



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 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
AGOSTO 2016

Página 2 de 16

TABLA DE CONTENIDO

- PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA
- CANALES DE INTERACCIÓN
- TIPOLOGÍAS
- SUBTEMAS MÁS REITERADOS
- PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURIAS CIUDADANAS
- GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO
- 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
AGOSTO 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 agosto, 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.

La información en cuanto al registro de peticiones en la Secretaría General muestra que de las 20.342 peticiones ciudadanas que se recibieron en el mes de agosto a través del SDQS, el Sector Gestión Pública registró 2.513 peticiones que representan el 12,50% del total recibido en el Distrito Capital; de estas, 2.513 peticiones ingresaron por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 30 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 muestra la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en el mes de agosto recibieron peticiones ciudadanas para su respectiva gestión; se observa que la oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación es la dependencia que recibió el mayor número, con 93 peticiones que representan el 36.90% 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, concluyéndose que en el mes de agosto el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía es el canal “Escrito” con 129 peticiones que representan el 51,19% del total recibido en la entidad para gestión y respuesta.

El Capítulo 3 muestra las peticiones clasificadas de acuerdo a su tipología, encontrándose que del total de peticiones registradas en el mes de agosto para gestión en la Secretaría General, el “el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 120 peticiones (47,61%) es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

En el Capítulo 4 se presentan los subtemas más reiterados, observándose que el subtema La información anterior muestra que el subtema "Atención y servicio a la ciudadanía" es el más

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
AGOSTO 2016**

Página 4 de 16

reiterado en el mes de agosto, con un total de 81 peticiones que representan el 32,14%, del total recibido para gestión en las dependencias de la Secretaría General (peticiones asignadas a la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, La Paz y La Reconciliación - Subdirección de Talento Humano - Subdirección Operativa - Subdirección de Gestión Documental - Subdirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Personas Jurídicas Sin Ánimo de Lucro - Subdirección Financiera - Despacho Alcalde Mayor - Secretaria Privada - Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios - Subdirección Administrativa - Oficina de Comunicaciones - Subdirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos - Subdirección de Calidad del Servicio y la Subdirección de Contratación).

En el Capítulo 5 se muestran las peticiones relacionadas con Veedurías Ciudadanas, observándose que la Secretaría General durante el mes de agosto no recibió petición por parte de las veedurías ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detalla la gestión de respuesta y traslado de peticiones registradas en la Secretaría General, concluyéndose que en el mes de agosto en la Secretaría General se dio respuesta a 252 peticiones, de las cuales 51 son respuestas a peticiones que ingresaron en este mes y 201 son respuestas a peticiones que ingresaron en períodos 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 93 peticiones que representan el 36,90% del total de cierres efectuados en la Secretaría General.

Por otra parte, el tiempo promedio de respuesta para el cierre de peticiones ciudadanas está en 15 días, lo que indica que el tiempo promedio en la entidad está dentro de los términos estipulados por la Ley, no obstante lo cual, al revisar el tiempo promedio de respuesta por tipologías se encuentra que algunas (Derecho de petición de Interés particular, Derecho de petición de interés general, Queja, Solicitud de copia) presentan tiempos promedio por encima del establecido legalmente.

Por otra parte, en cuanto al tiempo promedio de respuesta por dependencias, se encuentra que algunas presentan tiempos promedio superiores a los legales establecidos, concluyéndose que la Subdirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Personas Jurídicas sin Ánimo de Lucro es 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**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 5 de 16

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

En el mes de agosto se recibieron 20.342 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, dentro de las cuales el Sector Gestión Pública registró 2.543 peticiones que representan el 12,50% del total recibido en el Distrito Capital; de estas, 2.513 peticiones ingresaron por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 30 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

Hay que señalar que a la Secretaría General ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia, teniendo en cuenta que la entidad dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de Quejas SDQS-Subdirección de Calidad del Servicio, la Línea 195 -Subdirección Operativa y la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, 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 total de registros de peticiones en el mes de agosto para el sector Gestión Pública:

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA			
	REGISTRADAS		
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES TOTAL
SECRETARIA GENERAL	Subdirección de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.527	2.513
	Subdirección Operativa - Línea 195	744	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	65	
	Otras Dependencias Secretaría General	177	
SERVICIO CIVIL			30
TOTAL			2.543

Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

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
AGOSTO 2016**

Página 6 de 16

Las cifras anteriores muestran lo siguiente:

-De las 2.543 peticiones registradas en la Secretaría General, 1.527 ingresaron por la Central de Quejas SDQS - Subdirección de Calidad de Servicio y representan el 60% del total registrado y 744 peticiones (29,60%) se registraron por la Línea 195 - Subdirección Operativa.

-La Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios registro 65 peticiones (2,5%) 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, dependencia que evalúa la petición y la asigna para trámite o la traslada a la entidad competente actualizando la tipología indicada.

-Se registraron 177 peticiones para trámite y gestión directa por parte de las otras dependencias de la Secretaría General, representan el 7% del total registrado.

1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA

En cuanto a la información relacionada con la gestión adelantada por las dependencias de la Secretaría General que en el mes de agosto registraron peticiones ciudadanas (252 peticiones); seguidamente se muestra el número de peticiones recibidas por dependencia y el porcentaje que representa esta cifra, con respecto al total registrado para gestión y respuesta 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
AGOSTO 2016**

Página 7 de 16

DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	PORCENTAJE
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	93	36,90%
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	38	15,08%
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	28	11,11%
SUBDIRECCIÓN DE GESTION DOCUMENTAL	27	10,71%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	26	10,32%
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	11	4,37%
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	7	2,78%
SUBDIRECCION FINANCIERA	5	1,98%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	5	1,98%
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO	5	1,98%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2	0,79%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	0,40%
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	0,40%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO	1	0,40%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	0,40%
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	1	0,40%
TOTAL	252	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

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 recibió el mayor número de peticiones para gestión y respuesta, con 93 peticiones que representan el 36,90% del total ingresado a la Secretaría General.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

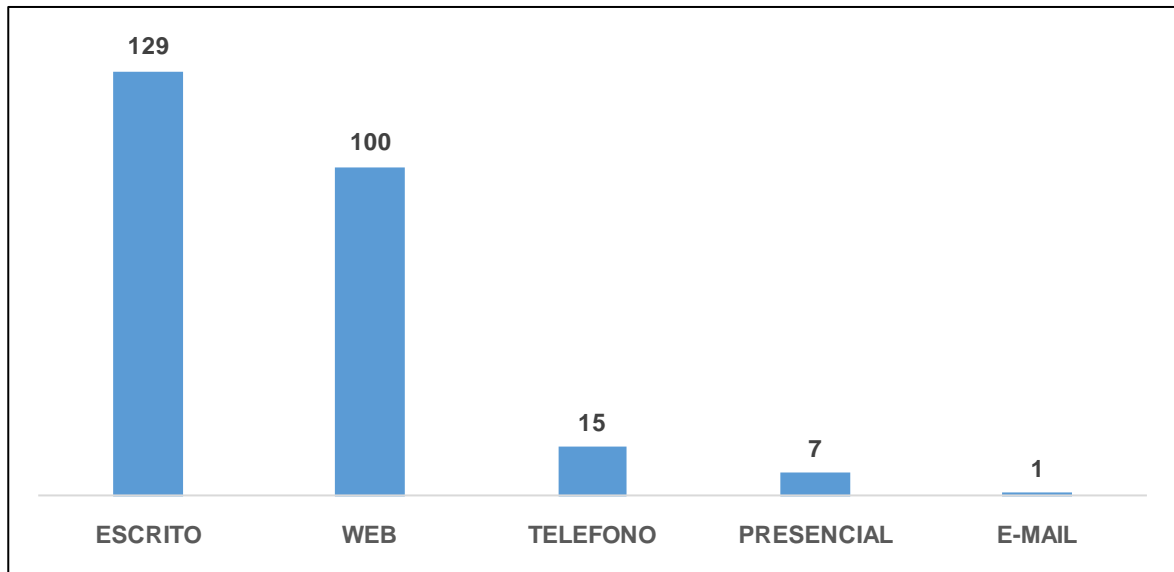
Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Gráfica No. 1 Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

Tomando como base las peticiones registradas para gestión en las dependencias de la Secretaría General (252), en el mes de agosto el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal "Escrito" con 129 peticiones que representan el 51,19% del total recibido en la entidad para gestión y respuesta.

En segundo lugar se encuentra el canal "WEB" con 100 peticiones, que representan el 39,68% del total recibido para gestión y respuesta en las dependencias de la Secretaría General.

Frente al mes anterior (julio) no se observa variación en cuanto al canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en el mes de julio el canal más utilizado también fue el canal "Escrito".

3. TIPOLOGÍAS

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

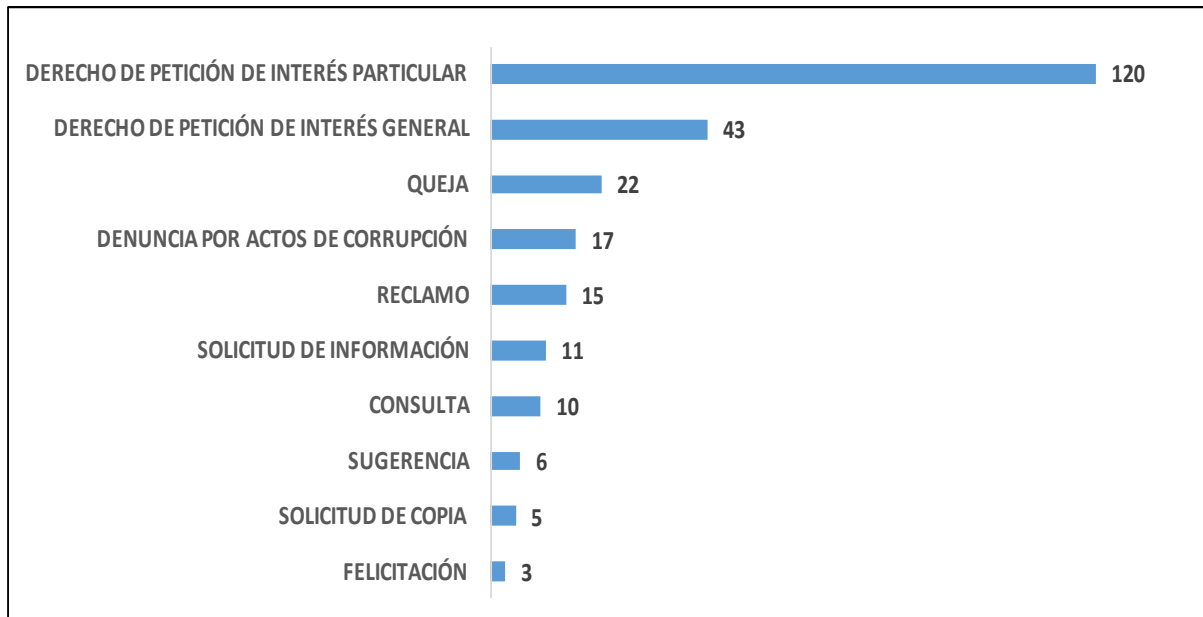
Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

Del total de peticiones registradas en el mes de agosto para gestión en las dependencias de la Secretaría General (252), el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 120 peticiones (47,61%) es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; la segunda tipología más utilizada es “Derecho de Petición de Interés General” con 43 peticiones que representan el 17,06% del total recibido.

Frente al mes anterior (julio) se observa una variación en cuanto a tipologías, teniendo en cuenta que en ese mes la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General fue la “Queja”.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 10 de 16

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 la Secretaría General y las dependencias:

TEMA	DEPENDENCIA	No	PORCENTAJE
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	OFICINA ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN	81	32,14%
	SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		
	SUBDIRECCIÓN OPERATIVA		
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL		
	SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURÍDICAS SIN ANIMO DE LUCRO		
	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
	DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARÍA PRIVADA		
	DIRECCIÓN DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		
	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		
	OFICINA DE COMUNICACIONES		
	SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DOCTRINA Y SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO		
	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN		
ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS LA PAZ Y RECONCILIACIÓN	57	22,62%
ASESORÍA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURÍDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	27	10,71%
PUBLICACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE PERDON SIMBOLICO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ.	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	17	6,75%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	10	3,97%
DEMÁS SUBTEMAS		60	23,81%
TOTAL		252	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

La información anterior muestra que el subtema "Atención y servicio a la ciudadanía" es el más reiterado en el mes de agosto, con un total de 81 peticiones que representan el 32,14%, del total recibido para gestión en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar se ubica el subtema "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" con 57 peticiones, las cuales fueron asignadas a la Oficina Alta Consejería para 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
AGOSTO 2016**

Página 11 de 16

derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y representan el 22,62 % del total recibido para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

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 agosto 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 agosto por 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
AGOSTO 2016**

Página 12 de 16

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN AGOSTO	PETICIONES CERRADAS EN AGOSTO DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL	
			No	PORCENTAJE
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION		93	93	36,90%
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	4	34	38	15,08%
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	13	15	28	11,11%
SUBDIRECCIÓN DE GESTION DOCUMENTAL	9	18	27	10,71%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3	23	26	10,32%
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	7	4	11	4,37%
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	5	2	7	2,78%
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	4	5	1,98%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	3	2	5	1,98%
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO	2	3	5	1,98%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		2	2	0,79%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1		1	0,40%
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1		1	0,40%
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO	1		1	0,40%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1		1	0,40%
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS		1	1	0,40%
TOTAL	51	201	252	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

Se observa que en el mes de agosto en la Secretaría General se dio respuesta a 252 peticiones, de las cuales 51 son respuestas a peticiones que ingresaron en este mes y 201 son respuestas a peticiones que ingresaron en períodos 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 93 peticiones que representan el 36,90% del total de cierres efectuados en la Secretaría General.

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.

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
AGOSTO 2016**

Página 13 de 16

Con respecto a la gestión de traslado, en la Subdirección de Calidad del Servicio - Central de Quejas y Soluciones, la Subdirección Operativa - Línea 195, la Dirección de Asuntos Disciplinarios y en otras dependencias, se dio traslado a 2.222 peticiones a otras entidades, para su gestión y respuesta, así:

DEPENDENCIA	TOTAL
Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.408
Subdirección Operativa - Línea 195	728
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	56
Otras Dependencias Secretaría General	30
TOTAL	2.222

Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

6.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y POR PETICIÓN

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas está en 15 días, lo que indica que el tiempo promedio en la entidad está dentro de los términos establecidos legalmente.

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**

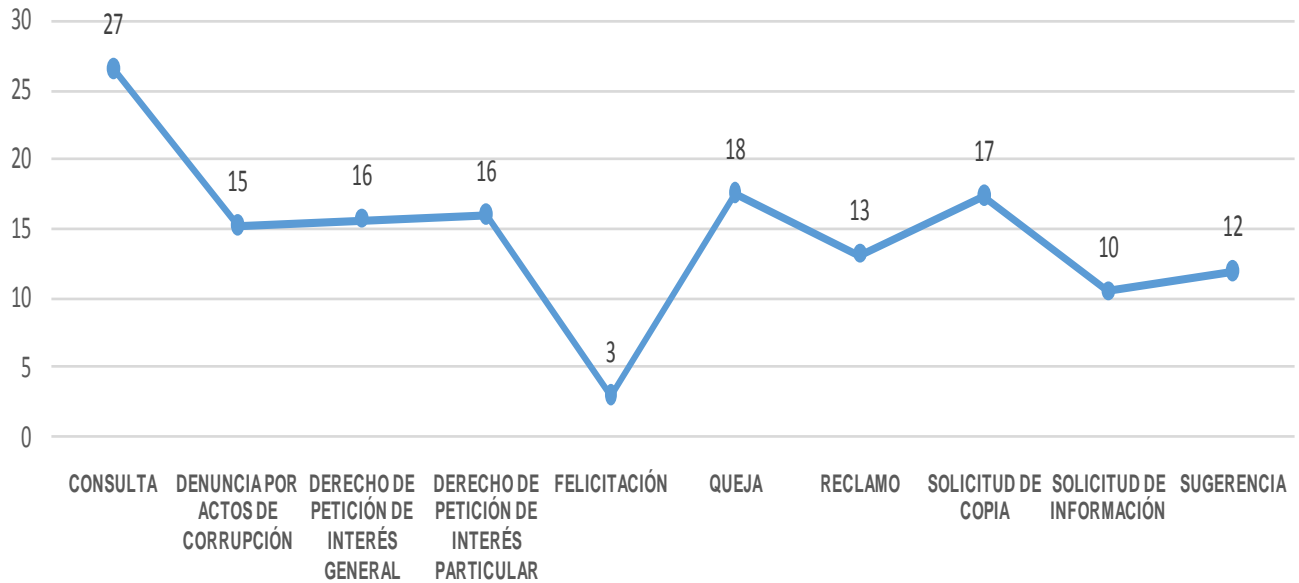


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
AGOSTO 2016**

Página 14 de 16

TIEMPO PROMEDIO POR TIPOLOGÍAS



Gráfica No. 3 Tiempo promedio respuesta por Tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

La gráfica anterior muestra que el tiempo promedio de respuesta en algunas tipologías se encuentra por encima del tiempo legal establecido (Derecho de petición de Interés particular, Derecho de petición de interés general, Queja, Solicitud de copia). Por otra parte al revisar el tiempo promedio de respuesta por dependencias, de acuerdo a las tipologías, se encuentran algunos 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
AGOSTO 2016**

Página 15 de 16

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	PROMEDIO GENERAL
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	27		23	19		25	17	26	20		22
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		23	32	29		34			21		28
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION		18	16	16		18	13	9	10		14
SUBDIRECCIÓN DE GESTION DOCUMENTAL			18	20							19
SUBDIRECCION FINANCIERA				13		17	22				17
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS				22							22
SUBDIRECCION DE CONTRATACION				12			6		17		12
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO			14	15					10	15	14
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA				14						12	13
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA			6		4	10	8		3	12	7
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA			13	9	2	2			2	8	6
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL									7		7
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO				7							7
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		5		16							11
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			4								4
OFICINA DE COMUNICACIONES									3		3
TIEMPO PROMEDIO GENERAL	27	15	16	16	3	18	13	17	10	12	15

Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

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

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

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°CO238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 16 de 16

Esta dependencia presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos en 6 tipologías (Derechos de Petición de Interés Particular y General, Queja, Reclamo, Solicitud de Copia e Información).

-Subdirección de Talento Humano: Presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos, en 5 tipologías (Denuncia por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General y Particular, Queja, Solicitud de Información).

-Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación: Presenta en cuatro tipologías (Denuncia por Actos de Corrupción, Derechos de Petición de Interés General y Particular, Queja) tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos.

-Subdirección de Gestión Documental: Esta dependencia presenta en 2 tipologías (Derechos de petición de Interés General y Particular) tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos.

-Subdirección Financiera: Presenta en 2 tipologías (Queja, Reclamo) tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos.

- Subdirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos: Presenta en 1 tipología (Derecho de Petición de Interés Particular) un tiempo promedio de respuesta superior al término legalmente establecido.

-Subdirección de Contratación: Presenta en 1 tipología (Solicitud de Información) un tiempo promedio de respuesta superior al término legalmente establecido.

A todas las dependencias anteriormente relacionadas se les hace un llamado especial en donde se debe 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 en los criterios de oportunidad de las dependencias y en general de la Secretaría General.

Consolidó: Martha Liliana Rodríguez C. - Profesional Especializada - Subdirección de Calidad del Servicio

Revisó: Jarol Eder Hernández - Profesional Universitario - Subdirección de Calidad del Servicio

Diana Alejandra Ospina -Subdirectora 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**