



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Plan de intervención al seguimiento de Quejas¹

Conceptualmente la queja se refiere a un mal comportamiento de un funcionario público por corrupción, negligencia, maltrato y por abuso de autoridad, es así que desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno hace un reporte mensual que tipifica cada queja identificando contra quién fue, de qué Alcaldía y a dónde se remitió para la gestión respectiva.

De esta labor se han presentado los siguientes resultados mensuales para el año 2016 (la información del mes de diciembre es parcial):

Tabla 1. Distribución de quejas radicadas durante la vigencia 2016 por tipología

Tipología / Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTALES	
Abuso de Autoridad	3	1	1	0	2	1	5	1	1	2	0	1	18	1,83%
Acoso Laboral	5	0	2	0	1	0	1	1	2	1	0	0	13	1,32%
Comportamiento	17	18	19	11	7	12	10	3	5	7	1	2	112	11,36%
Corrupción	26	38	28	18	18	24	71	31	26	21	104	25	430	43,61%
Negligencia	19	35	44	67	68	34	12	16	28	59	9	6	397	40,26%
Ausencia y/o no Atención	0	2	5	1	0	1	1	3	0	2	0	1	16	1,62%
Total	70	94	99	97	96	72	100	55	62	92	114	35	986	100%
	7%	10%	10%	10%	10%	7%	10%	5%	6%	9%	12%	4%		

FUENTE: SDQS – Oficina de Atención a la Ciudadanía

De la tabla se puede establecer que las tipologías de quejas más recurrentes son: corrupción (43,61%) y negligencia (40,26%) para un total del 83,87% de las quejas, seguido de la tipología comportamiento (11,36%).

Esta información hace parte de la línea base de intervención del presente plan. Estas cifras son consolidadas y socializadas mensualmente por el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía; sin embargo, no se cuentan con reportes de la gestión realizada por las dependencias responsables de adelantar el trámite administrativo de las quejas interpuestas por los ciudadanos. Esta situación es la que motiva la formulación y aplicación de acciones de mejora, encaminadas a fortalecer las buenas prácticas, a mejorar la calidad de servicio y la transparencia de las acciones de los servidores que intervienen en la gestión de la entidad. Es así que el presente plan está integrado por tres componentes detallados a continuación:

¹ El presente plan se formula como cumplimiento a la acción “Formulación de un plan de intervención con acciones de mejora basadas en el seguimiento a las quejas por temas de corrupción”, contenida en el Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía 2016.

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Componente 1 – Generación de información de intervención

Este componente suministra la línea base de intervención y la tipología de las quejas. Su ejecución está representada por la siguiente acción:

ACCIÓN	META	INDICADORES	FINALIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
Presentación de reportes estadísticos y la tipología de las quejas ingresadas del SDQS - Orfeo.	1 Reporte al mes	N° de reportes publicados / N° de reportes programados	Llevar el control mensual de las quejas y su tipología que son radicadas en la entidad, para la toma de decisiones	Servicio de Atención a la Ciudadanía

Componente 2 – Gestión de la entidad frente a las quejas reportadas

Hace referencia a la fase inicial de las acciones de la administración una vez las quejas ingresadas son asignadas a la dependencia respectiva. Su ejecución está representada por las siguientes acciones:

ACCIÓN	META	INDICADORES	FINALIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
Elaboración de informes de la gestión realizada a las quejas reportadas para el trámite correspondiente.	1 Informe al mes	N° de informes publicados / N° de informes programados	Identificación del estado actual del trámite de las quejas	Oficina de Asuntos Disciplinarios Dirección de Gestión del Talento Humano (Comisión de Personal)
Identificación y generación de alternativas de soluciones frente a temáticas frecuentes en las quejas ingresadas	1 Informe trimestral	N° de informes realizados / N° de informes programados (4)	Realizar análisis de la gestión adelantada por la entidad frente a las quejas	Dirección de Gestión del Talento Humano (Comisión de Personal)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Componente 3 – buenas prácticas en la administración

Este componente se dirige hacia la generación de conciencia en los servidores públicos de la entidad, frente a su rol en el sector público. Su ejecución está representada por la siguiente acción:

ACCIÓN	META	INDICADORES	FINALIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
Incorporar en la campaña interna de comunicaciones un componente dirigido a fortalecer las buenas prácticas de administración pública en la entidad.	100% de los servidores públicos de la SDG sensibilizados para el buen servicio	Cobertura de los servidores públicos de la entidad sensibilizados	Fortalecer la cultura de buen servicio en la entidad	Oficina de comunicaciones Servicio de Atención a la Ciudadanía Dirección de gestión del talento humano (definición de contenidos)
	Realizar una jornada de sensibilización al mes	Jornadas de sensibilización realizadas / Jornadas de sensibilización programadas (12)		