



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 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
SEPTIEMBRE 2016**

Página 2 de 17

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
SEPTIEMBRE 2016**

Página 3 de 17

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 septiembre, 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 21.141 peticiones ciudadanas que se recibieron en el mes de septiembre a través del SDQS, el Sector Gestión Pública registró 2.613 peticiones que representan el 12,35% del total recibido en el Distrito Capital; de estas, 2.549 peticiones ingresaron por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 64 peticiones por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 muestra la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en el mes de septiembre 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 200 peticiones que representan el 54,95% 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 septiembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía es el canal “Escrito” con 293 peticiones que representan el 80,49% 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 septiembre para gestión en la Secretaría General, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 290 peticiones (79,67%) 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
SEPTIEMBRE 2016**

Página 4 de 17

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 septiembre, con un total de 193 peticiones que representan el 53% del total recibido para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

En el Capítulo 5 se muestran las peticiones relacionadas con Veedurías Ciudadanas, observándose que la Secretaría General durante el mes de septiembre 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 septiembre en la Secretaría General se dio respuesta a 369 peticiones, de las cuales 90 son respuestas a peticiones que ingresaron en este mes y 279 son respuestas a peticiones que ingresaron en períodos anteriores; la dependencia que realizó el mayor número de cierres es la Oficina de la Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, con 162 peticiones que representan el 43,9% del total de cierres efectuados en la Secretaría General.

Por otra parte, en cuanto al tiempo promedio de respuesta por dependencias, se encuentra en 20 días, lo que indica que el tiempo promedio en la entidad es superior al término establecido legalmente, teniendo en cuenta que algunas dependencias presentan tiempos promedio superiores a los establecidos para dar respuesta a algunas tipologías.

Por otra parte, en cuanto al tiempo promedio de respuesta por dependencias, se encuentra que algunas presentan tiempos promedio superiores a los legales establecidos, concluyéndose que la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación 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
SEPTIEMBRE 2016**

Página 5 de 17

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

En el mes de septiembre se recibieron 21.141 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, dentro de las cuales el Sector Gestión Pública registró 2.613 peticiones que representan el 12,35%; de estas, 2.549 peticiones ingresaron por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 64 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

Hay que señalar que a la Secretaría General ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia, teniendo en cuenta que la entidad dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de Quejas SDQS-Subdirección de Calidad del Servicio, la Línea 195 -Subdirección Operativa y la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, en donde se registran aquellas peticiones que la ciudadanía ingresa sin seleccionar una entidad de destino, bien sea por desconocimiento de la competencia o porque prefieren radicar sus peticiones por estos canales.

A continuación, se muestra el registro de peticiones para el sector Gestión Pública en el mes de septiembre:

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA			
REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES TOTAL
SECRETARIA GENERAL	Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.465	2.549
	Subdirección Operativa - Línea 195	674	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	46	
	Otras Dependencias Secretaría General	364	
SERVICIO CIVIL			64
TOTAL REGISTRADAS			2.613

Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 6 de 17

Las cifras anteriores muestran lo siguiente:

-De las 2.549 peticiones registradas en la Secretaría General, 1.366 ingresaron por la Central de Quejas SDQS - Subdirección de Calidad de Servicio y representan el 57,47% del total registrado y 674 peticiones (26,44%) se registraron por la Línea 195 - Subdirección Operativa.

-La Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios registro 46 peticiones (1,8%) 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 364 peticiones para trámite y gestión directa por parte de las otras dependencias de la Secretaría General, representan el 14,28% del total registrado.

1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA

En cuanto a la información relacionada con la gestión adelantada por las dependencias de la Secretaría General que en el mes de septiembre registraron peticiones ciudadanas (364 peticiones), seguidamente se muestra el número de peticiones recibidas por dependencia y el porcentaje que representa esta cifra, con respecto al total registrado para gestión y respuesta en la Secretaría General:

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 7 de 17

DEPENDENCIAS	Nº PETICIONES	PORCENT.
ALTA CONSEJERÍA - ACDVPR	200	54,95%
SUBDIRECCION OPERATIVA	59	16,21%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	37	10,16%
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	29	7,97%
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	22	6,04%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	8	2,20%
DIRECCIÓN ARCHIVO DE BOGOTA	5	1,37%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	1	0,27%
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	0,27%
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	1	0,27%
DIRECCION DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES	1	0,27%
TOTAL	364	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

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 200 peticiones que representan el 54,95% del total ingresado a la Secretaría General.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

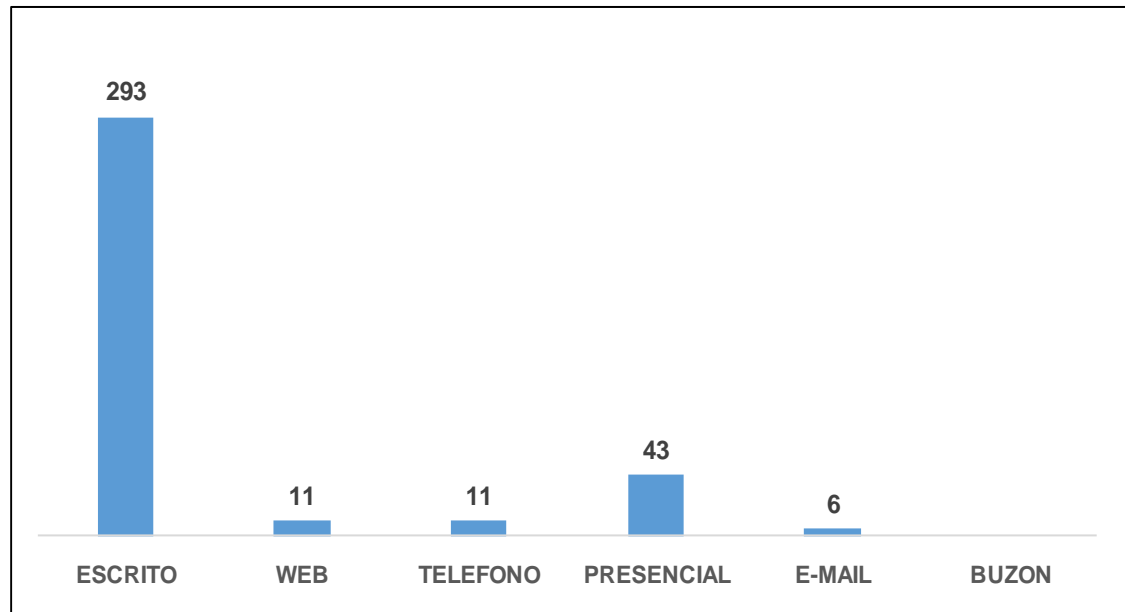
Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



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 03/10/2016

Tomando como base las peticiones registradas para gestión en las dependencias de la Secretaría General (364), en el mes de septiembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal "Escrito" con 293 peticiones que representan el 80,49% del total recibido en la entidad para gestión y respuesta.

En segundo lugar se encuentra el canal "Presencial" con 3 peticiones, que representan el 11,81% del total recibido para gestión y respuesta en las dependencias de la Secretaría General.

Frente al mes anterior (agosto) 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 en el mes de agosto el canal más utilizado también fue el canal "Escrito".

3. TIPOLOGÍAS

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



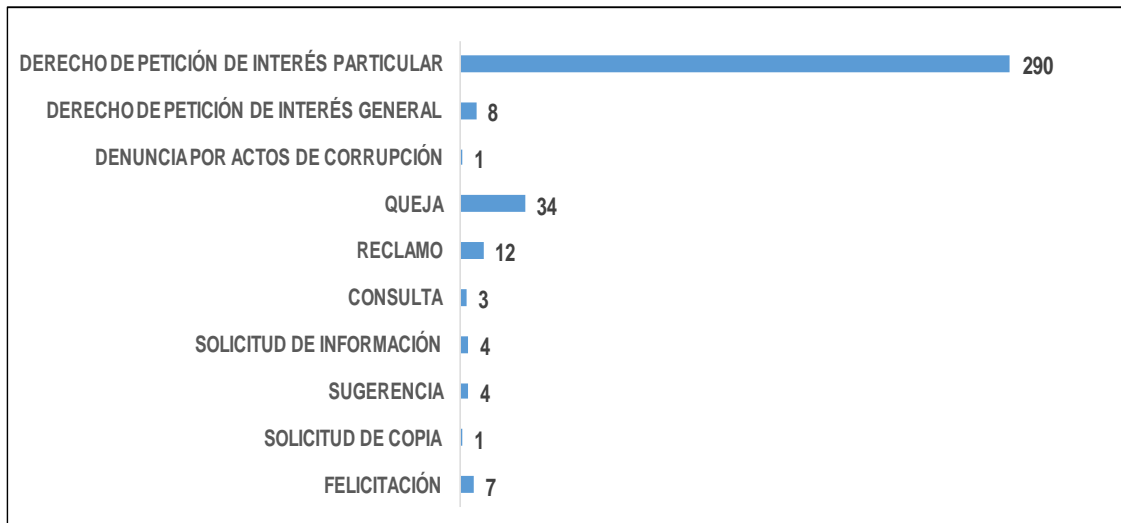
ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

Del total de peticiones registradas en el mes de septiembre para gestión en las dependencias de la Secretaría General (364), el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 290 peticiones (79,67%) es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; la segunda tipología más utilizada es la "Queja" con 34 peticiones que representan el 9,34% del total recibido.

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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 10 de 17

problemática asociada a los mismos en caso de requerirse; seguidamente se relacionan los subtemas más reiterados en la Secretaría General y las dependencias:

SUBTEMA	DEPENDENCIA	No	PORCENTAJE
ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS LA PAZ Y RECONCILIACIÓN	193	53%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	49	13%
	SUBDIRECCIÓN OPERATIVA		
	OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION		
	DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		
	SUBDIRECCION DE CONTRATACION		
	DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA		
	SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO		
	SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS		
	SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA		
	DIRECCION DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES		
	SUBDIRECCIÓN DE GESTION DOCUMENTAL		
	DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL		
	OFICINA DE COMUNICACIONES		
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	25	7%
	SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO ANTIJURIDICO		
	SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS		
	SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA		
	SUBDIRECCIÓN OPERATIVA		
	DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA		
ANOMALIA IRREGULARIDADES DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	13	3,57%
	SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	12	3%
ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	12	3%
DEMÁS SUBTEMAS		72	20%
TOTAL		364	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

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 septiembre, con un total de 193 peticiones que representan el 53% del total recibido para gestión en las dependencias de

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 11 de 17

la Secretaría General; en segundo lugar se ubica el subtema "Atención y servicio a la ciudadanía" con 49 peticiones, y representan el 13 % del total recibido para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Frente al mes anterior (agosto) se observa una 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 fue la "Atención y servicio a la ciudadanía".

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 septiembre 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 septiembre por 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
SEPTIEMBRE 2016**

Página 12 de 17

DEPENDENCIAS	PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN SEPTIEMBRE	PETICIONES CERRADAS EN SEPTIEMBRE DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL CIERRES	
			No	PORCENTAJE
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	9	153	162	43,9%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2	42	44	11,9%
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	26	13	39	10,6%
SUBDIRECCIÓN DISTRICTAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	23	15	38	10,3%
DIRECCION DISTRICTAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	18	6	24	6,5%
SUBDIRECCIÓN DISTRICTAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS		14	14	3,8%
SUBDIRECCIÓN DISTRICTAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO ANTIJURIDICO		11	11	3,0%
SUBDIRECCIÓN DISTRICTAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	1	8	9	2,4%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	5	2	7	1,9%
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	2	4	6	1,6%
SUBDIRECCIÓN DE GESTION DOCUMENTAL		4	4	1,1%
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO		2	2	0,5%
DIRECCION JURIDICA DISTRICTAL	1	1	2	0,5%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRICTAL	1	1	2	0,5%
DIRECCION DISTRICTAL DE RELACIONES INTERNACIONALES	1		1	0,3%
DIRECCION DISTRICTAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL		1	1	0,3%
OFICINA DE COMUNICACIONES		1	1	0,3%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1		1	0,3%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1	0,3%
TOTAL	90	279	369	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

Se observa que en el mes de septiembre en la Secretaría General se dio respuesta a 369 peticiones, de las cuales 90 son respuestas a peticiones que ingresaron en este mes y 279 son respuestas a peticiones que ingresaron en períodos anteriores; la dependencia que realizó el mayor número de cierres es la Oficina de la Alta Consejería para el Derecho de las

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
SEPTIEMBRE 2016**

Página 13 de 17

Víctimas, la Paz y la Reconciliación, con 162 peticiones que representan el 43,9% 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 Subdirección de Calidad del Servicio - Central de Quejas y Soluciones, la Subdirección Operativa - Línea 195, la Dirección de Asuntos Disciplinarios y en otras dependencias, se dio traslado a 1.839 peticiones a otras entidades, para su gestión y respuesta, así:

DEPENDENCIA	TOTAL
Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones	1.121
Subdirección Operativa - Línea 195	664
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	26
Otras Dependencias Secretaría General	28
TOTAL	1.839

Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

6.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y POR PETICIÓN

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas está en 20 días, lo que indica que el tiempo promedio en la entidad es superior al término establecido legalmente, teniendo en cuenta que algunas dependencias presentan tiempos promedio superiores a los establecidos para dar respuesta a algunas tipologías.

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

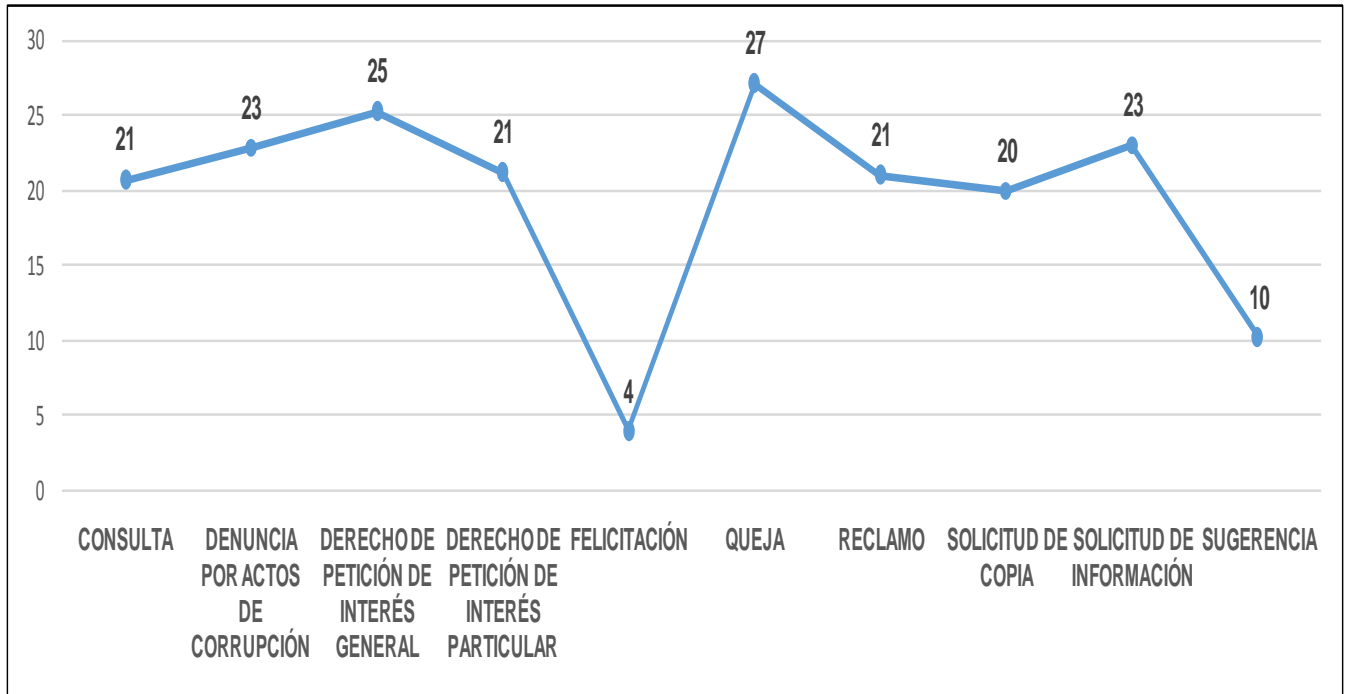




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 14 de 17



Gráfica No. 3 Tiempo promedio respuesta por Tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

La gráfica anterior muestra que el tiempo promedio de respuesta en la mayoría de las tipologías se encuentra por encima del tiempo legal establecido (Derecho de petición de interés general, Derecho de Petición de Interés Particular, Denuncia por Actos de Corrupción, Queja, Reclamo, Solicitud de copia y Solicitud de Información).

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:

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
SEPTIEMBRE 2016**

Página 15 de 17

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 COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	36	39	38	32		40	42		18	
SUBDIRECCIÓN DISTRICTAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	37		42	43				47		
SUBDIRECCIÓN DISTRICTAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	13		37	33		28		5	23	
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO			26	22		35	24			
SUBDIRECCIÓN DISTRICTAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTJURIDICO			27	28			28			
SUBDIRECCIÓN DISTRICTAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	34		13	12		19	9	8	14	
SUBDIRECCIÓN DE GESTION DOCUMENTAL				16			31			
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	6		24	22	4	8	13			8
DIRECCION DISTRICTAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL									54	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION						53				
OFICINA DE COMUNICACIONES				46						
DIRECCION JURIDICA DISTRICTAL							6		69	
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO				14			12			
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	15		15	9					13	
DIRECCION DISTRICTAL DE RELACIONES INTERNACIONALES									8	
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA	5			7					5	13
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA				7						
DIRECCION DISTRICTAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		7	6			7				
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRICTAL				2					4	
DÍAS PROMEDIO	21	23	25	21	4	27	21	20	23	10
	20									

Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

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

-Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación: Presenta en siete tipologías ("Consulta", "Denuncia por Actos de Corrupción", "Derecho de

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 16 de 17

Petición de Interés General, "Derecho de Petición de Interés Particular", "Queja", "Reclamo" y Solicitud de Información") tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos.

- Subdirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos: Presenta en 4 tipologías ("Consulta", "Derecho de Petición de Interés Particular", "Derecho de Petición de Interés General" y "Solicitud de Copia") un tiempo promedio de respuesta superior al legalmente establecido.

-Subdirección Distrital de Estudios e Informática Jurídica: Presenta en tres tipologías ("Derechos de Petición de Interés General y Particular", y "Queja") tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos.

-Subdirección de Talento Humano: Presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos, en cuatro tipologías ("Derechos de Petición de Interés General y Particular", "Queja", "Reclamo")

-Subdirección Distrital de Defensa Judicial: Presenta en tres tipologías ("Derechos de Petición de Interés General y Particular", y "Reclamo") tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos.

-Subdirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Personas Jurídicas sin Ánimo de Lucro: Esta dependencia presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos en 3 tipologías ("Consulta", "Queja", y Solicitud de Información).

-Subdirección de Gestión Documental: Esta dependencia presenta en 2 tipologías ("Derecho de petición de Interés Particular" y "Reclamo") tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos.

-Subdirección Operativa: Presenta en dos tipologías ("Derecho de Petición de Interés General y "Derecho de Petición de Interés Particular") un tiempo promedio de respuesta superior al término legalmente establecido.

- Dirección Distrital de Desarrollo Institucional: Esta dependencia presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos para la Tipología Solicitud de Información.

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 17 de 17

-Oficina Asesora de Planeación: Presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los términos legalmente establecidos para la Tipología "Queja".

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

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

Se concluye que la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación es la dependencia que 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 en donde se debe realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna y no afectar la gestión en los criterios de oportunidad de las dependencias y en general de la Secretaría General.

Consolidó: Martha Liliana Rodríguez C. - Profesional Especializada - Subdirección de Calidad del Servicio
Revisó: Jarol Eder Hernández - Profesional Universitario - Subdirección de Calidad del Servicio
Diana Alejandra Ospina -Subdirectora de Calidad del Servicio

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

