

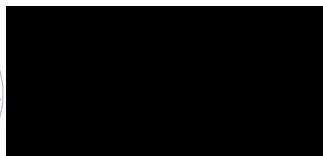


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES OCTUBRE 2015**

NOVIEMBRE 2015

Carrera 8 No. 10 – 65
CP 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co



2211600-FT-011 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRICTAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Página 2 de 12

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL OCTUBRE 2015.
 - 1.1 GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL.
 - 1.2 PETICIONES POR DEPENDENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL.
 - 1.3 CANALES DE RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS.
 - 1.4 TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTOS.
 - 1.5 TEMAS Y SUBTEMAS REITERATIVOS EN LA SECRETARÍA GENERAL.
 - 1.5.1 PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURIAS CIUDADANAS EN LA SECRETARIA GENERAL.
2. REQUERIMIENTOS CERRADOS OCTUBRE 2015.
 - 2.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° C022624 / N° GP0113



2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Página 3 de 12

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.

El capítulo 1 presenta información cuantitativa de la Secretaría General, en cuanto a requerimientos recibidos por dependencias, tipología, canales de atención, temas subtemas más relevantes específicamente los relacionados a las Veedurías Ciudadanas.

El capítulo 2 describe la gestión adelantada por las áreas de la Secretaría General para la emisión de respuestas y el comportamiento en cuanto a la oportunidad de la respuesta a las peticiones de la ciudadanía.

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° C0232624 / N° GP0113



2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Página 4 de 12

1. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL OCTUBRE 2015.

1.1 GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL.

En el mes de octubre de 2015 fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, 19.192 peticiones ciudadanas. El Sector de Gestión Pública presentó una participación del 9.99% (2.018 peticiones) dentro del total de peticiones recibidas en el Distrito Capital; de las cuales, 2013 ingresaron por canales establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y las 5 restantes por Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital. Es de anotar, que el alto número de peticiones que ingresan por esta Secretaría de debe a que se tiene parametrizada la Central de Quejas SDQS, la Línea 195 y la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios como dependencias que reciben aquellas peticiones que la ciudadanía registra sin seleccionar una entidad de destino para atender la petición, bien sea por desconocimiento de la entidad competente o porque prefieren radicar sus peticiones y/o hacerlo de manera telefónica.

SECRETARÍA GENERAL					
REGISTRADAS				GESTION	
ENTIDAD	DEPENDENCIA	Nº PETICIONES DEPENDENCIA	Nº PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN OCTUBRE 2015
SECRETARIA GENERAL	Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	579	1.886	Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.500
	Subdirección Operativa - línea 195	1.200		Subdirección Operativa - línea 195	2.015
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	14		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	49
	Otras Dependencias Sec-Gral	93		Otras Dependencias	238
TOTAL			1.886	TOTAL GESTION	3.802

De acuerdo a los reportes generados por el SDQS, de los 1886 requerimientos registrados en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 579 corresponden a la Subdirección de Calidad de Servicio - Central de Quejas y Soluciones SDQS y 1.200 a la Subdirección Operativa- Línea 195, a la vez que 14 peticiones están asignadas a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios referidas especialmente a "denuncias por posibles actos de corrupción", tanto de personas naturales como jurídicas. Es importante aclarar que las tipologías inicialmente seleccionadas las ingresa la ciudadanía por lo que en muchos casos realmente no corresponden a dicho tema. Sin embargo, y en aras de la transparencia para que la ciudadanía, sí, así lo decide pueda seleccionar la tipología "Denuncias por actos de corrupción", peticiones que son direccionadas automáticamente a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios que evalúa la petición y la asigna para trámite o la traslada a la entidad

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



Nº C0232624 / Nº GP0113

2212100-FT-177 Versión 04





competente actualizando la tipología indicada. Finalmente, encontramos que de las 1.886 peticiones, 93 ingresaron para trámite y gestión directa por parte de las dependencias de la Secretaría General.

1.2 PETICIONES POR DEPENDENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL.

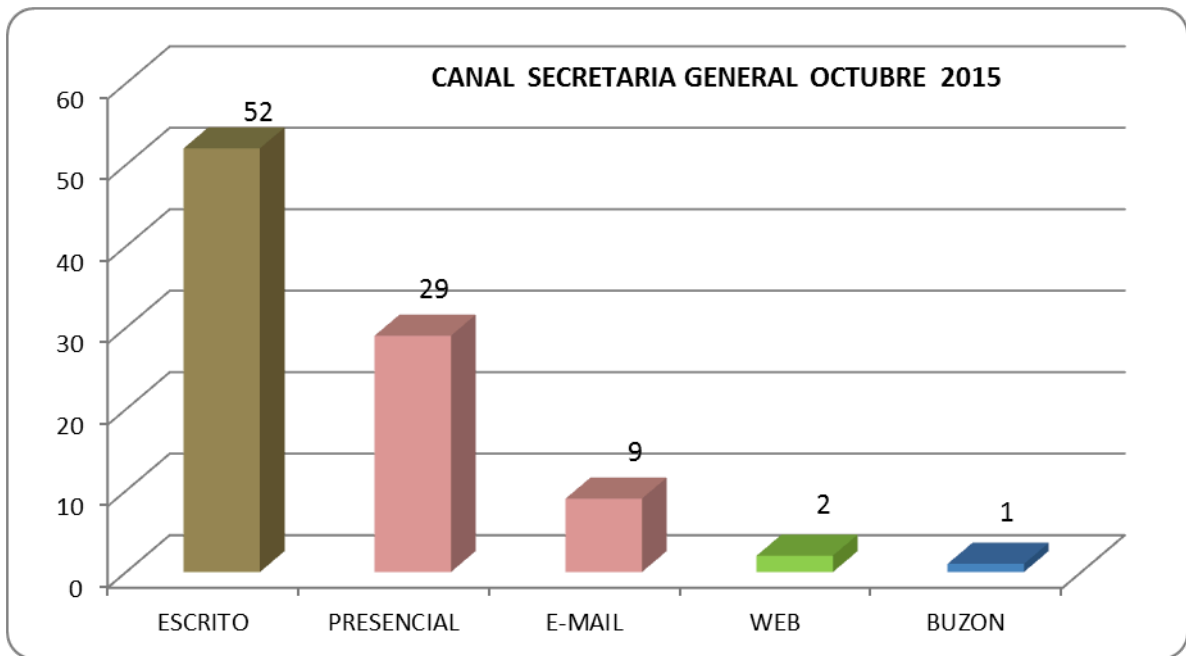
A continuación, se muestra la información relacionada con las dependencias de la Secretaría General que recibieron peticiones ciudadanas para su respectiva gestión y respuesta, así:

DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	%	
Usuarios Asesores Línea 195	1200	63,63%	
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	579	30,70%	
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	27	1,43%	
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	21	1,11%	
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	14	0,74%	
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	7	0,37%	
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	2	0,11%	
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	2	0,11%	
ACDVPR - GESTIÓN	1	0,05%	
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	1	0,05%	
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	1	0,05%	
SUBDIRECCION OPERATIVA	CADE CANDELARIA	1	2,65%
	SUBDIRECCION OPERATIVA	2	
	SUPERCADE 20 DE JULIO	4	
	SUPERCADE AMERICAS	6	
	SUPERCADE BOSA	1	
	SUPERCADE CAD	8	
	SUPERCADE SUBA	9	
SECRETARIA GENERAL	1886		

Para este período con el **63.63%** la línea 195 es la dependencia con mayor número de peticiones registradas 1200, En segundo lugar se encuentra la central de quejas y soluciones con 579 con el **30.70%** y en tercer lugar la Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Personas Jurídicas sin Ánimo de Lucro, con **27** peticiones.



1.3 CANALES DE INTERACCIÓN SECRETARÍA GENERAL OCTUBRE 2015



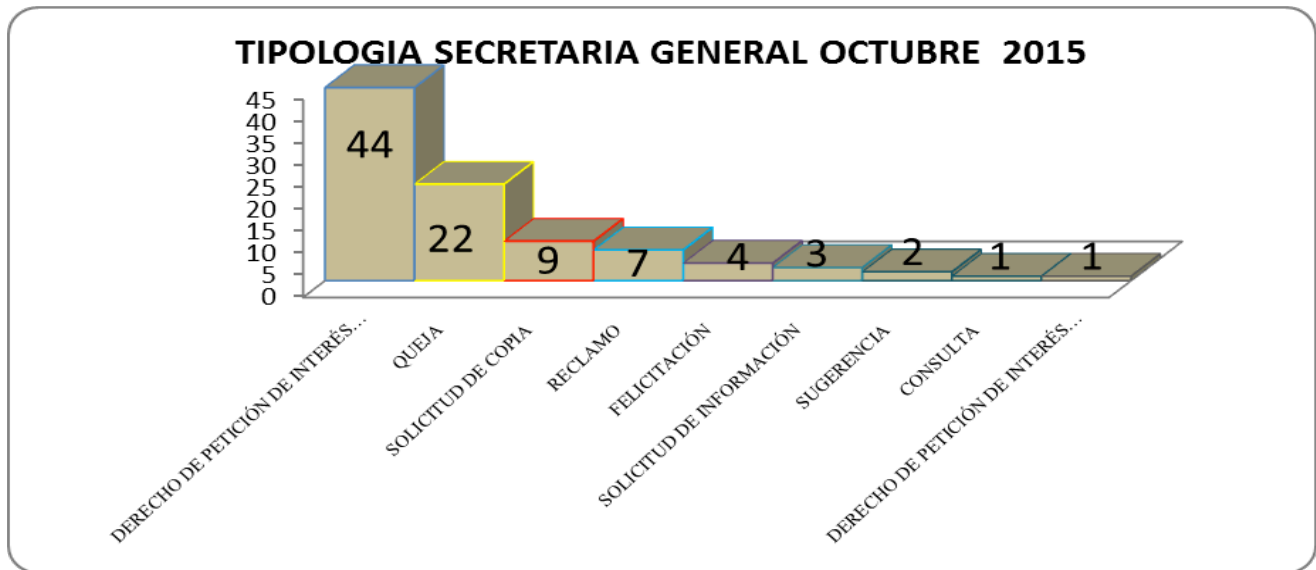
Gráfica No. 1
Peticiónes clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

En el mes de octubre, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, es el canal “Escrito” con 52 peticiones que representan el 55.91% del total recibidos por la entidad para gestión y respuesta (93), siendo la subdirección distrital de inspección, vigilancia y control de personas jurídicas sin ánimo de lucro La dependencia en donde se radicaron el mayor número de peticiones por este medio (27).

En segundo lugar se encuentra el canal “Presencial” con 29 peticiones, representando el 31.18% del total recibido para gestión y respuesta (93) por la Secretaría General. La Subdirección Operativa-Red Cade, representa la dependencia con el mayor número de peticiones registradas por este canal.



1.4. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES SECRETARIA GENERAL OCTUBRE 2015



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

El “derecho de petición de interés particular” es la tipología de mayor representación en las peticiones interpuestas ante la Secretaría General, con 44 peticiones que representan el 47.31% del total recibido; en su gran mayoría direccionadas a la subdirección de gestión Documental con 21 peticiones.

La segunda tipología es la “queja” que representa el 23.65% del total de peticiones recibidas, las cuales están dirigidas a la Subdirección Operativa, referentes al servicio prestado en la Red CADE por los funcionarios de la red.



1.5 SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN LA SECRETARÍA GENERAL OCTUBRE 2015

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.

DEPENDENCIA	SUBTEMA	Nº	%		
ACDVPR - GESTIÓN	ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	1	1%		
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	ACCESO A LAS MEDIDAS DE ASISTENCIA Y GARANTIA DE DERECHOS DEL DISTRITO Y LA NACION	6	6%		
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	1	1%		
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	1%		
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON SIMBOLICO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ.	21	23%		
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	2%		
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	COPIA AUTENTICA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	1	1%		
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	2%		
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	22	24%		
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	ANOMALIAS E IRREGULARIDADES DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	5	5%		
SUBDIRECCION OPERATIVA	INFORMACION LINEA 195	1	1%		
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA		1	1%	
			4	4%	
			4	4%	
			2	2%	
			1	1%	
			8	9%	
			5	5%	
			3	3%	
		SUPERCADE SUBA	PROPUESTAS DE MEJORA	1	1%
		CADE CANDELARIA	PUNTO DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	1%
		TOTAL		93	100%

La Subdirección de Gestión Documental cuenta para este período con el mayor número de requerimientos referidos en su mayoría a la publicación de las solicitudes de perdón simbólico en cumplimiento de la ley de Justicia y paz, seguido de la asesoría a entidades sin ánimo de lucro y anomalías e irregularidades que estas presentan, registradas en la Subdirección de inspección, vigilancia y control de personas Jurídicas sin Animo de Lucro.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Página 9 de 12

1.5.1 PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS EN LA SECRETARIA GENERAL.

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”.

Para este periodo en la Secretaría General no se registraron peticiones referentes a veedurías ciudadanas o en asuntos pertinentes a la vigilancia de recursos públicos.

2. REQUERIMIENTOS CERRADOS OCTUBRE 2015.

Las dependencias de la Secretaria General dieron respuesta a **238** peticiones del total de requerimientos recibidos en el mes de octubre, y de las peticiones recibidas de periodos anteriores, así:

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° C0232624 / N° GP0113



2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Página 10 de 12

DEPENDENCIAS SECRETARIA GENERAL	N° PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS octubre 2015	N° PETICIONES CERRADAS Y RECIBIDAS OTROS PERIODOS	TOTAL
ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN	10	4	14
ACDVPR - GESTIÓN	9	5	14
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	18	6	24
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	10		10
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	3	9	12
DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	1		1
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	1	3	4
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	24		24
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC	1		1
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	1		1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	2	1	3
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	7	1	8
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	1		1
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	6	27	33
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	1		1
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2	5	7
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	2	2	4
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	22	29	51
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	1	4
SUPERCADE 20 DE JULIO	2		2
SUPERCADE CAD	6	1	7
SUPERCADE MOVILIDAD	1		1
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA		5	5
RECAUDO RED CADE		3	3
SUPERCADE SUBA		3	3
SECRETARIA GENERAL	133	105	238

Para este periodo en la Secretaría General se realizó el respectivo cierre de 238 requerimientos, de los cuales 133 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 105 a peticiones que ingresaron en períodos anteriores. La dependencia que realizó el mayor número de cierres es la subdirección de gestión Documental, con 52 peticiones para una participación del 24.52%. Es de precisar, que los requerimientos recibidos en septiembre, no necesariamente son atendidos dentro del mismo mes, ya que depende de la tipología del requerimiento y de la fecha de recepción; la fecha máxima de respuesta se puede prolongar para el siguiente mes.

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° C0232624 / N° GP0113

2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA



2.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar a los requirentes.

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 10 días, lo que indica que la entidad responde en los términos estipulados por la Ley.

DEPENDENCIA / TIPOLOGIA	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	Grand Total
ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN			9	11		8	6		4		10
ACDVPR - GESTIÓN			8	14		8					13
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL			1	4		2	1			3	3
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA			3	2	1		1			1	2
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		8				23	21				12
DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO						1					1
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL				12							12
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA				7		7	6				7
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC							4				4
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA						7				8	8
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO				4		9	15	3		8	7
SUBDIRECCION DE CONTRATACION				9							9
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL				17							17
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL				1							1
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	12			12			5		4		10
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	28			6			4				17
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO		28		14		16	24	8	13		13
RECAUDO RED CADE						22	21				22
SUBDIRECCION OPERATIVA					4	10	6				7
SUPERCADE 20 DE JULIO					6	13					10
SUPERCADE CAD						1	5				2
SUPERCADE MOVILIDAD							2				2
SUPERCADE SUBA				17		8				10	12
SECRETARIA GENERAL	23	10	5	13	4	9	7	8	8	5	10

La Oficina de la Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación contó con un promedio de 12 días dentro de sus divisiones, encontrándose en tiempos de los estipulados por la Ley, en algunos casos particulares como derechos de interés particular y general aumentaron los promedios debido a la extemporaneidad de cierre en el sistema del SDQS.

En la Subdirección Operativa se encuentra dentro de los términos indicados por el código de lo contencioso administrativo, con un promedio de 9 días de gestión, en donde el promedio más alto se registró en el recaudo Red Cade con 22 días.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Página 12 de 12

La denuncia por actos de corrupción que se encuentran en la dependencia de asuntos disciplinarios presenta altos promedios debido a que muchas de estas son trasladadas a otras dependencias u entidades o se les solicita a la ciudadanía mayor aclaración o mayor información ya que la presentada no es suficiente para los trámites pertinentes.

Se recomienda tener una mayor atención en la publicación en los 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.

Proyectó: Gustavo Torres V.

Revisó: Jarol Eder Hernández , Freddy Andrés Osorio Ramirez.

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° C0232624 / N° GP0113

2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANA