



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA GENERAL

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

Página 2 de 18

## 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  
FEBRERO DE 2017**

**Página 3 de 18**

## 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 en el mes de febrero 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 febrero se registraron 22.657 peticiones ciudadanas en el Distrito Capital a través del SDQS, de las cuales el Sector Gestión Pública registró 4.023 peticiones (17,76% del total recibido en el Distrito Capital); de esta cifra, 3.996 peticiones fueron registradas en la Secretaría General<sup>1</sup> y 27 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 febrero 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 registró el mayor número de peticiones, con 249 peticiones que representan el 60% 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 febrero el canal de interacción más utilizado es el canal “Escrito” con 306 peticiones que representan el 73,7% 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 febrero para gestión en las dependencias de la Secretaría General, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 315 peticiones

<sup>1</sup> Hay que señalar que la Secretaría General dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de Quejas SDQS y la Línea 195 en donde se reciben un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

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  
FEBRERO DE 2017**

**Página 4 de 18**

(75,9%) es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad.

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 febrero, con 249 peticiones que representan el 60,09% 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 febrero 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 febrero se dio traslado a 3.548 peticiones a otras entidades para su gestión y respuesta.

En cuanto a la gestión de respuesta, en el mes de febrero se efectuaron 351 cierres, de los cuales 238 son respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes y 113 son respuestas a peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

Con respecto al tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas, este se encuentra en 9 días; frente al mes anterior se observa una disminución, teniendo en cuenta que en el mes de enero el tiempo promedio de respuesta fue de 11 días; no obstante la disminución del tiempo promedio, 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  
FEBRERO DE 2017**

**Página 5 de 18**

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

En el mes de febrero se registraron 22.657 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, dentro de las cuales el Sector Gestión Pública registró 4.023 peticiones (17,76% del total recibido en el Distrito Capital); de estas, 3.996 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 27 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD.

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>2</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 febrero:

<sup>2</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



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  
FEBRERO DE 2017**

Página 6 de 18

SECTOR: GESTIÓN PÚBLICA			
PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES POR DEPENDENCIA	N° TOTAL DE PETICIONES
SECRETARIA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.805	3.996
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.717	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	59	
	Otras Dependencias Secretaría General	415	
SERVICIO CIVIL			27
<b>TOTAL REGISTRADAS</b>			<b>4.023</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

Las cifras anteriores muestran lo siguiente:

-De las 3.996 peticiones registradas en la Secretaría General, 1.805 ingresaron por la Central de Quejas SDQS - Dirección Distrital de Calidad de Servicio, las cuales representan el 45,17% del total registrado y 1.717 peticiones (42,96%) se registraron por la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía.

-La Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios registró 59 peticiones (1,47%) 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>3</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





- En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 415 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representan el 10,38% del total registrado en la entidad.

### 1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA<sup>4</sup>

Teniendo en cuenta el total de peticiones (415) registradas en el mes de febrero 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:

PETICIONES REGISTRADAS EN DEPENDENCIAS DE LA SECRETARÍA GENERAL		
DEPENDENCIAS	Nº PETICIONES	PORCENTAJE
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	249	60,00%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	65	15,66%
Oficina Consejería de Comunicaciones	34	8,19%
Subdirección de Servicios Administrativos	33	7,95%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	16	3,86%
Dirección de Talento Humano	14	3,37%
Dirección de Contratación	2	0,48%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0,24%
Oficina de Control Interno	1	0,24%
<b>TOTAL</b>	<b>415</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

<sup>4</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 de la Central SDQS, de otras dependencias o de otras entidades distritales.

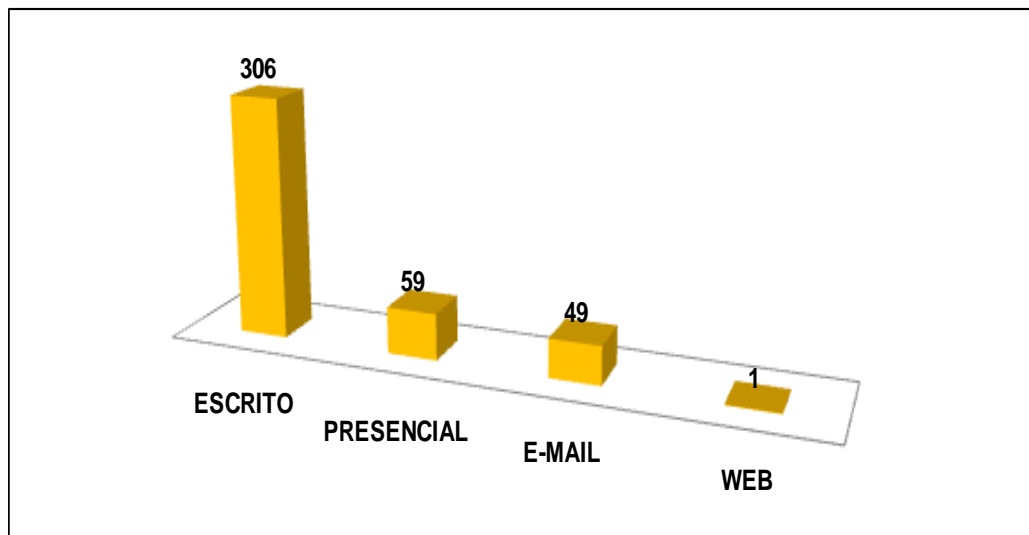


Las cifras muestran que la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación es la dependencia de la Secretaría General que en el mes de febrero registró el mayor número de peticiones para gestión, con 249 peticiones que representan el 60% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

En 2do lugar se encuentra la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con 65 peticiones que representan el 15,66% del total de peticiones registrado en la Secretaría General para gestión.

Frente al mes anterior (enero) 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 registró el mayor número de peticiones para gestión.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica No. 1 Peticiones clasificadas según Canal de interacción – febrero de 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

Tomando como base las peticiones registradas para gestión en las dependencias de la Secretaría General (415), en el mes de febrero el canal de interacción más utilizado por la





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 9 de 18

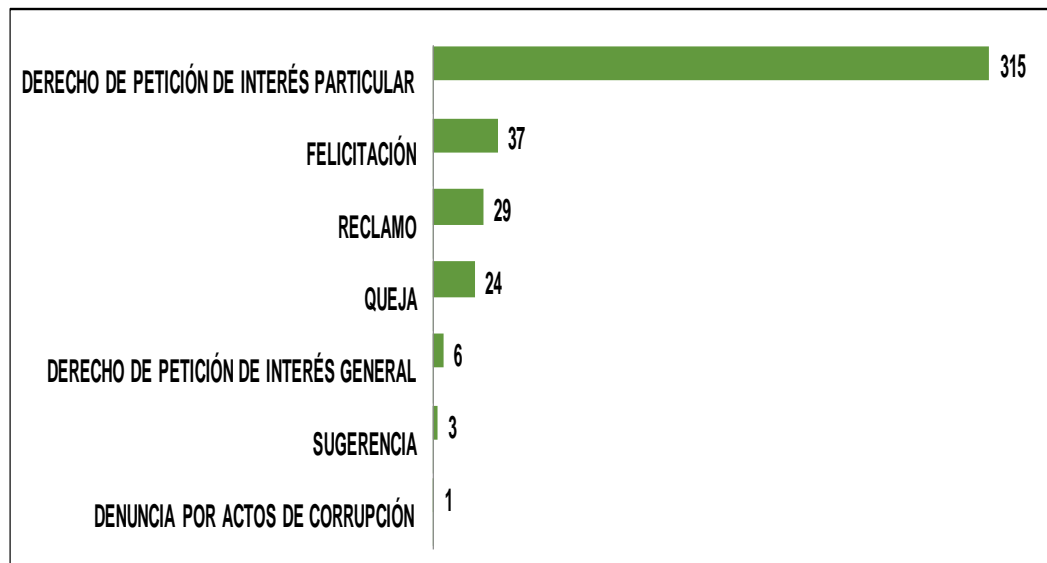
ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal "Escrito" con 306 peticiones que representan el 73,7% del total recibido para gestión en la entidad.

En segundo lugar se encuentra el canal "Presencial" con 59 peticiones, que representan el 14,2% del total recibido para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Frente al mes anterior (enero) 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 más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General fue el "Email".

### 3. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las peticiones registradas para gestión en las dependencias de la Secretaría General (415), se muestra su clasificación de acuerdo a la tipología:



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología febrero 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

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  
FEBRERO DE 2017**

**Página 10 de 18**

La gráfica muestra que del total de peticiones registradas en el mes de febrero para gestión en las dependencias de la Secretaría General, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 315 peticiones (75,9%) es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

La 2da tipología más utilizada es la “Felicitación” con 37 peticiones que representan el 8,9% 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 (enero) no se observa ninguna variación en cuanto a las tipologías más utilizadas 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” y la "Felicitación" también fueron las tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

#### **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 (415) registradas en el mes de febrero para gestión en las dependencias de la Secretaría General, a continuación se detallan los subtemas más reiterados en el mes de febrero 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  
FEBRERO DE 2017**

**Página 11 de 18**

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	249
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	62
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	17
	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	12
	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	11
	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1
APOYO AL ALCALDE MAYOR	OFICINA CONSEJERÍA DE COMUNICACIONES	32
ACTOS ADMINISTRATIVOS	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	2
CORRESPONDENCIA	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1
DEMÁS SUBTEMAS	DEMÁS SUBTEMAS	28
<b>TOTAL</b>		<b>415</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

La información muestra que el subtema "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" es el más reiterado en el mes de febrero, con 249 peticiones que representan el 60,09% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar se ubica el subtema "Traslado por no competencia" con 62 peticiones que representan el 14,9% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Frente al mes anterior (enero) 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 el "Apoyo al Alcalde Mayor" 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



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  
FEBRERO DE 2017**

**Página 12 de 18**

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

## 6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

A continuación se muestra la gestión de respuesta y traslado realizada en el mes de febrero por las dependencias de la Secretaría General:

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		
GESTIÓN DE PETICIONES		
DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.721	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.699	
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	33	14
Otras Dependencias Secretaría General	95	337
<b>TOTAL GESTION</b>	<b>3.548</b>	<b>351</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

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**



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

Las cifras muestran que en el mes de febrero se trasladaron 3.548 peticiones a otras entidades para su gestión y respuesta. De estas, en la Central de Quejas y Soluciones se dio traslado a 1.721 peticiones, en la Línea 195 se dio traslado a 1.699 peticiones, la Dirección de Asuntos Disciplinarios<sup>5</sup> dio traslado a 33 peticiones y en otras dependencias se dio traslado a 95 peticiones.

Con respecto a la gestión de respuesta, seguidamente se detallan los cierres realizados por las dependencias de la Secretaría General<sup>6</sup> en el mes de febrero<sup>7</sup>:

DEPENDENCIA	N° PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN FEBRERO	N° PETICIONES DE PERIODOS ANTERIORES CERRADAS EN FEBRERO	TOTAL	PORCENTAJE
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	144	37	181	51,6%
Subdirección de Servicios Administrativos	10	30	40	11,4%
Oficina Consejería de Comunicaciones	32	2	34	9,7%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	22	11	33	9,4%
Dirección de Talento Humano	5	23	28	8,0%
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	11	3	14	4,0%
Dirección de Contratación	5	2	7	2,0%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	5		5	1,4%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	3		3	0,9%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá		2	2	0,6%
Dirección Distrital de Relaciones		1	1	0,3%
Subdirección Financiera		1	1	0,3%
Dirección Distrital de Desarrollo		1	1	0,3%
Subdirección de Imprenta Distrital	1		1	0,3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>238</b>	<b>113</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

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

<sup>6</sup> Ver nota 1.

<sup>7</sup> Las cifras de la columna "N° peticiones recibidas y cerradas en febrero" pueden ser mayores en cada dependencia, 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 DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
FEBRERO DE 2017**

**Página 14 de 18**

Las cifras muestran que en el mes de febrero se efectuaron 351 cierres, de los cuales 238 son respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes y 113 son respuestas a peticiones que ingresaron en períodos 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.

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 181 cierres que representan el 51,6% del total de cierres efectuados en la Secretaría General; en 2do lugar se ubica la Subdirección de Servicios Administrativos con 40 cierres que representan el 11,4% del total de cierres efectuados en el mes de febrero en la Secretaría General.

Frente al mes anterior (enero) 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 que realizó el mayor número de cierres en la Secretaría General.

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

En el mes de febrero en la Secretaría General el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas está en 9 días; frente al mes anterior se observa una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes (enero) el tiempo promedio de respuesta fue de 11 días; no obstante la disminución del tiempo promedio, 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:

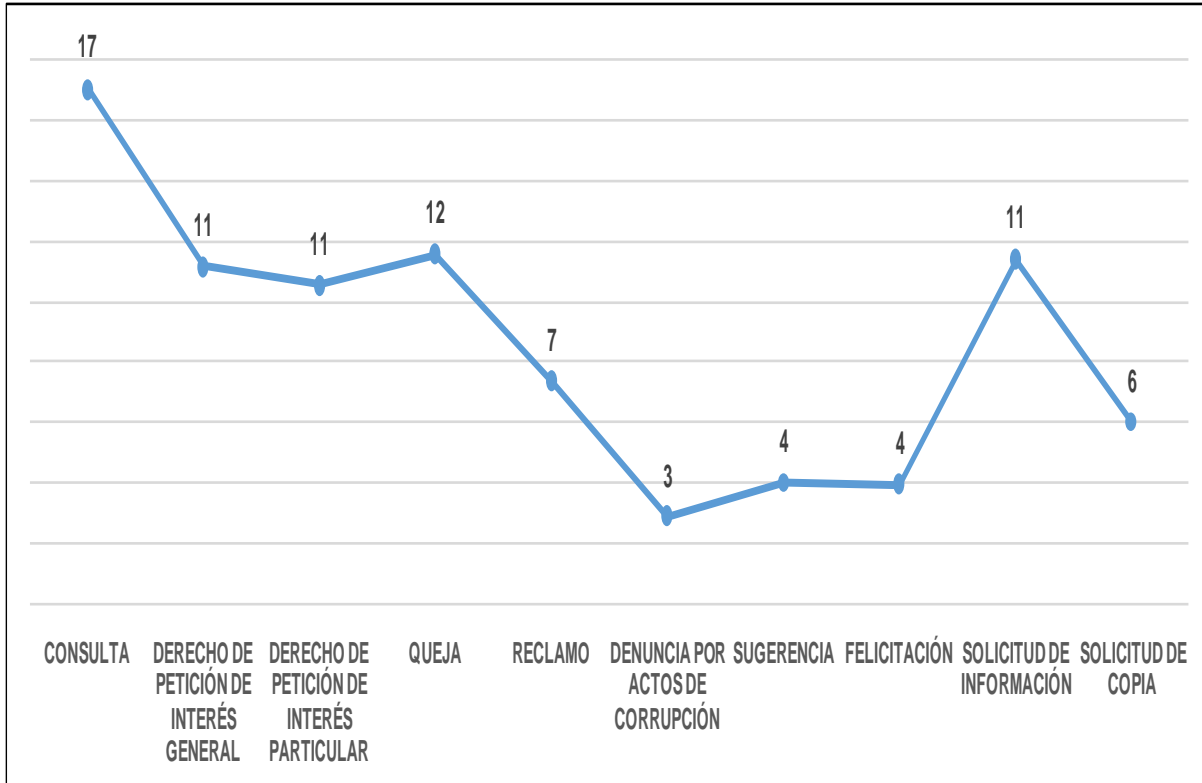
Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



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  
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

La gráfica anterior muestra que en la Secretaría General, los tiempos promedio de respuesta para todas las tipologías se encuentran dentro del 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 DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
FEBRERO DE 2017**

Página 16 de 18

DEPENDENCIA	CONSULTA (30 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)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)
Dirección de Talento Humano		15	15	23	8				16	
Subdirección de Servicios Administrativos			27							
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá									16	9
Oficina Consejería de Comunicaciones		22	1				1	1		
Subdirección Financiera			14							
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional							10			
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación		15	8		15				8	
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales			8							
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía		10		7	6	1	1	10		
Subdirección de Imprenta Distrital					7					
Dirección de Contratación	17	6	5							3
Dirección Distrital de Calidad del Servicio		7	7	5					6	
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios		9	8			5				
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada		6			1			1		
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>6</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

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  
FEBRERO DE 2017**

**Página 17 de 18**

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

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

-Subdirección de Servicios Administrativos: Esta dependencia presenta en la tipología "Derecho de Petición de Interés Particular" un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente.

-Dirección Distrital de Archivo de Bogotá: Presenta en la tipología "Solicitud de información" 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 Talento Humano es la dependencia que en el mes de febrero 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.

## 7. RECOMENDACIONES

- Hacer un llamado a las dependencias que presentan en febrero 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.

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  
FEBRERO DE 2017**

**Página 18 de 18**

- 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, Subdirección de Servicios Administrativos, Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 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



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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**