



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS
SISTEMA DISTRIITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL MARZO 2017**

BOGOTA D.C., ABRIL 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
MARZO DE 2017**

Página 2 de 19

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
MARZO DE 2017**

Página 3 de 19

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 marzo 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 marzo 25.375 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, dentro de las cuales el Sector Gestión Pública registró 4.153 peticiones (16,37% del total recibido en el Distrito Capital); de estas, 4.107 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 46 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 marzo 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 marzo registró el mayor número de peticiones, con 257 peticiones que representan el 61,48% 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 marzo el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal “Escrito” con 362 peticiones que representan el 86,6% 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 marzo en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés

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
MARZO DE 2017**

Página 4 de 19

Particular” con 353 peticiones (84,4%) es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

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 marzo, con 255 peticiones que representan el 61,0% 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 marzo 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 se dio traslado a 3.618 peticiones a otras entidades para su gestión y respuesta.

En cuanto a la gestión de respuesta, en el mes de marzo se efectuaron 376 cierres, de los cuales 227 son respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes y 376 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 se observa un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes (febrero) el tiempo promedio de respuesta fue de 9 días. Por otra parte, continúa observándose 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
MARZO DE 2017**

Página 5 de 19

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

En el mes de marzo se registraron 25.375 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, dentro de las cuales el Sector Gestión Pública registró 4.153 peticiones (16,37% del total recibido en el Distrito Capital); de estas, 4.107 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 46 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD.

Hay que recordar que a la Secretaría General ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia, teniendo en cuenta que la entidad dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, 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 Disciplinarios¹; 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 marzo:

¹ 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 DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
MARZO DE 2017**

Página 6 de 19

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA			
PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIA	PETICIONES POR DEPENDENCIA	PETICIONES TOTAL
SECRETARIA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.788	4.107
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.842	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	59	
	Otras Dependencias Secretaría General	418	
SERVICIO CIVIL			46
TOTAL REGISTRADAS			4.153

Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

Las cifras anteriores muestran lo siguiente:

-De las 4.107 peticiones registradas en la Secretaría General, 1.788 ingresaron por la Central de Quejas SDQS - Dirección Distrital de Calidad de Servicio, las cuales representan el 43,53% del total registrado y 1.842 peticiones (44,41%) se registraron por la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía.

-La Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios registró 59 peticiones (1,43%) 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 Disciplinarios², 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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

- En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 418 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representan el 10,17% del total registrado en la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA³

Teniendo en cuenta el total de peticiones (418) registradas en el mes de marzo 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	N° PETICIONES	PORCENTAJE
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	257	61,48%
Subsecretaría Corporativa	65	15,55%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	54	12,92%
Subdirección de Servicios Administrativos	14	3,35%
Oficina Consejería de Comunicaciones	5	1,20%
Oficina Asesora de Planeación	5	1,20%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	3	0,72%
Oficina de Control Interno Disciplinario	3	0,72%
Oficina de Control Interno	3	0,72%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	2	0,48%
Subdirección de Imprenta Distrital	2	0,48%
Dirección de Talento Humano	1	0,24%
Subdirección Financiera	1	0,24%
Oficina de Protocolo	1	0,24%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	0,24%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0,24%
TOTAL	418	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

³ 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.

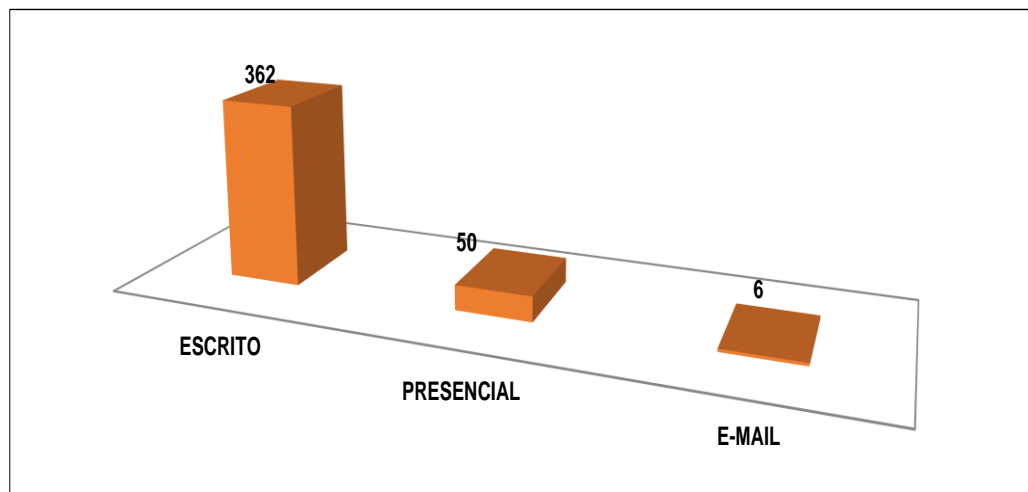


Las cifras muestran que la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación es la dependencia de la Secretaría General que en el mes de marzo registró el mayor número de peticiones para gestión, con 257 peticiones que representan el 61,48% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

En 2do lugar se encuentra la Subsecretaría Corporativa, con 65 peticiones que representan el 15,55% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

Frente al mes anterior (febrero) 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 – marzo de 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

Tomando como base las peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General (418) para gestión (respuesta o traslado), en el mes de marzo el canal de interacción más



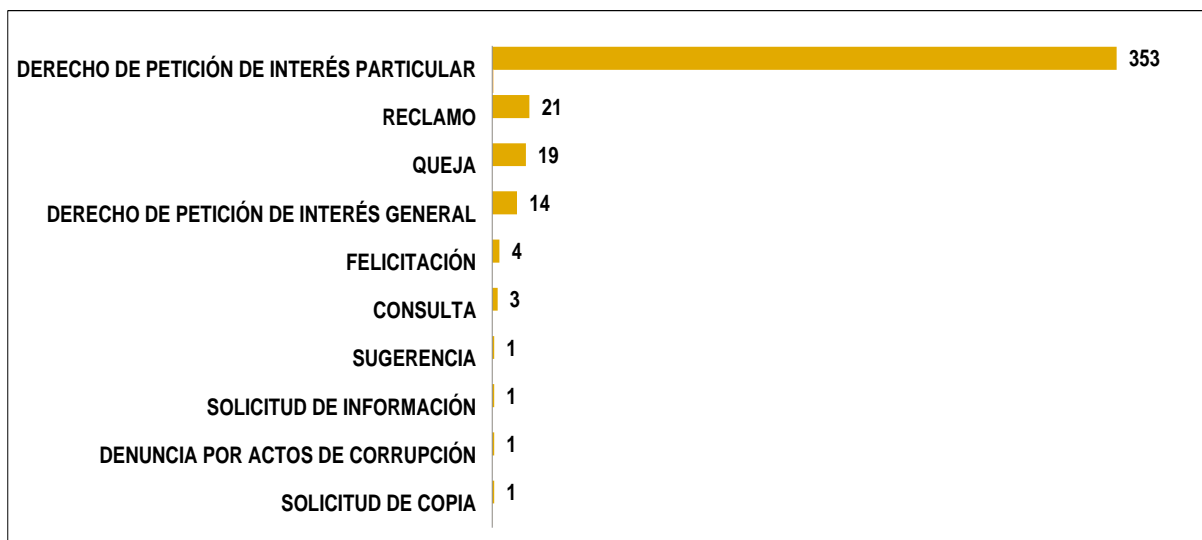
utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal “Escrito” con 362 peticiones que representan el 86,6% del total recibido para gestión en la entidad.

En segundo lugar se encuentra el canal “Presencial” con 50 peticiones, que representan el 12,00% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (febrero) 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 marzo en las dependencias de la Secretaría General (418) para gestión (respuesta o traslado), se muestra su clasificación de acuerdo a la tipología:



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología marzo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 10 de 19

La gráfica muestra que del total de peticiones registradas en el mes de marzo en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 353 peticiones (84,4%) es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; en 2do lugar se ubica el “Reclamo” con 21 peticiones que representan el 5,0% del total recibido.

Frente al mes anterior (febrero) 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, teniendo en cuenta que en el mes anterior la “Felicitación” 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 (418) registradas en el mes de marzo en las dependencias de la Secretaría General, seguidamente se detallan los subtemas más reiterados en el mes de marzo 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
MARZO DE 2017**

Página 11 de 19

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	255
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	Oficina Consejería de Comunicaciones	2
	Oficina de Control Interno	1
	Subsecretaría Corporativa	32
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	11
	Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1
	Oficina Asesora de Planeación	1
	Dirección de Talento Humano	1
POLITICAS EN GESTION DOCUMENTAL	Subdirección de Servicios Administrativos	8
ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ENTIDADES PARA LA IMPLEMENTACION Y MEJORAMIENTO DE SISTEMAS DE GESTION.	Subdirección de Servicios Administrativos	6
ADMINISTRACION PORTAL CONTRATACION A LA VISTA	Oficina de Control Interno	1
	Oficina de Protocolo	1
	Subdirección de Imprenta Distrital	1
SISTEMA DE CORRESPONENCIA Y RADICACION	Subsecretaría Corporativa	2
DEMÁS SUBTEMAS		95
TOTAL		418

Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

La información muestra que el subtema "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" es el más reiterado en el mes de marzo, con 255 peticiones que representan el 61,0% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar se ubica el subtema "Atención y

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
MARZO DE 2017

Página 12 de 19

servicio a la ciudadanía" con 49 peticiones que representan el 11,7% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Frente al mes anterior (febrero) 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 el mes anterior el "Traslado por no competencia" 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 marzo 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 marzo por las dependencias de la Secretaria General:

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
MARZO DE 2017

Página 13 de 19

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		
GESTIÓN DE PETICIONES		
DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.648	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.808	
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	65	21
Otras Dependencias Secretaría General	97	355
SERVICIO CIVIL		40
TOTAL	3.618	416

Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

Las cifras muestran que en el mes de marzo se trasladaron 3.618 peticiones a otras entidades para gestión y respuesta. De estas, en la Central de Quejas y Soluciones se dio traslado a 1.648 peticiones, en la Línea 195 se dio traslado a 1.808 peticiones, la Dirección de Asuntos Disciplinarios⁴ dio traslado a 65 peticiones y en otras dependencias se dio traslado a 97 peticiones.

Con respecto a la gestión de respuesta, seguidamente se detallan los cierres realizados por las dependencias de la Secretaría General⁵ en el mes de marzo⁶:

⁴ Ver nota 1.

⁵ Ver nota 1.

⁶ Las cifras de la columna "**Peticiones recibidas** y cerradas en marzo" 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.

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

DEPENDENCIA	N° DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN MARZO	N° PETICIONES DE PERIODOS ANTERIORES CERRADAS EN MARZO	N° TOTAL	PORCENTAJE
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	140	70	210	55,9%
Dirección de Talento Humano	19	26	45	12,0%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	24	14	38	10,1%
Subdirección de Servicios Administrativos	5	16	21	5,6%
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	8	13	21	5,6%
Oficina Consejería de Comunicaciones	5	5	10	2,7%
Dirección de Contratación	5	1	6	1,6%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	5		5	1,3%
Oficina Asesora de Jurídica	2	1	3	0,8%
Oficina de Control Interno Disciplinario	2		2	0,5%
Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional	1	1	2	0,5%
Subdirección de Imprenta Distrital	2		2	0,5%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2		2	0,5%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	1	2	0,5%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1		1	0,3%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1		1	0,3%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control		1	1	0,3%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1		1	0,3%
Dirección Administrativa y Financiera	1		1	0,3%
Oficina de Protocolo	1		1	0,3%
Oficina de Control Interno	1		1	0,3%
TOTAL	227	149	376	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

Las cifras muestran que en el mes de marzo se efectuaron 376 cierres, de los cuales 227 son respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes y 149 son respuestas a peticiones que ingresaron en periodos anteriores; hay que señalar que no todas las peticiones



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 15 de 19

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 210 cierres que representan el 55,9% del total de cierres efectuados en la Secretaría General; en 2do lugar se ubica la Dirección de Talento Humano con 45 cierres que representan el 12% del total de cierres efectuados en el mes de febrero en la Secretaría General.

Frente al mes anterior (febrero) 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 marzo en la Secretaría General el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas está en 12 días; frente al mes anterior se observa un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes (febrero) el tiempo promedio de respuesta fue de 9 días. Por otra parte, continúa observándose que algunas dependencias continúan presentando tiempos promedio superiores a los establecidos para dar respuesta de acuerdo a la tipología.

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

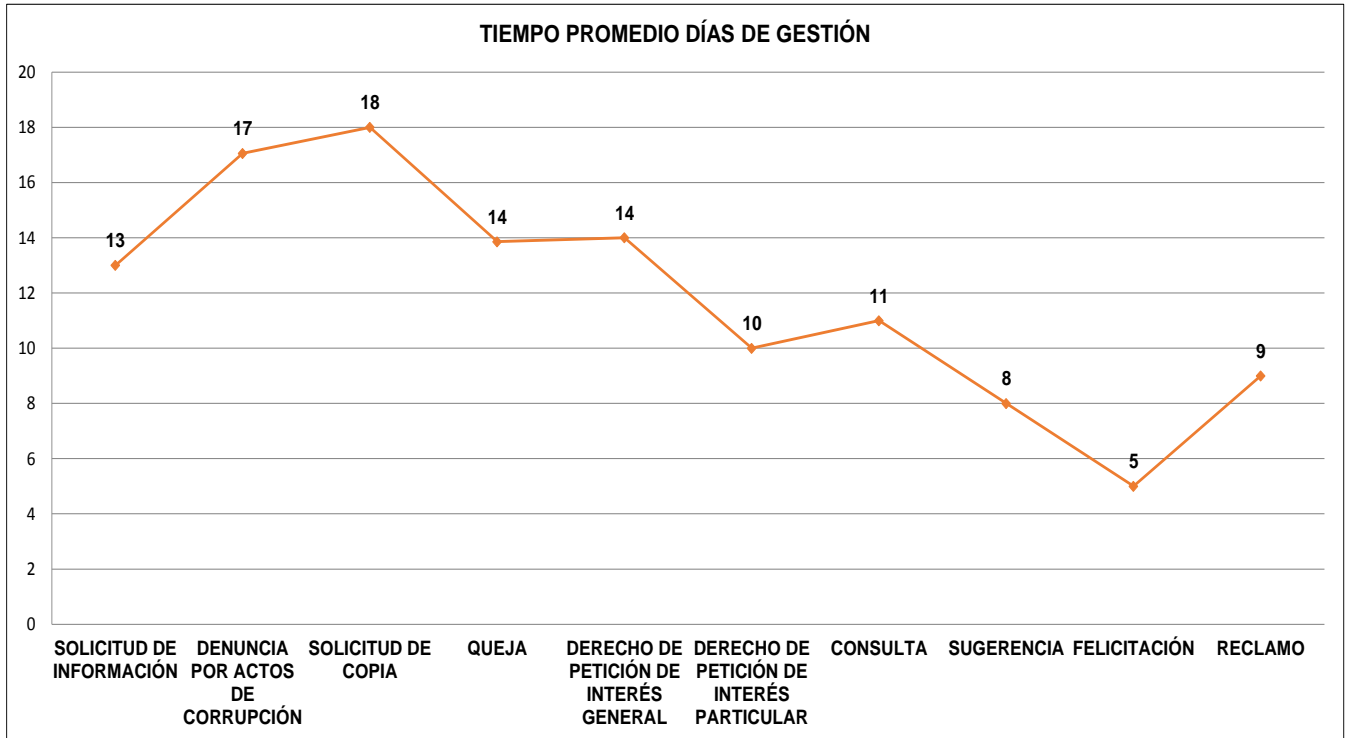
Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



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 –marzo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

La gráfica anterior muestra que en la Secretaría General, que algunas tipologías (“Solicitud de información”, “Denuncia por actos de corrupción”, “solicitud de copia”) 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 DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
MARZO DE 2017**

Página 17 de 19

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)
Oficina Consejería de Comunicaciones		26	18		1		18	1	17	
Dirección de Talento Humano		12	12		22				33	29
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios		12		33		17				
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía		8	21	11	7		1	10	4	
Subdirección de Servicios Administrativos		13	27							
Oficina Asesora de Jurídica		36	7							
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	11		9	10	14		9		13	
Dirección de Contratación			6						10	
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada		8		7			3	3		
Oficina de Control Interno		8								
Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional										7
Subdirección de Imprenta Distrital		7			3					
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC		14	2							
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales			13						6	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio					8					
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional			5							
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control									9	
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá			2							
Dirección Administrativa y Financiera			1							
Oficina de Protocolo			6							
Oficina de Control Interno Disciplinario		5								
PROMEDIO GENERAL	11	12	9	15	11	17	4	7	13	18

Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

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
MARZO DE 2017**

Página 18 de 19

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

-Oficina Consejería de Comunicaciones: Presenta tiempos promedio de respuesta superiores al término legalmente establecido en cuatro Tipologías: "Derecho de Petición de Interés General", "Derecho de Petición de Interés Particular", "Solicitud de Información" y "Solicitud de copia).

-Dirección de Talento Humano: Presenta en tres (3) tipologías tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos: "Reclamo", "Solicitud de Información" y "Solicitud de copia".

-Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios⁷: Presenta en dos (2) tipologías tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos: "Queja" y "Denuncia por actos de corrupción".

-Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía: Esta dependencia presenta en la tipología "Derecho de Petición de Interés Particular", tiempo promedio de respuesta superior a los términos legalmente establecidos:

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

-Oficina Asesora Jurídica: Presenta en la tipología "Derecho de Petición de Interés General" un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente.

Se concluye que la Oficina Consejería de Comunicaciones es la dependencia de la Secretaría General que en el mes de marzo 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 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
MARZO DE 2017

Página 19 de 19

7. RECOMENDACIONES

- Hacer un llamado a las dependencias que presentan en marzo 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 (Oficina Consejería de Comunicaciones, Dirección de Talento Humano, Subdirección de Servicios Administrativos, Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Servicios Administrativos, Oficina Asesora Jurídica) 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