



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTA D.C., AGOSTO 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 DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
JUNIO 2016

Página 2 de 15

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 TRASLADO Y RESPUESTA
- 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
JUNIO 2016**

Página 3 de 15

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.

La información en cuanto al registro de peticiones en la Secretaría General muestra que de las 21.012 peticiones ciudadanas que se recibieron en el mes de junio a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, el Sector Gestión Pública registró 3.139 peticiones que representan el 15% del total recibido en el Distrito Capital; de estas, 3.134 peticiones ingresaron por canales establecidos en la Secretaría General y cinco (5) por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo I muestra la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en el mes de junio registraron peticiones ciudadanas para su respectiva gestión, se observa que la oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la dependencia que recibió el mayor número, con 901 peticiones que representan el 75,84% del total ingresado a la Secretaría General.

El Capítulo II 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 junio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal "Email" con 820 peticiones que representan el 68,96% del total recibido por la entidad para gestión y respuesta.

El Capítulo III muestra las peticiones clasificadas de acuerdo a su tipología, encontrándose que del total de peticiones registradas en el mes de junio para gestión en la Secretaría General, el "Derecho de Petición de Interés Particular" (con 1.075 peticiones que representan el 90,41% del total) 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 DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
JUNIO 2016**

Página 4 de 15

En el Capítulo IV se presentan los subtemas más reiterados, en donde la "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" es el más reiterado en el mes de junio, con 891 peticiones en total (peticiones asignadas a la Oficina Alta Consejería para el derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación), seguido del subtema "Atención y servicio a la ciudadanía" con un total de 144 peticiones.

En el Capítulo V se relacionan las peticiones relacionadas con Veedurías Ciudadanas, que para el mes de junio alcanza un número de siete (7) peticiones.

En el Capítulo VI se detalla la gestión de traslado y respuesta de peticiones registradas en la Secretaría General, concluyéndose que en el mes de junio en la Secretaría General se dio traslado a 2.288 peticiones a otras entidades, para su gestión y respuesta. Por otra parte en las dependencias de la Secretaría General se dio respuesta a 1.123 peticiones, de las cuales 936 peticiones ingresaron en este mes (junio) y 184 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 881 peticiones que representan el 78,45% del total cerrado 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, donde la Subdirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Personas Jurídicas sin Ánimo de Lucro, presenta en casi toda sus tipologías tiempos promedio de respuesta por fuera de los términos legalmente establecidos.

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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

En el mes de junio se recibieron 21.012 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, dentro de las cuales el Sector Gestión Pública registró 3.139 peticiones que representan el 15% del total recibido en el Distrito Capital; de estas, 3.134 peticiones ingresaron por canales establecidos en la Secretaría General y cinco (5) 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 se 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 junio para el sector Gestión Pública:

REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIA	Nº PETICIONES DEPENDENCIA	Nº PETICIONES TOTAL
SECRETARIA GENERAL	Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.431	3.134
	Subdirección Operativa - línea 195	463	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	51	
	Otras Dependencias Sec- Gral	1.189	
SERVICIO CIVIL			5
TOTAL			3.139

Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

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 DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
JUNIO 2016

Página 6 de 15

Las cifras anteriores muestran lo siguiente:

-De los 3.139 requerimientos registrados en la Secretaría General, 1.431 ingresaron por la Central de Quejas SDQS - Subdirección de Calidad de Servicio y representan el 45,66% del total registrado y 463 peticiones (14,77%) se registraron por la Línea 195 - Subdirección Operativa.

-La Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios registro 51 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 1.189 peticiones para trámite y gestión directa por parte de las otras dependencias de la Secretaría General.

1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA

A continuación, se muestra la información relacionada con las dependencias de la Secretaría General que en el mes de junio registraron peticiones ciudadanas para su respectiva gestión, 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
JUNIO 2016**

Página 7 de 15

DETALLE OTRAS DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	PORCENT.	TOTAL
ALTA CONSEJERÍA ACDVPR -	901	75,84%	1.189
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	69	5,81%	
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	65	5,47%	
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	48	4,04%	
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	41	3,45%	
SUPERCADE AMERICAS	19	1,60%	
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	9	0,76%	
DEFENSOR DEL CIUDADANO	7	0,59%	
SUPERCADE CAD	6	0,51%	
CADE SANTA HELENITA	6	0,51%	
SUPERCADE SUBA	4	0,34%	
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	0,25%	
CADE LA VICTORIA	2	0,17%	
CADE SERVITA	2	0,17%	
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	1	0,08%	
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	1	0,08%	
SUPERCADE BOSA	1	0,08%	
CADE LA GAITANA	1	0,08%	
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	0,08%	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,08%	
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA	1	0,08%	

Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

Se observa que el número de peticiones recibidas en la otras dependencias de la Secretaría General es de 1.189 peticiones, siendo la oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la dependencia que recibió el mayor número, con 901 peticiones que representan el 75,84% del total ingresado a la Secretaría General.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

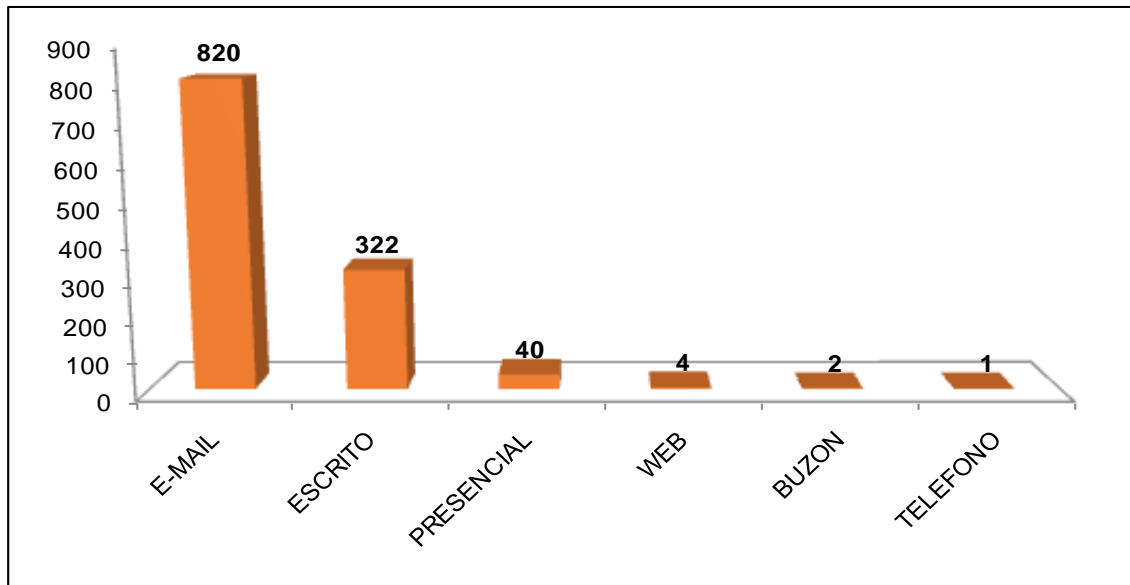
Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



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 05/07/2016

Tomando como base las peticiones registradas para gestión en las dependencias de la Secretaría General (1.189), en el mes de junio el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General es el canal "Email" con 820 peticiones que representan el 68,96% del total recibido por la entidad para gestión y respuesta.

En segundo lugar se encuentra el canal "Escrito" con 322 peticiones, representando el 27,08% del total recibido para gestión y respuesta en las dependencias de la Secretaría General.

Frente al mes anterior (mayo), se observa una variación en cuanto al canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General, teniendo en cuenta que en el mes de mayo el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía fue el canal "Escrito" seguido del canal "Presencial".

3. TIPOLOGÍAS

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



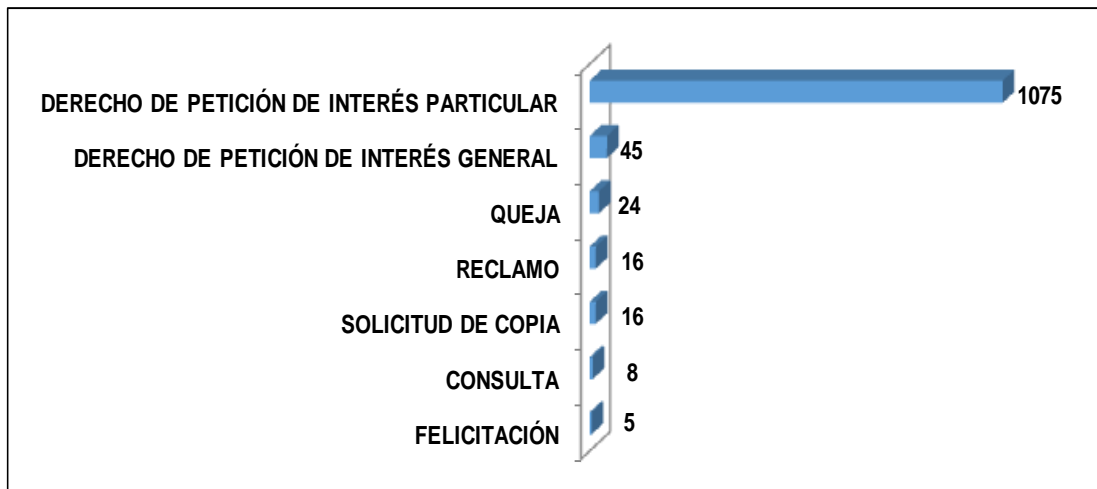


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 9 de 15

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



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

Del total de peticiones registradas en el mes de junio, para gestión en las dependencias de la Secretaría General (1.189), el “Derecho de Petición de Interés Particular” (con 1.075 peticiones que representan el 90,41% del total) es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

La segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, es el “Derecho de Petición de Interés General” con 45 peticiones que representan el 3,7% del total de peticiones registradas.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

La identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas permiten 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.

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
JUNIO 2016**

Página 10 de 15

SUBTEMA	NUMERO DE PETICIONES	DEPENDENCIA
ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	891	ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS LA PAZ Y RECONCILIACIÓN
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	144	DIRECCION JURIDICA DISTRITAL
		SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO
		SUPERCADDE AMERICAS
		SUPERCADDE CAD
		CADE LA VICTORIA
		SUPERCADDE SUBA
		DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA
		DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
		SUBDIRECCION OPERATIVA
SUBDIRECCION DE CONTRATACION		
PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON SIMBOLICO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ.	50	SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL
ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	41	SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO
DEMÁS SUBTEMAS	63	OTRAS DEPENDENCIAS
TOTAL	1.189	

Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

El subtema "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" es el más reiterado en el mes de junio, con 891 peticiones en total (peticiones asignadas a la Oficina Alta Consejería para el derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación), seguido del subtema "Atención y servicio a la ciudadanía" con un total de 144 peticiones.

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".

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
JUNIO 2016**

Página 11 de 15

En el mes de junio en la Secretaría General se registraron siete (7) peticiones referentes a veedurías ciudadanas, así:

NÚMERO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	ASUNTO	TOTAL
989672016	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	DERECHO DE PETICION EN RELACION INFORMACION DE CONTRATOS SUSCRITOS CON LA EMPRESA KHAMALEON DESARROLLO DE PROYECTOS Y NEGOCIOS SAS	1
989692016	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	DERECHO DE PETICION EN RELACION INFORMACION DE CONTRATOS SUSCRITOS CON ANGELICA MARTINEZ TORRES	1
989762016	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	DERECHO DE PETICION EN RELACION INFORMACION DE CONTRATOS SUSCRITOS CON KATHERINE LOAIZA MARTINEZ	1
989782016	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	DERECHO DE PETICION EN RELACION INFORMACION DE CONTRATOS SUSCRITOS CON EL SEÑOR BENJAMIN HANS CREUTZFELDT CIUDADANO ALEMAN	1
989822016	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	DERECHO DE PETICION EN RELACION INFORMACION DE CONTRATOS SUSCRITOS CON EL SEÑOR OSCAR EDMUNDO DIAZ MOLINA	1
989872016	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	DERECHO DE PETICION EN RELACION INFORMACION DE CONTRATOS SUSCRITOS CON LUZ MARIA DEL SOCORRO SIERRA LOPERA	1
989892016	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	DERECHO DE PETICION EN RELACION INFORMACION DE CONTRATOS SUSCRITOS CON EL SEÑOR DIEGO ALEJANDRO MORALES GUAQUETA	1

Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

6. GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA

Con respecto a la gestión de la Central de Quejas y Soluciones, la Línea 195 y la Dirección de Asuntos Disciplinarios, se realizó la gestión de traslado así:

DEPENDENCIA	No PETICIONES
Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.716
Subdirección Operativa - Línea 195	537
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	35

Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

Las cifras permiten concluir que en el mes de junio en la Secretaría General se dio traslado a 2.288 peticiones a otras entidades, para su gestión y respuesta.

Por otra parte, se relaciona la gestión de respuesta realizada por las otras dependencias de la Secretaria General:

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 12 de 15

DEPENDENCIAS	No. PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN JUNIO	PETICIONES CERRADAS EN JUNIO DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
ALTA CONSEJERÍA ACDVPR	827	54	881	78,45%
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	30	38	68	6,06%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	17	32	49	4,36%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	12	12	24	2,14%
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	6	10	16	1,42%
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	10	1	11	0,98%
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	8	3	11	0,98%
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	5	4	9	0,80%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA CIERRE	3	5	8	0,71%
CADE SANTA HELENITA	6		6	0,53%
SUBDIRECCION OPERATIVA		6	6	0,53%
OFICINA DE COMUNICACIONES	2	3	5	0,45%
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	2	3	5	0,45%
DIRECCION DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES	3	1	4	0,36%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	1	3	4	0,36%
RECAUDO RED CADE		4	4	0,36%
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	1	2	0,18%
CADE PATIO BONITO	2		2	0,18%
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA	1	1	2	0,18%
CONTRATACION A LA VISTA		1	1	0,09%
SUPERCADE BOSA	1		1	0,09%
SUPERCADE CAD	1		1	0,09%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	1		1	0,09%
SUPERCADE SUBA		1	1	0,09%
CADE SANTA LUCIA		1	1	0,09%
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL		1	1	0,09%
TOTAL GENERAL	939	184	1.123	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

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**

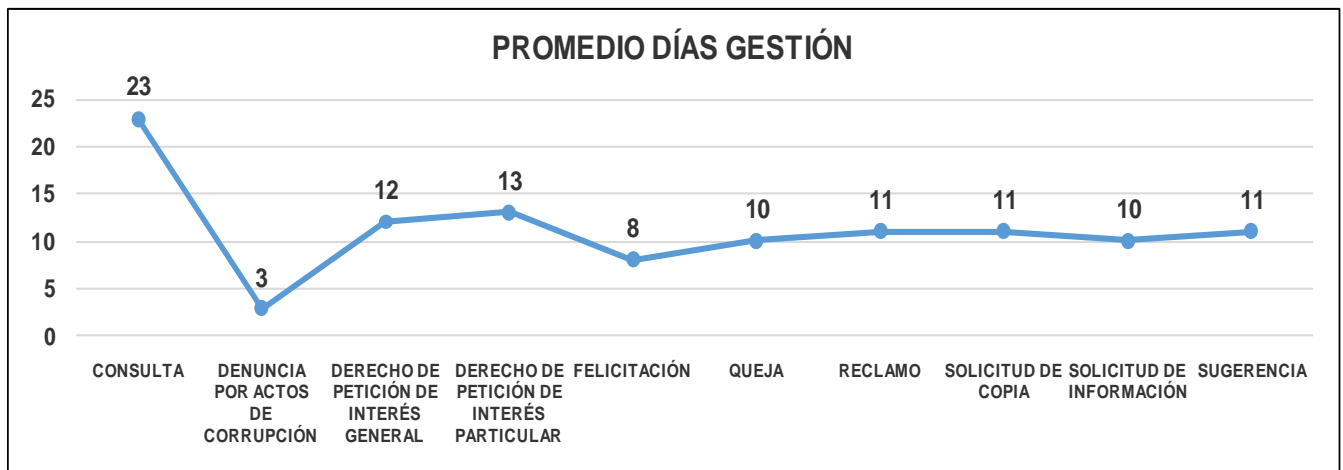


En el mes de junio en la Secretaría General se dio respuesta a 1.123 peticiones, de las cuales 936 peticiones ingresaron en este mes (junio) y 184 ingresaron en períodos anteriores; la dependencia que realizó el mayor número de cierres es la Oficina de la Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, con 881 peticiones que representan el 78,45% del total cerrado en la Secretaría General.

Hay que señalar que no todas las peticiones recibidas en junio fueron 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.

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.



Gráfica No. 3 Tiempo promedio respuesta por Tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

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





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 14 de 15

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 INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	47		22	18		18	6	16	18	14	20
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	35			19		9		10	23	10	18
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS			36	42			9				29
SUBDIRECCION OPERATIVA					11	20				19	17
CADE SANTA LUCIA							33				33
CONTRATACION A LA VISTA										25	25
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL			1	19							10
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		3	1	23							9
SUPERCADE SUBA						18					18
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO			6	18						1	8
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA			25	4							15
RECAUDO RED CADE						13	13				13
DIRECCION DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES										13	13
SUBDIRECCION FINANCIERA				10							10
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO				11		8			9		9
OFICINA DE COMUNICACIONES	11		5					7			8
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA CIERRE	1		7	11					1		5
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA			5	8						5	6
ACDVPR - PARTICIPACION				6		14			1		7
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA				9	5	7	4			5	6
SUPERCADE BOSA						5					5
CADE PATIO BONITO						3					3
SUPERCADE CAD						1					1
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION				1							1
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL				1							1
CADE SANTA HELENITA						1	1				1
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL				1							1
PROMEDIO GENERAL	23	3	12	13	8	10	11	11	10	11	11

Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

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

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
JUNIO 2016**

Página 15 de 15

SUBDIRECCIÓN OPERATIVA - CADE SANTA LUCIA - SUPER CADE SUBA
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS
CONTRATACION A LA VISTA
SUBDIRECCION DE CONTRATACION
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA - SUPER CADE SUBA
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO
SUBDIRECCION OPERATIVA
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS

La Subdirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Personas Jurídicas sin Ánimo de Lucro, presenta en casi toda sus tipologías tiempos promedio de respuesta por fuera de los términos legalmente establecidos.

Igualmente la Subdirección de Contratación presenta (para las Consultas, los Derechos de Petición de Interés Particular y Solicitudes de Información) tiempos promedios de respuesta por fuera de los términos legalmente establecidos.

Así mismo la Subdirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos presenta (para los Derechos de Petición de Interés General y Particular) tiempos promedios de respuesta por fuera de los términos legalmente establecidos.

A las demás dependencias que se resaltan en color azul, 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.
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

