



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

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

BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE 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
OCTUBRE 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
OCTUBRE 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 octubre 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.

La información en cuanto al registro de peticiones en la Secretaría General muestra que de las 17.725 peticiones ciudadanas registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, el Sector Gestión Pública registró 2.299 peticiones que representan el 12,97% del total recibido en el Distrito Capital; de estas, 2.299 peticiones ingresaron por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General¹.

El Capítulo 1 muestra la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en el mes de octubre recibieron peticiones ciudadanas para su respectiva gestión; se observa 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 189 peticiones que representan el 66,08% 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 octubre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal “Escrito” con 250 peticiones que representan el 87,4% del total recibido en la entidad para gestión y respuesta.

El Capítulo 3 muestra las peticiones clasificadas de acuerdo a su tipología, encontrándose que del total de peticiones registradas en el mes de octubre para gestión en las dependencias de la Secretaría General (286), el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 248

¹ La configuración y parametrización de las dependencias que hacían parte de la Secretaria General y pasaron a la Secretaría Distrital Jurídica se realizó durante todo el mes de octubre/2016 por lo cual en el presente informe aún se incluyen cifras de algunas de estas dependencias.

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
OCTUBRE 2016**

Página 4 de 16

peticiones (86,7%) es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

En el Capítulo 4 se presentan los subtemas más reiterados, observándose que el subtema "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" es el más reiterado en el mes de octubre, con un total de 187 peticiones que representan el 65% 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 octubre no recibió petición por parte de las veedurías ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detalla la gestión de respuesta y traslado de peticiones registradas en la Secretaría General, concluyéndose que en el mes de octubre en la Secretaría General se dio respuesta a 428 peticiones, de las cuales 119 son respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes y 309 son respuestas a peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

Por otra parte, en cuanto al tiempo promedio de respuesta por dependencias, se registra que este se encuentra en 16 días, teniendo en cuenta que algunas dependencias presentan tiempos promedio superiores a los establecidos para dar respuesta a algunas tipologías, siendo la Oficina Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC la que presenta mayores tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente por tipología.

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 5 de 16

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

En el mes de octubre se recibieron 17.725 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, dentro de las cuales el Sector Gestión Pública registró 2.299 peticiones que representan el 12,97% del total recibido en el Distrito Capital; de estas, 2.299 peticiones ingresaron por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General² y 59 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital-DASCD.

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, 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 Pública³ en el mes de octubre:

² La configuración y parametrización de las dependencias que hacían parte de la Secretaría General y pasaron a la Secretaría Distrital Jurídica se realizó durante todo el mes de octubre/2016 por lo cual en el presente informe aún se incluyen cifras de algunas de estas dependencias.

³ Dentro de las cifras del Sector Gestión Pública, 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 DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
OCTUBRE 2016**

Página 6 de 16

SECTOR: GESTIÓN PÚBLICA			
PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIA	PETICIONES DEPENDENCIA	PETICIONES TOTAL
SECRETARIA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.307	2.240
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	587	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	60	
	Otras Dependencias Secretaría General	286	
SERVICIO CIVIL			59
TOTAL REGISTRADAS			2.299

Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

Las cifras anteriores muestran lo siguiente:

-De las 2.299 peticiones registradas en la Secretaría General, 1.307 ingresaron por la Central de Quejas SDQS - Dirección Distrital de Calidad de Servicio y representan el 58,35% del total registrado y 587 peticiones (26,21%) se registraron por la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía.

-La Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios registro 60 peticiones (2,68%) 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 286 peticiones para trámite y gestión directa por parte de las otras dependencias de la Secretaría General, representan el 12,77% del total registrado.

1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA

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
OCTUBRE 2016**

Página 7 de 16

En cuanto a la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en el mes de octubre registraron peticiones ciudadanas (286 peticiones), seguidamente se muestra el número recibido por dependencia y el porcentaje que representa:

DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	PORCENTAJE
OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN	189	66,08%
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	37	12,94%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	30	10,49%
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	21	7,34%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	5	1,75%
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	3	1,05%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE ARCHIVO DE BOGOTÁ	1	0,35%
TOTAL	286	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

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 189 peticiones que representan el 66,08% 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



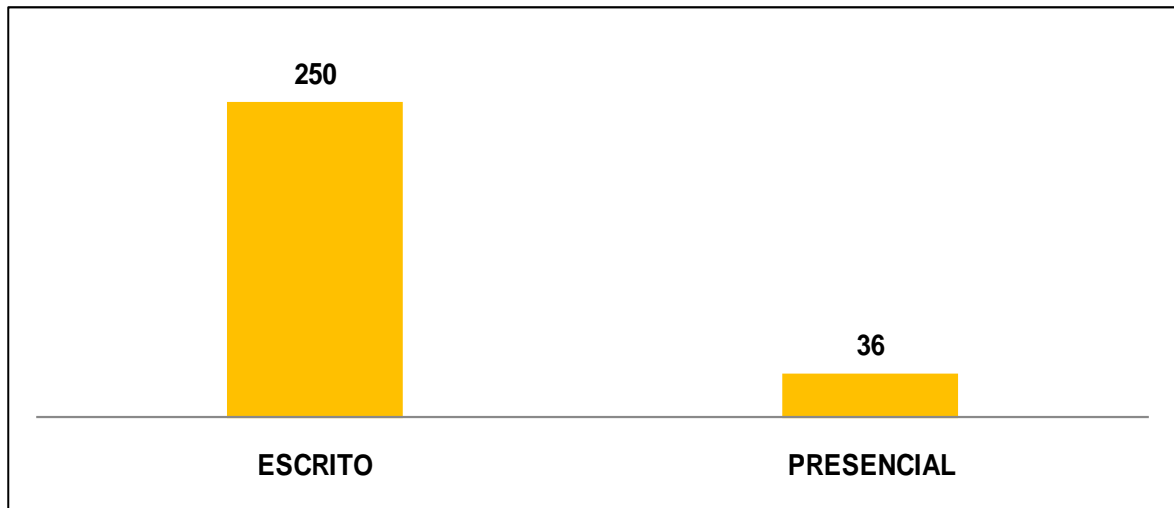
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 8 de 16



Gráfica No. 1 Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

Tomando como base las peticiones registradas para gestión en las dependencias de la Secretaría General (286), en el mes de octubre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal "Escrito" con 250 peticiones que representan el 87,4% del total recibido en la entidad para gestión y respuesta.

En segundo lugar se encuentra el canal "Presencial" con 36 peticiones, que representan el 12,6% del total recibido para gestión y respuesta en las dependencias de la Secretaría General.

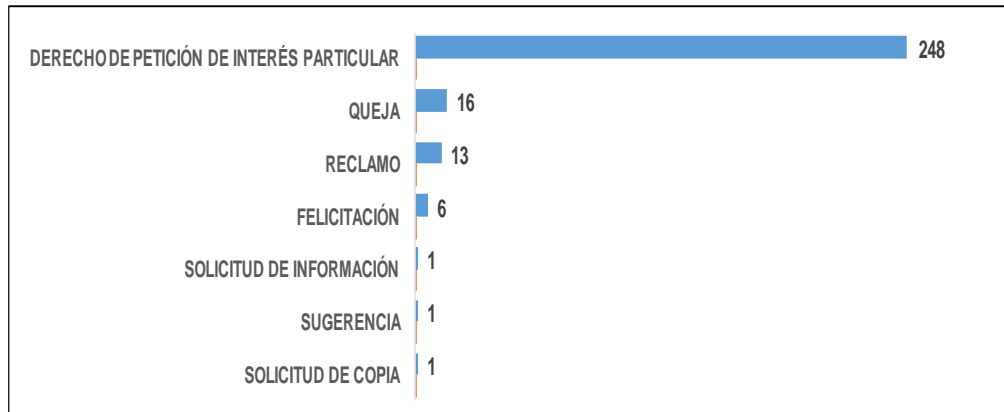
Frente al mes anterior (septiembre) no se observa variación en cuanto al canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, teniendo en cuenta que ese mes el canal más utilizado también fue el canal "Escrito".

3. TIPOLOGÍAS

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

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





Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

Del total de peticiones registradas en el mes de octubre para gestión en las dependencias de la Secretaría General (286), el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 248 peticiones (86,7%) es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; la segunda tipología más utilizada es la “Queja” con 16 peticiones que representan el 5,6% del total recibido.

Frente al mes anterior (septiembre) no se observa variación en cuanto a la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en ese mes el “Derecho de Petición de Interés Particular” fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

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:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 10 de 16

SUBTEMA	DEPENDENCIA	PETICIONES	PORCENTAJE
ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS LA PAZ Y RECONCILIACIÓN	187	65%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	63	22%
	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		
	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN		
	DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA		
	OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - TIC		
	OFICINA ASESORA DE PLANEACION		
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	19	7%
	SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO		
	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		
	DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA		
	OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - TIC		
	OFICINA CONSEJERÍA DE COMUNICACIONES		
	DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO		
PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON SIMBOLICO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ.	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	1%
ATENCIÓN A LA POBLACION MIGRANTE EN BOGOTA	OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN	1	0%
DEMÁS SUBTEMAS		14	1%
TOTAL		286	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

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 octubre, con un total de 187 peticiones que representan el 65% del total recibido para gestión en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar se ubica el subtema "Atención y servicio a la

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
OCTUBRE 2016**

Página 11 de 16

ciudadanía" con 63 peticiones, y representan el 22% del total recibido para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Frente al mes anterior (septiembre) no se observa variación en cuanto al subtema más reiterado por la ciudadanía ante la Secretaría General, teniendo en cuenta que en ese mes el Subtema más reiterado también fue la "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado"

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 octubre 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 octubre por las dependencias de la Secretaría General:

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 12 de 16

DEPENDENCIA	No. PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN OCTUBRE	No. PETICIONES CERRADAS EN OCTUBRE DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL	PORCENTAJE
OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN	69	198	267	62,4%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	8	56	64	15,0%
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	18	10	28	6,5%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	5	5	10	2,3%
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	2	7	9	2,1%
OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - TIC	1	7	8	1,9%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE ARCHIVO DE BOGOTÁ		8	8	1,9%
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	7	1	8	1,9%
OFICINA CONSEJERÍA DE COMUNICACIONES	2	3	5	1,2%
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS		5	5	1,2%
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO		5	5	1,2%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO	2	2	4	0,9%
DIRECCION DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES	1	1	2	0,5%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	1		1	0,2%
OFICINA DE PROTOCOLO		1	1	0,2%
SUBSECRETARIA GENERAL	1		1	0,2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1		1	0,2%
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1		1	0,2%
TOTAL	119	309	428	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

Se observa que en el mes de octubre en la Secretaría General se dio respuesta a 428 peticiones, de las cuales 119 son respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes y 309 son respuestas a peticiones que ingresaron en periodos 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 267 peticiones que representan el 62,4% 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 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 1.963 peticiones a otras entidades, para su gestión y respuesta, 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**

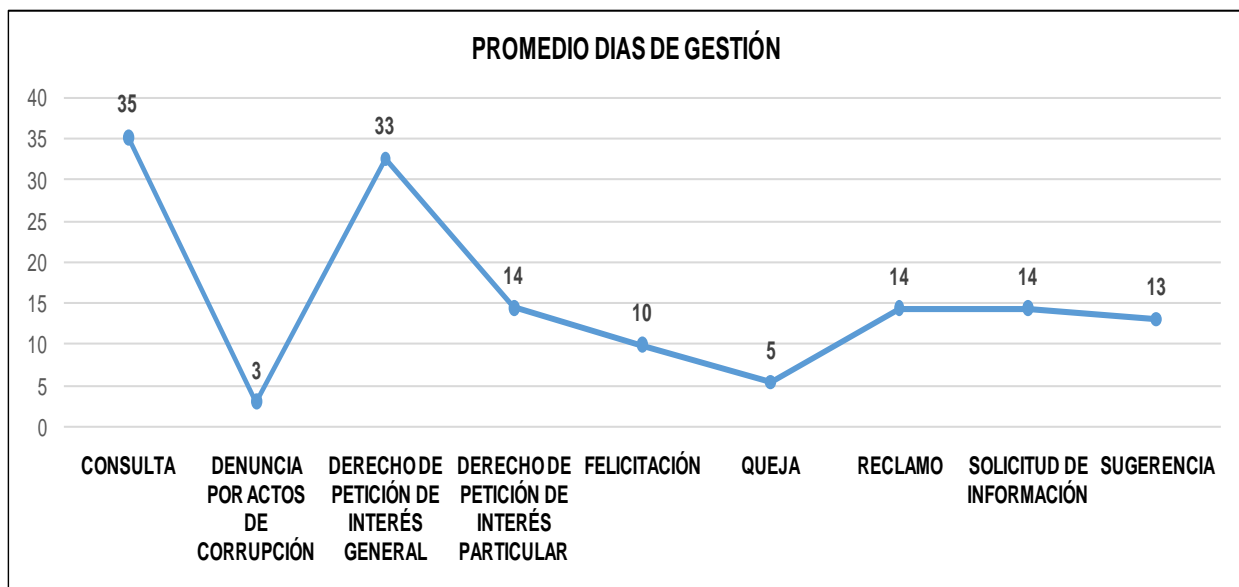


DEPENDENCIA	No PETICIONES	PORCENTAJE
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.286	66%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	579	29%
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	33	2%
Otras Dependencias Secretaría General	65	3%
TOTAL	1.963	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

6.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y POR PETICIÓN

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas está en 16 días, teniendo en cuenta que algunas dependencias presentan tiempos promedio superiores a los establecidos para dar respuesta a algunas tipologías.



Gráfica No. 3 Tiempo promedio respuesta por Tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016



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

La gráfica anterior muestra que el tiempo promedio de respuesta en las tipologías "Consulta" y "Derecho de Petición de Interés General" 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:

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)
OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - TIC	77		30	29			31		24
OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN	48		42	17				25	
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	25		52	28			15	26	
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	33		35	13					
DIRECCIÓN DISTRITAL DE ARCHIVO DE BOGOTÁ			50	29					
OFICINA DE PROTOCOLO			42						
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN				9		9		12	
SUBSECRETARÍA GENERAL				14					
DIRECCIÓN DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES				12					10
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS				11					
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURÍDICAS SIN ANIMO DE LUCRO				10					
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO	17			4		1	15		
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	13				14	6	7	7	14
OFICINA CONSEJERÍA DE COMUNICACIONES			9	9	9				5
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARÍA PRIVADA				7	7	5		2	13
SUBDIRECCIÓN DE IMPRENTA DISTRITAL							5		
DIRECCIÓN DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		3		12					
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			3						
TIEMPO PROMEDIO	35	3	33	14	10	5	14	14	13

Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 15 de 16

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

-Oficina Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC:
Es la dependencia que presenta el mayor número de tipologías (5) con tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos ("Consulta", "Derecho de Petición de Interés General", "Derecho de Petición de Interés Particular", "Reclamo" y Sugerencia").

-Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación:
Presenta en cuatro (4) tipologías ("Consulta", "Derecho de Petición de Interés General", "Derecho de Petición de Interés Particular" y "Solicitud de Información") tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos.

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

- Subdirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos: Presenta en dos (2) tipologías ("Consulta" y "Derecho de Petición de Interés General") un tiempo promedio de respuesta superior al legalmente establecido.

-Dirección Distrital Archivo de Bogotá: Presenta en dos (2) tipologías tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos ("Derechos de Petición de Interés General" y "Derecho de Petición de Interés Particular").

-Oficina de Protocolo: Presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos para la Tipología "Derecho de Petición de Interés General".

-Dirección de Contratación: Presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos para la Tipología "Solicitud de Información".

Se concluye que la Oficina Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC es la dependencia que presenta mayores tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente por tipología.

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 16 de 16

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.

Consolidó y 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**