



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA GENERAL

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

**BOGOTÁ D.C., ENERO 2017**

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

2212100-FT-177 Versión 04



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
DICIEMBRE 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  
DICIEMBRE 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 diciembre 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 17.334 peticiones ciudadanas recibidas en el mes de diciembre a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, el Sector Gestión Pública registró 2.432 peticiones que representan el 14,3% del total recibido en el Distrito Capital; de estas, 2.391 peticiones ingresaron por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 41 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital-DASCD.

El Capítulo 1 muestra la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en el mes de diciembre 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 154 peticiones que representan el 62,86% del total ingresado a la Secretaría General para gestión y respuesta dentro de la entidad.

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 diciembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal “Escrito” con 190 peticiones que representan el 77,6% 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 diciembre para gestión en las dependencias de la Secretaría General (245), el “Derecho de Petición de Interés Particular”

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  
DICIEMBRE 2016**

**Página 4 de 16**

con 191 peticiones (78%) 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 diciembre, con un total de 148 peticiones que representan el 60% 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 diciembre 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 diciembre en la Secretaría General se dio respuesta a 329 peticiones, de las cuales 132 son respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes y 197 son respuestas a peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

Por otra parte, el tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de diciembre está en 15 días, observándose que algunas dependencias presentan tiempos promedio superiores a los establecidos para dar respuesta a algunas tipologías; frente al mes anterior (noviembre) se observa un aumento en el tiempo promedio de respuesta, teniendo en cuenta que en ese mes fue de 11 días.

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  
DICIEMBRE 2016**

**Página 5 de 16**

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

En el mes de diciembre se recibieron 17.334 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, dentro de las cuales el Sector Gestión Pública registró 2.432 peticiones (14,3% del total recibido en el Distrito Capital); de estas, 2.391 peticiones ingresaron por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 41 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital-DASCD.

Al respecto 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 - Dirección Distrital de Calidad del Servicio, la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios<sup>1</sup>, 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 diciembre:

<sup>1</sup> 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.

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  
DICIEMBRE 2016**

Página 6 de 16

PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIA	No PETICIONES	No TOTAL PETICIONES
SECRETARIA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.030	2.391
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.085	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	31	
	Otras Dependencias Secretaría General	245	
SERVICIO CIVIL			41
<b>TOTAL REGISTRADAS</b>			<b>2.432</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

Las anteriores cifras muestran lo siguiente:

-De las 2.391 peticiones registradas en la Secretaría General, 1.030 ingresaron por la Central de Quejas SDQS - Dirección Distrital de Calidad de Servicio y representan el 43,78% del total registrado y 1.085 peticiones (45,37%) se registraron por la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía.

-La Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios registro 31 peticiones (1,2%) referidas especialmente a “denuncias por posibles actos de corrupción”, tanto de personas naturales como jurídicas; al respecto hay que aclarar que al registrar su petición en el SDQS la ciudadanía selecciona la tipología, la cual en muchos casos no corresponde; es así como pueden seleccionar la tipología “Denuncias por actos de corrupción”, las cuales son direccionadas automáticamente a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios<sup>2</sup>,

2 Actual dependencia de la Secretaría Distrital Jurídica, pero las cifras continúan reportándose dentro de las cifras de la Secretaría General teniendo en cuenta que está configurada en el sistema SDQS como dependencia que centraliza las denuncias por posibles actos de corrupción en el Distrito Capital y el cambio requiere una nueva configuración y desarrollo técnico en el sistema.

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



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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 7 de 16**

dependencia que evalúa la petición y la asigna para trámite o la traslada a la entidad competente actualizando la tipología indicada.

-Se registraron 245 peticiones para trámite y gestión directa por parte de las otras dependencias de la Secretaría General, que representan el 10,24% del total registrado.

### 1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA

Teniendo en cuenta el total de peticiones (245) recibidas en el mes de diciembre en la Secretaría General para trámite y gestión, seguidamente se muestran en detalle el número de peticiones por dependencias y el porcentaje que representan:

DEPENDENCIAS	Nº PETICIONES	PORCENTAJE
OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN	154	62,86%
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	50	20,41%
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	22	8,98%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	14	5,71%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	2	0,82%
OFICINA CONSEJERÍA DE COMUNICACIONES	1	0,41%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1	0,41%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	0,41%
<b>TOTAL</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

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 diciembre recibió el mayor número de peticiones para gestión y respuesta, con 154 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

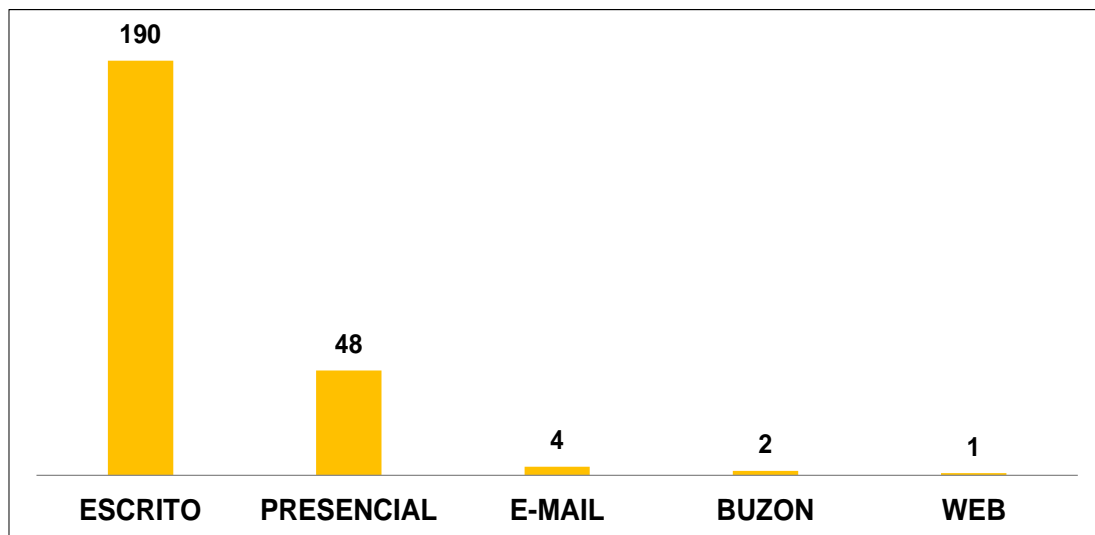
INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
DICIEMBRE 2016

Página 8 de 16

que representan el 62,86% del total ingresado a la Secretaría General para gestión y respuesta dentro de la entidad.

En 2do lugar se encuentra la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con 50 peticiones que representan el 20,41% del total de peticiones ingresado a la Secretaría General para gestión y respuesta.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica No. 1 Peticiones clasificadas según Canal de interacción  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

Tomando como base las peticiones registradas para gestión y respuesta en las dependencias de la Secretaría General (245), en el mes de diciembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal "Escrito" con 190 peticiones que representan el 77,6% del total recibido en la entidad para gestión y respuesta en la entidad.

En segundo lugar se encuentra el canal "Presencial" con 48 peticiones, que representan el 19,6% del total recibido para gestión y respuesta en las dependencias de la Secretaría General.

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

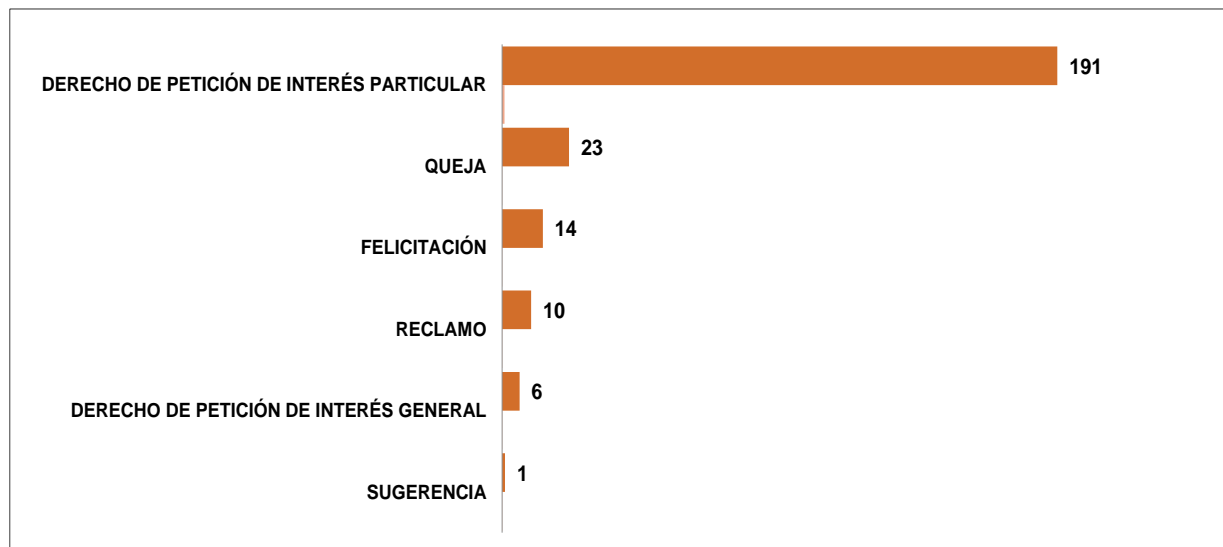
INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
DICIEMBRE 2016

Página 9 de 16

Frente al mes anterior (noviembre) 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 "E mail".

### 3. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las peticiones registradas para gestión y respuesta en las dependencias de la Secretaría General (245), seguidamente se muestra su clasificación de acuerdo a la tipología:



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

Del total de peticiones registradas en el mes de diciembre para gestión en las dependencias de la Secretaría General (245), el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 191 peticiones (78%) es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; la segunda tipología más utilizada es la "Queja" con 23 peticiones que representan el 9,4% del total recibido.

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





Frente al mes anterior (noviembre) se observa variación en cuanto a la 2da tipología, teniendo en cuenta que en ese mes la "Felicitación" fue la 2da tipología más representativa en la peticiones interpuestas para gestión y respuesta en la Secretaría 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 el mes de diciembre 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	148	60%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	43	18%
	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		
	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN		
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	24	10%
	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	19	8%
ASIGNACION DE TURNOS	OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN	4	2%
DEMÁS SUBTEMAS		7	3%
<b>TOTAL</b>		<b>245</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 11 de 16**

La anterior información muestra que el subtema "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" es el más reiterado en el mes de diciembre, con un total de 148 peticiones que representan el 60% del total recibido para gestión en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar se ubica el subtema "Atención y servicio a la ciudadanía" con 43 peticiones, y representan el 18% del total recibido para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Frente al mes anterior (noviembre) 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 el "Traslado por no competencia"

## **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 diciembre 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 diciembre 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 DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
DICIEMBRE 2016**

Página 12 de 16

DEPENDENCIA	No. PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN DICIEMBRE	No. PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN DICIEMBRE DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL CIERRES	
			No	PORCENTAJE
OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN	81	130	211	64,1%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	12	21	33	10,0%
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7	20	27	8,2%
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRICTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	16	10	26	7,9%
DIRECCION DISTRICTAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	6	2	8	2,4%
OFICINA CONSEJERÍA DE COMUNICACIONES	2	4	6	1,8%
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	2	3	5	1,5%
DIRECCIÓN DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	3	0,9%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	2	1	3	0,9%
OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA DISTRICTAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - TIC		2	2	0,6%
DIRECCION DISTRICTAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	1	2	0,6%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRICTAL		1	1	0,3%
DIRECCIÓN DISTRICTAL DE ARCHIVO DE BOGOTÁ	1		1	0,3%
DIRECCION DISTRICTAL DE RELACIONES INTERNACIONALES		1	1	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>197</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

Se observa que en el mes de diciembre en la Secretaría General se dio respuesta a 329 peticiones, de las cuales 132 son respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes y 197 son respuestas a peticiones que ingresaron en períodos anteriores; al respecto hay que señalar que no todas las peticiones recibidas en el mes pueden ser atendidas en el mismo mes, ya que dependiendo de la tipología y de la fecha de recepción, puede prolongarse la respuesta para el mes siguiente.

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  
DICIEMBRE 2016**

**Página 13 de 16**

Las cifras muestran que 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 211 cierres que representan el 64,1% del total de cierres efectuados en la Secretaría General.

En 2do lugar se ubica la Dirección de Talento Humano con 33 cierres que representan el 10% del total de cierres efectuados en la Secretaría General.

En cuanto 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 2.192 peticiones a otras entidades, para su gestión y respuesta, así:

DEPENDENCIA	TOTAL TRASLADOS	
	No	PORCENTAJE
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.041	47%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.077	49%
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	32	1%
Otras Dependencias Secretaría General	42	2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.192</b>	<b>100%</b>

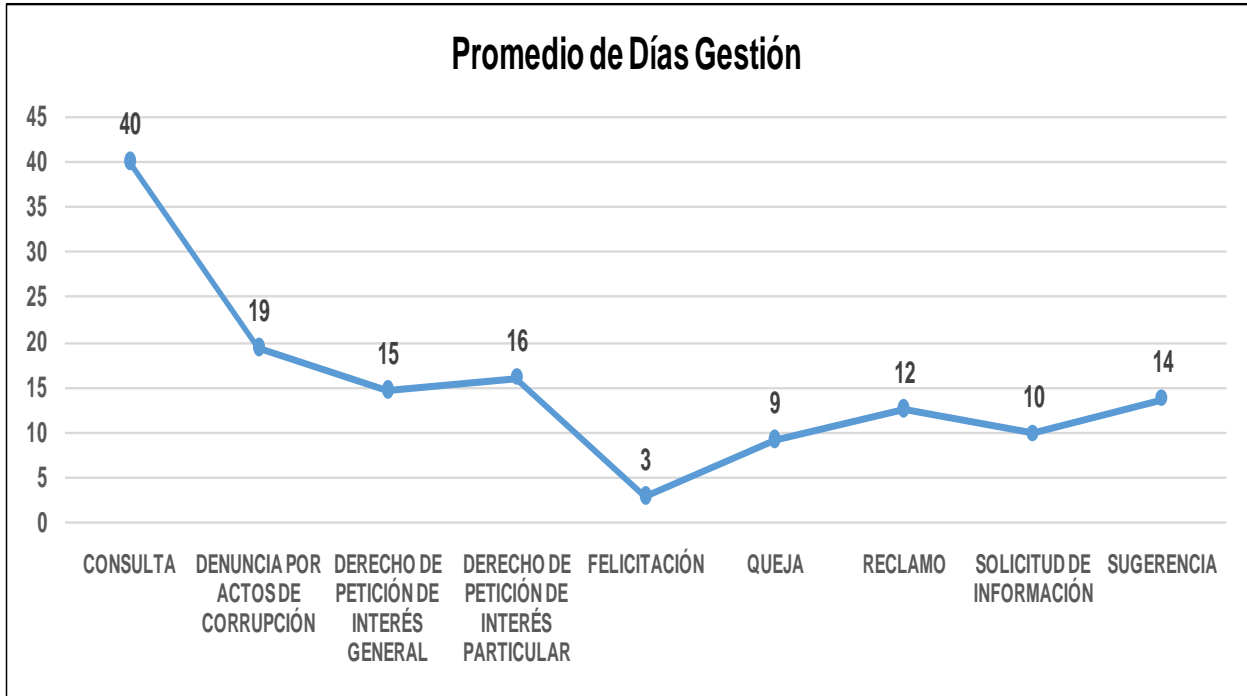
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

## 6.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y POR PETICIÓN

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de diciembre está en 15 días, observándose que algunas dependencias presentan tiempos promedio superiores a los establecidos para dar respuesta a algunas tipologías; frente al mes anterior (noviembre) se observa un aumento en el tiempo promedio de respuesta, teniendo en cuenta que en ese mes fue de 11 días.

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





Gráfica No. 3 Tiempo promedio respuesta por Tipología  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

La gráfica anterior muestra que el tiempo promedio de respuesta en las tipologías "Consulta", "Denuncia por actos de corrupción", 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:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
DICIEMBRE 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	32		34	24				14	11
OFICINA ALTA CONSEJERÍA DISTRICTAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - TIC	48			17					
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS				27			16		
OFICINA CONSEJERÍA DE COMUNICACIONES		24			1	8		16	17
DIRECCION DISTRICTAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL			8	20					
DIRECCION DISTRICTAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		15							
DIRECCION DISTRICTAL DE RELACIONES INTERNACIONALES									13
DIRECCIÓN DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO							13		
OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN				11				10	
DIRECCIÓN DISTRICTAL DE ARCHIVO DE BOGOTÁ						10			
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN			9	9					
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRICTAL			8						
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA				11	6			4	
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRICTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA				10	1	10	9	5	
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>48</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>15</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

Las cifras anteriores muestran las dependencias que presentan tiempos promedio por fuera de términos, así:

-Dirección de Talento Humano: Presenta en tres (3) tipologías tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos ("Consulta", "Derechos de Petición de Interés General", "Derecho de Petición de Interés Particular").

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  
DICIEMBRE 2016**

**Página 16 de 16**

-Oficina Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC: Presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos para las Tipologías "Consulta" y "Derecho de Petición de Interés Particular".

-Subdirección de Servicios Administrativos: Presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos para las Tipologías "Derecho de Petición de Interés Particular" y "Reclamo".

-Oficina Alta Consejería de Comunicaciones: Presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos para las Tipologías "Denuncia por Actos de Corrupción" y "Solicitud de Información".

-Dirección Distrital de Desarrollo Institucional: 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 en el mes de diciembre 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**