



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL AGOSTO 2017**

BOGOTA D.C., SEPTIEMBRE 2017

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 2 de 16

TABLA DE CONTENIDO

- 1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA**
- 2. CANALES DE INTERACCIÓN**
- 3. TIPOLOGÍAS**
- 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS**
- 5. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS 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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 3 de 16

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 agosto 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 agosto 4.311 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 30 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en el mes de agosto 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 registró el mayor número de peticiones para gestión, con un total de 197 peticiones, las cuales representan el 47,43% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

El Capítulo 2 se refiere a los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General, observándose que en el mes de agosto el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal "Escrito" con 343 peticiones que representaron el 82% del total registrado para gestión en la entidad.

El Capítulo 3 muestra las peticiones según las tipologías más frecuentes, encontrándose que del total de peticiones registradas en el mes de agosto en la Secretaría para gestión (respuesta o traslado), el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 330 peticiones (79%) fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

En el Capítulo 4 se presentan los subtemas más reiterados, concluyéndose que el subtema "Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos" fue el más frecuente en el mes de agosto, con 123 peticiones que representan el 29,5% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General.

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 4 de 16

El Capítulo 5 se refiere a peticiones de Veedurías Ciudadanas, donde se encuentra que la Secretaría General durante el mes de agosto no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que en el mes de agosto, 3.257 peticiones fueron trasladadas y 439 tuvieron respuesta desde alguna de las dependencias de la Secretaría General.

Ahora bien, con relación a la gestión de las respuestas, en el mes de agosto se encontró que el 56,7% del total de respuestas (249), fueron respuesta a peticiones que ingresaron en este mismo mes, mientras que el restante 43,3% (190) corresponde a peticiones ingresadas en periodos previos.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, se debe mencionar que en el mes de agosto fue de 9 días, lo cual muestra una disminución frente al mes anterior (julio), teniendo en cuenta que en este último, el tiempo promedio fue de 12 días; no obstante, continúa observándose que algunas dependencias de la Secretaría General presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente según la tipología.

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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

Las cifras muestran que en el mes de agosto 4.311 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 30 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

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, y la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía. Cabe anotar que la Central de Quejas SDQS y la Línea 195, 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.

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA			
ENTIDAD	DEPENDENCIA	PETICIONES DEPENDENCIA	PETICIONES TOTAL
SECRETARIA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.768	4.311
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.126	
	Otras Dependencias Secretaría General	417	
SERVICIO CIVIL			30
TOTAL REGISTRADAS			4.341

Tabla 1. Peticiones registradas en Secretaría General
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

De acuerdo con la tabla 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (4.311), las dependencias con mayor registro de peticiones, son la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de la Línea 195), y la

Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central SDQS), representando en su orden el 49,3% y 41% del total de peticiones registradas en agosto.

Hay que anotar que en algunos registros realizados por la ciudadanía, se selecciona el subtema “Denuncias por actos de corrupción” el cual en ocasiones no es el adecuado, lo que implica que las peticiones se direccionen 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.

En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 417 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 9,6% del total registrado en la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA¹

A partir de las peticiones registradas en el mes de agosto en el SDQS por otras dependencias de la Secretaría General (417), las cuales deben gestionarse (respuesta o traslado), se realiza Tabla 2, que permite evidenciar el número de peticiones registradas por dependencias, al igual que el porcentaje que representan frente al total.

En este punto, es importante resaltar que frente a las peticiones registradas en otras dependencias en el mes de julio, se registró un aumento de 30,3%, teniendo en cuenta que en dicho mes, las mismas dependencias registraron 320 peticiones para gestión (respuesta o traslado).

¹ 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 considerar que las peticiones posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central SDQS, desde otras dependencias o desde otras entidades distritales, de acuerdo con las competencias de cada entidad o dependencia.

DEPENDENCIAS	Nº PETICIONES	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	197	47,43%
Dirección de Talento Humano	86	20,38%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	74	17,61%
Subdirección de Servicios Administrativos	34	8,22%
Oficina Asesora de Jurídica	11	2,68%
Oficina Consejería de Comunicaciones	4	0,98%
Dirección de Contratación	3	0,77%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	3	0,74%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2	0,48%
Dirección Administrativa y Financiera	1	0,26%
Oficina de Control Interno	1	0,23%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0,23%
Total	417	100%

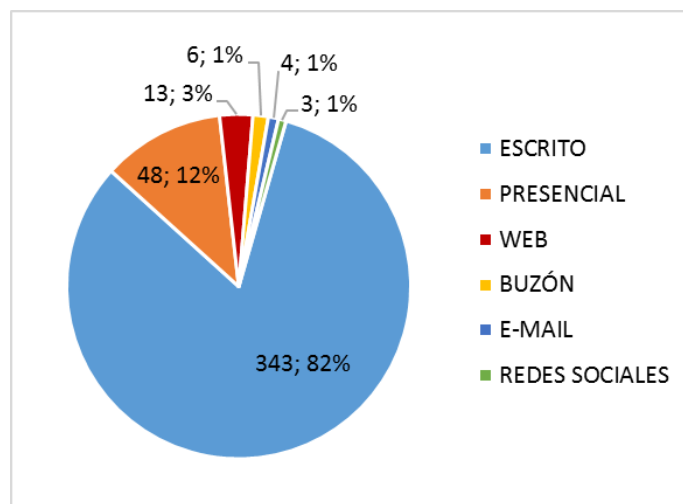
Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

Así pues, de acuerdo con la tabla anterior, es evidente que la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación es la dependencia de la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas (197 peticiones), representando el 47,43% de las peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado) en el mes de agosto, por otras dependencias.

Por su parte, la Dirección de Talento Humano se ubicó en la segunda posición de dependencias con mayor número de peticiones registradas, con un total de 86 peticiones (71 más que en julio), participando así en el 20,38% del total de peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (417) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de agosto el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el "Escrito" con 343 peticiones, representado el 82% del total registrado para gestión en las mismas dependencias



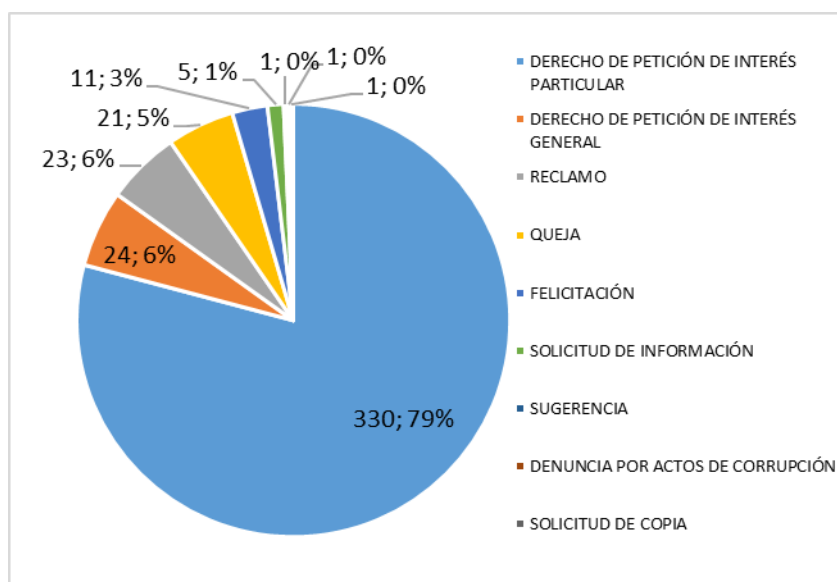
Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

En segundo lugar, se encuentra el canal “Presencial” con 48 peticiones, que representan el 12% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (julio), 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, con un aumento de 88 peticiones en el canal “Escrito” y 7 en el canal “Presencial”.

3. TIPOLOGÍAS

En cuanto a la tipología de las peticiones a gestionar por parte de otras dependencias (417), se puede evidenciar en la Gráfica 2 que el 79% de las peticiones, se clasificó como “Derecho de petición de interés Particular”, con un total de 330 peticiones en agosto.



Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

Por otra parte, la segunda tipología con mayor registro de peticiones en las otras dependencias para gestión (respuesta o traslado), correspondió al “Derecho de petición de interés general”, de la cual se registraron 24 peticiones en el mes de agosto, acumulando así el 6% del total de peticiones a gestionar.

Frente al mes anterior (julio) la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General se mantuvo, teniendo en cuenta que en dicho mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología más utilizada por la ciudadanía (255 peticiones); sin embargo, en dicho mes la “Queja” fue la segunda tipología más usada, con 26 peticiones, mientras que en agosto se ubicó en el cuarto lugar (con 21 peticiones); finalmente, el “Reclamo”, también fue la tercera tipología más usada, con 22 peticiones.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

La identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas permite evaluar y establecer los subtemas a los cuales se debe hacer seguimiento en la entidad, así como establecer acciones preventivas, correctivas y/o de mejora orientadas a la disminución de la problemática asociada a los mismos en caso de requerirse.

Tomando como base las peticiones registradas en el mes de agosto en otras dependencias (417) de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), se detallan los subtemas más reiterados en este mes en la Secretaría General:

Subtema	Dependencia	Peticiones
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	123
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Dirección de Talento Humano	69
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	9
	Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1
	Subdirección de Servicios Administrativos	8
ASESORIA Y ACOMPañAMIENTO A ENTIDADES PARA LA IMPLEMENTACION Y MEJORAMIENTO DE SISTEMAS DE GESTION.	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	36
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	25
DEMÁS SUBTEMAS		146

Tabla 3. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

La información muestra que el subtema "Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos" es el más reiterado en el mes de agosto, con 123 peticiones que representan el 29,5% 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 87 peticiones que representan el 20,86% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Estas cifras comparadas con las del mes anterior (julio) muestran que se presentó una variación en cuanto al subtema más reiterado por la ciudadanía, teniendo en cuenta que en dicho mes, los subtemas "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" y "Atención y servicio a la ciudadanía" fueron los más reiterados por la ciudadanía ante la

Secretaría General, mientras que el “Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos”, se ubicaba en la quinta posición.

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

6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO

A continuación se detalla la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de agosto por todas las dependencias de la Secretaría General:

Gestión de peticiones		
Dependencia	Traslados	Respuestas
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.035	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.142	
Otras Dependencias Secretaría General	80	439
Total	3.257	439

Tabla 4. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 3.257 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, desde la Central de Quejas y Soluciones se dio traslado a 1.142 peticiones (35% del total de traslados), mientras que en la Línea 195 trasladaron 2.035 peticiones (62,5% del total de traslados).

Ahora bien, a continuación se detalla el número de respuestas realizadas en el mes de agosto² por las dependencias de la Secretaría General, de acuerdo con el periodo de ingreso de la petición:

Dependencia	No. de Peticiones Recibidas y Cerradas en agosto	No. de Peticiones Cerradas en agosto de Otros Periodos	Total general	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	96	122	218	49,66%
Dirección de Talento Humano	91	21	112	25,51%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	28	11	39	8,88%
Subdirección de Servicios Administrativos	10	21	31	7,06%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	11	0	11	2,51%
Oficina Consejería de Comunicaciones	4	3	7	1,59%
Dirección de Contratación	2	3	5	1,14%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	0	3	3	0,68%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	1	3	0,68%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	2	0	2	0,46%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	0	2	2	0,46%
Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional	1	0	1	0,23%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	0	1	1	0,23%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	0	1	1	0,23%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1	0,23%
Oficina Asesora de Planeación	1	0	1	0,23%
Subsecretaría Técnica	0	1	1	0,23%
Total general	249	190	439	100%

Tabla 5. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

² Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de agosto" en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el "Capítulo 1 Peticiones registradas por dependencia", puesto que "**Peticiones 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 "**Peticiones 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.

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en el mes de agosto, las dependencias de la Secretaría General realizaron 439 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 56,7% (249) fueron respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes; mientras que el 43,3% restante (190 peticiones) correspondieron a respuestas de 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, incluso sin considerarse vencida.

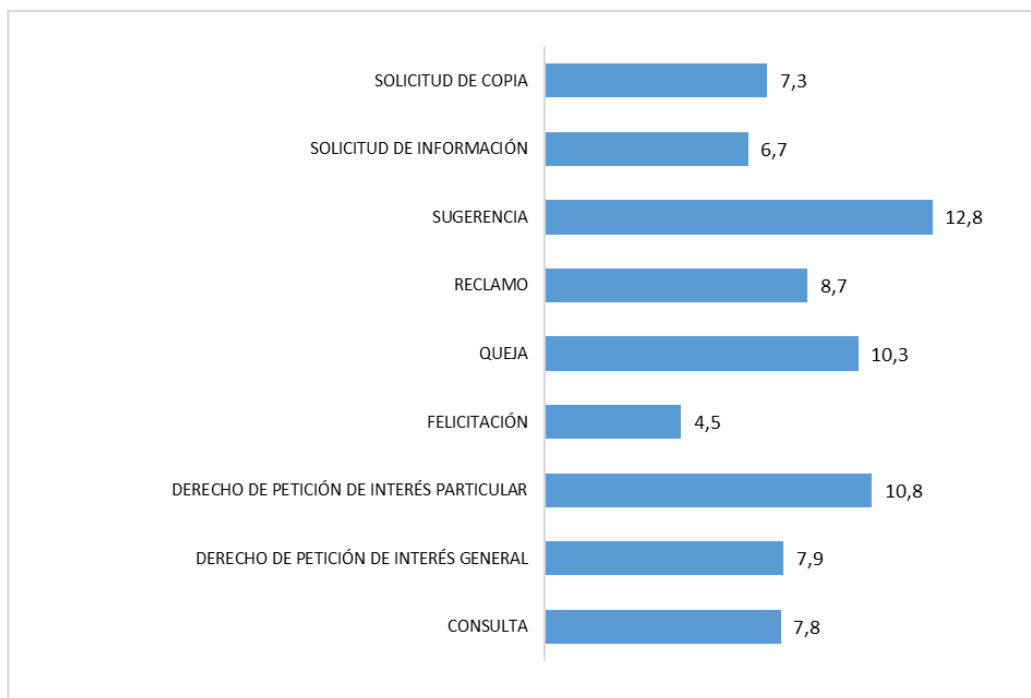
En adición, se observa que la dependencia que realizó el mayor número de respuestas fue la Oficina Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, con 218 cierres que representan el 49,66% del total efectuados en agosto en la Secretaría General, lo cual es consistente con el hecho que es la dependencia con mayor número de peticiones recibidas; a su vez, la Dirección de Talento Humano fue la segunda dependencia con más respuestas emitidas, totalizando 112 respuestas que representan el 25,51% del total de cierres efectuados en agosto.

Cabe resaltar, que frente al mes anterior (julio) la Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación también fue la dependencia que realizó el mayor número de cierres en la Secretaría General.

6.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y POR PETICIÓN

En el mes de agosto en la Secretaría General el tiempo promedio de respuesta fue de 9 días, que frente al mes anterior (julio), registró una disminución, teniendo en cuenta que en dicho mes el tiempo promedio de respuesta fue de 12 días.

Como se puede observar en la Gráfica 3, en promedio los tiempos de respuesta de la Secretaría General se encuentran dentro de los términos establecidos legalmente para las diferentes tipologías.



Gráfica 3. Tiempo promedio respuesta por Tipología, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

Sin embargo, continúa observándose que algunas dependencias de la entidad, presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente según la tipología, para dar respuesta a las peticiones ciudadanas, como puede observarse en la Tabla 6.

De allí se puede concluir que con relación a tipologías asociadas a tiempo de respuesta de 15 días (Derecho de petición de interés particular, general, Queja, Reclamo y Sugerencia), dependencias como la Dirección de Talento Humano, Oficina Consejería de Comunicaciones, Secretaría Privada y la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y Reconciliación, presentaron tiempo promedio de respuesta superior al estipulado por la ley.

	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada			16						
Dirección de Contratación	1		9					4	16
Dirección de Talento Humano	14	12	11		17	18	9	9	12
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía		1	14	5	7	6		5	13
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	6	5	8						
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	2	4	2			2		1	
Oficina Consejería de Comunicaciones			17		9				13
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC		13	6					6	
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	16	16	12					11	
Subdirección de Servicios Administrativos			13				7		
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía								13	
Oficina Asesora de Planeación								6	
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		5							
Subsecretaría Técnica					8				
Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional		9							
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales									10
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control		6					6		
Promedio	7,8	7,9	10,8	4,5	10,3	8,7	7,3	6,7	12,8

Tabla 6. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

Frente al mes anterior (julio), se observa que el número de casos con tiempo promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías disminuyó, pues en julio se registraron seis (6) casos.

A estas dependencias relacionadas anteriormente se les hace un llamado especial a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en el SDQS a fin de garantizar que



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 16 de 16

los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna y no afectar la gestión de las dependencias y en general de la Secretaría General en cuanto al criterio de oportunidad.

7. RECOMENDACIONES

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes de agosto presentan en 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 la Dirección de Talento Humano y demás dependencias que presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías, con el fin de elaborar estrategias, tal que los tiempos de respuesta de las peticiones se encuentre dentro de los definidos por ley.

Elaboró: Oscar Velásquez Rodríguez
Revisó: Martha Liliana Rodríguez
Diana Alejandra Ospina

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**