dentro de las cuales el Sector Gestión Pública registró 2.979 peticiones (16,32% del total recibido en el Distrito Capital); de estas, 2.840 peticiones ingresaron por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 39 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital-DASCD.

Al respecto hay que señalar 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>. Hay que precisar que 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 enero:

<sup>1</sup> Dentro de las cifras de la Secretaría General continúa reportándose la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios actual dependencia de la Secretaría Distrital Jurídica, teniendo en cuenta que 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



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  
ENERO DE 2017**

Página 6 de 16

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA			
PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIA	Nº PETICIONES POR DEPENDENCIA	Nº TOTAL DE PETICIONES
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.423	<b>2.840</b>
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.125	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	54	
	Otras Dependencias Secretaría General	238	
<b>SERVICIO CIVIL</b>			<b>39</b>
<b>TOTAL REGISTRADAS</b>			<b>2.879</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

Las cifras anteriores muestran lo siguiente:

-De las 2.840 peticiones registradas en la Secretaría General, 1.423 ingresaron por la Central de Quejas SDQS - Dirección Distrital de Calidad de Servicio las cuales representan el 50,10% del total registrado y 1.125 peticiones (39,61%) se registraron por la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía.

-La Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios registró 54 peticiones (1,90%) 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>, dependencia que evalúa la petición y la asigna para trámite o la traslada a la entidad competente actualizando la tipología indicada.

2 Ver nota 1.

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  
ENERO DE 2017**

**Página 7 de 16**

-Se registraron 238 peticiones en otras dependencias de la Secretaría General, que representan el 8,38% del total registrado en la entidad.

### 1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA

Teniendo en cuenta el total de peticiones (238) registradas en el mes de enero en dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), seguidamente se muestran en detalle el número de peticiones por dependencias y el porcentaje que representan:

DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	PORCENTAJE
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	96	40,34%
Oficina Consejería de Comunicaciones	71	29,83%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	32	13,45%
Subdirección de Servicios Administrativos	20	8,40%
Dirección de Talento Humano	13	5,46%
Dirección de Contratación	2	0,84%
Subsecretaría Corporativa	1	0,42%
Subdirección Financiera	1	0,42%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0,42%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0,42%
<b>TOTAL</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

Las cifras muestran 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 enero recibió el mayor número de peticiones para gestión, con 96 peticiones que representan el 40,34% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

En 2do lugar se encuentra la Oficina Consejería de Comunicaciones, con 71 peticiones que representan el 29,83% del total de peticiones ingresado a la Secretaría General para gestión.

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

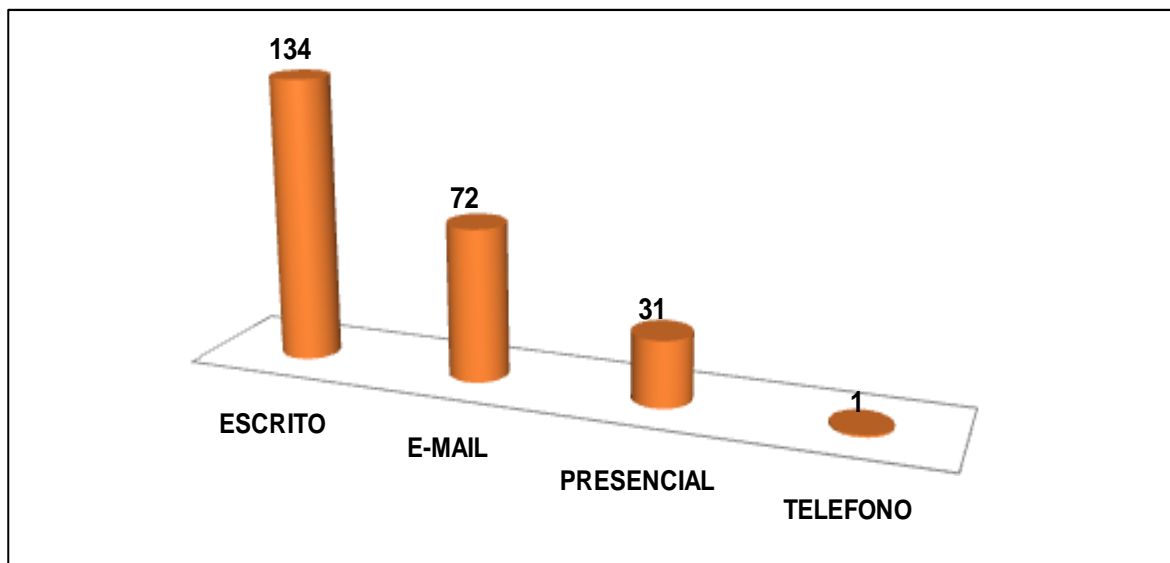
**INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
ENERO DE 2017**

**Página 8 de 16**

Frente al mes anterior (diciembre 2016) 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 recibe el mayor número de peticiones para gestión.

También se observa un aumento importante en el número de peticiones recibidas en la Oficina Consejería de Comunicaciones, que pasó de tener en el mes anterior 1 petición, a 71 peticiones en el mes de enero; este obedece a la apertura del canal "Correo Alcalde" en donde la ciudadanía interactúa con la Oficina de Comunicaciones.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica No. 1 Peticiones clasificadas según Canal de interacción – enero de 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

Tomando como base las peticiones registradas para gestión en las dependencias de la Secretaría General (238), en el mes de enero el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal "Escrito" con 134 peticiones que representan el 56,3% del total recibido para gestión en la entidad.

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





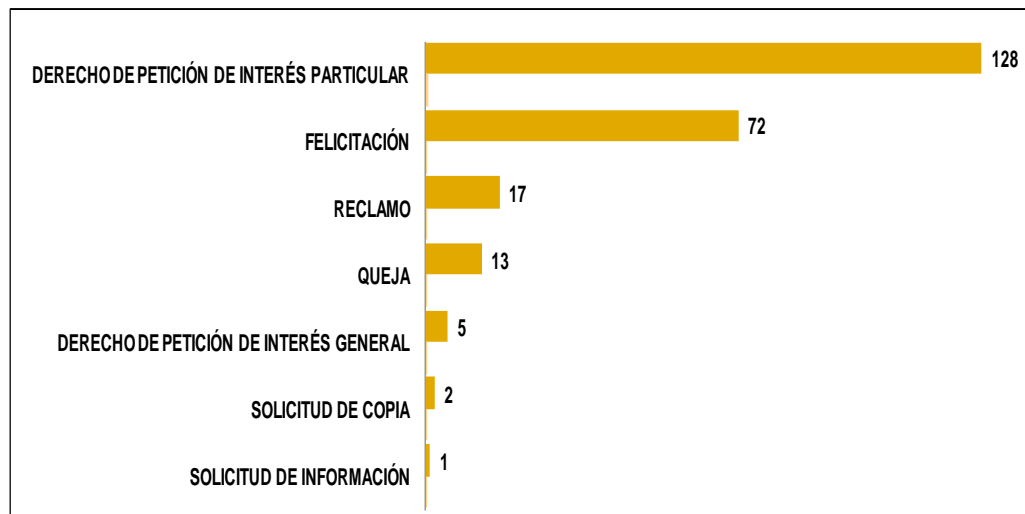


En segundo lugar se encuentra el canal "Email" con 72 peticiones, que representan el 30,2% del total recibido para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Frente al mes anterior (diciembre/2016) se observa que el canal "Escrito" continúa siendo el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General; por otra parte, se observa una variación en cuanto al 2do canal más utilizado, teniendo en cuenta que en el mes anterior el 2do canal fue el canal "Presencial".

### 3. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las peticiones registradas para gestión en las dependencias de la Secretaría General (238), se muestra su clasificación de acuerdo a la tipología:



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

La gráfica muestra que del total de peticiones registradas en el mes de enero para gestión en las dependencias de la Secretaría General, el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 128 peticiones (53,8%) es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones. La 2da tipología más utilizada es la "Felicitación" con 72 peticiones que



representan el 30,3% del total recibido; dicho aumento obedece a felicitaciones recibidas en el canal "Correo Alcalde" en donde la ciudadanía interactúa con la Oficina de Comunicaciones.

Frente al mes anterior (diciembre/2016) se observa que el "Derecho de Petición de Interés Particular" continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; por otra parte se observa variación en cuanto a la 2da tipología, teniendo en cuenta que en ese mes la "Queja" fue la 2da tipología más representativa en las peticiones interpuestas ante la Secretaría General para gestión y respuesta en la entidad.

#### 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. A continuación se detallan los subtemas más reiterados en el mes de enero en las dependencias de la Secretaría general:

SUBTEMA	DEPENDENCIA	No PETICIONES	PORCENTAJE
ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS LA PAZ Y RECONCILIACIÓN	94	39%
APOYO AL ALCALDE MAYOR	OFICINA CONSEJERÍA DE LAS COMUNICACIONES	71	30%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	45	19%
	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		
	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		
	SUBSECRETARÍA CORPORATIVA		
	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN		
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	16	7%
	SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL		
ASIGNACION DE TURNOS	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3	1%
	OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN		
DEMÁS SUBTEMAS		9	4%
<b>TOTAL</b>		<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

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  
ENERO DE 2017**

**Página 11 de 16**

La información muestra que el subtema "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" es el más reiterado en el mes de enero, con 94 peticiones que representan el 39% del total recibido para gestión en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar se ubica el subtema "Apoyo al Alcalde Mayor" con 71 peticiones que representan el 30% del total recibido para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Frente al mes anterior (diciembre) se observa que el subtema "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" continúa siendo el subtema 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 ese mes la "Atención y servicio a la ciudadanía" ocupó el 2do lugar como subtema más reiterado.

## **5. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS**

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

En el mes de enero en la Secretaría General no se registraron peticiones de veedurías ciudadanas.

## **6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO**

Seguidamente se relaciona la gestión de respuesta y traslado realizada en el mes de enero por 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**



SECRETARÍA GENERAL		
GESTIÓN DE PETICIONES		
DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.320	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.089	
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	44	16
Otras Dependencias Secretaría General	41	265
<b>TOTAL GESTION</b>	<b>2.494</b>	<b>281</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

En cuanto a la gestión de traslado, en el mes de enero se trasladaron 1.089 peticiones a otras entidades para su gestión y respuesta. De estas, en la Central de Quejas y Soluciones se dio traslado a 1.320 peticiones, en la Línea 195 se dio traslado a 1.089 peticiones, la Dirección de Asuntos Disciplinarios<sup>3</sup> dio traslado a 44 peticiones y en otras dependencias se dio traslado a 41 peticiones.

Con respecto a la gestión de respuesta, seguidamente se detallan los cierres realizados por las dependencias de la Secretaria General en el mes de enero:

<sup>3</sup> Ver nota 1.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 13 de 16**

DEPENDENCIA	N° PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN ENERO	N° PETICIONES CERRADAS EN ENERO DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL	
			N°	PORCENTAJE
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	75	65	140	49,8%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	20	15	35	12,5%
Oficina Consejería de Comunicaciones	71	4	75	26,7%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	3	2	5	1,8%
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	14	2	16	5,7%
Despacho de la Secretaría General		1	1	0,4%
Dirección de Contratación	3	1	4	1,4%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional		1	1	0,4%
Dirección de Talento Humano		1	1	0,4%
Oficina Asesora de Planeación	1		1	0,4%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1		1	0,4%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1		1	0,4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>189</b>	<b>92</b>	<b>281</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

Se observa que de 281 cierres efectuados en el mes de enero, 189 son respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes y 92 son respuestas a peticiones que ingresaron en periodos anteriores; 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.

Las cifras muestran 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 140 cierres que representan el 49,8% del total de cierres efectuados en la Secretaría General; en 2do lugar se ubica la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía con 35 cierres que representan el 12,5% del total de cierres efectuados en el mes de enero en 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**

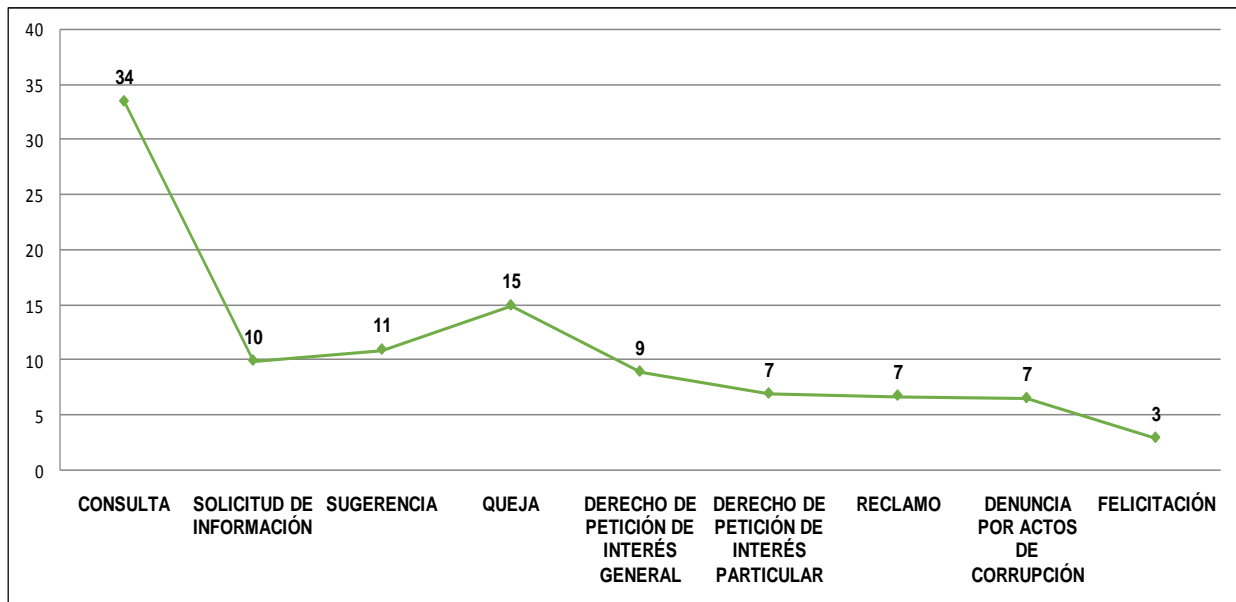


Frente al mes anterior (diciembre) se observa que la misma dependencia (Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación) continúa siendo la dependencia de la Secretaría General que realizó el mayor número de cierres.

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

En el mes de enero en la Secretaría General el tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas está en 11 días; frente al mes anterior (diciembre) se observa una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta fue de 15 días. No obstante dicha disminución del tiempo promedio en días, se observa que algunas dependencias continúan presentando tiempos promedio superiores a los establecidos para dar respuesta de acuerdo a la tipología.

Seguidamente se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipología:



Gráfica No. 3 Tiempo promedio respuesta por Tipología  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 15 de 16**

La gráfica anterior muestra que el tiempo promedio de respuesta para la tipología "Consulta", se encuentra por encima del tiempo legal establecido; el tiempo promedio en las demás tipologías se encuentra dentro del tiempo establecido legalmente.

Por otra parte al revisar el tiempo promedio de respuesta por dependencias de acuerdo a las tipologías, se encuentran tiempos promedio por fuera de los términos legales establecidos, así:

DEPENDENCIA	CONSULTA (30 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)
Dirección de Contratación		1					13	20
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación		13	8		15	10	13	
Despacho de la Secretaría General					21			
Dirección de Talento Humano	47							
Oficina Consejería de Comunicaciones		25	14	0	13	14		
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	20	3	1	8		1		
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía		4	12	2	7	4		10
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional							4	
Oficina Asesora de Planeación			4					
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones								2
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control			0					
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>34</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>11</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

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  
ENERO DE 2017**

**Página 16 de 16**

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

-Dirección de Contratación: Presenta en dos (2) tipologías tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos (Solicitud de información y Sugerencia).

-Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación: Esta dependencia presenta en la tipología "Solicitud de información" un tiempo promedio de respuesta superior al término legalmente establecido.

-Despacho de la Secretaria General: Presenta en una (1) tipología (Queja) un tiempo promedio de respuesta superior al término legalmente establecido.

-Dirección de Talento Humano: Presenta en la tipología "Consulta" un tiempo promedio de respuesta superior al término legalmente establecido.

-Oficina Consejería de Comunicaciones: Presenta un tiempo promedio de respuesta superior al término legalmente establecido en la Tipología "Derecho de Petición de Interés General".

Se concluye que la Dirección de Contratación es la dependencia que en el mes de enero presenta mayores tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente por tipología.

A todas las dependencias anteriormente relacionadas 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.

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



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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**