



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**BOGOTA D.C., JULIO 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  
JUNIO DE 2017**

Página 2 de 17

**TABLA DE CONTENIDO**

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

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 DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
JUNIO DE 2017**

**Página 3 de 17**

## INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe de la Secretaría General sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en el mes de junio 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 junio 3.829 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 junio 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 junio registró el mayor número de peticiones para gestión, con 188 peticiones que representan el 49,87% 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 junio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal “Escrito” con 266 peticiones que representan el 70,6% del total registrado para gestión en la entidad.

El Capítulo 3 muestra las peticiones clasificadas de acuerdo a su tipología, encontrándose que del total de peticiones registradas en el mes de junio en la Secretaría para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 272 peticiones (72,1%) 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

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  
JUNIO DE 2017**

**Página 4 de 17**

mes de junio, con 182 peticiones que representan el 48,27% 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 junio 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 junio, 3.829 peticiones fueron trasladadas a otras entidades para gestión y respuesta.

Sobre la gestión de respuesta, en el mes de junio se efectuaron 400 cierres, de los cuales 186 son respuesta a peticiones que ingresaron en este mismo mes y 214 son respuestas a peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

Con respecto al tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas, este se encuentra en 11 días; frente al mes anterior se observa una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes (mayo) el tiempo promedio de respuesta fue de 13 días. Por otra parte, continúa observándose que algunas dependencias presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente de acuerdo a la tipología, para dar respuesta a las peticiones ciudadanas.

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



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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 5 de 17**

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

Las cifras muestran que en el mes de junio 3.829 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 46 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD.

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 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 junio:

<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.

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  
JUNIO DE 2017**

Página 6 de 17

SECTOR: GESTIÓN PÚBLICA			
PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIA	No PETICIONES POR DEPENDENCIA	No TOTAL DE PETICIONES
SECRETARIA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.606	3.829
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.788	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	58	
	Otras Dependencias Secretaría General	377	
SERVICIO CIVIL			46
<b>TOTAL REGISTRADAS</b>			<b>3.875</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/07/2017

Las cifras anteriores muestran lo siguiente:

-De las 3.829 peticiones registradas en la Secretaría General, 1.606 ingresaron por la Central de Quejas SDQS - Dirección Distrital de Calidad de Servicio, las cuales representan el 41,94% del total registrado y 1.788 peticiones (46,69%) se registraron por la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía.

-La Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios registró 58 peticiones (1,5%) 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.

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

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



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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 7 de 17**

- En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 377 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representan el 9,84% del total registrado en la entidad.

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

Teniendo en cuenta el total de peticiones (377) registradas en el mes de junio 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	188	49,87%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	114	30,24%
Subdirección de Servicios Administrativos	34	9,02%
Dirección de Talento Humano	24	6,37%
Oficina Asesora de Jurídica	7	1,86%
Dirección de Contratación	5	1,33%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2	0,53%
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	0,53%
Oficina Consejería de Comunicaciones	1	0,27%
<b>TOTAL</b>	<b>377</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/07/2017

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 junio registró el mayor número de peticiones para gestión, con 188 peticiones que representan el 49,87%

<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 incluir las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central SDQS, desde otras dependencias o desde otras entidades distritales.

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







ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

## INFORME GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES JUNIO DE 2017

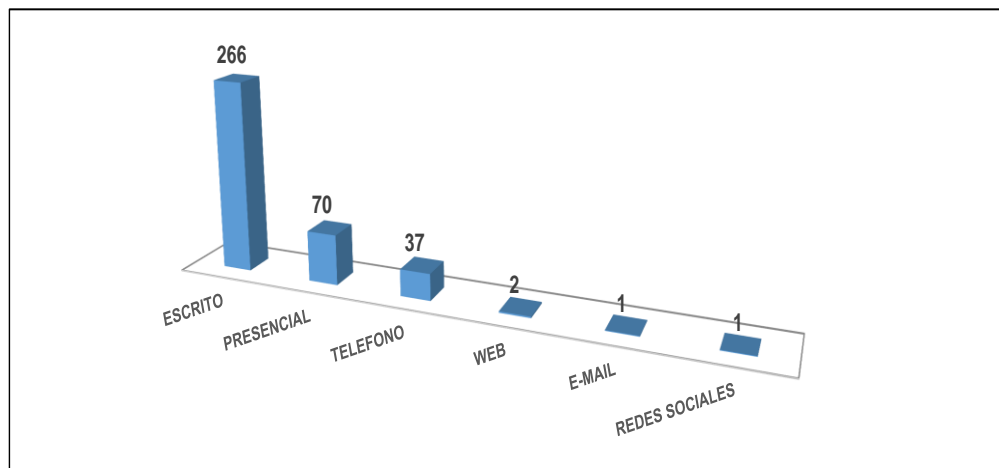
Página 8 de 17

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 114 peticiones que representan el 30,24% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior, (mayo) 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 – junio de 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 04/07/2017

Tomando como base las peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General (377) para gestión (respuesta o traslado), en el mes de junio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal “Escrito” con 266 peticiones que representan el 70,6% del total registrado para gestión en la entidad.

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  
JUNIO DE 2017**

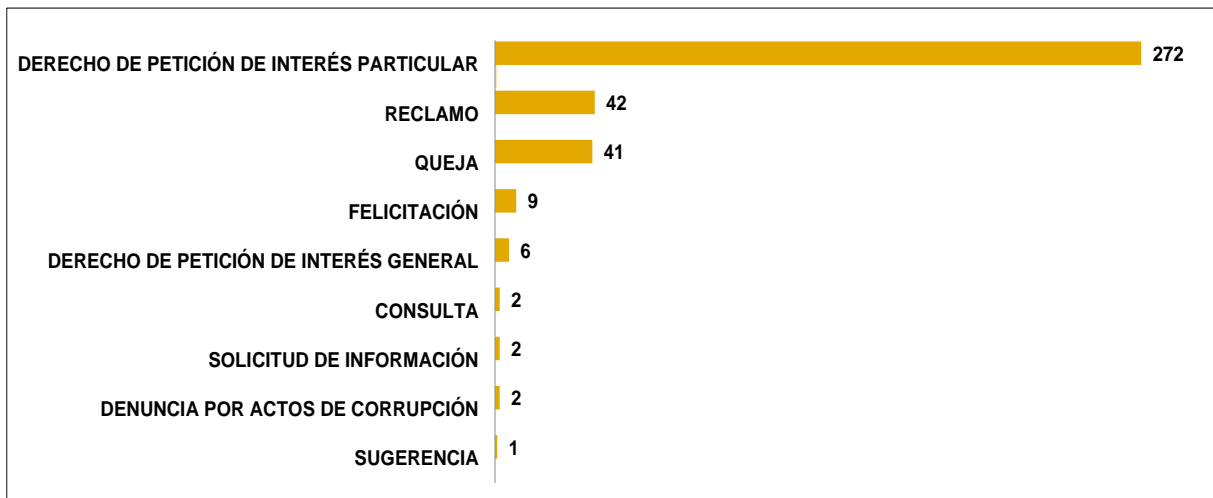
**Página 9 de 17**

En segundo lugar se encuentra el canal “Presencial” con 70 peticiones, que representan el 18,6% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (mayo) 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.

### 3. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las peticiones registradas en el mes de junio en las dependencias de la Secretaría General (377) para gestión (respuesta o traslado), se muestra su clasificación de acuerdo a la tipología:



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología junio 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 04/07/2017

La gráfica muestra que del total de peticiones registradas en el mes de junio en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de

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  
JUNIO DE 2017**

**Página 10 de 17**

Petición de Interés Particular” con 272 peticiones (72,1%) es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; en 2do lugar se ubica el “Relamo” con 42 peticiones que representan el 11,1% del total recibido.

Frente al mes anterior (mayo) no se observa 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.

#### **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 (377) registradas en el mes de junio en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), se detallan los subtemas más reiterados en este mes 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**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 11 de 17

SUBTEMA	DEPENDENCIA	TOTAL
ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	182
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	Subdirección de Servicios Administrativos	14
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	19
	Dirección de Talento Humano	21
	Dirección de Contratación	4
ACOMPANIAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	3
ATENCIÓN A LA POBLACION MIGRANTE EN BOGOTA	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	2
MIGRACION	Oficina de Control Interno Disciplinario	1
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1
ASIGNACION DE TURNOS	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1
DEMÁS SUBTEMAS	DEMÁS SUBTEMAS	128
<b>TOTAL</b>		<b>377</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/07/2017

La información muestra que el subtema "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" es el más reiterado en el mes de junio, con 182 peticiones que representan el 48,27% 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 58 peticiones que representan el 15,38% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Estas cifras comparadas con las del mes anterior (mayo) muestran que no hay variación en cuanto al subtema más reiterado por la ciudadanía, teniendo en cuenta que en ese 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.

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**



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

## 6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

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

GESTIÓN DE PETICIONES		
DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.510	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.747	
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	27	9
Otras Dependencias Secretaría General	126	391
<b>TOTAL GESTION</b>	<b>3.410</b>	<b>400</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/07/2017

Las cifras muestran que en el mes de junio se trasladaron 3.410 peticiones a otras entidades para gestión y respuesta. De estas, en la Central de Quejas y Soluciones se dio traslado a

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



1.510 peticiones, en la Línea 195 se dio traslado a 1.747 peticiones, la Dirección de Asuntos Disciplinarios<sup>4</sup> dio traslado a 27 peticiones y en otras dependencias se dio traslado a 126 peticiones.

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

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN EL MES DE JUNIO	PETICIONES DE OTROS PERIODOS CERRADAS EN EL MES DE JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	89	160	249	62,3%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	38	13	51	12,8%
Subdirección de Servicios Administrativos	13	12	25	6,3%
Dirección de Talento Humano	19	6	25	6,3%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	4	8	12	3,0%
Dirección de Contratación	8	3	11	2,8%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	6	4	10	2,5%
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	6	3	9	2,3%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	1	2	0,5%
Oficina Consejería de Comunicaciones		2	2	0,5%
Subdirección Financiera	1		1	0,3%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá		1	1	0,3%
Oficina Asesora de Jurídica		1	1	0,3%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1		1	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>214</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/07/2017

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

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

<sup>6</sup> Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de junio" en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el "Capítulo 1 Peticiones registradas por dependencia", teniendo en cuenta que "Peticiones recibidas" corresponden a las peticiones registradas más las peticiones que le son asignadas a la dependencia desde la Central SDQS, otras dependencias u otras entidades del Distrito Capital. A su vez, las cifras de "Peticiones registradas" son aquellas que ingresan directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General sin incluir las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a las dependencias por traslados de la Central SDQS o de otras dependencias o entidades distritales.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 14 de 17**

Las cifras muestran que en el mes de junio se efectuaron 400 cierres, de los cuales 186 son respuesta a peticiones que ingresaron en este mismo mes y 214 son respuestas a peticiones que ingresaron en períodos anteriores; al respecto hay que señalar que no todas las peticiones recibidas en el mes pueden ser atendidas en el mismo mes, ya que dependiendo de la tipología y de la fecha de recepción, puede prolongarse la respuesta para el mes siguiente.

Se observa que la dependencia que realizó el mayor número de cierres es la Oficina Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, con 249 cierres que representan el 62,3% del total de cierres efectuados en este mes en la Secretaría General; en 2do lugar se ubica la Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía con 51 cierres que representan el 12,8% del total de cierres efectuados.

Frente al mes anterior (mayo) 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 junio en la Secretaría General el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas está en 11 días; frente al mes anterior se observa una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes (mayo) el tiempo promedio de respuesta fue de 13 días. Por otra parte, continúa observándose que algunas dependencias presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente de acuerdo a la tipología, para dar respuesta a las peticiones ciudadanas.

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

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



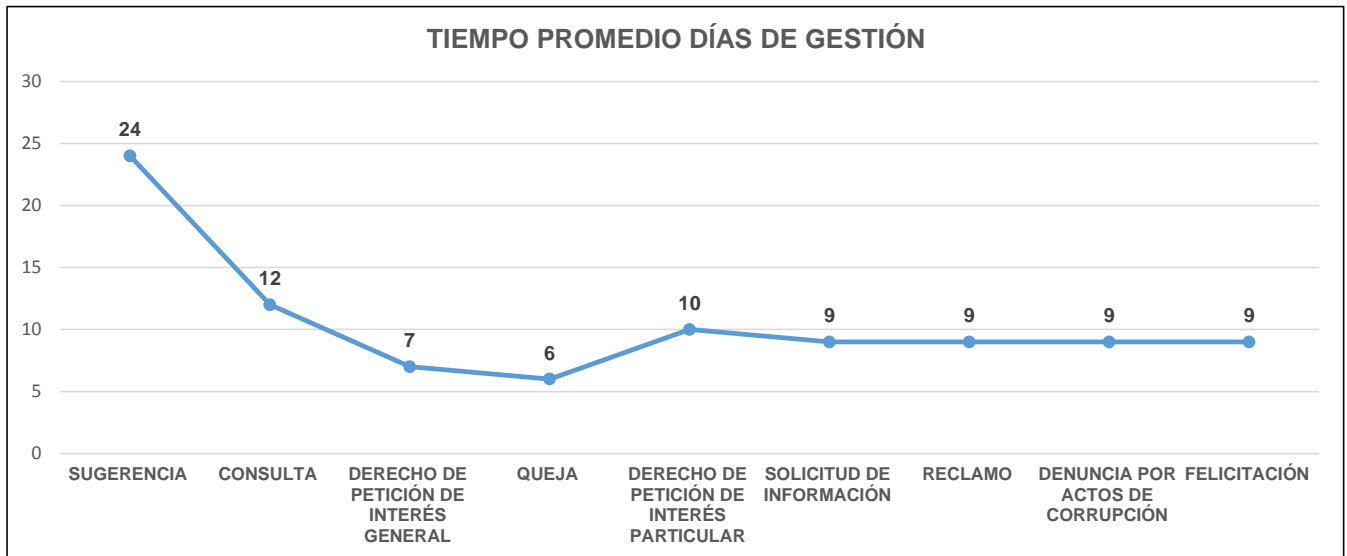




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 15 de 17



Gráfica No. 3 Tiempo promedio respuesta por Tipología – junio 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 04/07/2017

La gráfica anterior muestra que en la Secretaría General, la tipología “Sugerencia” presenta 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:

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  
JUNIO DE 2017**

Página 16 de 17

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
Oficina Consejería de Comunicaciones							53		24
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	23		15	2	11				4
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada		7	8					9	2
Dirección de Contratación			6						4
Dirección de Talento Humano		9	9	9	9				10
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	7	5	7	7	7		12	9	
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá			5						
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	10	2				9			
Oficina Asesora de Jurídica			16						
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC							7		
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación		14	13						
Oficina de Control Interno Disciplinario			11						
Subdirección de Servicios Administrativos			13						
Subdirección Financiera	7								
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>5</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/07/2017

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

-Oficina Consejería de Comunicaciones: Presenta en dos (2) tipologías (Sugerencia y Solicitud de información) un tiempo promedio de respuesta superior al término legalmente establecido.

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  
JUNIO DE 2017**

**Página 17 de 17**

Se concluye que la Oficina Consejería de Comunicaciones: es la dependencia de la Secretaría General que en el mes de junio presenta mayores tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente por tipología.

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

Frente al mes anterior (mayo) se observa una disminución en el número de dependencias que presentan tiempos promedio de respuesta por fuera del término legal establecido para las diferentes tipologías.

## 7. RECOMENDACIONES

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes de junio 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 dependencias que presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo a las tipologías.

Consolidó/Elaboró: Martha Liliana Rodríguez C. - Profesional Especializada - Dirección Distrital de Calidad del Servicio  
Revisó: Jarol Hernández – Profesional Especializado  
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**