



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTA D.C., ABRIL 2016

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°CO238444/ N°GP0247



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

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

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.

1. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL MARZO 2016.

1.1 GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL.

En el mes de marzo 2016 fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, 18.233 peticiones ciudadanas. El Sector de Gestión Pública presentó una participación del 17.86% (3.257 peticiones) dentro del total de peticiones recibidas en el Distrito Capital; de las cuales, 3.238 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	Nº PETICIONES DEPENDENCIA	Nº PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN MARZO 2016
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.874	3.238	Subdireccion de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	2.057
	Subdirección Operativa - línea 195	732		Subdirección Operativa - línea 195	793
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	49		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	47
	Otras Dependencias Sec- Gral	583		Otras Dependencias	724
SERVICIO CIVIL			19	Servicio Civil	41
TOTAL			3.257	TOTAL GESTION	3.662

De acuerdo a los reportes generados por el SDQS, de los 3.581 requerimientos registrados en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 1.874 corresponden a la Subdirección de Calidad de Servicio - Central de Quejas y Soluciones SDQS y 732 a la Subdirección Operativa- Línea 195, a la vez que 49 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 3.581 peticiones, 590 ingresaron para trámite y gestión directa por parte de las dependencias de la Secretaría General.

1.2 PETICIONES POR DEPENDENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL.

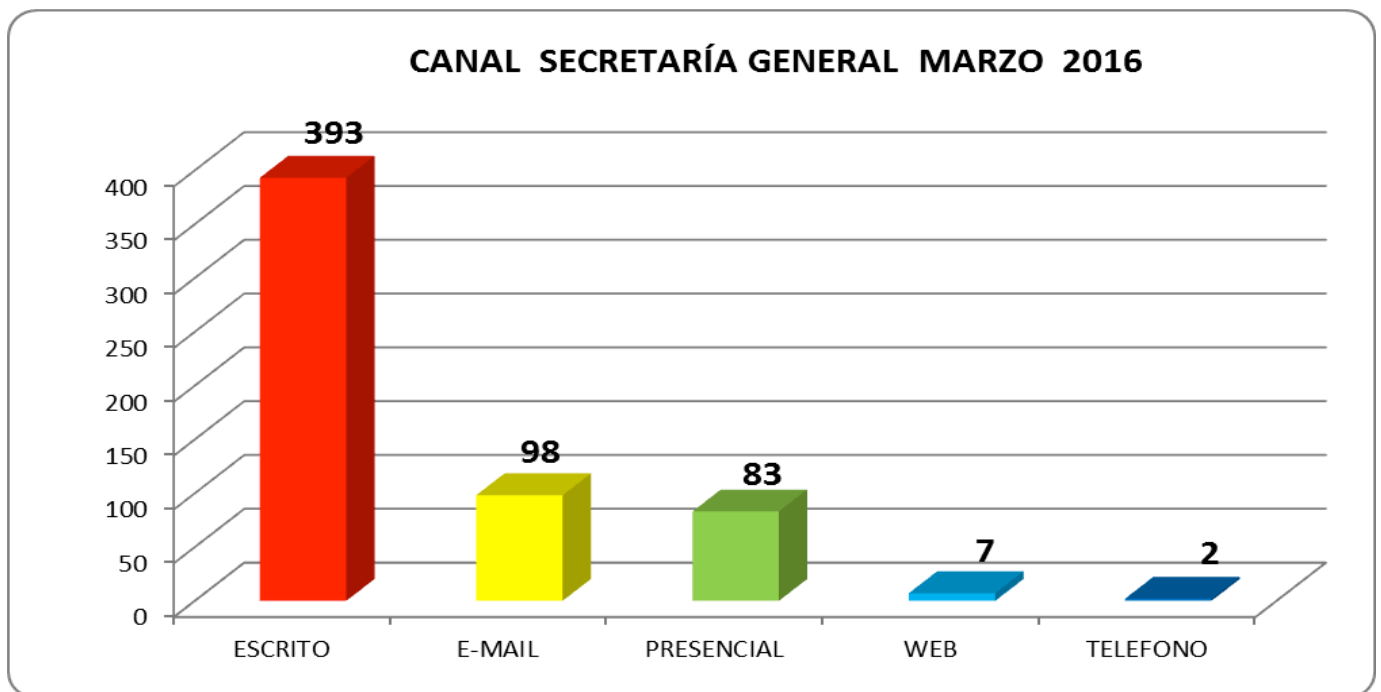
A continuación, se muestra la información relacionada con las dependencias de la Secretaría General que recibieron peticiones ciudadanas para su respectiva gestión, así:

DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	%
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	1874	58%
Usuarios Asesores Línea 195	732	23%
ACDVPR - PARTICIPACIÓN	275	8%
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	90	3%
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	57	2%
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	49	2%
SUPERCADE CAD	27	1%
SUPERCADE AMERICAS	25	1%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS	24	1%
SUPERCADE SUBA	20	1%
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	15	0%
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	11	0%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS	6	0%
SUPERCADE BOSA	5	0%
CADE FONTIBON	5	0%
SUPERCADE 20 DE JULIO	3	0%
ACDVPR - GESTIÓN	3	0%
CADE KENNEDY	2	0%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	2	0%
CADE SANTA HELENITA	2	0%
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA	2	0%
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	0%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	1	0%
SUPERCADE CALLE 13	1	0%
SUBDIRECCION OPERATIVA	1	0%
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	1	0%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	1	0%
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	1	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0%
Grand Total	3238	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 08/04//2016

Para este período la central de quejas y soluciones con 1874 y la línea 195 con 732 son las dependencias con mayor número de peticiones registradas, representando el 58% y 23% respectivamente, en donde el número de peticiones recibidas en las otras dependencias de la Secretaría General es de 583 siendo la oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas con 275 peticiones la de mayor participación representando el 8%.

1.3 CANALES DE INTERACCIÓN SECRETARÍA GENERAL MARZO 2016



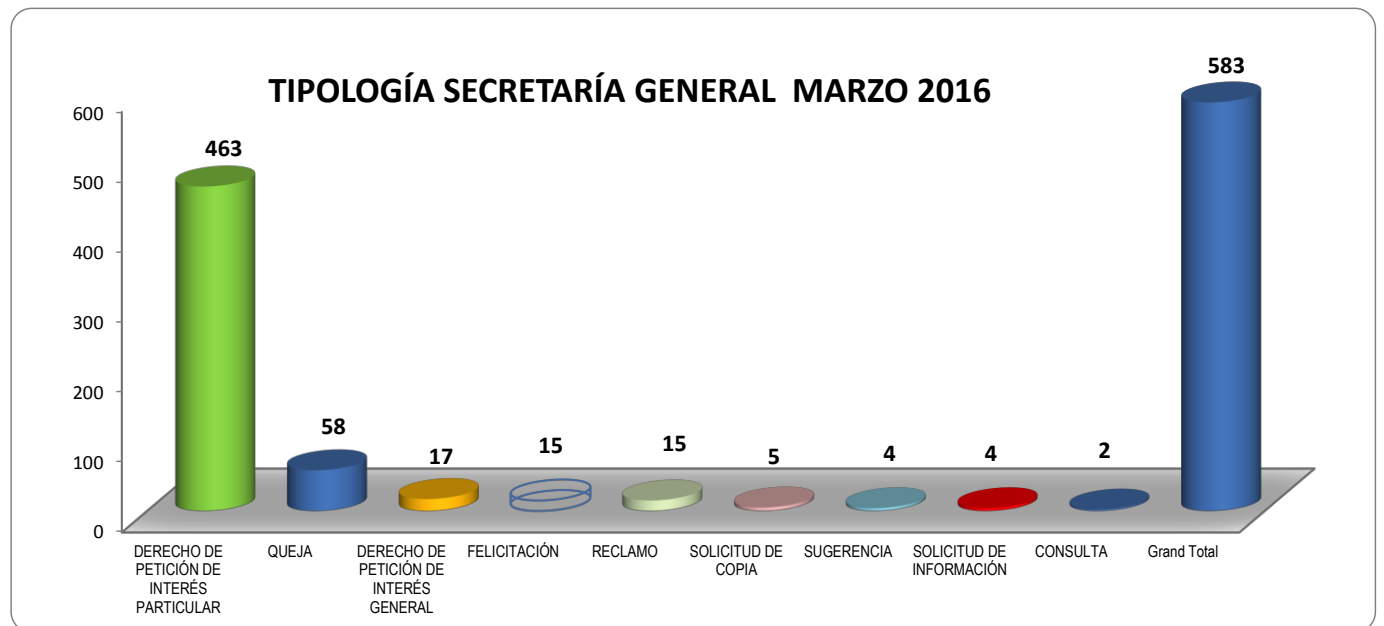
Gráfica No. 1
Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte SDQS generado 08/04/2016

En el mes de marzo, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, es el canal “Escrito” con 393 peticiones que representan el 66.61% del total recibido por la entidad para gestión y respuesta (583), 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 (182).

En segundo lugar se encuentra el canal “Presencial” con 98 peticiones, representando el 16.61% del total recibido para gestión y respuesta (583) por la Secretaría General. La Subdirección Operativa-Red Cade, representa la dependencia con el mayor número de peticiones registradas por este canal.

1.4. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES SECRETARIA GENERAL MARZO 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 08/04/2016

El “derecho de petición de interés particular” es la tipología de mayor representación en las peticiones interpuestas ante la Secretaría General, con 463 peticiones que representan el 79.41% del total recibido; en su gran mayoría (275) 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 9% 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 MARZO 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	N°	%
ACDVPR - PARTICIPACIÓN	ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	275	47%
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	89	15%
	ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	0%
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON SIMBOLICO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ.	54	9%
	PUNTO DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2	0%
	SUBSISTEMA INTERNO DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS –SIGA	1	0%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	24	4%
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS	ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	17	3%
	ASIGNACION DE TURNOS	1	0%
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	11	2%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	5	1%
	RENDICION DE CUENTAS EXTERNAS	1	0%
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	0%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIV	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	0%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	0%
SUBDIRECCION FINANCIERA		1	0%
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	ACOMPANIAMIENTO EN TEMAS DE ALTO IMPACTO A NIVEL DISTRITAL	1	0%
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	0%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDIC	SUBSISTEMA INTERNO DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS –SIGA	1	0%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	ATENCION OTROS SERVICIOS (ENFERMERIA, AUDITORIO, BAÑOS PUBLICOS, MECATO	1	0%
SUBDIRECCION OPERATIVA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	0%
SUPERCADE CAD	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	27	5%
SUPERCADE AMERICAS	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	25	4%
SUPERCADE SUBA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	20	3%
SUPERCADE BOSA	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	5	1%
CADE FONTIBON	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2	0%
	PUNTO DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	0%
	ASIGNACION DE TURNOS	1	0%
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	0%
SUPERCADE 20 DE JULIO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	3	1%
CADE SANTA HELENITA	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2	0%
CADE KENNEDY	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	0%
SUPERCADE CALLE 13	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	0%
Grand Total		583	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 08/04//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° C022524 / N° GP0113



La Oficina 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 275, 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 78 peticiones, en donde las quejas por el servicio es lo más relevante.

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 registró 1 petición referente a veedurías ciudadanas o en asuntos pertinentes.

GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	361272016	SOLICITUD DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RESULTADOS ALCANZADOS POR DIFERENTES PROGRAMAS, NUMERO TOTAL DE CONTRATOS SUSCRITOS POR EL DISTRITO.	VEEDURIAS CIUDADANAS	1
-------------------------------------	-----------	--	----------------------	---

Fuente: Reporte SDQS generado 08/04//2016

2. REQUERIMIENTOS CERRADOS MARZO 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 MARZO 2016
Subdirección de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	2.057
Subdirección Operativa - línea 195	793
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	47
Otras Dependencias	724

Fuente: Reporte SDQS generado 08/04//2016



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 MARZO 2016	N° PETICIONES CERRADAS Y RECIBIDAS OTROS PERÍODOS	TOTAL	%
ACDVPR - PARTICIPACIÓN	110	93	203	28%
ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN	18	33	51	7%
ACDVPR - GESTIÓN	35	9	44	6%
ACDVPR - POLITICA PÚBLICA		6	6	1%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	13	40	53	7%
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	11	34	45	6%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	20	19	39	5%
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	20	10	30	4%
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	13	10	23	3%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	17	5	22	3%
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	4	12	16	2%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	8	9	1%
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	6	2	8	1%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO	4	2	6	1%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y	6		6	1%
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	1	4	5	1%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	1	4	5	1%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	3	4	1%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	1	1	2	0%
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y	1	1	2	0%
PROYECTO DE INVERSIÓN 0326 AGENCIA EN CASA		2	2	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2		2	0%
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA	1		1	0%
DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	1		1	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1		1	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		1	0%
DIRECCION DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES	1		1	0%
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1		1	0%
SUBDIRECCION OPERATIVA	36	18	54	7%
SUPERCADE SUBA	17	4	21	3%
SUPERCADE BOSA	7	1	8	1%
SUPERCADE CAD	23	1	24	3%
SUPERCADE AMERICAS	13		13	2%
SUPERCADE 20 DE JULIO	5	2	7	1%
CADE SANTA HELENITA	2		2	0%
CADE FONTIBON	2		2	0%
CADE KENNEDY	1		1	0%
CADE CANDELARIA		1	1	0%
SUPERCADE CALLE 13	1		1	0%
CADE SANTA LUCIA		1	1	0%
Grand Total	398	326	724	100%

Para este período en la Secretaría General se realizó el respectivo cierre de 724 requerimientos, de los cuales 398 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 326 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 304 peticiones para una participación del 42%.

Es de precisar, que los requerimientos recibidos en marzo, 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 10 días, lo que indica que la entidad responde en los términos estipulados por la Ley.

Se encontraron por fuera del promedio estipulado las dependencias de: Oficina de Comunicaciones, Acdvpr - Política Pública, Proyecto De Inversión 0326 Agencia En Casa, Direccion Juridica Distrital y el Cade Candelaria encontrandose por fuera en los términos con promedios superiores a 15 días.

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

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

Página 12 de 13

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	Grand Total
OFICINA DE COMUNICACIONES	9	38	14	21		50				29	28
ACDVPR - POLITICA PÚBLICA				27							27
PROYECTO DE INVERSIÓN 0326 AGENCIA EN CASA										25	25
CADE CANDELARIA						18					18
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL		38	11	11							16
SUBDIRECCION DE CONTRATACION			14			21		14	8		15
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO			23	15		17		15	11		15
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL			22	14							14
CADE SANTA LUCIA						13					13
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC				18						8	13
ACDVPR - PARTICIPACIÓN				13					8		13
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO			29	11					8		12
ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN				10		14	14				10
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA			12	10		11					10
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA				10							10
DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				8							8
SUBDIRECCION OPERATIVA			10		4	8	6			9	7
ACDVPR - GESTIÓN			7	7						13	7
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA				7							7
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO ANTIJURIDICO				7							7
OFICINA DE CONTROL INTERNO				7							7
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL				7							7
SUPERCADE 20 DE JULIO					1	6	10				6
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				6							6
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS			5	6					10		6
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	6		7	7	1	7			9	3	6
SUPERCADE SUBA					2	5	6				5
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	3		10		2	5	3				4
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	3			7			2				4
DIRECCION DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES						3					3
SUPERCADE BOSA						3	2				3
CADE FONTIBON					4	1					3
CADE KENNEDY						2					2
SUPERCADE CAD					1	1	1			1	1
SUPERCADE AMERICAS						1	1			1	1
SUPERCADE CALLE 13							1				1
DEFENSOR DEL CIUDADANO				1							1
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL			1			1					1
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL										1	1
Grand Total	5	38	10	12	3	7	5	15	9	9	10

Fuente: Reporte SDQS generado 08/04//2016

La petición 23062016 asignada a la oficina de comunicaciones y a LA Dirección Jurídica Distrital aunque el inicio de términos fue el 8 de enero de 2016 esta fue asignada el 3 de febrero dando como resultado un vencimiento de términos de 23 días adicionales a los estipulados por la ley afectando las 2 dependencias por ser una respuesta consolidada.

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° C0232824 / N° GP0113



La petición 2033232015 asignada a la oficina de comunicaciones con fecha de ingreso 20 de noviembre de 2015 en donde solicitan al ciudadano pruebas sobre su denuncia al darle en el sistema respuesta parcial y no de ampliación los términos siguen en curso y por lo tanto al darle cierre definitivo los tiempos dan de 50 días por lo cual se recomienda el manejo pertinente del aplicativo para que estos casos disminuyan y no afecten los tiempos de la entidad.

Se recomienda nuevamente 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.