



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**BOGOTA D.C., SEPTIEMBRE 2016**

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  
JULIO 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
- 6.1 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  
JULIO 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 julio, 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 17.127 peticiones ciudadanas que se recibieron en el mes de julio a través del SDQS, el Sector Gestión Pública registró 2.357 peticiones que representan el 14% del total recibido en el Distrito Capital; de estas, 2.327 peticiones ingresaron por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y treinta (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 julio 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 138 peticiones que representan el 53,49% 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 julio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía es el canal “Escrito” con 233 peticiones que representan el 90,31% del total recibido por 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 julio para gestión en la Secretaría General, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 221 peticiones (85,65%) es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

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  
JULIO 2016**

**Página 4 de 16**

En el Capítulo 4 se presentan los subtemas más reiterados, observándose que el subtema "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" es el más reiterado en el mes de julio, con 138 peticiones en total (peticiones asignadas a la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación).

En el Capítulo 5 se muestran las peticiones relacionadas con Veedurías Ciudadanas, observándose que en la Secretaría General en el mes de julio solo se recibió una (1) petición de 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 julio en la Secretaría General se dio respuesta a 314 peticiones, de las cuales 95 son respuestas a peticiones que ingresaron en este mes y 219 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 81 peticiones que representan el 25,80% 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 11 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 dependencias, de acuerdo a las tipologías, se encuentran algunos tiempos por fuera de los términos legales establecidos, concluyéndose que la Subdirección Distrital de Estudios e Informática Jurídica es la dependencia que presenta mayores tiempos promedio por fuera de los legalmente establecidos (en las tipologías Derecho de Petición de Interés Particular y General, Queja y Solicitud de Información).

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  
JULIO 2016**

Página 5 de 16

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

En el mes de julio se recibieron 17.127 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, dentro de las cuales el Sector Gestión Pública registró 2.357 peticiones que representan el 14% del total recibido en el Distrito Capital; de estas, 2.327 peticiones ingresaron por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y treinta (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 julio para el sector Gestión Pública:

<b>SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>			
<b>REGISTRADAS</b>			
<b>ENTIDAD</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>N° PETICIONES DEPENDENCIA</b>	<b>N° PETICIONES TOTAL</b>
SECRETARIA GENERAL	Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.366	2.327
	Subdirección Operativa - Línea 195	622	
	Otras Dependencias Secretaría General	258	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	81	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			30
<b>TOTAL</b>			<b>2.357</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

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**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 6 de 16**

Las cifras anteriores muestran lo siguiente:

-De los 2.327 peticiones registradas en la Secretaría General, 1.366 ingresaron por la Central de Quejas SDQS - Subdirección de Calidad de Servicio y representan el 58,70% del total registrado y 622 peticiones (26,72%) se registraron por la Línea 195 - Subdirección Operativa.

-La Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios registro 81 (3,48%) peticiones 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 258 peticiones para trámite y gestión directa por parte de las otras dependencias de la Secretaría General.

## **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 julio registraron peticiones ciudadanas (258 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  
JULIO 2016**

**Página 7 de 16**

DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	PORCENT.
ALTA CONSEJERÍA - ACDVPR	138	53,49%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	28	10,85%
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	21	8,14%
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	21	8,14%
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	14	5,43%
SUPERCADE CAD	7	2,71%
SUPERCADE SUBA	5	1,94%
SUPERCADE AMERICAS	4	1,55%
CADE FONTIBON	4	1,55%
SUBDIRECCION FINANCIERA	3	1,16%
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	1,16%
DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	2	0,78%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	2	0,78%
SUPERCADE 20 DE JULIO	2	0,78%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	0,39%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	1	0,39%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,39%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0,39%
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

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 138 peticiones que representan el 53,49% del total ingresado a la Secretaría General.

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



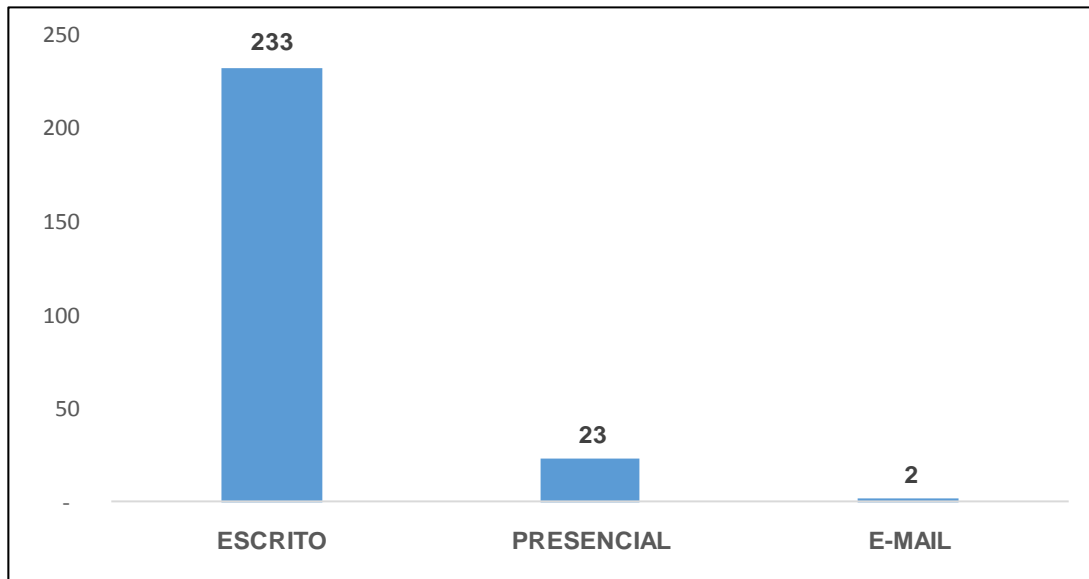
ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica No. 1 Peticiones clasificadas según Canal de interacción  
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

Tomando como base las peticiones registradas para gestión en las dependencias de la Secretaría General (258), en el mes de julio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal "Escrito" con 233 peticiones que representan el 90,31% del total recibido por la entidad para gestión y respuesta.

En segundo lugar se encuentra el canal "Presencial" con 23 peticiones, que representan el 8,9% del total recibido para gestión y respuesta en las dependencias de la Secretaría General.

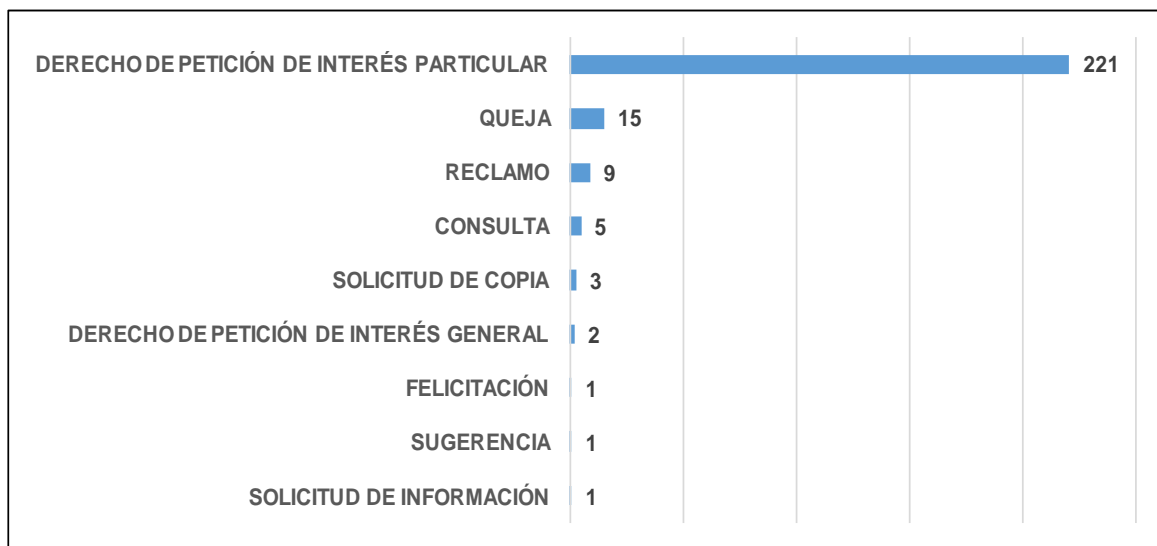
Frente al mes anterior (junio) se observa una variación en cuanto al canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en el mes de junio el canal más utilizado fue el "E-mail".





### 3. TIPOLOGÍAS

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



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología  
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

Del total de peticiones registradas en el mes de julio para gestión en las dependencias de la Secretaría General (258), el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 221 peticiones (85,65%) es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; la segunda tipología más utilizada es la "Queja con 15 peticiones que representan el 5,8% del total recibido.

Frente al mes anterior (junio) 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 el "Derecho de Petición de Interés General".



#### 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; seguidamente se relacionan los subtemas más reiterados en la Secretaría General y las dependencias:

TEMA	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	138	53,49%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	44	17,05%
	SUPERCADE CAD		
	DIRECCION JURIDICA DISTRITAL		
	SUBDIRECCION OPERATIVA		
	SUPERCADE SUBA		
	DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	SUPERCADE 20 DE JULIO		
	SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL		
ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	27	10,47%
PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON SIMBOLICO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ.	SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	4	1,55%
ACTOS ADMINISTRATIVOS	SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	2	0,78%
	SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL		
DEMÁS SUBTEMAS		43	16,67%
<b>TOTAL</b>		<b>258</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

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  
JULIO 2016**

**Página 11 de 16**

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 julio, con 138 peticiones, las cuales fueron asignadas a la Oficina Alta Consejería para el derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación; en segundo lugar se ubica el subtema "Atención y servicio a la ciudadanía" con un total de 44 peticiones que representan el 17,05% 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 julio en la Secretaría General se registró una (1) petición referente a veedurías ciudadanas, así:

No PETICIÓN	DEPENDENCIA	ASUNTO
885992016	SUBDIRECCION DISTRICTAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	AGRADEZCO SE PUBLIQUE EL LIBRO BLANCO. TENIENDO EN CUENTA QUE EN DIAS PASADOS LA ACTUAL ADMINISTRACION ELABORO UN DOCUMENTO DE CONTENIDO PUBLICO, QUE ENTREGO A ORGANOS DE CONTROL Y A MEDIOS DE COMUNICACION, EN EL CUAL SE ESTABLECEN LOS CONTRATOS QUE SE CELEBRARON EN LA ANTERIOR ADMINISTRACION Y QUE TIENEN POSIBLES IRREGULARIDADES. COMO CIUDADANO INTERESADO PIDO QUE COMO RESPUESTA A ESTE DERECHO DE PETICION DEJEN Y ME COMUNIQUEN UN LINK PUBLICO PARA PODER ACCEDER A ESTE DOCUMENTO DE FORMA COMPLETA COMO LO HICIERON LOS MEDIOS DE COMUNICACION

Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

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  
JULIO 2016**

**Página 12 de 16**

**6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO**

A continuación se relaciona la gestión de respuesta realizada por las dependencias de la Secretaría General:

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN JULIO	PETICIONES CERRADAS EN JULIO DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
ALTA CONSEJERÍA -ACDVPR	36	45	81	25,80%
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	45	46	14,65%
SUBDIRECCION DISTRICTAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	7	29	36	11,46%
SUBDIRECCION DISTRICTAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	1	35	36	11,46%
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	2	27	29	9,24%
SUBDIRECCION OPERATIVA	16	3	19	6,05%
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	11	5	16	5,10%
DIRECCION DISTRICTAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	7	2	9	2,87%
RECAUDO RED CADE	2	6	8	2,55%
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	5	1	6	1,91%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	1	4	5	1,59%
SUPERCADE SUBA	1	3	4	1,27%
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	3	0,96%
SUBDIRECCION DISTRICTAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO ANTIJURIDICO		3	3	0,96%
SUPERCADE CAD	1	1	2	0,64%
SUPERCADE MOVILIDAD		2	2	0,64%
SUBDIRECCION DISTRICTAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS		2	2	0,64%
OFICINA ASESORA DE PRENSA	1		1	0,32%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRICTAL	1		1	0,32%
CADE TOBERIN		1	1	0,32%
DIRECCION DISTRICTAL DE RELACIONES INTERNACIONALES		1	1	0,32%
DIRECCION JURIDICA DISTRICTAL	1		1	0,32%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA		1	1	0,32%
PROYECTO DE INVERSIÓN 0326 AGENCIA EN CASA		1	1	0,32%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>95</b>	<b>219</b>	<b>314</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

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**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 13 de 16**

Se observa que en el mes de julio en la Secretaría General se dio respuesta a 314 peticiones, de las cuales 95 son respuestas a peticiones que ingresaron en este mes y 219 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 81 peticiones que representan el 25,80% 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.

Con respecto a la gestión de la Central de Quejas y Soluciones, la Línea 195 y la Dirección de Asuntos Disciplinarios, se realizó el traslado de 2.162 peticiones a otras entidades, para su gestión y respuesta, así:

<b>GESTION JULIO</b>	
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>No PETICIONES</b>
Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.373
Subdirección Operativa - Línea 195	739
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	50
<b>TOTAL</b>	<b>2.162</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

### 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, lo que indica que el tiempo promedio en la entidad está dentro de los términos estipulados por la Ley.

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



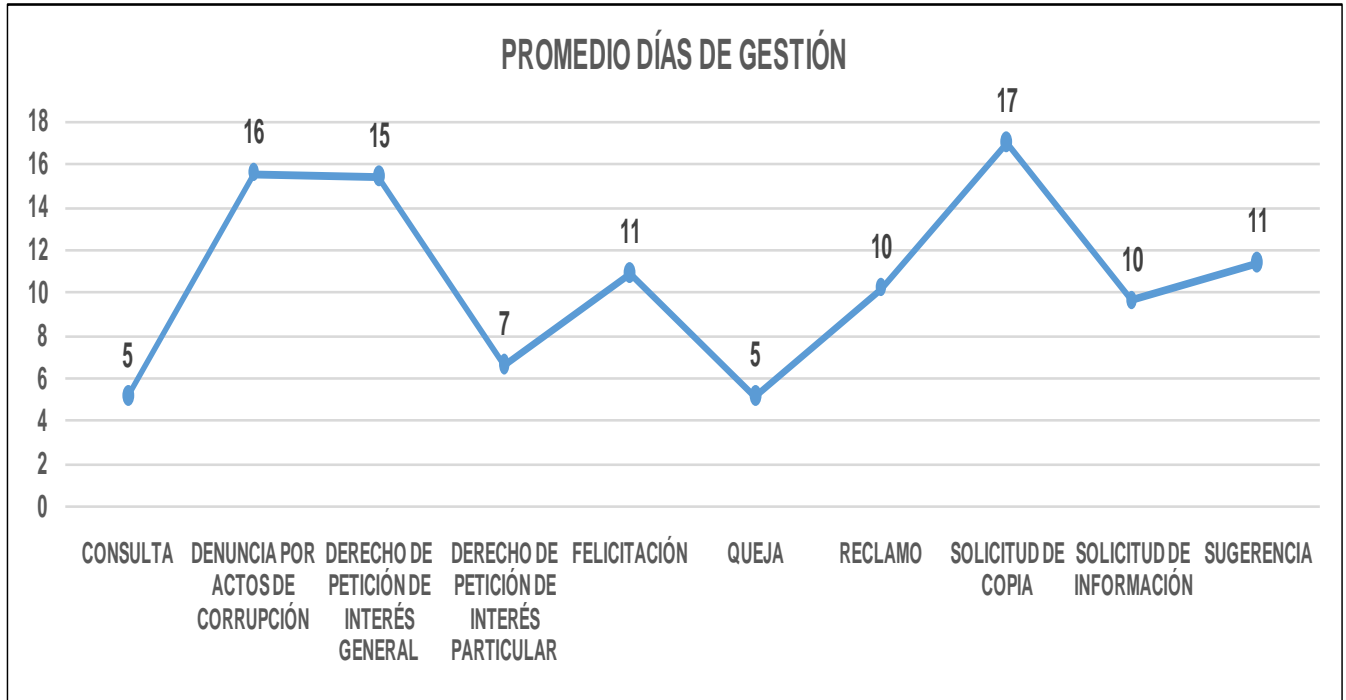
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 14 de 16**



**Gráfica No. 3 Tiempo promedio respuesta por Tipología**  
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

La gráfica anterior muestra que el tiempo promedio de respuesta para todas las tipologías se encuentra dentro del tiempo legal establecido; no obstante, 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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
JULIO 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
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA			23	37		28			39	5	26
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS			35	11							23
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	24		15	16				10	24	18	18
SUPERCADE SUBA						12	22				17
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL				17							17
SUPERCADE MOVILIDAD						21	12				17
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO			18	17		11					15
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA				15							15
PROYECTO DE INVERSIÓN 0326 AGENCIA EN CASA				14							14
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO			12	16							14
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	10			14			15				13
ACDVPR - PARTICIPACIÓN		15	13	14		14			8		13
DIRECCION DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES										12	12
RECAUDO RED CADE						17	7				12
SUBDIRECCION DE CONTRATACION			17	9					7		11
CADE TOBERIN						9					9
OFICINA ASESORA DE PRENSA				9							9
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	4		10	10	8					5	7
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	13				6	4	5			8	7
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		4		7		5					5
SUPERCADE CAD						8	1				5
SUBDIRECCION OPERATIVA				2	6	3	3				4
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL									2		2
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL				1							1
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>12</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

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

SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL 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  
JULIO 2016**

**Página 16 de 16**

PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA - SUPER CADE SUBA
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA - SUPERCADDE MOVILIDAD
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO
RECAUDO REDCADE
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACION

La Subdirección Distrital de Estudios e Informática Jurídica presenta en cuatro (4) tipologías (Derechos de Petición de Interés Particular y General, Queja y Solicitud de Información) tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos.

La Subdirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Personas Jurídicas sin Ánimo de Lucro, presenta en tres (3) tipologías (Derechos de Petición de Interés Particular, Solicitud de Información y Sugerencia) tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos.

La Subdirección de Talento Humano presenta en dos (2) tipologías (Derechos de Petición de Interés Particular y General) tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos.

Y las demás dependencias anteriormente relacionadas presentan en una (1) tipología, un tiempo promedio de respuesta superior al término legalmente establecido.

A todas las dependencias que se resaltan en color gris, 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

