



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL MAYO 2017**

BOGOTA D.C., JUNIO 2017

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
MAYO DE 2017

Página 2 de 18

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. RECOMENDACIONES

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
MAYO DE 2017**

Página 3 de 18

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al 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 tramitadas en el mes de mayo de 2017 a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, como herramienta gerencial y de control que permite conocer las peticiones de la ciudadanía con respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

Las cifras muestran que en el mes de mayo se registraron 30.755 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, dentro de las cuales el Sector Gestión Pública registró 4.249 peticiones (13,82% del total registrado en el Distrito Capital); de estas, 4.212 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 37 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 mayo registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado), 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 en el mes de mayo registró el mayor número de peticiones para gestión, con 277 peticiones que representan el 68,73% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

El Capítulo 2 presenta la información sobre los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General, observándose que en el mes de mayo el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal “Escrito” con 339 peticiones que representan el 84,1% del total registrado para gestión 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 mayo en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 342 peticiones (84,9%) 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 DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
MAYO DE 2017**

Página 4 de 18

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 mayo, con 274 peticiones que representan el 67,99% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General.

En el Capítulo 5 se muestran lo relacionado con peticiones de Veedurías Ciudadanas, encontrándose que la Secretaría General durante el mes de mayo no recibió peticiones 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 mayo, 3.853 peticiones fueron trasladadas a otras entidades para gestión y respuesta.

Sobre la gestión de respuesta, en el mes de mayo se efectuaron 399 cierres, de los cuales 188 son respuesta a peticiones que ingresaron en este mismo mes y 211 son respuestas a peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

Con respecto al tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas, este se encuentra en 13 días; frente al mes anterior se observa un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes (abril) el tiempo promedio de respuesta fue de 12 días. Por otra parte, continúa observándose que algunas dependencias presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente de acuerdo a la tipología, para dar respuesta a las peticiones ciudadanas.

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
MAYO DE 2017**

Página 5 de 18

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

Las cifras muestran que en el mes de mayo se registraron 30.755 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, dentro de las cuales el Sector Gestión Pública registró 4.249 peticiones (13,82% del total registrado en el Distrito Capital); de estas, 4.212 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 37 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD.

Al respecto hay que recordar 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 Disciplinarios¹; la Central de Quejas SDQS y la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios registran 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 mayo:

¹ En el presente informe continúan reportándose dentro de la Secretaría General, las cifras de 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
MAYO DE 2017**

Página 6 de 18

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA			
PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIA	No PETICIONES POR DEPENDENCIA	No TOTAL DE PETICIONES
SECRETARIA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.692	4.212
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.082	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	35	
	Otras Dependencias Secretaría General	403	
SERVICIO CIVIL			37
TOTAL REGISTRADAS			4.249

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

Las cifras anteriores muestran lo siguiente:

-De las 4.212 peticiones registradas en la Secretaría General, 1.692 ingresaron por la Central de Quejas SDQS - Dirección Distrital de Calidad de Servicio, las cuales representan el 40,17% del total registrado y 2.082 peticiones (49,43%) se registraron por la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía.

-La Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios registró 35 peticiones (0,83%) 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 Disciplinarios², dependencia que evalúa la petición y la asigna para trámite o la traslada a la entidad competente actualizando la tipología indicada.

² Ver nota 1.

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
MAYO DE 2017**

Página 7 de 18

- En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 403 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representan el 9,56% del total registrado en la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA³

Teniendo en cuenta el total de peticiones (403) registradas en el mes de mayo en dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), seguidamente se muestra el número de peticiones por dependencias y el porcentaje que representan:

DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	PORCENTAJE
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	277	68,73%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	66	16,38%
Subdirección de Servicios Administrativos	28	6,95%
Dirección de Talento Humano	15	3,72%
Oficina Asesora de Jurídica	6	1,49%
Dirección de Contratación	4	0,99%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	3	0,74%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2	0,50%
Despacho de la Secretaría General	1	0,25%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	0,25%
TOTAL	403	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

Las cifras muestran que la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y

³ Este capítulo refleja las cifras de "Peticiones registradas" es decir aquellas peticiones que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin incluir las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central SDQS, desde otras dependencias o desde otras entidades distritales.

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



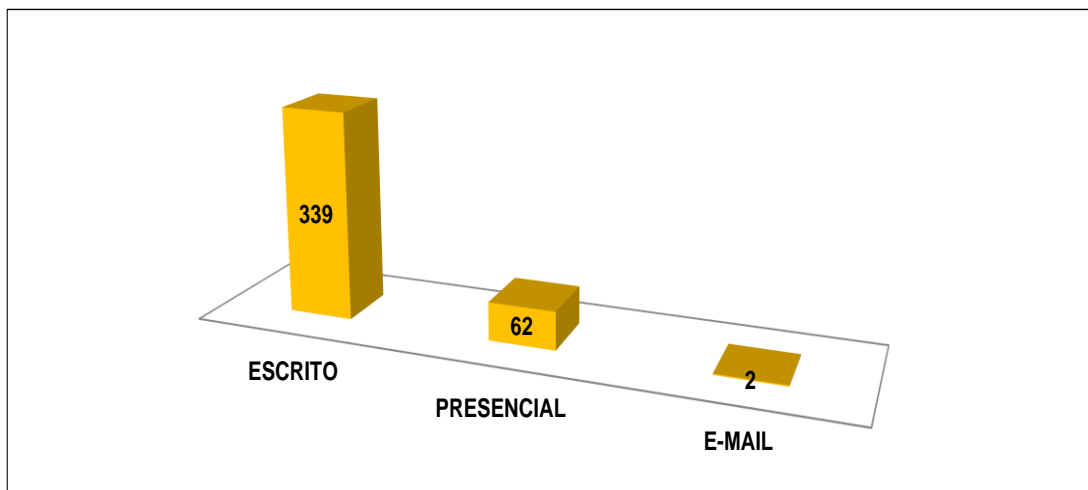


la Reconciliación es la dependencia de la Secretaría General que en el mes de mayo registró el mayor número de peticiones para gestión, con 277 peticiones que representan el 68,73% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

En 2do lugar se encuentra la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con 66 peticiones que representan el 16,38% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior, (abril) se observa que la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación continua siendo la dependencia de la Secretaría General que registra el mayor número de peticiones para gestión.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica No. 1 Peticiones clasificadas según Canal de interacción – mayo de 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

Tomando como base las peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General (403) para gestión (respuesta o traslado), en el mes de mayo el canal de interacción más



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
MAYO DE 2017**

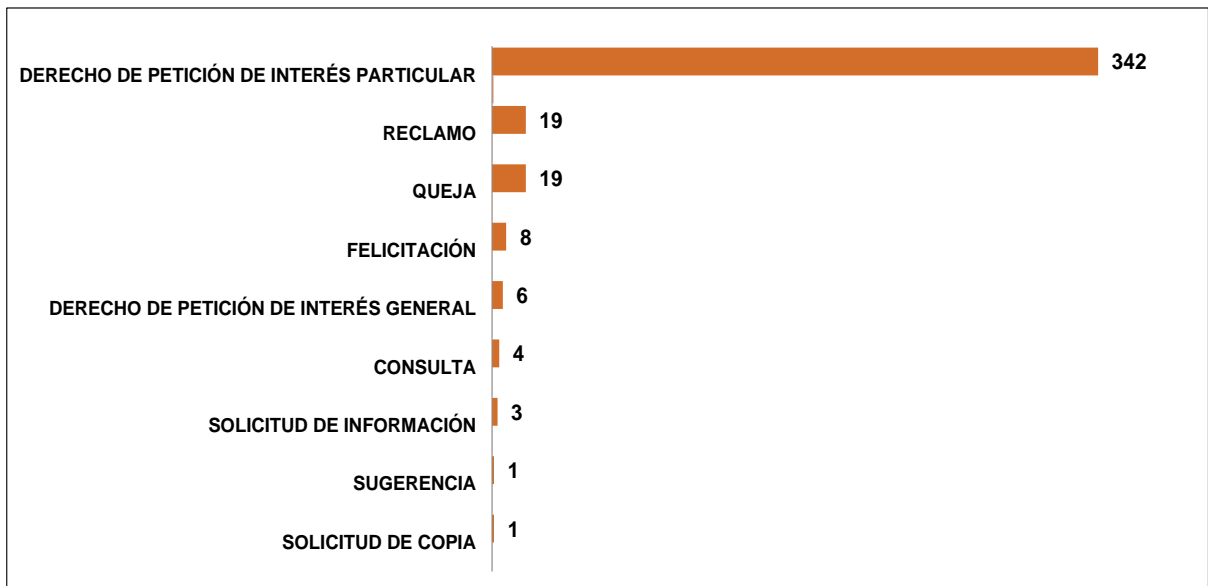
Página 9 de 18

utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal “Escrito” con 339 peticiones que representan el 84,1% del total registrado para gestión en la entidad. En segundo lugar se encuentra el canal “Presencial” con 62 peticiones, que representan el 15,4% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (abril) no se observa variación en cuanto al canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en ese mes los canales “Escrito” y “Presencial” también fueron los más utilizados por la ciudadanía.

3. TIPOLOGÍAS

Tomando como base las peticiones registradas en el mes de mayo en las dependencias de la Secretaría General (403) para gestión (respuesta o traslado), se muestra su clasificación de acuerdo a la tipología:



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología mayo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

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
MAYO DE 2017

Página 10 de 18

La gráfica muestra que del total de peticiones registradas en el mes de mayo en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 342 peticiones (84,9%) es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; en 2do lugar se ubica el “Relamo” con 19 peticiones que representan el 4,7% del total recibido.

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

En cuanto a la 2da tipología, se observa variación, ya que en el mes anterior la “Queja” fue la 2da tipología más utilizada.

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.

Tomando como base las peticiones (403) registradas en el mes de mayo en las dependencias de la Secretaría General⁴ para gestión (respuesta o traslado), se detallan los subtemas más reiterados en este mes en la Secretaría general:

⁴ El Subtema “Traslado por no competencia”, se excluye del ranking de subtemas más reiterados (en el mes de mayo 61 peticiones fueron clasificadas en “Traslado por no competencia”).

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
MAYO DE 2017**

Página 11 de 18

SUBTEMA	DEPENDENCIA	TOTAL
ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	274
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	Subdirección de Servicios Administrativos	17
	Dirección de Talento Humano	14
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	10
	Dirección de Contratación	2
	Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1
ACOMPañAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	2
ATENCIÓN A LA POBLACION MIGRANTE EN BOGOTA	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	1
ASIGNACION DE TURNOS	Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	DESPACHO DE LA SECRETARÍA GENERAL	1
DEMÁS SUBTEMAS	Demás subtemas	80
TOTAL		403

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

La información muestra que el subtema "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" es el más reiterado en el mes de mayo, con 274 peticiones que representan el 67,99% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar se ubica el subtema "Atención y servicio a la ciudadanía" con 44 peticiones que representan el 10,91% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Estas cifras comparadas con las del mes anterior (abril) muestran que no hay variación en cuanto al subtema más reiterado por la ciudadanía, teniendo en cuenta que en ese mes este mismo subtema "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" fue el más reiterado por la ciudadanía ante la Secretaría General.

5. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia y en los Arts. 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

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
MAYO DE 2017**

Página 12 de 18

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 mayo en la Secretaría General no se registraron peticiones de veedurías ciudadanas.

6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

Seguidamente se muestra la gestión de respuesta y traslado realizada en el mes de mayo por las dependencias de la Secretaria General:

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		
GESTIÓN DE PETICIONES		
DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.655	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.037	
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	46	10
Otras Dependencias Secretaría General	115	389
TOTAL GESTION	3.853	399

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

Las cifras muestran que en el mes de mayo se trasladaron 3.853 peticiones a otras entidades para gestión y respuesta. De estas, en la Central de Quejas y Soluciones se dio traslado a 1.655 peticiones, en la Línea 195 se dio traslado a 2.037 peticiones, la Dirección de Asuntos Disciplinarios⁵ dio traslado a 46 peticiones y en otras dependencias se dio traslado a 115 peticiones.

⁵ Ver nota 1.

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



Con respecto a la gestión de respuesta, a continuación se detallan los cierres realizados por las dependencias de la Secretaría General⁶ en el mes de mayo⁷:

DEPENDENCIA	No. PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN EL MES DE MAYO	No. PETICIONES DE OTROS PERIODOS CERRADAS EN EL MES DE MAYO	TOTAL	PORCENTAJE
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	95	93	188	47,1%
Subdirección de Servicios Administrativos	19	40	59	14,8%
Dirección de Talento Humano	18	28	46	11,5%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	19	14	33	8,3%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	7	8	15	3,8%
Oficina Asesora de Jurídica	4	8	12	3,0%
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	5	5	10	2,5%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	6	3	9	2,3%
Dirección de Contratación	4	2	6	1,5%
Oficina Consejería de Comunicaciones	1	5	6	1,5%
Subdirección de Imprenta Distrital	4	1	5	1,3%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	1	2	0,5%
Oficina de Control Interno	1		1	0,3%
Despacho de la Secretaría General	1		1	0,3%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales		1	1	0,3%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1		1	0,3%
Subsecretaría Técnica		1	1	0,3%
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	1		1	0,3%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional		1	1	0,3%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1		1	0,3%
TOTAL	188	211	399	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

⁶ Ver nota 1.

⁷ Las cifras de la columna "Petición recibidas y cerradas en el mes de mayo" en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el "Capítulo 1 Petición registradas por dependencia", teniendo en cuenta que "Petición recibidas" corresponden a las peticiones registradas más las peticiones que le son asignadas a la dependencia desde la Central SDQS, otras dependencias u otras entidades del Distrito Capital. A su vez, las cifras de "Petición registradas" son aquellas que ingresan directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General sin incluir las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a las dependencias por traslados de la Central SDQS o de otras dependencias o entidades distritales.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
MAYO DE 2017**

Página 14 de 18

Las cifras muestran que en el mes de mayo se efectuaron 399 cierres, de los cuales 188 son respuesta a peticiones que ingresaron en este mismo mes y 211 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.

Se observa que la dependencia que realizó el mayor número de cierres es la Oficina Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, con 188 cierres que representan el 47,1% del total de cierres efectuados en este mes en la Secretaría General; en 2do lugar se ubica la Subdirección de Servicios Administrativos con 59 cierres que representan el 14,8% del total de cierres efectuados.

Frente al mes anterior (abril) se observa que la Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación continúa siendo la dependencia que realiza el mayor número de cierres en la Secretaría General.

6.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y POR PETICIÓN

En el mes de mayo en la Secretaría General el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas está en 13 días; frente al mes anterior se observa un aumento, teniendo en cuenta que en ese mes (abril) el tiempo promedio de respuesta fue de 12 días. Por otra parte, continúa observándose que algunas dependencias presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente de acuerdo a la tipología, para dar respuesta a las peticiones ciudadanas.

A continuación se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipología:

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

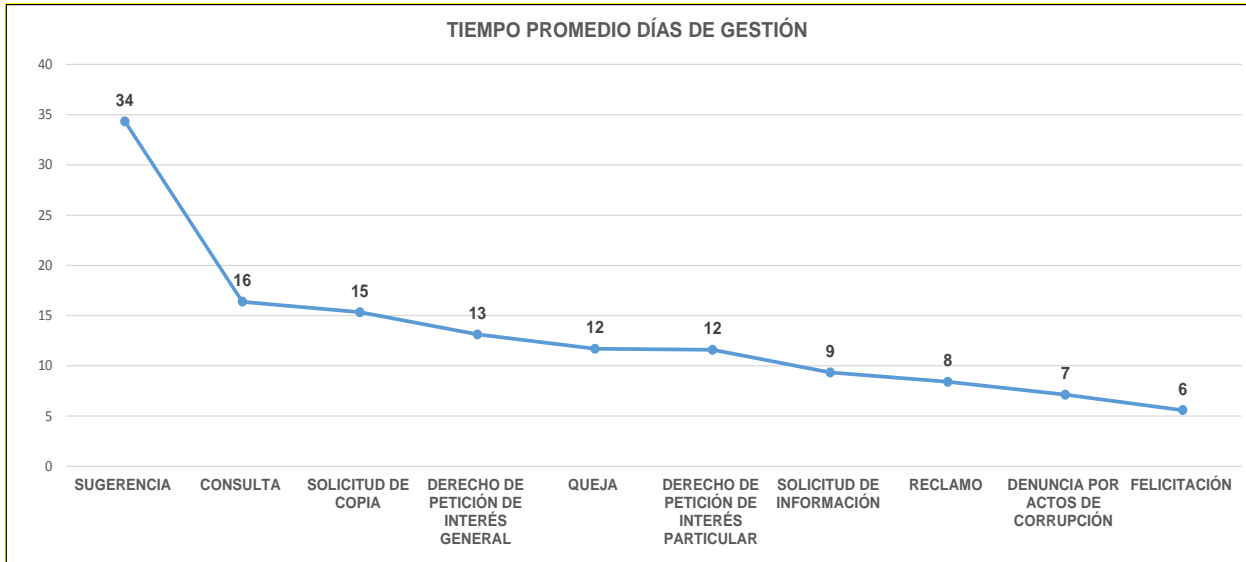




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
MAYO DE 2017**

Página 15 de 18



Gráfica No. 3 Tiempo promedio respuesta por Tipología – mayo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

La gráfica anterior muestra que en la Secretaría General, la tipología “Sugerencia” presenta un tiempo promedio de respuesta superior al tiempo establecido legalmente.

Por otra parte al revisar el tiempo promedio de respuesta por dependencias, se encuentra que algunas presentan tiempos promedio por fuera de los términos legales establecidos para las diferentes tipologías, así:

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
MAYO DE 2017**

Página 16 de 18

DEPENDENCIA	CONSULTA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)
Subdirección de Servicios Administrativos		32	18	15	17					
Dirección de Contratación		10	19	17	4					
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios				16	17			5		
Oficina Consejería de Comunicaciones				25	14				59	12
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	6		13	8	16		10			
Dirección de Talento Humano	6	4	5		19	9				
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada			7	6	14					3
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía						9	10		10	7
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	30		4		11		6			1
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional			7							
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales			5							
Oficina Asesora de Jurídica					8					
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	24			5						
Oficina de Control Interno								9		
Oficina de Control Interno Disciplinario					9					
Subdirección de Imprenta Distrital			6		6					
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones					11					
Despacho de la Secretaría General						17				
Subsecretaría Técnica					13					
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá					4					
TOTAL	20	4	6	6	10	12	8	9	10	3

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

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
MAYO DE 2017**

Página 17 de 18

El reporte anterior muestra que las dependencias con tiempos promedio de respuesta por fuera de términos, son:

-Subdirección de Servicios Administrativos: Presenta en tres (3) tipologías (Solicitud de copia, Solicitud de Información y Derecho de petición de interés particular) un tiempo promedio de respuesta superior al término legalmente establecido.

-Dirección de Contratación: Presenta en dos (2) tipologías (Solicitud de Información” y “Derecho de petición de interés general) un tiempo promedio de respuesta superior al término legalmente establecido.

-Dirección de Asuntos Disciplinarios⁸: Presenta en dos (2) tipologías (Derecho de petición de interés general y Derecho de petición de interés particular) un tiempo promedio de respuesta superior al término legalmente establecido.

-Oficina Consejería de Comunicaciones: Presenta en dos (2) tipologías (Derecho de petición de interés general y Sugerencia) un tiempo promedio de respuesta superior al término legalmente establecido.

-Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la paz y la Reconciliación: Presenta en dos (2) tipologías (Derecho de petición de interés particular y Solicitud de Información) un tiempo promedio de respuesta superior al término legalmente establecido.

-Dirección de Talento Humano: Presenta en una (1) tipología (Derecho de petición de interés particular) un tiempo promedio de respuesta superior al término legalmente establecido.

Se concluye que la Subdirección de Servicios Administrativos es la dependencia de la Secretaría General que en el mes de mayo presenta mayores tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente por tipología.

A estas dependencias relacionadas anteriormente 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,

⁸ Ver nota 1.

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
MAYO DE 2017**

Página 18 de 18

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.

Frente al mes anterior (abril) se observa un aumento en el número de dependencias que presentan tiempos promedio de respuesta por fuera del término legal establecido para las diferentes tipologías.

7. RECOMENDACIONES

- Hacer un llamado a las dependencias que presentan en mayo un número importante de peticiones pendientes de trámite, para que se les dé atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.
- Revisar los temas más recurrentes de las dependencias y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las dependencias que presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo a las tipologías (Subdirección de Servicios Administrativos, Dirección de Contratación, Dirección de Asuntos Disciplinarios, Oficina Consejería de Comunicaciones, Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la paz y la Reconciliación y Dirección de Talento Humano) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.

Consolidó/Elaboró: Martha Liliana Rodríguez C. - Profesional Especializada - Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Revisó: Jair Fernando Imbachi Cerón - Director Distrital de Calidad del Servicio (E)

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**