



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES NOVIEMBRE 2016**

BOGOTA D.C., DICIEMBRE 2016

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**

2212100-FT-177 Versión 04



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
NOVIEMBRE 2016

Página 2 de 16

TABLA DE CONTENIDO

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

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



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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
NOVIEMBRE 2016**

Página 3 de 16

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe de la Secretaría General, sobre la gestión de peticiones ciudadanas en el mes de noviembre de 2016, tramitadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, como herramienta gerencial y de control que permite conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados por la Secretaría, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

Las cifras muestran que de las 2.783 peticiones registradas en la Secretaría General en el mes de noviembre, 1.450 ingresaron por la Central de Quejas SDQS - Dirección Distrital de Calidad de Servicio y representan el 52,10% del total registrado, 816 peticiones (29,32%) se registraron por la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía; la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios registro 61 peticiones (2,19%) y 396 peticiones para trámite y gestión directa por parte de las otras dependencias de la Secretaría General, que representan el 14,22% del total registrado.

El Capítulo 1 muestra la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en el mes de noviembre recibieron peticiones ciudadanas para su respectiva gestión, 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 recibió el mayor número de peticiones para gestión y respuesta, con 207 peticiones que representan el 52,27% del total ingresado a la Secretaría General.

El Capítulo 2 presenta la información sobre los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, observándose que en el mes de noviembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal “Escrito” con 246 peticiones que representan el 62,1% del total recibido en la entidad para gestión y respuesta 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 noviembre para gestión en las dependencias de la Secretaría General (396), el “Derecho de Petición de Interés Particular”

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
NOVIEMBRE 2016**

Página 4 de 16

con 259 peticiones (65,4%) 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 noviembre, con un total de 204 peticiones que representan el 52% del total recibido para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

En el Capítulo 5 se muestran las peticiones relacionadas con Veedurías Ciudadanas, registrándose que la Secretaría General durante el mes de noviembre no recibió petición 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 noviembre en la Secretaría General se dio respuesta a 414 peticiones, de las cuales 164 son respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes y 250 son respuestas a peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

Por otra parte, el tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas está en 11 días; no obstante lo cual algunas dependencias presentan tiempos promedio superiores a los establecidos para dar respuesta a las tipologías, siendo la Dirección de Talento Humano la dependencia que presenta mayores tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente 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**



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

En el mes de noviembre se registraron en la Secretaría General 2.783 peticiones; al respecto hay que señalar que a la Secretaría 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, en donde se registran aquellas 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 noviembre:

SECTOR: GESTIÓN PÚBLICA			
PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIA	No PETICIONES DEPENDENCIA	No PETICIONES TOTAL
SECRETARIA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.450	2.783
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	876	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	61	
	Otras Dependencias Secretaría General	396	
SERVICIO CIVIL			27
TOTAL REGISTRADAS			2.810

Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

¹ Dentro de las cifras de la Secretaría General continúa reportándose la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios actual dependencia de la Secretaría Distrital Jurídica, teniendo en cuenta que está configurada en el sistema SDQS como dependencia que centraliza las denuncias por posibles actos de corrupción en el Distrito Capital y el cambio requiere una nueva configuración y desarrollo técnico en el sistema.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
NOVIEMBRE 2016**

Página 6 de 16

Las anteriores cifras muestran lo siguiente:

-De las 2.783 peticiones registradas en la Secretaría General, 1.450 ingresaron por la Central de Quejas SDQS - Dirección Distrital de Calidad de Servicio y representan el 52,10% del total registrado y 816 peticiones (29,32%) se registraron por la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía.

-La Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios registro 61 peticiones (2,19%) 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, dependencia que evalúa la petición y la asigna para trámite o la traslada a la entidad competente actualizando la tipología indicada.

-Se registraron 396 peticiones para trámite y gestión directa por parte de las otras dependencias de la Secretaría General, que representan el 14,22% del total registrado.

1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA

En cuanto a la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en el mes de noviembre registraron peticiones ciudadanas (396 peticiones) para trámite y gestión, seguidamente se muestra el número recibido por dependencia y el porcentaje que representa:

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
NOVIEMBRE 2016**

Página 7 de 16

DEPENDENCIA	Nº PETICIONES	PORCENTAJE
OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN	207	52,27%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO	92	23,23%
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	31	7,83%
OFICINA CONSEJERÍA DE COMUNICACIONES	28	7,07%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	18	4,55%
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	17	4,29%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	2	0,51%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1	0,25%
TOTAL	396	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

Las cifras muestran que la Oficina para la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación es la dependencia de la Secretaría General que en el mes de noviembre recibió el mayor número de peticiones para gestión y respuesta, con 207 peticiones que representan el 52,27% del total ingresado a la Secretaría General.

En 2do lugar se encuentra la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con 92 peticiones que representan el 23,23% del total de peticiones ingresado a la Secretaría General para gestión y respuesta.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

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

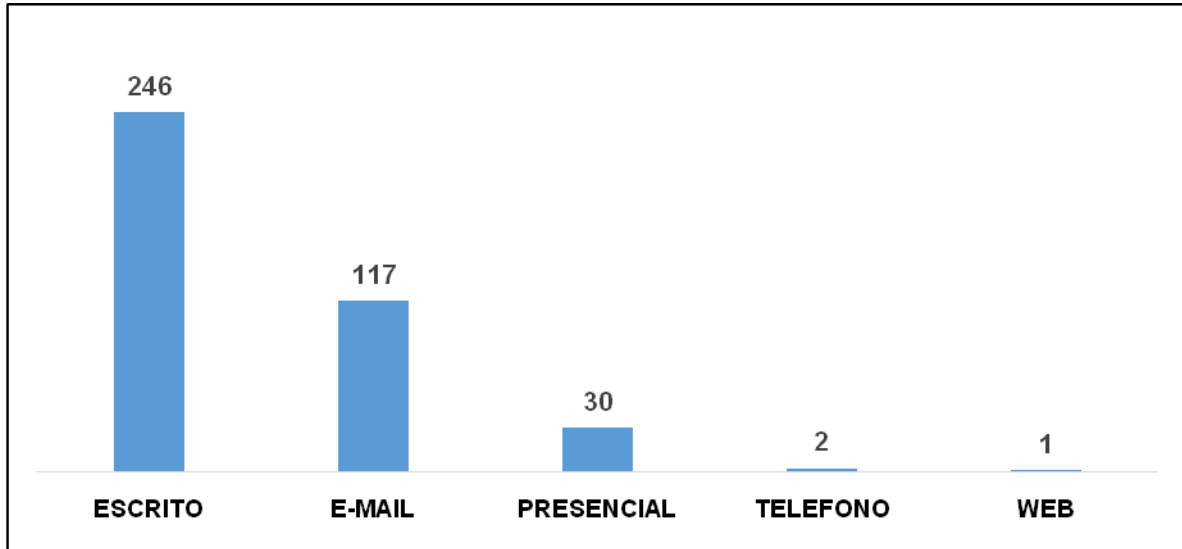




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
NOVIEMBRE 2016

Página 8 de 16



Gráfica No. 1 Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

Tomando como base las peticiones registradas para gestión en las dependencias de la Secretaría General (396), en el mes de noviembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal "Escrito" con 246 peticiones que representan el 62,1% del total recibido en la entidad para gestión y respuesta en la entidad.

En segundo lugar se encuentra el canal "Email" con 117 peticiones, que representan el 29,5% del total recibido para gestión y respuesta en las dependencias de la Secretaría General.

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

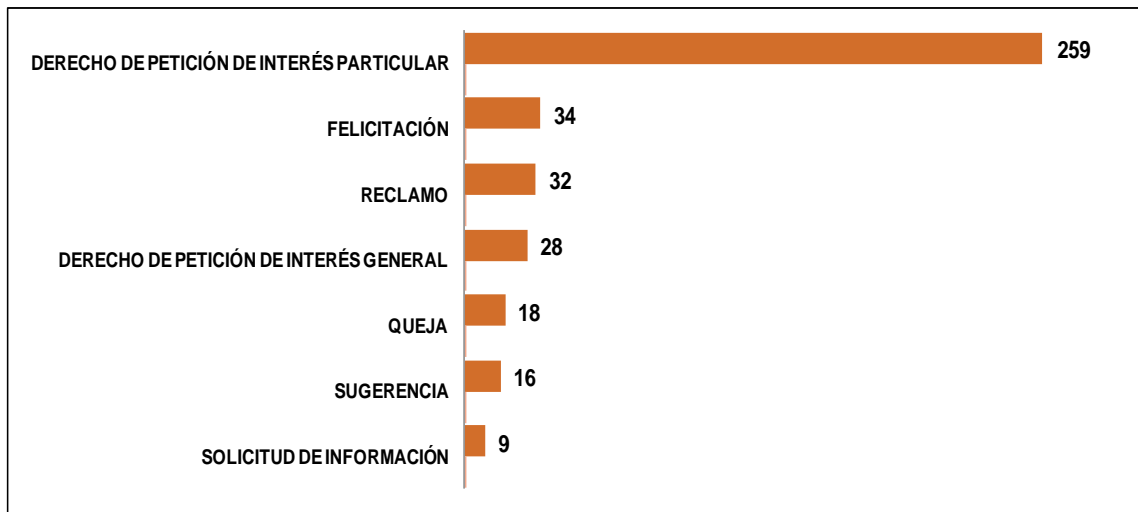
3. TIPOLOGÍAS

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





A continuación se muestra el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes de noviembre en la Secretaría General, clasificadas de acuerdo a su tipología:



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

Del total de peticiones registradas en el mes de noviembre para gestión en las dependencias de la Secretaría General (396), el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 259 peticiones (65,4%) es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; la segunda tipología más utilizada es la "Felicitación" con 34 peticiones que representan el 8,6% del total recibido.

Frente al mes anterior (octubre) se observa variación en cuanto a la 2da tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en ese mes la "Queja" fue la 2da tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
NOVIEMBRE 2016**

Página 10 de 16

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; seguidamente se relacionan los subtemas más reiterados en el mes de noviembre en las dependencias de la Secretaría general:

SUBTEMA	DEPENDENCIA	No PETICIONES	PORCENTAJE
ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS LA PAZ Y RECONCILIACIÓN	204	52%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA OFICINA DE ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA OFICINA CONSEJERÍA DE COMUNICACIONES OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	61	15%
SISTEMA DE CORRESPONENCIA Y RADICACION	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - TIC	44	11%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - TIC DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SUBDIRECCION FINANCIERA DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA OFICINA CONSEJERÍA DE COMUNICACIONES	34	9%
APOYO AL ALCALDE MAYOR	OFICINA CONSEJERÍA DE COMUNICACIONES DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	28	7%
DEMÁS SUBTEMAS		25	6%
TOTAL		396	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

La información anterior muestra que el subtema "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" es el más reiterado en el mes de noviembre, con un total de 204 peticiones que representan el 52% del total recibido para gestión en las dependencias 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
NOVIEMBRE 2016**

Página 11 de 16

la Secretaría General; en segundo lugar se ubica el subtema "Traslado por no competencia" con 61 peticiones, y representan el 15% del total recibido para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Frente al mes anterior (octubre) se observa variación en cuanto al 2do subtema más reiterado por la ciudadanía ante la Secretaría General, teniendo en cuenta que en ese mes el 2do subtema más reiterado fue la " Atención y servicio a la ciudadanía "

5. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 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 noviembre en la Secretaría General no se registraron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

A continuación se relaciona la gestión de respuesta realizada en el mes de noviembre por las dependencias de la Secretaria 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 DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
NOVIEMBRE 2016**

Página 12 de 16

DEPENDENCIA	No. PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN NOVIEMBRE	No. PETICIONES CERRADAS EN NOVIEMBRE DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL	
			No	PORCENTAJE
OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN	74	123	197	47,6%
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	67	69	16,7%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	12	29	41	9,9%
OFICINA CONSEJERÍA DE COMUNICACIONES	31	5	36	8,7%
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRICTAL DE SERVICIO A LA	25	8	33	8,0%
DIRECCION DISTRICTAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	8	1	9	2,2%
DIRECCIÓN DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO	5	4	9	2,2%
DIRECCION DISTRICTAL DE RELACIONES INTERNACIONALES		4	4	1,0%
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	3	1	4	1,0%
OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA DISTRICTAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES -	1	2	3	0,7%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1	1	2	0,5%
SUBDIRECCIÓN DISTRICTAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO		2	2	0,5%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRICTAL	1	1	2	0,5%
SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL		1	1	0,2%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1		1	0,2%
DIRECCIÓN DISTRICTAL DE ARCHIVO DE BOGOTÁ		1	1	0,2%
TOTAL	164	250	414	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

Se observa que en el mes de noviembre en la Secretaría General se dio respuesta a 414 peticiones, de las cuales 164 son respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes y 250 son respuestas a peticiones que ingresaron en periodos anteriores; la dependencia que realizó el mayor número de cierres es la Oficina de la Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, con 197 cierres que representan el 47,6% del total de cierres efectuados 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**



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.

Con respecto a la gestión de traslado, en la Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de Quejas y Soluciones, la Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía - Línea 195, la Dirección de Asuntos Disciplinarios y en otras dependencias, se dio traslado a 2.491 peticiones a otras entidades, para su gestión y respuesta, así:

DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.508	61%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	890	36%
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	68	3%
Otras Dependencias Secretaría General	25	1%
TOTAL	2.491	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

6.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y POR PETICIÓN

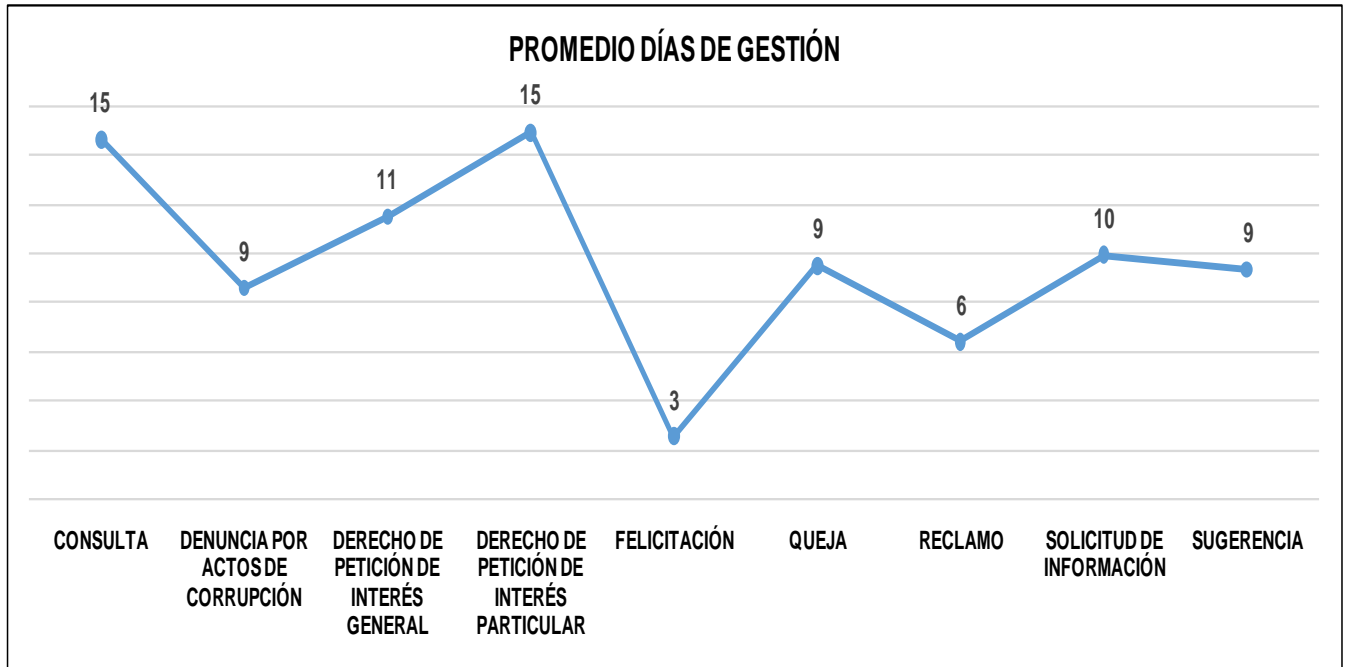
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas está en 11 días, teniendo en cuenta que algunas dependencias presentan tiempos promedio superiores a los establecidos para dar respuesta a algunas tipologías; frente al mes anterior (octubre) se observa una disminución en el tiempo promedio de respuesta, teniendo en cuenta que en ese mes fue de 16 días.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
NOVIEMBRE 2016

Página 14 de 16



Gráfica No. 3 Tiempo promedio respuesta por Tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

La gráfica anterior muestra que el tiempo promedio de respuesta en las tipologías "Derecho de Petición de Interés General" y "Derecho de Petición de Interés Particular" se encuentra por encima del tiempo legal establecido.

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

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
NOVIEMBRE 2016**

Página 15 de 16

DEPENDENCIA	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		19	41	24		11	18		
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO			23	23					
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN				38					
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS				35					
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL				3				25	
DIRECCION DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES	25		13	13					12
SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL				15					
OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN	19	12	10	13		14	8	15	
OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - TIC			14	13		8			
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO	11			8				5	5
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA			9		4			9	
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA					3	7	5	2	
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		5							
DIRECCIÓN DISTRITAL DE ARCHIVO DE BOGOTÁ				5					
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	4								
OFICINA CONSEJERÍA DE COMUNICACIONES			11	7	1			4	11
PROMEDIO GENERAL	15	9	11	15	3	9	6	10	9

Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

Dentro de las dependencias que presentan tiempos promedio por fuera de términos están:

-Dirección de Talento Humano: Presenta en cuatro (4) tipologías tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos ("Derechos de Petición de

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
NOVIEMBRE 2016**

Página 16 de 16

Interés General", "Derecho de Petición de Interés Particular", "Denuncia por actos de corrupción" y reclamo").

-Subdirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Personas Jurídicas sin Ánimo de Lucro:

-Dirección de Contratación: Presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos para la Tipología "Derecho de Petición de Interés Particular"

-Subdirección de Servicios Administrativos: Presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos para la Tipología "Derecho de Petición de Interés Particular".

Se concluye que la Dirección de Talento Humano es la dependencia que presenta mayores tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente por tipología.

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

Elaboró: Martha Liliana Rodríguez C. - Profesional Especializada - Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Revisó: Jarol Eder Hernández - Profesional Universitario - 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**