



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA GENERAL

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

**BOGOTA D.C., JUNIO 2016**

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://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 MAYO 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 MAYO 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 MAYO 2016.

### 1.1 GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL.

En el mes de Mayo 2016 fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, 21.583 peticiones ciudadanas. El Sector de Gestión Pública presentó una participación del 13.77% (2.972 peticiones) dentro del total de recibidas en el Distrito Capital; de las cuales, 2.957 ingresaron por canales establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y las 15 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 MAYO 2016
SECRETARIA GENERAL	Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.816	2.957	Subdirección de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	2.140
	Subdirección Operativa - línea 195	698		Subdirección Operativa - línea 195	829
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	55		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	54
	Otras Dependencias Sec- Gral	388		Otras Dependencias	436
SERVICIO CIVIL			15	Servicio Civil	19
<b>TOTAL</b>			<b>2.972</b>	<b>TOTAL GESTION</b>	<b>3.478</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

De acuerdo a los reportes generados por el SDQS, de los 2.957 requerimientos registrados en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 1.816 corresponden a la Subdirección de Calidad de Servicio - Central de Quejas y Soluciones SDQS y 698 a la Subdirección Operativa- Línea 195, a la vez que 55 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.

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° 0022524 / N° GP0113



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 2.957 peticiones, que 388 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	%	N TOTAL
<b>DEPENDENCIAS QUE REALIZAN TRASLADO A OTRAS ENTIDADES O DEPENDENCIAS</b>			2.569
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	1816	61%	
Usuarios Asesores Línea 195	698	24%	
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	55	2%	
<b>DEPENDENCIAS CON PETICIONES ASIGNADAS DIRECTAMENTE</b>			388
ACDVPR - PARTICIPACIÓN	119	4%	
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	54	2%	
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	51	2%	
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	47	2%	
SUPERCADDE SUBA	31	1%	
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	22	1%	
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	11	0%	
SUPERCADDE AMERICAS	10	0%	
SUPERCADDE CAD	10	0%	
CADE FONTIBON	9	0%	
SUPERCADDE BOSA	7	0%	
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	7	0%	
SUPERCADDE 20 DE JULIO	1	0%	

SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	1	0%	
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL	1	0%	
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	0%	
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA CIERRE	1	0%	
SUPERCADE CALLE 13	1	0%	
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA	1	0%	
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	1	0%	
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	1	0%	
SUBDIRECCION OPERATIVA	1	0%	
<b>Total peticiones Secretaría General</b>			<b>2.957</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

Para este período la Central de Quejas y Soluciones con 1.816 y la línea 195 con 698 son las dependencias con mayor número de peticiones registradas, representando el 61% y 24% respectivamente, en donde el número de peticiones recibidas en la otras dependencias de la Secretaría General es de 388 siendo la oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas- Participación con 119 peticiones la de mayor participación representando el 4%.

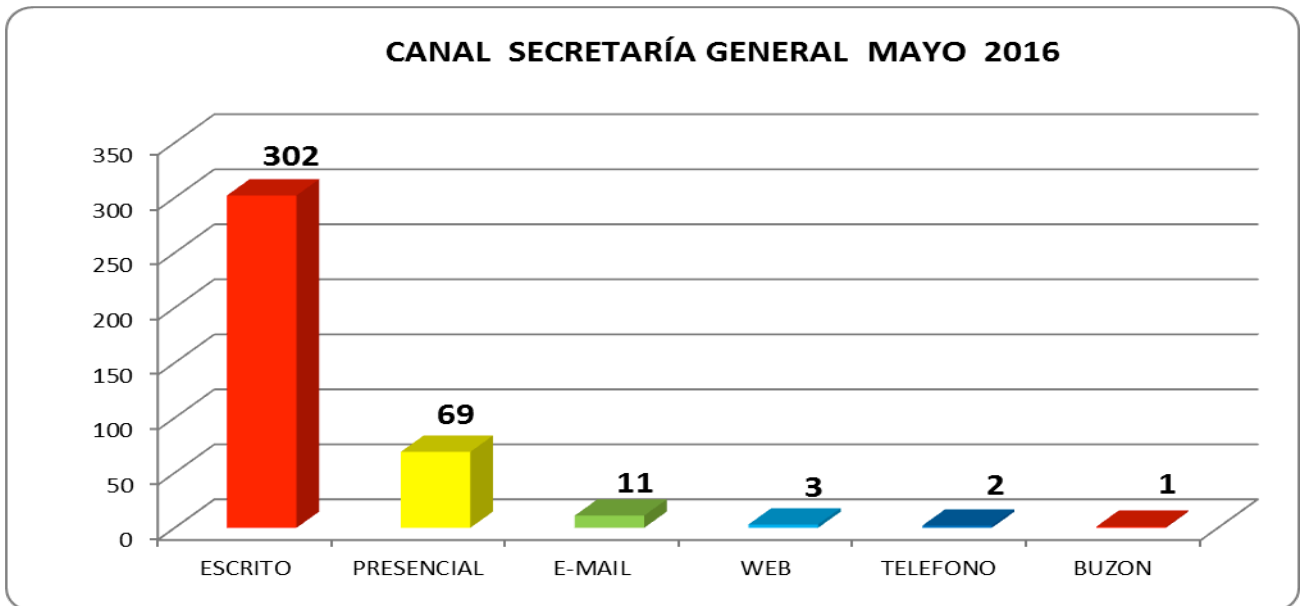
Carrera 8 No. 10 – 65  
CP: 111711  
Tel.: 381 30 00  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



**ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification**  
N° 0022524 / N° GP0113



### 1.3 CANALES DE INTERACCIÓN SECRETARÍA GENERAL MAYO 2016



Gráfica No. 1  
Peticiones clasificadas según Canal de interacción

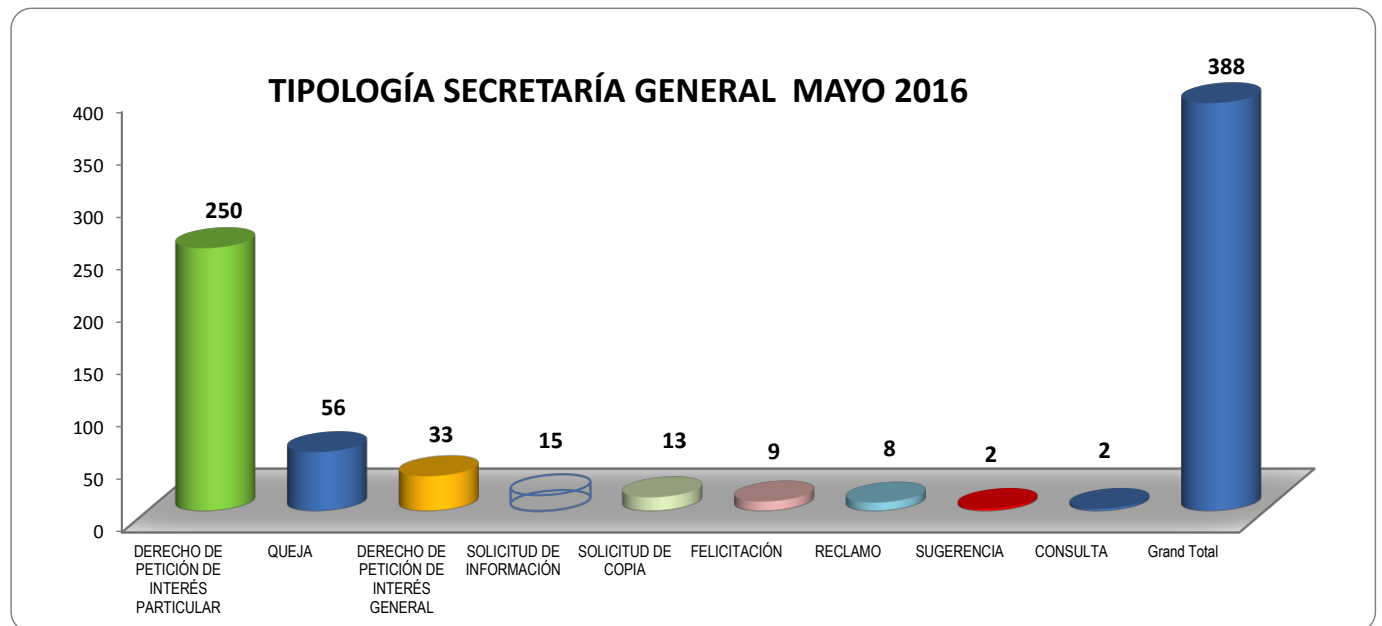
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

En el mes de mayo , el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, es el canal “Escrito” con 302 peticiones que representan el 77.84% del total recibido por la entidad para gestión y respuesta (388), 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 (298).

En segundo lugar se encuentra el canal “Presencial” con 69 peticiones, representando el 17.78% del total recibido para gestión y respuesta (388) por la Secretaría General. La Subdirección Operativa-Red Cade, representa con 68 peticiones la dependencia con el mayor número registradas por este canal.

**1.4. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES SECRETARÍA GENERAL MAYO 2016**

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



**Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología**  
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

El “derecho de petición de interés particular” es la tipología de mayor representación en las peticiones interpuestas ante la Secretaría General, con 250 peticiones que representan el 64.43% del total recibido; en su gran mayoría (250) 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 14.43% 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 MAYO 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°
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	119
	ACOMPANIAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON SIMBOLICO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ.	51
	CERTIFICACIONES BONO PENSIONAL Y CONSTANCIAS LABORALES	
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	56
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS	ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	47
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	22
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	CONCEPTOS JURIDICOS	7
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	SIN INFORMACIÓN	1
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA	RECUPERACION DE LA MEMORIA HISTORICA	1
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	SIN INFORMACIÓN	1
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	9
	ARCHIVO Y ACTUALIZACION DE HOJAS DE VIDA	
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA CIERRE	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	ATENCION A LA POBLACION MIGRANTE EN BOGOTA	1
SUBDIRECCION OPERATIVA	PUNTO DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1
SUPERCADE SUBA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	31
SUPERCADE CAD	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	10
SUPERCADE AMERICAS	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	10
CADE FONTIBON	ASIGNACION DE TURNOS	9
SUPERCADE BOSA	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	7
SUPERCADE 20 DE JULIO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1
SUPERCADE CALLE 13	SIN INFORMACIÓN	1
<b>TOTAL DE PETICIONES</b>		<b>388</b>

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 119, 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 51 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 MAYO 2016.**

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

<b>GESTION</b>	
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>GESTIÓN MAYO 2016</b>
Subdirección de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	2.140
Subdirección Operativa - línea 195	829
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	54
Otras Dependencias	436

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

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 MAYO 2016	N° PETICIONES CERRADAS Y RECIBIDAS OTROS PERÍODOS	TOTAL	%
ACDVPR - PARTICIPACIÓN	49	108	157	36%
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	14	50	64	15%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS	17	15	32	7%
SUBDIRECCION OPERATIVA	23	8	31	7%
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	26	3	29	7%
RECAUDO RED CADE	1	17	18	4%
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	10	5	15	3%
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	11	1	12	3%
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	10	2	12	3%
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	5	7	12	3%
SUPERCADE SUBA	6	3	9	2%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	8		8	2%
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA	4	1	5	1%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA CIERRE	2	2	4	1%
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y	1	2	3	1%
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	3	1%
SUPERCADE CAD	3		3	1%
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA	1	1	2	0%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	2		2	0%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	1	1	2	0%
SUBSECRETARIA GENERAL	2		2	0%
ACDVPR - REPARACIÓN		1	1	0%
CADE TOBERIN	1		1	0%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1		1	0%
DIRECCION DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES	1		1	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1	0%
OFICINA DE COMUNICACIONES		1	1	0%
PORTAL BOGOTA		1	1	0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA		1	1	0%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	1		1	0%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO	1		1	0%
SUPERCADE BOSA	1		1	0%
<b>TOTAL PETICIONES CERRADAS</b>	<b>204</b>	<b>232</b>	<b>436</b>	<b>100%</b>

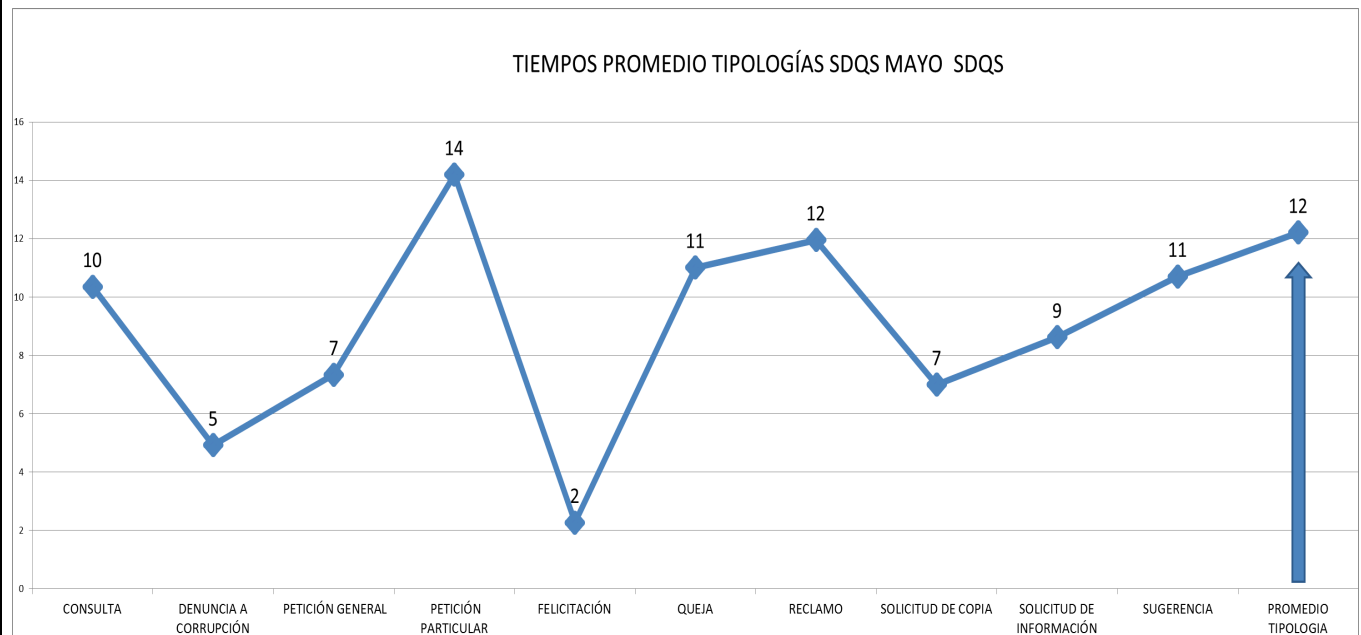
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

Para este período en la Secretaría General se realizó el respectivo cierre de 436 requerimientos, de los cuales 204 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 232 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 157 peticiones para una participación del 36%.

Es de precisar, que los requerimientos recibidos en Mayo, 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 12 días, lo que indica que la entidad responde en los términos estipulados por la Ley.



Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

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.

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

	CONSULTA	DENUNCIA A CORRUPCIÓN	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	PROMEDIO DEPENDENCIAS
<b>DEPENDENCIAS SECRETARÍA GENERAL</b>											
RECAUDO RED CADE						26	25			5	25
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC	8			31							23
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA				5			32				19
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA CIERRE			39	9				12	8		17
ACDVP - PARTICIPACIÓN			10	15						13	15
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			15								15
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL				15							15
OFICINA DE COMUNICACIONES			14								14
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA										14	14
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO			14	14					14		14
DIRECCION DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES										13	13
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA			2			23					13
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	15		14	16		11		6	11		12
SUBDIRECCION OPERATIVA				10	3	9	13			13	9
ACDVP - REPARACIÓN				8							8
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO				8							8
SUPERCADE SUBA				9	2	6	17				6
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	11			6					2		6
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA							6				6
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA						4	5			13	6
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS			8	5		1					5
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		5		2		3					5
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL				5					4		5
SUBDIRECCION DE CONTRATACION				4							4
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO				4			1		5		3
DESPECHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	1		5	2	1		3		3		3
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL			2	2		1	2			4	2
CADE TOBERIN						2					2
SUPERCADE BOSA						2					2
PORTAL BOGOTA						1					1
SUBSECRETARIA GENERAL				1	1						1
SUPERCADE CAD					1	1					1
<b>PROMEDIO TIPOLOGIAS</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>12</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2016

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

RECAUDO RED CADE
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA

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



En La Subdirección de Operativa específicamente en la dependencia de recaudo de la Red Cade encontramos que varias quejas tienen tiempos mayores a los estipulados y siendo en su gran mayoría quejas por el servicio la mala atención, encontrando hasta 31 días de vencimiento en el cierre de las mismas este mes, se recomienda mayor seguimiento y control para no afectar la gestión de la dependencia y en general de la Entidad.

La oficina de altaconsejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC dentro de sus peticiones está la número 206832016 en donde obtuvo el mayor número de 42 días vencidos y la Subdirección Distrital de estudios e informática Jurídica con la petición 537522016 con 17 días de vencida.

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.