



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTA D.C., FEBRERO 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 ENERO 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 ENERO 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 13

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 ENERO 2016.

1.1 GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL.

En el mes de enero 2016 fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, 15.035 peticiones ciudadanas. El Sector de Gestión Pública presentó una participación del 17.65% (2.653 peticiones) dentro del total de peticiones recibidas en el Distrito Capital; de las cuales, 2.646 ingresaron por canales establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y las 7 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 ENERO 2016
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.479	2.646	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.730
	Subdirección Operativa - línea 195	721		Subdirección Operativa - línea 195	767
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	35		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	27
	Otras Dependencias Sec- Gral	411		Otras Dependencias	387
SERVICIO CIVIL			7	Servicio Civil	20
TOTAL			2.653	TOTAL GESTION	2.931

De acuerdo a los reportes generados por el SDQS, de los 2.646 requerimientos registrados en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 1.479 corresponden a la Subdirección de Calidad de Servicio - Central de Quejas y Soluciones SDQS y 721 a la Subdirección Operativa- Línea 195, a la vez que 35 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 2.646 peticiones, 411 ingresaron para trámite y gestión directa por parte de las dependencias de la Secretaría General.

1.2 PETICIONES POR DEPENDENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL.

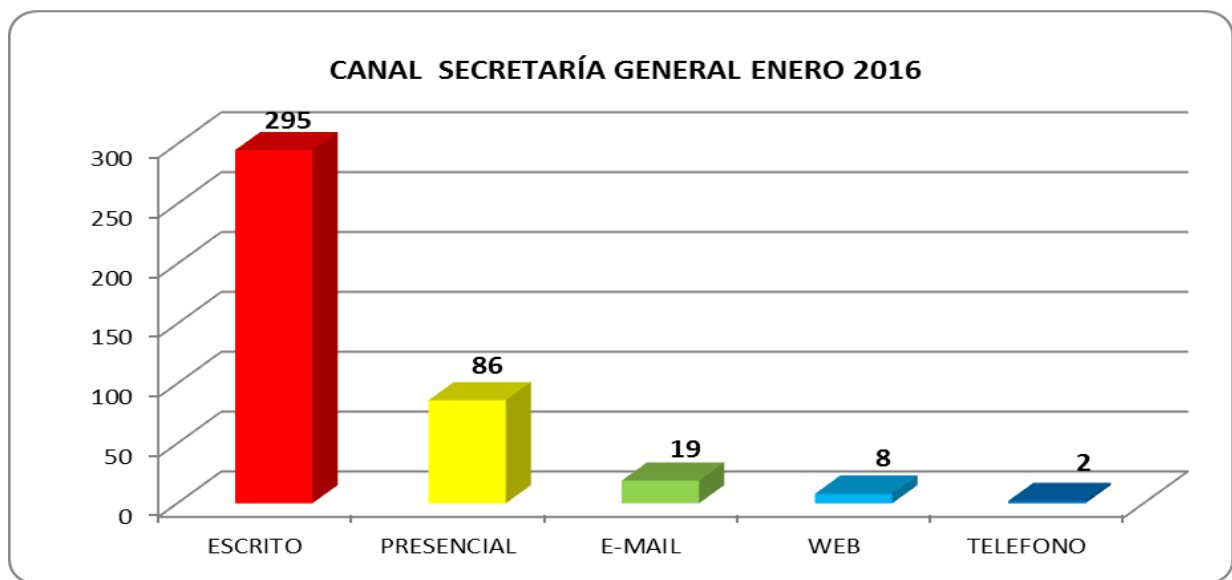
A continuación, se muestra la información relacionada con las dependencias de la Secretaría General que recibieron peticiones ciudadanas para su respectiva gestión, así:

DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	%
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	1479	56%
USUARIOS ASESORES LÍNEA 195	721	27%
ACDVPR - PARTICIPACIÓN	193	7%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	47	2%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	35	1%
DIRECCIÓN JURIDICA DISTRITAL	35	1%
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	22	1%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	6	0%
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	3	0%
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO	2	0%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	0%
DIRECCIÓN ARCHIVO DE BOGOTA	1	0%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACION	1	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0%
SUBSECRETARÍA GENERAL	1	0%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	1	0%
SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	1	0%
SUBDIRECCION OPERATIVA	7	0%
SUPERCADE 20 DE JULIO	19	1%
SUPERCADE AMERICAS	18	1%
SUPERCADE CAD	15	1%
SUPERCADE SUBA	14	1%
SUPERCADE BOSA	13	0%
CADE FONTIBON	4	0%
CADE SANTA HELENITA	3	0%
SUPERCADE CALLE 13	1	0%
CADE CANDELARIA	1	0%
Grand Total	2646	100%



Para este período la central de quejas y soluciones con 1.479 y la línea 195 con 721 son las dependencias con mayor número de peticiones registradas, representando el 56% y 27% respectivamente, seguido se encuentra con el 7% la oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas con 193 peticiones.

1.3 CANALES DE INTERACCIÓN SECRETARÍA GENERAL ENERO 2016



Gráfica No. 1
Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

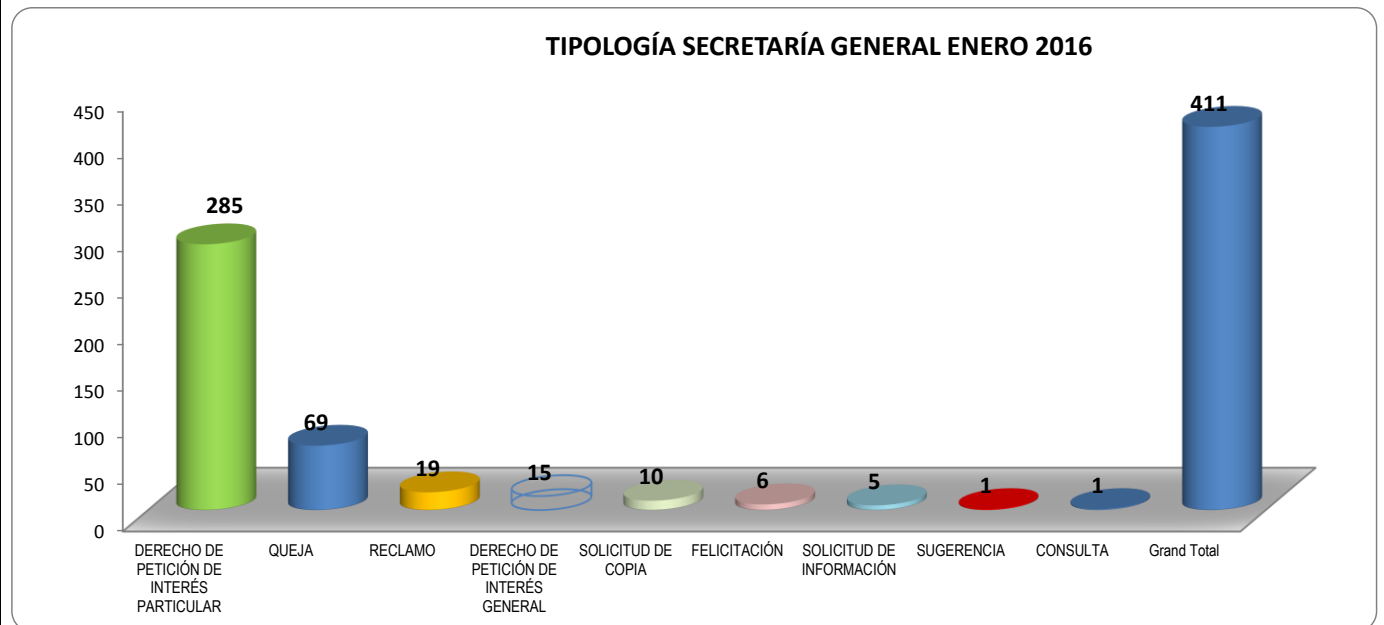
En el mes de enero, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, es el canal "Escrito" con 295 peticiones que representan el 71.77% del total recibido por la entidad para gestión y respuesta (411), siendo la oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, La Paz y La Reconciliación con 175 La dependencia en donde se radicaron el mayor número de peticiones por este medio.

En segundo lugar se encuentra el canal "Presencial" con 86 peticiones, representando el 20.92% del total recibido para gestión y respuesta (411) por la Secretaría General. La Subdirección Operativa-Red Cade, representa la dependencia con el mayor número de peticiones registradas por este canal con 83 peticiones.



1.4. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES SECRETARIA GENERAL ENERO 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 04/02/2016

El “derecho de petición de interés particular” es la tipología de mayor representación en las peticiones interpuestas ante la Secretaría General, con 285 peticiones que representan el 69.34% del total recibido; en su gran mayoría (192) 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 16.78% 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 ENERO 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.

Error! Not a valid link.

DEPENDENCIA	SUBTEMA	N°	%
ACDVPR - PARTICIPACIÓN	ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO ATENCIÓN A LA POBLACIÓN MIGRANTE EN BOGOTÁ	193	47%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1	0%
DIRECCIÓN ARCHIVO DE BOGOTÁ	PRÉSTAMO DEL AUDITORIO Y AULAS	1	0%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1	0%
DIRECCIÓN JURIDICA DISTRITAL	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	35	9%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	ACOMPANAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURÍDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	1	0%
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION	2	0%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	ACOMPANAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	1	0%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	PUBLICACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE PERDÓN SIMBÓLICO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ. ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	46	11%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 9 de 13

DEPENDENCIA	SUBTEMA	N°	%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1	0%
SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1	0%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	1%
	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA		
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3	1%
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURÍDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	22	5%
	ANOMALIAS E IRREGULARIDADES DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO		
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	7	2%
SUBSECRETARÍA GENERAL	SIN INFORMACIÓN	1	0%
SUPERCADE 20 DE JULIO	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	19	5%
	ATENCIÓN Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS		
SUPERCADE AMERICAS	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	22	5%
SUPERCADE BOSA	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	13	3%
SUPERCADE CAD	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	15	4%
SUPERCADE CALLE 13	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1	0%
CADE CANDELARIA	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1	0%
CADE FONTIBON	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	4	1%
CADE SANTA HELENITA	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3	1%
SUPERCADE SUBA	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	14	3%
TOTALES		411	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

La Ofician de la Alta Consejería para el derecho de las Víctimas , La Paz y La Reconciliación cuenta para este período con el mayor número de requerimientos 193, 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 operativa en temas relacionados con la atención a la Ciudadanía con un total de 99 peticiones, en donde las quejas por el servicio es lo más relevante.

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 10 de 13

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 se registraron 3 peticiones referentes a veedurías ciudadanas o en asuntos pertinentes así:

Petición 48272016: Asignada a la Secretaría General en donde un ciudadano actuando como veedor ciudadano solicita información sobre los jefes de control interno de todas las Entidades del Distrito.

Petición 46242016: Asignada a la Secretaría general proveniente de la Red de Veedurías Ciudadanas en donde solicitan información de Control interno de la Alcaldía y la Secretaría de Gobierno.

Petición 19192016: asignada a la Secretaría General en donde solicitan a la Oficina Asesora de Planeación de la entidad publicaciones del plan de acción correspondiente al año 2015.

2. REQUERIMIENTOS CERRADOS ENERO 2016.

Las dependencias de la Secretaria General se dio gestión a 2.911 peticiones en donde se dieron respuesta a **387** peticiones, 264 del total de requerimientos recibidos en el mes y 123 de las peticiones recibidas de periodos anteriores en las dependencias de la Entidad.

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 ENERO 2016
Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.730
Subdirección Operativa - línea 195	767
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	27
Otras Dependencias	387

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 13

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 ENERO 2016	N° PETICIONES CERRADAS Y RECIBIDAS OTROS PERÍODOS	TOTAL	%
ALTA CONSEJERÍA PARA EL DERECHO DE LAS VÍCTIMAS , LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN	142	66	208	54%
SUPERCADE CAD	6		6	2%
SUPERCADE BOSA	2		2	1%
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA	14	6	20	5%
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	3	8	11	3%
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMÁTICA JURIDICA	1		1	0%
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	2	1	3	1%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	4		4	1%
SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL.	1		1	0%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	17	19	36	9%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN		1	1	0%
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO	6	1	7	2%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		2	2	1%
RECAUDO RED CADE	1	8	9	2%
PORTAL BOGOTÁ	2		2	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1		1	0%
OFICINA ALTA CONSEJERÍA DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - TIC	1		1	0%
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANÍA	21	5	26	7%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	1	2	1%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	5	3	8	2%
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARÍA PRIVADA	10		10	3%
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	22	1	23	6%
CADE SUBA		1	1	0%
CADE SANTA LUCIA	1		1	0%
CADE SANTA HELENITA	1		1	0%
TOTAL	264	123	387	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

Para este periodo en la Secretaría General se realizó el respectivo cierre de 387 requerimientos, de los cuales 264 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 206 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 victimas, la Paz y la reconciliación, con 208 peticiones para una participación del 54%.

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





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

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 9 días, lo que indica que la entidad responde en los términos estipulados por la Ley.

Row Labels	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	promedio días dependencias
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA				22			16				20
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURÍDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	34			15		25		16	11		17
CADE SUBA						15					15
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL				14		15					14
RECAUDO RED CADE				11		16	12				14
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN				12							12
SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL				12							12
ACDVPR - REPARACIÓN				12							12
DIRECCIÓN DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		14	17			3					12
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA				32	3	7	9				11
DESPECHO ALCALDE MAYOR - SECRETARÍA PRIVADA			14	11	2	5				12	10
ACDVPR - PARTICIPACIÓN				10					9		10
ACDVPR - GESTIÓN				8		4					8
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				8							8
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO			5	7							7
DIRECCIÓN DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL				6			5				6
ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN			7	5		9			7		5
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANÍA				6	5	6	4				5
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO	5			3		3	15				5
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	7		1								5
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMÁTICA JURÍDICA				4							4
CADE SANTA LUCÍA						4					4
ACDVPR - POLÍTICA PÚBLICA				4							4
OFICINA ALTA CONSEJERÍA DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - TIC					3						3
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	2		1	3		5	1			5	3
SUPERCADE BOSA	2					2					2
SUPERCADE CAD						1	5				2
PORTAL BOGOTÁ										2	2
CADE SANTA HELENITA						1					1
Grand Total	8	14	6	10	3	7	7	16	10	7	9

Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 13 de 13

Para este período se evidencia que la Subdirección Administrativa con 22 días, la Subdirección de Inspección y Vigilancia y de Control de Personas Jurídicas sin Ánimo de Lucro con 17 días, son las dependencias que cuentan con los promedios más altos en días de gestión, en las tipologías de consulta (34 días) con la petición 2036502015, que aunque tiene fecha de radicado de salida 30/12/2015 la fecha de finalización en el SQDS se dio el 13 de enero de 2016 afectando estos tiempos, derechos de petición de interés particular (23 días) para la petición 2157612015 la presenta 8 días de vencimiento, quejas (25 días) para la petición 2123322015 con fecha de registro 7/12/2015, asignación 28/12/2015 y cierre el 14/01/2016 y reclamos (16 días) para la petición 2226362015.

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.

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

