



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES ABRIL 2016**

BOGOTA D.C., MAYO 2016

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



2212100-FT-177 Versión 04



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. **GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL ABRIL 2016.**
 - 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 ABRIL 2016.**
 - 2.1 **TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.**





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 3 de 14

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° C022624 / N° GP0113





1. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL ABRIL 2016.

1.1 GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL.

En el mes de abril 2016 fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, 20.337 peticiones ciudadanas. El Sector de Gestión Pública presentó una participación del 14.48% (2.944 peticiones) dentro del total de recibidas en el Distrito Capital; de las cuales, 2.925 ingresaron por canales establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y las 19 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	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN MARZO 2016
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.599	2.925	Subdireccion de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.966
	Subdirección Operativa - línea 195	762		Subdirección Operativa - línea 195	862
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	58		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	37
	Otras Dependencias Sec- Gral	506		Otras Dependencias	569
SERVICIO CIVIL			19	Servicio Civil	23
TOTAL			2.944	TOTAL GESTION	3.457

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016



De acuerdo a los reportes generados por el SDQS, de los 2.925 requerimientos registrados en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 1.599 corresponden a la Subdirección de Calidad de Servicio - Central de Quejas y Soluciones SDQS y 762 a la Subdirección Operativa- Línea 195, a la vez que 58 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 ha 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 competente actualizando la tipología indicada. Finalmente, encontramos que de las 2.925 peticiones, 506 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, así:

DEPENDENCIAS	Nº PETICIONES	%	N TOTAL
DEPENDENCIAS QUE REALIZAN TRASLADO A OTRAS ENTIDADES O DEPENDENCIAS			
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	1599	55%	2419
USUARIOS ASESORES LINEA 195	762	26%	
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	58	2%	
DEPENDENCIAS CON PETICIONES ASIGNADAS DIRECTAMENTE			
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN	206	8%	506
ACDVPR - PARTICIPACIÓN	36		
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	63	2%	
DIRECCIÓN JURIDICA DISTRITAL	54	2%	
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	31	1%	
SUPERCADE SUBA	17	1%	
SUPERCADE CAD	13	0%	
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	12	0%	



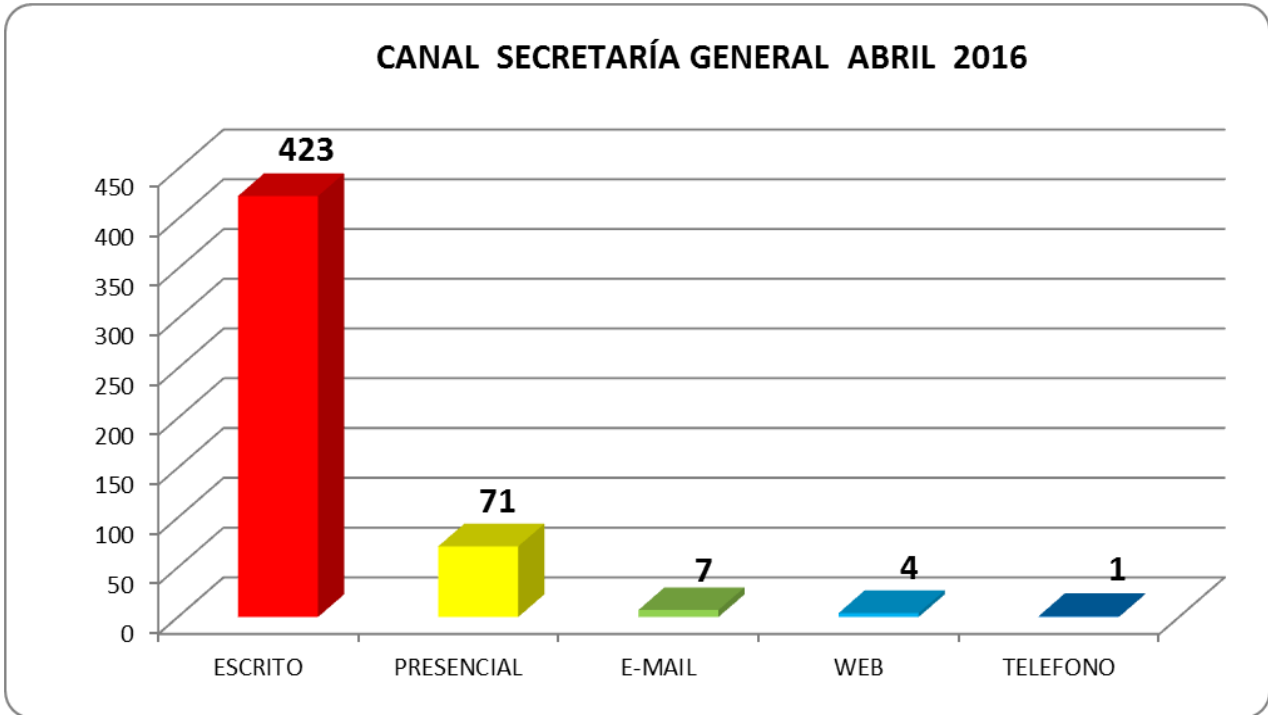
CADE FONTIBON	12	0%	
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	11	0%	
SUPERCADDE BOSA	10	0%	
SUPERCADDE AMERICAS	7	0%	
DIRECCIÓN DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	6	0%	
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	5	0%	
SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL	5	0%	
CADE SERVITA	4	0%	
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO	3	0%	
DEFENSOR DEL CIUDADANO	3	0%	
CADE SANTA HELENITA	2	0%	
CADE KENNEDY	2	0%	
SUPERCADDE 20 DE JULIO	1	0%	
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	1	0%	
DIRECCIÓN ARCHIVO DE BOGOTA	1	0%	
CADE CANDELARIA	1	0%	
TOTAL PETICIONES SECRETARÍA GENERAL			2925

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

Para este período la Central de Quejas y Soluciones con 1.599 y la línea 195 con 762 son las dependencias con mayor número de peticiones registradas, representando el 55% y 26% respectivamente, en donde el numero de peticiones recibidas en la otras dependencias de la Secretaria General es de 506 siendo la oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas con 242 peticiones la de mayor participación representando el 8%.



1.3 CANALES DE INTERACCIÓN SECRETARÍA GENERAL ABRIL 2016



Gráfica No. 1
Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

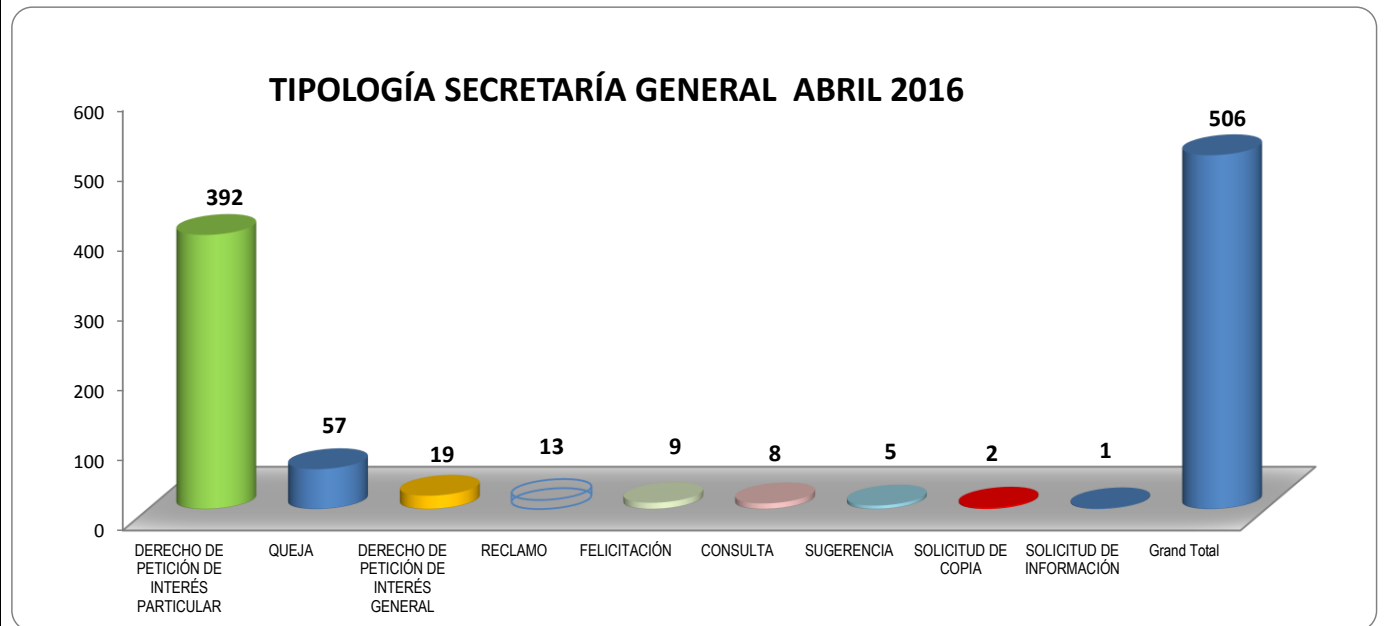
En el mes de abril, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, es el canal “Escrito” con 423 peticiones que representan el 83.59% del total recibido por la entidad para gestión y respuesta (506), siendo la oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, La Paz y La Reconciliación con La dependencia en donde se radicaron el mayor número de peticiones por este medio (237).

En segundo lugar se encuentra el canal “Presencial” con 71 peticiones, representando el 14.03% del total recibido para gestión y respuesta (506) por la Secretaría General. La Subdirección Operativa-Red Cade, representa con 70 peticiones la dependencia con el mayor número registradas por este canal.



1.4. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES SECRETARIA GENERAL ABRIL 2016

A continuación se relaciona de manera discriminada la clasificación por tipología de las peticiones recibidas en la secretaria general, a través del aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

El “derecho de petición de interés particular” es la tipología de mayor representación en las peticiones interpuestas ante la Secretaría General, con 392 peticiones que representan el 77.47% del total recibido; en su gran mayoría (206) direccionadas a la oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, La Paz y La Reconciliación.

La segunda tipología es la “queja” que representa el 11.26% 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 ABRIL 2016

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
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	242
	ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	CERTIFICACIONES BONO PENSIONAL Y CONSTANCIAS LABORALES COPIA AUTENTICA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON SIMBOLO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ.	63
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	54
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	31
SUPERCADE SUBA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	17
SUPERCADE CAD	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	13
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	ARCHIVO Y ACTUALIZACION DE HOJAS DE VIDA ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	11
CADE FONTIBON	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PUNTO DE ATENCION A LA CIUDADANIA	13
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ENTIDADES PARA LA IMPLEMENTACION Y MEJORAMIENTO DE SISTEMAS DE GESTION. ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	11
SUPERCADE BOSA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	10
SUPERCADE AMERICAS	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	7
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	ACOMPAÑAMIENTO EN TEMAS DE ALTO IMPACTO A NIVEL DISTRITAL ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	6
SUBDIRECCION OPERATIVA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	5
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL	MIGRACION	5
CADE SERVITA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	4
DEFENSOR DEL CIUDADANO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	3
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	ALIANZAS ESTRATEGICAS ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA TRASLADO POR NO COMPETENCIA	3
CADE SANTA HELENITA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2
CADE KENNEDY	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2
CADE CANDELARIA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1
SUPERCADE 20 DE JULIO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1
DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1
TOTAL		506



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 10 de 14

La Oficina de la Alta Consejería para el derecho de las Víctimas , La Paz y La Reconciliación cuenta para este periodo con el mayor número de requerimientos 242, derechos de petición de interés particular, referidos en su mayoría a la asistencia y reparación a las víctimas del conflicto armado, seguido de la subdirección Documental en temas relacionados con solicitudes de perdón Simbólico, certificados de bono pensional como lo más recurrente con un total de 63 peticiones.

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 registró petición referente a veedurías ciudadanas o en asuntos pertinentes.

2. REQUERIMIENTOS CERRADOS ABRIL 2016.

Para la central de quejas y soluciones , la línea 195 y la Dirección de asuntos disciplinarios realizaron la gestión de traslado así:

GESTION	
DEPENDENCIA	GESTIÓN ABRIL2016
Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.966
Subdirección Operativa - línea 195	862
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	37
Otras Dependencias	569

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Página 11 de 14

A continuación se presentan Los cierres realizados por las otras dependencias de la Secretaria General en el siguiente cuadro:

DEPENDENCIAS SECRETARÍA GENERAL	N° PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS ABRIL 2016	N° PETICIONES CERRADAS Y RECIBIDAS OTROS PERÍODOS	TOTAL	%
ACDVPR - PARTICIPACIÓN	100	123	223	39%
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	13	48	61	11%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	22	24	46	8%
SUBDIRECCION OPERATIVA	27	16	43	8%
ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN	1	23	24	4%
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	8	10	18	3%
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	17	1	18	3%
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	10	7	17	3%
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	12	3	15	3%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	2	9	11	2%
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC	8	2	10	2%
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	8	2	10	2%
SUPERCADE SUBA	4	6	10	2%
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	8	1	9	2%
OFICINA DE COMUNICACIONES	5	3	8	1%
SUPERCADE CAD	5	2	7	1%
ACDVPR - GESTIÓN		7	7	1%
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	4	1	5	1%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	2	2	4	1%
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA	1	2	3	1%
PORTAL BOGOTA	2	1	3	1%
CADE CANDELARIA	2		2	0%
DIRECCION DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES		2	2	0%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	2		2	0%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA CIERRE	1	1	2	0%
CADE SERVITA	1		1	0%
SUBSECRETARIA GENERAL	1		1	0%
CADE SANTA HELENITA	1		1	0%
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1		1	0%
SUPERCADE 20 DE JULIO		1	1	0%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL	1		1	0%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO ANTIJURIDICO		1	1	0%
SUBDIRECCION FINANCIERA		1	1	0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1		1	0%
TOTAL PETICIONES CERRADAS	270	299	569	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

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



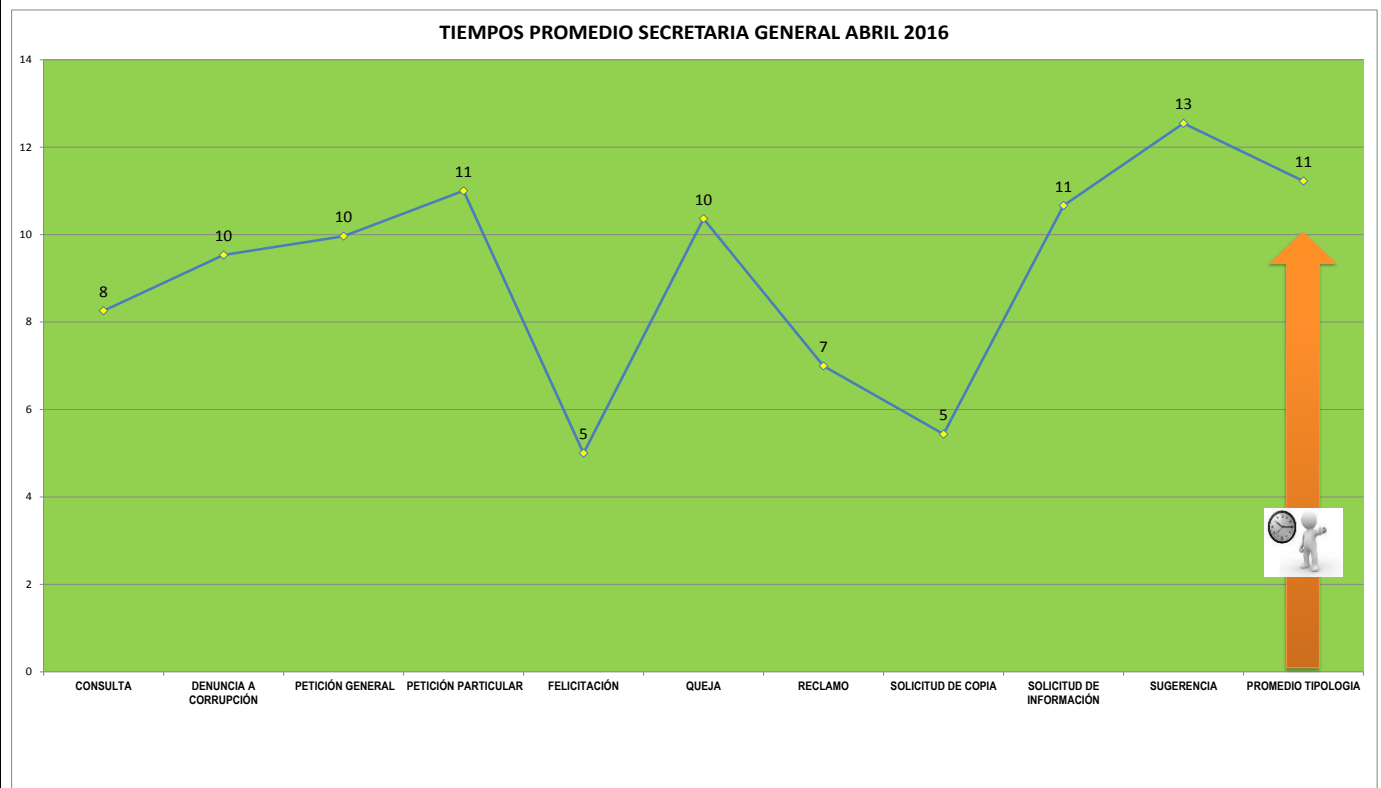


Para este período en la Secretaría General se realizó el respectivo cierre de 569 requerimientos, de los cuales 270 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 299 a peticiones que ingresaron en períodos anteriores. La dependencia que realizó el mayor número de cierres es la Oficina de la Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, con 223 peticiones para una participación del 39%.

Es de precisar, que los requerimientos recibidos en abril, 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.

2.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 11 días, lo que indica que la entidad responde en los términos estipulados por la Ley.



Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016



Todas sus tipologías se encuentran dentro de los promedios establecidos.

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

	CONSULTA	DENUNCIA A CORRUPCIÓN	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	PROMEDIO DEPENDENCIAS
DEPENDENCIAS SECRETARÍA GENERAL											
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTITUJURIDICO				25							25
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA				20		46	14			14	24
CADE CANDELARIA						19					19
ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN		12	12	21	14					16	15
SUBDIRECCION FINANCIERA				16							16
ACDVPR - GESTIÓN				16							16
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL				16							16
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	25		1	15				9		17	13
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA				15							15
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	15		31	13		12		8	22		17
DIRECCION DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES				14						13	14
SUPERCADE 20 DE JULIO						13					13
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA CIERRE				21				4			13
SUBDIRECCION DE CONTRATACION			11	13							12
SUPERCADE SUBA						11				17	14
ACDVPR - PARTICIPACIÓN		11	32	11				9			16
OFICINA DE COMUNICACIONES			17	10		7				10	11
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC	8		12	11		3				10	9
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA						9					9
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	9			9							9
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		6		11		18					11
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	2			6			14			17	10
SUBDIRECCION OPERATIVA	4		8	5	4	8	6			17	7
DESAPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA			4	6						4	4
PORTAL BOGOTA							4			4	4
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	3		2	5		3		1			3
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA				5	2	4	3				3
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL			3								3
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	1		1	4			1	1			2
SUPERCADE CAD			5	2	1	1					2
CADE SANTA HELENITA						1					1
CADE SERVITA						1					1
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL				1							1
SUBSECRETARIA GENERAL			1								1
PROMEDIO TIPOLOGIAS	8	10	10	11	5	10	7	5	11	13	11

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

Dentro de las dependencias que se encuentran según sus promedios por fuera de términos encontramos a :



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 14 de 14

Subdirección distrital de defensa judicial y prevención del daño antijurídico
Subdirección distrital de estudios e informática jurídica
Cade candelaria
Acdivpr - asistencia y atención
Subdirección financiera
Acdivpr - gestión
Subdirección de gestión documental

La Subdirección de Estudios e Informática Jurídica excedió sus tiempos en la Petición número 194602016 queja, la cual fue recibida en febrero y cerrada este mes obteniendo como resultado 31 días de vencimiento, debido a la extemporaneidad en el cierre de la petición en el sistema por lo cual se recomienda mayor seguimiento y control para no afectar la gestión de la dependencia y en general de la Entidad.

A las demás dependencias se les hace un llamado especial en donde se debe 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, de manera clara y oportuna y no afectar la gestión en los criterios de oportunidad de las dependencias y en general de la Secretaría General.

Proyectó: Gustavo Torres V.
Revisó: Jarol Eder Hernández.

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

