

REGISTRO PÚBLICO  
INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN  
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
JUNIO DE 2018

Resumen - Solicitudes de información	Total
Número de solicitudes recibidas:	3
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:	0
Tiempo promedio de respuesta (días):	6,00
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:	0

PETICION	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA INICIAL	FECHA FINALIZACION	TIEMPO RESPUESTA (Días hábiles)	ESTADO PETICION	IDIOMA/LENGUA (Respuesta)	SOLICITUD TRASLADADA A OTRA ENTIDAD	SOLICITUDES A LAS QUE SE LES NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
1387942018	Dirección de Contratación	BUEN DIA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA DIRECCION DE CONTRATACION DADO QUE NO PUDE RECUPERAR MI USUARIO Y CLAVE DEL NUEVO SISTEMA DE PQRS. ENVIO A TRAVES DE ESTE MEDIO LA SOLICITUD DE UNA CERTIFICACION DE CONTRATACION POR MEDIO DE LA PRESENTE SOLICITO AMABLEMENTE LA CERTIFICACION DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS NO (PROTECCIÓN DE DATOS) LA CUAL CONTENGA LA SIGUIENTE INFORMACION OBJETO, OBLIGACIONES CONTRACTUALES, PLAZO, FECHA DE INICIO Y FECHA DE FINALIZACION. IGUALMENTE SOLICITO SE REMITA A MI CORREO PERSONAL (PROTECCIÓN DE DATOS) O A LA DIRECCION ENUNCIADA ADJUNTO LA CERTIFICACION EMITIDA EN FECHAS ANTERIORES, CERTIFICACION QUE NO FUE ACEPTADA POR QUE LA FECHA DE EXPEDICION NO ES POSTERIOR A LA TERMINACION DEL CONTRATO AGRADEZCO LA COLABORACION PRESTADA Y LA PRONTA RESPUESTA A LA SOLICITUD CORDIALMENTE	29/05/2018	6/06/2018	6	Solucionado - Por respuesta definitiva	ESPAÑOL	NO	NINGUNA
1493962018	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	SOLICITU CAMBIO DE USUARIO	13/06/2018	26/06/2018	10	Solucionado - Por respuesta definitiva	ESPAÑOL	NO	NINGUNA
1504772018	Subdirección de Servicios Administrativos	INFORMACION PARA SOLICITAR EL PALACIO DE LIEVANO	15/06/2018	18/06/2018	2	Solucionado - Por respuesta definitiva	ESPAÑOL	NO	NINGUNA



Rol

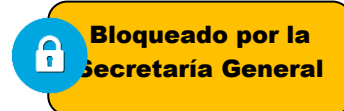
**DETALLE DEL EVENTO 1387942018****DATOS BASICOS DE LA PETICION**

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto
1387942018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	BUEN DIA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA DIRECCION DE CONTRATACION DADO QUE NO PUDERECUPERARMIUSUARIOYCLAVEDELNUEVO SISTEMADEPQRS.D.ENVIOATRAVESDEESTEMEDIOLA SOLICITUDDEUNACERTIFICACIONDECONTRATACION POR MEDIO DE LA PRESENTE SOLICITO AMABLEMENTE LA CERTIFICACION DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS NO [[PROTECCIÓN DE DATOS] A NOMBRE DE [PROTECCIÓN DE DATOS] CONCC[PROTECCIÓN DE DATOS]. LA CUAL CONTENGA LA SIGUIENTE INFORMACION [PROTECCIÓN DE DATOS]. IGUALMENTE SOLICITO SE REMITA A MI CORREO PERSONAL [PROTECCIÓN DE DATOS] O A LA DIRECCION ENUNCIADA ADJUNTO LA CERTIFICACION EMITIDA EN FECHAS ANTERIORES, CERTIFICACION QUE NO FUE ACEPTADA PORQUE LA FECHA DE EXPEDICION NO ES POSTERIOR A LA TERMINACION DEL CONTRATO AGRADEZCO LA COLABORACION PRESTADA Y LA PRONTA RESPUESTA A LA SOLICITUD CORDIALMENTE

Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	Autoasignación trámite interno/entidades nacionales	SECRETARIA GENERAL	5100 Dirección de Contratación

**DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO****FORMULARIO EVENTO**

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos	Fecha de Ingreso
Clasificación	Asignar	2018-05-29	2018-05-28 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
NYDIA JANETTE	2018-05-29 08:59	2018-06-06 09:50 AM	2018-06-08 12:00 AM



MORENO BUITRAGO Ext  
1547 AM

### Estado - Motivo Anterior

Entrámite - Por  
asignación

### Estado - Motivo Actual

Solucionado - Por  
respuesta  
definitiva

### Actividad Actual

Respuesta

### Evento Actual

Asignar

### Comentario

Se informa que la certificación se encuentra disponible en original para su entrega en las oficinas de la Dirección de Contratación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

### Tema

FUNCION PUBLICA -  
ADMINISTRACION

### Subtema

Autoasignación trámite interno / entidades nacionales

### Unificar Respuesta

No

### Proceso de Calidad

MISIONAL

### Tipo de Trámite

Atención de Solicitudes Ciudadanas **Canal de**

### Salida

WEB

## SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

Nombre del archivo

Usuario

Fecha de carga

Ip

Opciones

No se encontraron registros.

Mostrando 0 a 0 de 0 registros

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

### Observaciones

## SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

### NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

### SEGUIMIENTO

## ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LA ENTIDAD

Fecha

Actualización

Entidad Dependencia Funcionario

Tipo

Evento / Petición  
Inicial

Fecha

Inicio  
Términos  
De Ley

Cambia  
Términos  
Para Dar  
Respuesta

Tipo

Evento / Petición  
Final

Fecha Para

Dar  
Respuesta

No se encontraron registros.

Mostrando 0 a 0 de 0 registros

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

Cancelar

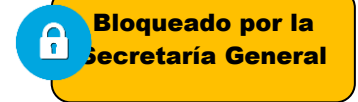
Versión: 1.4.9.10 - es



Rol

**DETALLE DEL EVENTO 1493962018****DATOS BASICOS DE LA PETICION**

<b>Número de Petición</b>	<b>Tipo de Petición</b>	<b>Asunto</b>	
1493962018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITU CAMBIO DE USUARIO	
<b>Tema</b>	<b>Subtema</b>	<b>Entidad que Atiende</b>	<b>Dependencia que Atiende</b>
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	SECRETARIA GENERAL	4100 Dirección Distrital de Calidad del Servicio

**DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO****FORMULARIO EVENTO**

<b>Actividad</b>	<b>Evento</b>	<b>Fecha de Inicio de Términos</b>	<b>Fecha de Ingreso</b>
Clasificación	Asignar	2018-06-13	2018-06-12 12:00 AM
<b>Funcionario que Atiende</b>	<b>Fecha de Asignación</b>	<b>Fecha de Finalización</b>	<b>Fecha de Vencimiento</b>
DANY FERNANDO AGUDELO RAMIREZ ext 2102	2018-06-13 08:02 PM	2018-06-26 09:11 AM	2018-06-22 12:00 AM
<b>Estado- Motivo Anterior</b>	<b>Estado- Motivo Actual</b>	<b>Actividad Actual</b>	<b>Evento Actual</b>
Entrámite- Por asignación	Solucionado- Por respuesta definitiva	Respuesta	Asignar

**Comentario**

Respetado Señor Peticionario, En atención a la petición registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones bajo el No. 1493962018, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio informa, que mediante radicado No 2-2018-14136 del 25 de junio de 2018, se dio respuesta a las pretensiones manifestadas en la petición previamente referida. Cordialmente, DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

<b>Tema</b>	<b>Subtema</b>	<b>Unificar Respuesta</b>
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	No
<b>Proceso de Calidad</b>	<b>Tipo de Trámite</b>	

MISIONAL

Asesoría y Orientación a la Ciudadanía **Canal de**

Salida

WEB

### SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Ip	Opciones
2-2018-14136_1 1493962018.pdf	DANY FERNANDO AGUDELO RAMIREZ ext 2102	2018-06-26 09:09:39.541	186.154.243.203	Descargar

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Atrás      Siguiente

#### Observaciones

Respetado Señor Peticionario, En atención a la petición registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones bajo el No. 1493962018, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio informa, que mediante radicado No 2-2018-14136 del 25 de junio de 2018, se dio respuesta a las pretensiones manifestadas en la petición previamente referida. Cordialmente, DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

### SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

2-2018-14136\_1 1493962018.pdf

### NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Asunto	Fecha	Detalle
Notificación adjuntos	2018-06-26 09:11:15.669	
Registro exitoso de petición	2018-06-12 22:08:28.663	

### SEGUIMIENTO ACTUALIZACIÓN DE DATOS

#### POR LA ENTIDAD

Fecha Actualización	Entidad Dependencia	Funcionario	Tipo Evento/Petición Inicial	Fecha Inicio Términos De Ley	Cambia Términos Para Dar Respuesta	Tipo Evento/Petición Final	Fecha Para Dar Respuesta
No se encontraron registros.							

Mostrando 0 a 0 de 0 registros

Atrás      Siguiente

Cancelar



Versión: 1.4.9.10 - es



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -  
SECRETARÍA GENERAL

RAD. No.: 2-2018-14136

Fecha: 25.06.2018 15:18:09

Destino: MCO/IND

Copia: NA

Anexo: NA



4221000

Bogotá D.C.

Señor  
**Anónimo**

**Asunto:** **Petición No. 1493962018** de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Canal Web

Respetado Señor:

En atención a la petición del asunto, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., como administradora funcional de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, dada las competencias institucionales dispuestas en el Decreto Distrital 425 de 2016, manifiesta lo siguiente:

Bogotá Te Escucha - sistema Distrital de Quejas y Soluciones, es una herramienta disponible para la ciudadanía que facilita el acercamiento con la Administración Distrital, que permite conocer y gestionar las peticiones con respecto a los servicios prestados por las diferentes Entidades y Organismos Distritales, obtener información cuantitativa de las mismas a través de los diferentes canales de interacción, lo que posibilita evaluar y optimizar constantemente la gestión institucional, con el fin de determinar y adoptar las medidas oportunas para mejorar el desempeño de cada entidad.

En cumplimiento al Decreto 371 artículo 3 numeral 3 y el Acuerdo Distrital 630 de 2015 del Concejo de Bogotá D.C., artículo 3, faculta al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para la recepción, trámite y cierre de peticiones ciudadanas, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015. En consecuencia, la Administración Distrital debe garantizar el registro Derechos de petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción donde se puede interactuar con las entidades distritales que conforman la estructura orgánica de Bogotá, de manera directa y sin ninguna intermediación (15 sectores administrativos - 20 localidades de Bogotá).

- Dentro de los atributos de Bogotá Te Escucha, se destacan:

Es un sistema web dispuesto como mecanismo de participación para que la ciudadanía lo pueda utilizar accediendo a través de Internet mediante un navegador web, en un dispositivo móvil, de escritorio o portátil. Está configurado para prestar el servicio de gestión de peticiones en todas las entidades y organismos distritales que conforman la estructura orgánica de Bogotá D.C. (15 sectores administrativos y 20 localidades), sin que se requiera la intermediación de terceros para el registro y atención de las peticiones.

Bogotá Te Escucha - sistema Distrital de Quejas y Soluciones, mantiene informado a los usuarios peticionarios, a través de notificaciones electrónicas de todas las actividades que se realizan en la recepción, atención, trámite y respuesta de una petición ciudadana, así mismo, cuando se crea un nuevo usuario-peticionario, mediante avisos informativos enviados directamente al correo registrado en el sistema desde: [avisoinformativo\\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co)

Carrera 6 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

2211600- FT-012 Versión 04





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

Para la notificación de peticiones, se deben tener en cuenta, el canal por el cual se presentan las peticiones ciudadanas ante la Administración Distrital: canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, email y redes sociales. Estos canales están dispuestos a nivel distrital para que la ciudadanía interactúe con las entidades distritales sin tener que ir a un punto de atención específico, porque desde allí se facilita la consulta y se brinda la información necesaria en temas relacionados con nuestra ciudad, así como la realización de trámites, servicios y la interposición de peticiones ciudadanas.

Las condiciones generales en la interposición de peticiones, según sea el canal, con relación a las notificaciones, se divide en tres grupos, así:

- **Presentación por el canal web**

Dentro de este grupo, se encuentra las peticiones que son interpuestas directamente por la ciudadanía registrándolas en Bogotá Te Escucha - sistema Distrital de Quejas y Soluciones, a través del canal dedicado denominado "web"; en cuyo caso, el sistema a través de una notificación por correo electrónico informa al peticionario un número consecutivo de petición al finalizar el registro, que se convierte en un consecutivo del sistema para hacer seguimiento a la petición en cualquiera de los eventos que se encuentre (registro, trámite y respuesta).

Para el caso del canal "telefónico o presencial", como existe comunicación o interlocución entre el funcionario y el peticionario, al momento de finalizar el registro de la petición en el sistema, se informa el número de petición consecutivo indicándole lo descrito anteriormente, además de llamar a la línea 195 o en cualquier punto de atención distrital.

- **Presentación por el canal escrito, presencial y buzón**

De este grupo hacen parte las peticiones que se radican por la ventanilla de correspondencia de las entidades. Las peticiones que son recibidas por estos canales, generan un primer radicado institucional. Si, dentro del documento presentado contiene información de algún email que deba ser tenido en cuenta para notificaciones, están son registradas por las entidades posteriormente en Bogotá Te Escucha - sistema Distrital de Quejas y Soluciones, generando un nuevo usuario y consecutivo, donde se notifica al peticionario a través de correo electrónico identificado, el registro de su petición y usuario.

- **Presentación por el canal email**

Estos canales son particulares porque siempre va a existir una cuenta de correo electrónico asociada a una petición la cual permite mantener informado al peticionario. En cuyo caso, las notificaciones son enviadas desde Bogotá Te Escucha - sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el peticionario es creado con el alias o ID, con el que él se identifique en el correo electrónico.

En cuanto al registro de peticiones, se aclara que Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones incorpora un formulario electrónico que permite a la ciudadanía interactuar con las entidades distritales de manera identificada y anónima por medio de la creación de peticiones, entendiéndose estas como derechos de petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción.

A nivel de ciudadanía, está habilitado para la recepción de peticiones, incluidas las anónimas, en cuyo caso el seguimiento se realiza con el número consecutivo que genera el sistema. Para el registro como usuario identificado, sólo exige diligenciar un formulario con mínimo seis campos y de ahí en adelante, registrar, administrar y hacer seguimiento a sus peticiones, pues Bogotá Te Escucha - sistema Distrital de Quejas y Soluciones, informa a través de notificaciones electrónicas al correo que registre el peticionario.

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Por lo anterior, y en respuesta a lo expuesto en su solicitud "... FAVOR REVISAR LOS DATOS DE REGISTRO PARA PROCEDER A ELIMINAR O CAMBIAR EL USUARIO CORRESPONDIENTE...", nos permitimos informar que una vez realizada la consulta en la base de datos con el número de cédula suministrado [REDACTED] se encontró que este fue registrado en el sistema por error involuntario a nombre de otro ciudadano el día 27/10/2015 desde la Secretaría Distrital de Ambiente, generando el usuario temporal.


Sin embargo, una vez validada la información el día 19/06/2018 desde la Administración Funcional de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, se encontró que la cuenta temporal se encuentra inactiva y posteriormente se creó un nuevo usuario a su nombre de acuerdo a la información suministrada en la petición del asunto No. 1493962018, con la finalidad de que tenga acceso a los servicios de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como se evidencia a continuación:



Identificación	Nombre	Login	Correo Electrónico
<b>Protección de datos</b>			

Por último, en caso de necesitar apoyo con el usuario y/o contraseña se sugiere comunicarse de manera gratuita a la línea 195 para la actualización de información y restablecimiento de contraseña, ya que no cuenta con un correo electrónico.

Cordialmente,



**DIANA ALEJANDRA OSPINA MORENO**  
DIRECTORA DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Proyectó: María Alejandra Bolaño  
Revisó: Dany Fernando Agudelo

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



Rol

**DETALLE DEL EVENTO 1504772018****DATOS BASICOS DE LA PETICION**

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
1504772018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	INFORMACION PARA SOLICITAR EL PALACIO DE LIEVANO	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	SECRETARIA GENERAL	5310 Subdirección de Servicios Administrativos

**DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO****FORMULARIO EVENTO****Bloqueado por la Secretaría General**

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos	Fecha de Ingreso
Clasificación	Asignar	2018-06-15	2018-06-14 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
DINA EUGENIA CUESTA SANCHEZ	2018-06-14 06:38 PM	2018-06-18 02:38 PM	2018-06-26 12:00 AM
Estado -Motivo Anterior	Estado -Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	Respuesta	Asignar

**Comentario**

Reciba un Cordial Saludo, Me permito informar que esta solicitud se debe realizar al correo electrónico eventoshuitaca@alcladiabogota.gov.co con la información completa y a este mismo se envía la respuesta según programación de actividades del despacho del señor Alcalde Mayor. Gracias,

Tema	Subtema	Unificar Respuesta
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	No

Proceso de Calidad	Tipo de Trámite
MISIONAL	Asesoría y Orientación a la Ciudadanía

Canal de Salida
E-MAIL

## SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Ip	Opciones
--------------------	---------	----------------	----	----------

No se encontraron registros.

Mostrando 0 a 0 de 0 registros

[Atrás](#) [Siguiete](#)

## Observaciones

## SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

## NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Asunto	Fecha	Detalle
Notificación adjuntos	2018-06-14 07:21:15.642	
Registro exitoso de petición	2018-06-14 07:18:49.218	
Registro exitoso de petición	2018-06-14 07:18:49.066	

## SEGUIMIENTO

## ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LA ENTIDAD

Fecha Actualización	Entidad	Dependencia	Funcionario	Tipo Evento/Petición Inicial	Fecha Inicio Términos De Ley	Cambia Términos Para Dar Respuesta	Tipo Evento/Petición Final	Fecha Para Dar Respuesta
2018-06-14	SECRETARIA GENERAL	4101 Central SDQS - Distrito Capital	MERLIN ANGELYNE CASTRO GONZALEZ Ext. 1368	Registro	2018-06-15	Sí	Trasladar	2018-06-29

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

[Atrás](#) [Siguiete](#)