



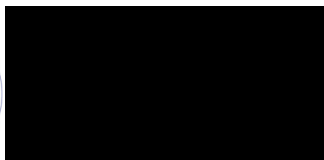
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES MARZO 2015**

ABRIL 2015

Carrera 8 No. 10 – 65
CP 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co



2211600-FT-011 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Página 2 de 11

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. **GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL A MARZO 2015.**
 - 1.1 **GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL.**
 - 1.2 **PETICIONES POR DEPENDENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL.**
 - 1.3 **CANALES DE RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS.**
 - 1.4 **TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTOS.**
 - 1.5 **TEMAS Y SUBTEMAS REITERATIVOS EN LA SECRETARÍA GENERAL.**
 - 1.5.1 **PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURIAS CIUDADANAS EN LA SECRETARIA GENERAL.**
2. **REQUERIMIENTOS CERRADOS MARZO 2015.**
 - 2.1 **TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.**

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° CO232624 / N° GP0113

2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Página 3 de 11

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del Decreto 371/2010 numeral 3 Artículo 3 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Ley 1474/2011 Artículo 76, presentamos el informe de gestión de las peticiones ciudadanas en la Secretaría General que fueron tramitadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, que sirve como herramienta gerencial y de control que permite conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados por esta Secretaría, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

El capítulo 1 presenta información cuantitativa de la Secretaría General, en cuanto a requerimientos recibidos por dependencias, tipología, canales de atención, temas subtemas más relevantes específicamente los relacionados a las Veedurías Ciudadanas.

El capítulo 2 describe la gestión adelantada por las áreas de la Secretaría General para la emisión de respuestas y el comportamiento en cuanto a la oportunidad de la respuesta a las peticiones de la ciudadanía.

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° CO232624 / N° GP0113

2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Página 4 de 11

1. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL A MARZO 2015.

1.1 GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL.

En el mes de Marzo de 2015, fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 19.991 peticiones ciudadanas. Es de recordar que el Sector de Gestión Pública presentó una alta participación dentro del total de peticiones recibidas en el Distrito Capital (18.20%), debido a se tiene parametrizada la central de quejas SDQS, la línea 195 y la Dirección de Asuntos Disciplinarios como dependencias que trasladan al Distrito las peticiones que registra la ciudadanía.

De acuerdo a los reportes generados por el SDQS, de los **3.632** requerimientos registrados en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., **1.737** corresponden a la Subdirección de Calidad de Servicio - Central de Quejas y Soluciones SDQS y **1.624** a la Subdirección Operativa-Línea 195, a la vez que 53 peticiones están asignadas a la Dirección de asuntos Disciplinarios referidas especialmente a denuncias por actos de corrupción, tanto de personas naturales como jurídicas. Es importante aclarar que las tipologías inicialmente seleccionadas las ingresa la ciudadanía por lo que en muchos casos realmente no corresponden a dicho tema, sin embargo y en aras de la transparencia para que la ciudadanía, sí, así lo decide pueda seleccionar el tema "Denuncias por actos de corrupción" estas son direccionadas automáticamente a la Dirección Distrital de Asuntos disciplinarios que traslada a la entidad competente actualizando la tipología indicada, por ultimo encontramos **218** requerimientos ingresados directamente a las demás dependencias de la Secretaría General para su gestión.

SECTOR GESTION PUBLICA MARZO 2015					
REGISTRADAS				GESTION	
ENTIDAD	DEPENDENCIA	Nº PETICIONES DEPENDENCIA	Nº PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN MARZO 015
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.737	3.632	Subdireccion de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.911
	Subdirección Operativa - línea 195	1.624		Subdirección Operativa - línea 195	1.623
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	53		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	47
	Otras Dependencias Sec- Gral	218		Otras Dependencias	161
TOTAL			3.632	TOTAL GESTION MARZO -2015	3.742

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



Nº C0232624 / Nº GP0113

2212100-FT-177 Versión 04





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Página 5 de 11

1.2 PETICIONES POR DEPENDENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL.

A continuación se muestra la información relacionada con las dependencias de la Secretaría General que recibieron peticiones ciudadanas para su respectiva gestión y respuesta así:

DEPENDENCIA		TOTAL POR DEPENDENCIA	TOTAL
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA		45	119
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL		34	
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO		21	
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO		10	
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL		5	
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION		2	
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL		2	
SUBDIRECCION OPERATIVA	LINEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	31	99
	SUPERCADE CAD	21	
	SUPERCADE SUBA	19	
	SUPERCADE AMERICAS	10	
	CADE LA GAITANA	4	
	CADE TOBERIN	3	
	SUBDIRECCION OPERATIVA	3	
	CADE FONTIBON	2	
	CADE SERVITA	2	
	SUPERCADE 20 DE JULIO	2	
SUPERCADE BOSA	2		
TOTAL SECRETARIA GENERAL		218	

Las cifras muestran que la Subdirección Operativa, recibió el mayor número de peticiones (99) de las cuales EL 30% corresponden a la Línea 195 servicio a la ciudadanía y 65 a la Red CADE, siendo el subtema más reiterado la atención y servicio a la ciudadanía.

En segundo lugar se encuentra la Subdirección Distrital de Estudios e Informática Jurídica y en tercer lugar la Subdirección de gestión Documental.

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



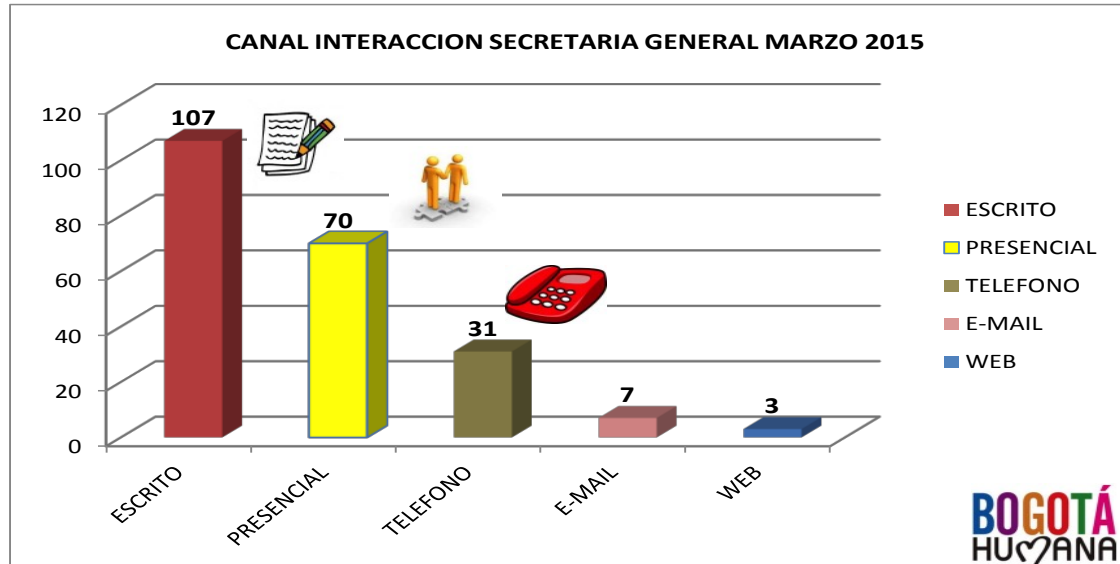
N° CO232624 / N° GP0113

2212100-FT-177 Versión 04





1.3 CANALES DE INTERACCIÓN SECRETARÍA GENERAL MARZO 2015



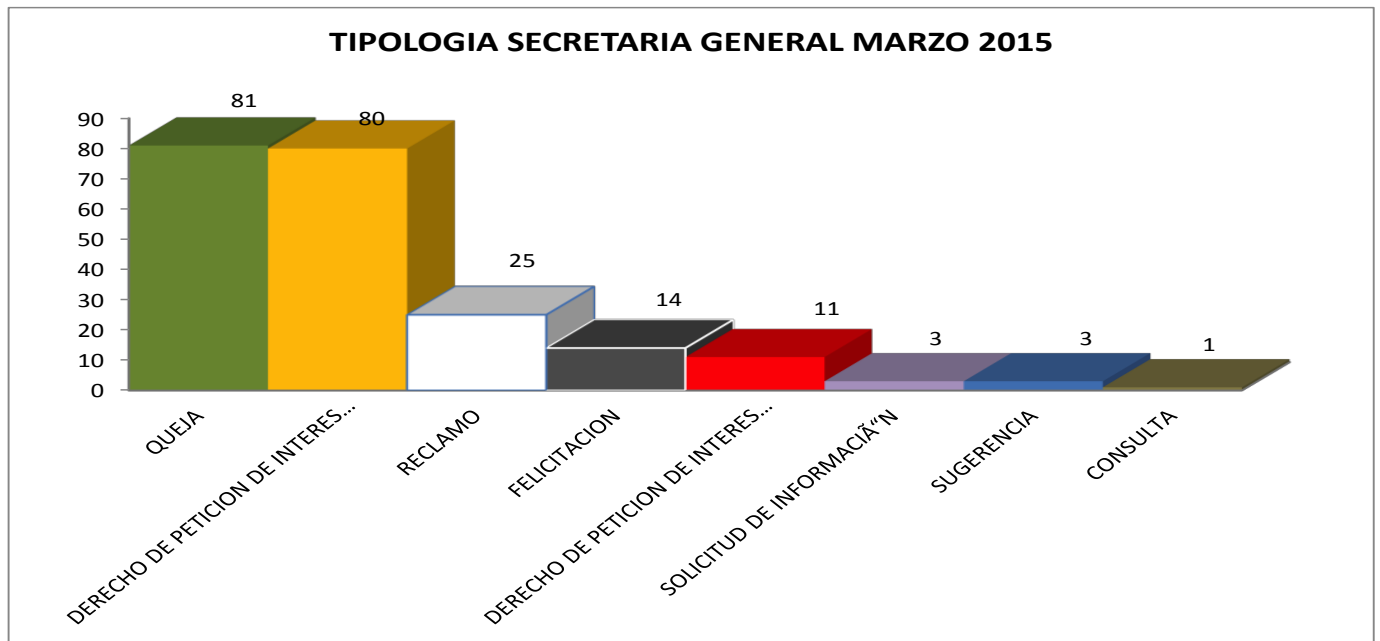
Gráfica No. 1 Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

En el mes de Marzo, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones a la Secretaría General, es el canal “Escrito” con 107 peticiones que representan el 49.08% del total recibido, siendo la Subdirección Distrital De Estudios e Informática Jurídica la dependencia en donde se radicaron el mayor número de peticiones por este medio (45).

En segundo lugar se encuentra el canal “Presencial” con 70 peticiones en donde 66 de las mismas fueron recibidas en la Subdirección Operativa- Red CADE que representan el 30.27% del total recibido por la Secretaría General.



1.4. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

La “Queja” es la tipología de mayor representación en las peticiones interpuestas ante la Secretaría General, con **81** peticiones que representan el **37.15%** del total recibido, en la gran mayoría direccionadas a la Subdirección Operativa – Red Cade con **74** peticiones, en donde los temas más relevantes “La función de la administración pública” contra servidores de diferentes entidades como Codensa y Cámara y Comercio siendo estas las entidades que presentan un considerable número de quejas por parte de la ciudadanía.

La segunda tipología es “derechos de petición de interes particular” Asignados a La Subdirección Distrital De Estudios E Informática Jurídica referidos al incumplimiento del auto 275 de 2011 con respecto al aprovechamiento bodegas de reciclaje.

Como tercera tipología está “el reclamo” que representa el 11.46% del total de peticiones recibidas, las cuales están dirigidas a la Subdirección Operativa, referentes al servicio prestado en la Red CADE por los funcionarios de la red.



1.5 SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN LA SECRETARÍA GENERAL

La identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas permiten evaluar y establecer los temas 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

DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	SUBTEMAS
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	119	INCUMPLIMIENTO DEL AUTO 275 DE 2011 OBLIGACIONES Y ACUERDOS CON LA POBLACION DE RECICLADORES DE BOGOTÁ
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION		*ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO
PORTAL BOGOTA		*ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO		*ACCESO A LAS MEDIDAS DE ASISTENCIA Y GARANTIA DE DERECHOS DEL DISTRITO Y LA
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL		*ACOMPANAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL		*ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO
SUBDIRECCION DE INFORMATICA Y SISTEMAS		*AYUDA HUMANITARIA-EMERGENCIA: VALORACION Y ASIGNACION
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA		*PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON SIMBOLICO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ.
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO		AMPLIACION PLAZO PARA LA ENTREGA DE DOCUMENTOS
		ANOMALIAS E IRREGULARIDADES DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO
	ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	
	COPIAS DE EXPEDIENTES ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	
	REPROGRAFIA DE DOCUMENTOS	
SUBDIRECCION OPERATIVA	99	ASIGNACION DE TURNOS *ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA *DISPONIBILIDAD DE SERVICIO *INFORMES DE ANALISIS DEL SERVICIO *MIGRACION-SDQS *PROPUESTAS DE MEJORA
218		

Uno de los subtemas más sobresalientes en La Subdirección Distrital De Estudios e Informática Jurídica está referido al incumplimiento del auto 275 de 2011 con respecto a las obligaciones y acuerdos con la población de recicladores y aprovechamiento bodegas de reciclaje, siendo lo más relevante para este periodo, seguido del “acceso a medidas de asistencia y garantía de derechos del Distrito y la Nación” en donde personas en condición de víctimas o desplazadas solicitan información sobre auxilios y ayudas humanitarias en la Oficina de la Alta Consejería para las Víctimas, La paz y la reconciliación.



1.5.1 PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS EN LA SECRETARIA GENERAL.

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”.

Para este periodo la Secretaría General no recibió requerimientos relacionados a este tema en especial.

2. REQUERIMIENTOS CERRADOS MARZO 2015.

Las dependencias de la Secretaria General dieron respuesta al 161 peticiones del total de requerimientos recibidos en el mes de marzo, y peticiones cerradas recibidas de periodos anteriores así:

DEPENDENCIA	N° PETICIONES CERRADAS	TOTAL	
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	24	95	
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	21		
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	21		
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	9		
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	5		
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	4		
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	3		
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	2		
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA	1		
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1		
OFICINA ASESORA DE PRENSA	1		
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	1		
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	1		
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	1		
SUBDIRECCION OPERATIVA	RECAUDO RED CADE	29	66
	SUBDIRECCION OPERATIVA	14	
	LINEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	10	
	SUPERCAD CAD	4	
	CADE LA GAITANA	3	
	SUPERCAD 20 DE JULIO	3	
	CADE SERVITA	1	
	CADE TOBERIN	1	
SUPERCAD BOSA	1		
TOTAL		161	



Para este periodo contamos con un total de 161 requerimientos cerrados siendo con 66 peticiones la Subdirección Operativa – Recaudo RED Cade con el mayor número de cierres registrados, seguido de La Subdirección de Inspección, Vigilancia y control de personas jurídicas sin ánimo de Lucro con 24 peticiones.

Los requerimientos recibidos en marzo, no necesariamente son atendidos dentro del mismo mes, ya que depende del tipo de requerimiento y la fecha de recibido, la fecha máxima de respuesta se puede prolongar para el siguiente mes.

2.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar a los requirentes.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIA	PROMEDIO DEPENDENCIAS
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA				32		114				32	73
OFICINA ASESORA DE PRENSA			26								26
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL								15			18
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL				16		14	14				15
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO	10		15	16		10	11	14			14
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL			14	8							11
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION		14	12	12		12	14		7		11
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA						10					10
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC	8										8
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL			8								8
DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO										7	7
SUBDIRECCION FINANCIERA				7							7
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS				8						4	6
SUBDIRECCION DE CONTRATACION									5		5
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO				4			2		5		4
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO				3	1	6	4		3	4	4
DESPECHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA			5	2	1	2				1	2
PROMEDIO TIPOLOGIA	9	14	15	12	1	27	9	14	7	12	14

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas se encuentra **14** días lo que indica que la entidad responde en los términos estipulados por la Ley, sin embargo encontramos altos promedios de tiempo en la tipología “queja” con 27 días, para las dependencias encontramos que:

La subdirección Administrativa para este periodo presenta un promedio alto en la solución definitiva a debido al cierre extemporáneo de las solicitudes numero 18472014 y 172832014 las cuales fueron recibidas en septiembre y cerradas hasta este periodo, se recomienda la verificación de estas peticiones y las causales de tiempo en mora a dar respuesta y el cierre de las mismas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Página 11 de 11

La oficina asesora de prensa aunque dio respuesta al requerimiento 105992015 en los términos de ley, el cierre dado en el sistema fue extemporáneo afectando los promedios de tiempo de respuesta.

DEPENDENCIAS SUBDIRECCION OPERATIVA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIA	Grand Total
CADE LA GAITANA			74			80	76
CADE SERVITA				50			50
CADE TOBERIN				24			24
LINEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	12	6	10	7			8
SUBDIRECCION OPERATIVA	31	11	24	14	16		20
SUPERCAD 20 DE JULIO		10	16				15
SUPERCAD BOSA		16	8				10
SUPERCAD CAD		17	25				23
SUPERCAD SUBA			7				7
RECAUDO RED CADE			38	56			43
PROMEDIO TIPOLOGIA	21	12	23	24	16	80	26

En la Subdirección Operativa encontramos promedios de cierre de peticiones o solución definitiva de las mismas por encima de lo estipulado, evidenciando peticiones con respuestas en el sistema extemporáneas, por lo cual se sugiere tomar las medidas pertinentes y la verificación de la demora en los cierres de las mismas. El número de las peticiones son: 3202202014, 577462014, 23232015.

En recaudo Red Cade se evidenciaron varias peticiones por fuera de términos de ley por lo cual se recomienda atender los requerimientos e implementar las acciones a que diere lugar, de conformidad con el procedimiento "Acciones correctivas, preventivas y de mejora", a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera oportuna y de publicarlas en el aplicativo del SDQS.

Proyectó: Gustavo Torres V.
Revisó: Jarol Hernandez, Maria del Rosario Almeida

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° C0232624 / N° GP0113

2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA