



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL JULIO 2017**

**BOGOTA D.C., AGOSTO 2017**

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

2212100-FT-177 Versión 04



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
JULIO 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 VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO**
- 7. RECOMENDACIONES**

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## **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 julio 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 julio 3.810 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 31 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en el mes de julio 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 registró el mayor número de peticiones para gestión, con un total de 200 peticiones, las cuales representan el 62,19% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

El Capítulo 2 se refiere a los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General, observándose que en el mes de julio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal "Escrito" con 255 peticiones que representaron el 80% del total registrado para gestión en la entidad.

El Capítulo 3 muestra las peticiones según las tipologías más frecuentes, encontrándose que del total de peticiones registradas en el mes de julio en la Secretaría para gestión (respuesta o traslado), el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 255 peticiones (80%) fue 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" fue el más frecuente en el mes de julio, con 116 peticiones que representan el 36,25% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 4 de 16**

El Capítulo 5 se refiere a peticiones de Veedurías Ciudadanas, donde se encuentra que la Secretaría General durante el mes de julio no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que en el mes de julio, 3.571 peticiones fueron trasladadas y 318 tuvieron respuesta desde alguna de las dependencias de la Secretaría General.

Ahora bien, con relación a la gestión de las respuestas, en el mes de julio se encontró que el 45,91% del total de respuestas (146), fueron respuesta a peticiones que ingresaron en este mismo mes, mientras que el restante 54,09% (172) corresponde a peticiones ingresadas en otros periodos.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, se debe mencionar que en el mes de julio fue de 12 días, lo cual muestra un aumento frente al mes anterior (junio), teniendo en cuenta que en este último, el tiempo promedio fue de 11 días. Igualmente, continúa observándose que algunas dependencias de la Secretaría General presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente según la tipología.

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

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

Las cifras muestran que en el mes de julio 3.810 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 31 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

Al respecto 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 Disciplinarios<sup>1</sup>; la Central de Quejas SDQS y la Línea 195 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.

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA			
ENTIDAD	DEPENDENCIA	PETICIONES DEPENDENCIA	PETICIONES TOTAL
SECRETARIA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.579	3.810
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.877	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	34	
	Otras Dependencias Secretaría General	320	
SERVICIO CIVIL			31
<b>TOTAL REGISTRADAS</b>			<b>3.841</b>

**Tabla 1. Peticiones registradas en Secretaría General**  
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

<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 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.

De acuerdo con la tabla 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (3.810), las dependencias con mayor registro de peticiones, son la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de la Línea 195), y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central SDQS), representando en su orden el 49,2% y 41,4% del total de peticiones registradas en julio.

Hay que anotar que en algunos registros realizados por la ciudadanía, se selecciona el subtema “Denuncias por actos de corrupción” el cual en ocasiones no es el adecuado, ocasionando que las peticiones se direccionen 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.

En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 320 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 8,4% del total registrado en la entidad.

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

A partir de las peticiones registradas en el mes de julio en el SDQS por otras dependencias de la Secretaría General (320), las cuales deben gestionarse (respuesta o traslado), se realiza Tabla 2, que permite evidenciar el número de peticiones registradas por dependencias, al igual que el porcentaje que representan frente al total.

En este punto, es importante resaltar que frente a las peticiones registradas en otras dependencias en el mes de junio, se registró una disminución de 15,11%, teniendo en cuenta que en dicho mes, las mismas dependencias registraron 377 peticiones para gestión (respuesta o traslado).

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

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

DEPENDENCIAS	Nº PETICIONES	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	200	62,19%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	65	20,10%
Subdirección de Servicios Administrativos	23	7,40%
Dirección de Talento Humano	15	4,80%
Oficina Asesora de Jurídica	10	3,21%
Dirección de Contratación	3	0,96%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2	0,66%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2	0,66%
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100%</b>

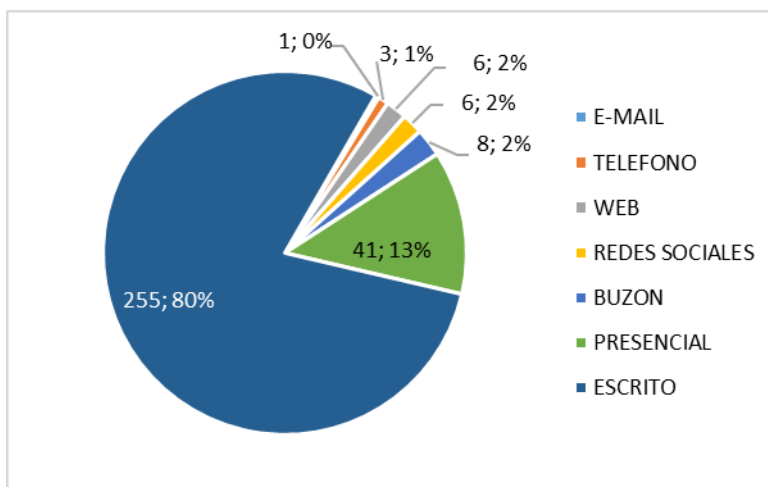
**Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General**  
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

Así pues, de acuerdo con la tabla anterior, es evidente que la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación es la dependencia de la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas (200 peticiones), representando el 62,19% de las peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado) en el mes de julio, por otras dependencias.

Por su parte, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se ubicó en la segunda posición de dependencias con mayor número de peticiones registradas, con un total de 65 peticiones (49 menos que en junio), participando así en el 20,1% del total de peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (320) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de julio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el "Escrito" con 255 peticiones, representado el 80% del total registrado para gestión en las mismas dependencias



**Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción, julio 2017**  
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

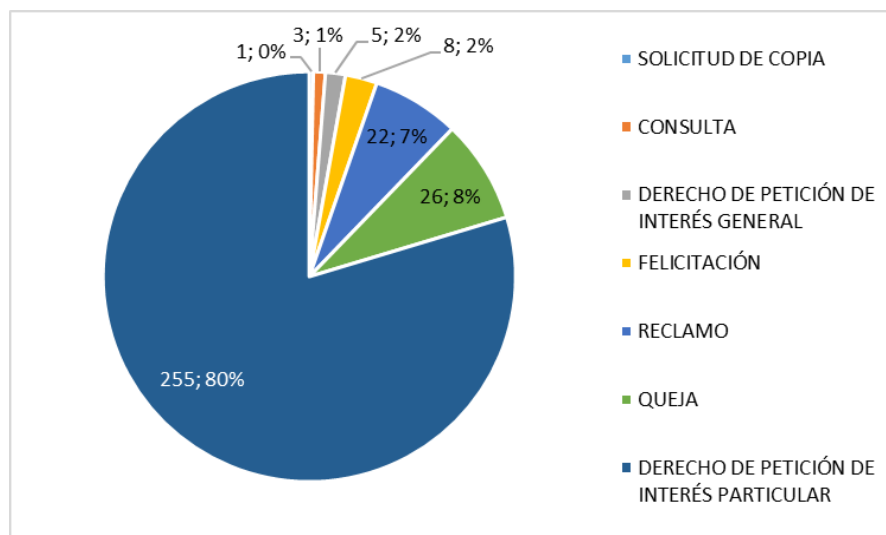
En segundo lugar, se encuentra el canal “Presencial” con 41 peticiones, que representan el 13% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (junio), 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 los canales “Escrito” y “Presencial” también fueron los más utilizados por la ciudadanía, con una reducción de 11 peticiones en el canal “Escrito” y 29 en el canal “Presencial”.

### 3. TIPOLOGÍAS

En cuanto a la tipología de las peticiones a gestionar por parte de otras dependencias (320), se puede evidenciar en la Gráfica 2 que el 80% de las peticiones, se clasificó como “Derecho de petición de interés Particular”, con un total de 255 peticiones en julio.





**Gráfica 2. Peticiones registradas según Tipología, julio 2017**  
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

Por otra parte, la segunda tipología con mayor registro de peticiones en las otras dependencias para gestión (respuesta o traslado), correspondió a la “Queja”, de la cual se registraron 26 peticiones en el mes de julio, acumulando así el 8% del total de peticiones a gestionar.

Frente al mes anterior (junio) la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General se mantuvo, teniendo en cuenta que en dicho mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología más utilizada por la ciudadanía (272 peticiones); igualmente, en dicho mes la “Queja” y el “Reclamo”, también fueron la segunda y tercera tipología más usadas, con 42 y 41 peticiones respectivamente, por lo cual, en el mes de julio se observa una disminución de las peticiones registradas con estas tipologías.

#### **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 registradas en el mes de julio en otras dependencias (320) de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), se detallan los subtemas más reiterados en este mes en la Secretaría General:

Subtema	Dependencia	Peticiones
<b>ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO</b>	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	116
<b>ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Dirección del Sistema Distrital	19
	Dirección de Talento Humano	14
	Dirección de Contratación	1
	Subdirección de Servicios	1
<b>ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO A ENTIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DE SISTEMAS DE GESTIÓN.</b>	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	48
<b>ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO A ENTIDADES PARA LA GESTIÓN DE LA CULTURA ÉTICA Y DE LA TRANSPARENCIA.</b>	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	16
<b>ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURÍDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS</b>	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	12
<b>BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS E INFORMACIÓN DE PROYECTOS</b>	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	4
<b>DEMÁS SUBTEMAS</b>		89

Tabla 3. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia  
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

La información muestra que el subtema "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" es el más reiterado en el mes de julio, con 116 peticiones que representan el 36,25% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar se ubica el subtema "Atención y servicio a la ciudadanía" con 35 peticiones que representan el 10,9% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Estas cifras comparadas con las del mes anterior (junio) muestran que no hay variación en cuanto al subtema más reiterado por la ciudadanía, teniendo en cuenta que en dicho mes, estos mismos subtemas "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado"

y "Atención y servicio a la ciudadanía" fueron los más reiterados por la ciudadanía ante la Secretaría General.

## **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 julio en la Secretaría General no se registraron peticiones de veedurías ciudadanas.

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

A continuación se detalla la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de julio por todas las dependencias de la Secretaría General:

<b>Gestión de peticiones</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>Traslados</b>	<b>Respuestas</b>
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.841	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.618	
Otras Dependencias Secretaría General	61	308
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	51	10
<b>Total</b>	<b>3.571</b>	<b>318</b>

**Tabla 4. Número de peticiones gestionadas**  
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

Las cifras muestran que en el mes de julio se trasladaron 3.571 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, en la Central de Quejas y Soluciones se dio traslado a 1.618 peticiones (45,3% del total de traslados), mientras que en la Línea 195 trasladaron a 1.841 peticiones (51,5% del total de traslados).

Ahora bien, a continuación se detallan el número de respuestas realizadas en el mes de julio<sup>4</sup> por las dependencias de la Secretaría General<sup>5</sup>, de acuerdo con el periodo de ingreso de la petición:

Dependencia	No. de Peticiones Recibidas y Cerradas en julio	No. de Peticiones Cerradas en julio de Otros Periodos	Total general	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	81	101	182	57,23%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	35	18	53	16,67%
Dirección de Talento Humano	12	12	24	7,55%
Subdirección de Servicios Administrativos	1	21	22	6,92%
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	5	5	10	3,14%
Oficina Consejería de Comunicaciones	1	6	7	2,20%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3	4	7	2,20%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	3	1	4	1,26%
Dirección de Contratación	2	1	3	0,94%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	1	2	0,63%
Oficina Asesora de Jurídica		1	1	0,31%
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	1		1	0,31%
Oficina de Control Interno Disciplinario		1	1	0,31%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1		1	0,31%
<b>Total general</b>	<b>146</b>	<b>172</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Tabla 5. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso  
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

<sup>4</sup> Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de julio" en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el "Capítulo 1 Peticiones registradas por dependencia", puesto 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.

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 13 de 16**

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en el mes de julio, las dependencias de la Secretaría General realizaron 318 cierres, de los cuales el 45,91% (146) fueron respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes; mientras que el 54,09% restante (172 peticiones) correspondieron a respuestas de 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, incluso sin considerarse vencida.

En adición, se observa que la dependencia que realizó el mayor número de respuestas fue la Oficina Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, con 182 cierres que representan el 57,23% del total efectuados en julio en la Secretaría General, lo cual es consistente con el hecho que es la dependencia con mayor número de peticiones recibidas; a su vez, la Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía fue la segunda dependencia con más respuestas emitidas, totalizando 53 cierres que representan el 16,7% del total de cierres efectuados en julio.

Cabe resaltar, que frente al mes anterior (junio) la Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación también fue la dependencia que realizó el mayor número de cierres en la Secretaría General.

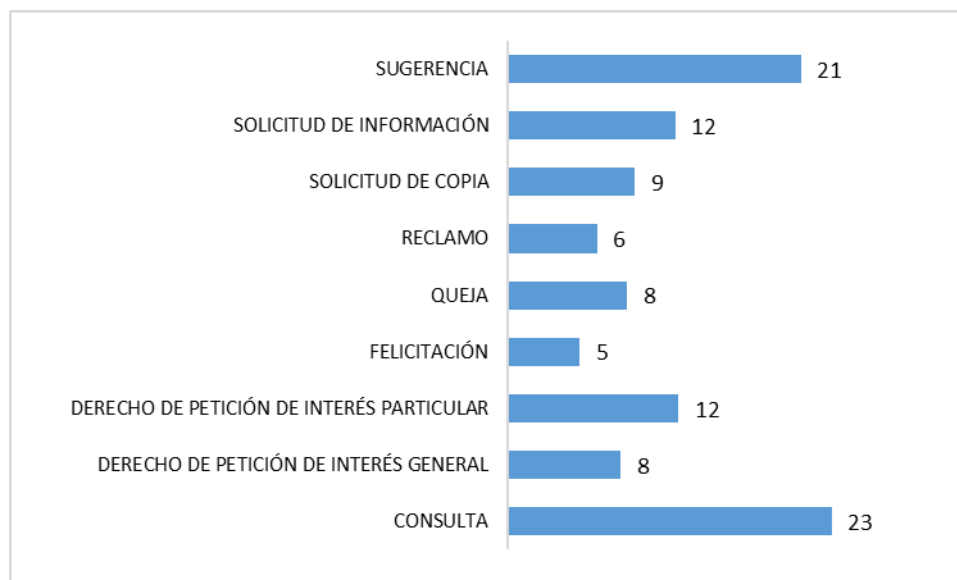
### **6.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y POR PETICIÓN**

En el mes de julio en la Secretaría General el tiempo promedio de respuesta fue de 12 días, que frente al mes anterior (junio), registró un aumento, teniendo en cuenta que en dicho mes el tiempo promedio de respuesta fue de 11 días.

Como se puede observar en la Gráfica 3, en promedio los tiempos de respuesta de la Secretaría General se encuentran dentro de los términos establecidos legalmente para las diferentes tipologías, con excepción de la tipología “Sugerencia” donde se registró un tiempo promedio de respuesta de 21 días, es decir, 6 días por encima del tiempo establecido legalmente.

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



**Gráfica 3. Tiempo promedio respuesta por Tipología, julio 2017**  
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

Por otra parte, continúa observándose que algunas dependencias presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente, de acuerdo con la tipología, para dar respuesta a las peticiones ciudadanas, como puede observarse en la Tabla 6.

De allí se puede concluir que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Oficina Asesora de Jurídica, Oficina Consejería de Comunicaciones y la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios<sup>6</sup>, presentan un tiempo de respuesta superior al establecido legalmente para la tipología “Derecho de Petición de Interés Particular”, es decir, un tiempo superior a 15 días hábiles.

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

	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada				2				4	14
Dirección de Contratación			10				10		
Dirección de Talento Humano		4	10				8	13	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía		2	17	5	7	6			1
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios		10	16						
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá								11	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	21		16	2	1				
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional			4						
Oficina Asesora de Jurídica			21						
Oficina Consejería de Comunicaciones			19	17	31			16	30
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	28	14	11		12				
Oficina de Control Interno Disciplinario			5						
Subdirección de Servicios Administrativos			15					31	
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá								5	
<b>Promedio</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>15</b>

**Tabla 6. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia**  
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

Finalmente, se debe anotar que en la Oficina Consejería de Comunicaciones, todos los tiempos promedio de respuesta son superiores a los términos de ley de acuerdo con las tipologías.

Frente al mes anterior (junio), se observa un aumento de casos con tiempo promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías, teniendo en cuenta que en ese mes se registraron tres (3) casos, mientras que en julio se registraron ocho (8).

A estas dependencias relacionadas anteriormente se les hace un llamado especial a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en el 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 16 de 16**

## **7. RECOMENDACIONES**

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes de julio presentan en 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 la Oficina Consejería de Comunicaciones y demás dependencias que presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías.

Elaboró: Oscar Velásquez Rodríguez  
Revisó: Martha Liliana Rodríguez  
Diana Alejandra Ospina

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**