



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES AGOSTO 2015**

**SEPTIEMBRE 2015**

Carrera 8 No. 10 – 65  
CP: 111711  
Tel.: 381 30 00  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification

N° CO232624 / N° GP0113



**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Página 2 de 12

## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

1. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL AGOSTO 2015.
  - 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 AGOSTO 2015.
  - 2.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

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° CO238204 / N° GP0113  
2212100-FT-177 Versión 04

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Página 3 de 12

## 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° CO238204 / N° GP0113  
2212100-FT-177 Versión 04

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 4 de 12**

## **1. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL AGOSTO 2015.**

### **1.1 GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL.**

En el mes de Agosto de 2015 fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, 17.735 peticiones ciudadanas. El Sector de Gestión Pública presentó una participación del 18,97% (3.364 peticiones) dentro del total de peticiones recibidas en el Distrito Capital; de las cuales, 3.361 ingresaron por canales establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y las 3 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.

De acuerdo a los reportes generados por el SDQS, de los 3.361 requerimientos registrados en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 1.264 corresponden a la Subdirección de Calidad de Servicio - Central de Quejas y Soluciones SDQS y 1.597 a la Subdirección Operativa- Línea 195, a la vez que 27 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 a 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 3,361 peticiones, 473 ingresaron para trámite y gestión directa por parte de las dependencias de la Secretaría General.

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° CO238204 / N° GP0113  
2212100-FT-177 Versión 04

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



| SECRETARÍA GENERAL |   |                           |                     |   |                     |
|--------------------|---|---------------------------|---------------------|---|---------------------|
| REGISTRADAS        |   |                           |                     | GESTION   |                     |
| ENTIDAD            | DEPENDENCIA   | N° PETICIONES DEPENDENCIA | N° PETICIONES TOTAL | DEPENDENCIA   | GESTIÓN AGOSTO 2015 |
| SECRETARIA GENERAL | Subdirección de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS | 1.264                     | 3.361               | Subdirección de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS | 1.401               |
|                    | Subdirección Operativa - línea 195                                      | 1.597                     |                     | Subdirección Operativa - línea 195                                      | 1.675               |
|                    | Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios                           | 27                        |                     | Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios                           | 17                  |
|                    | Otras Dependencias Sec- Gral  | 473                       |                     | Otras Dependencias  | 478                 |

## 1.2 PETICIONES POR DEPENDENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL.

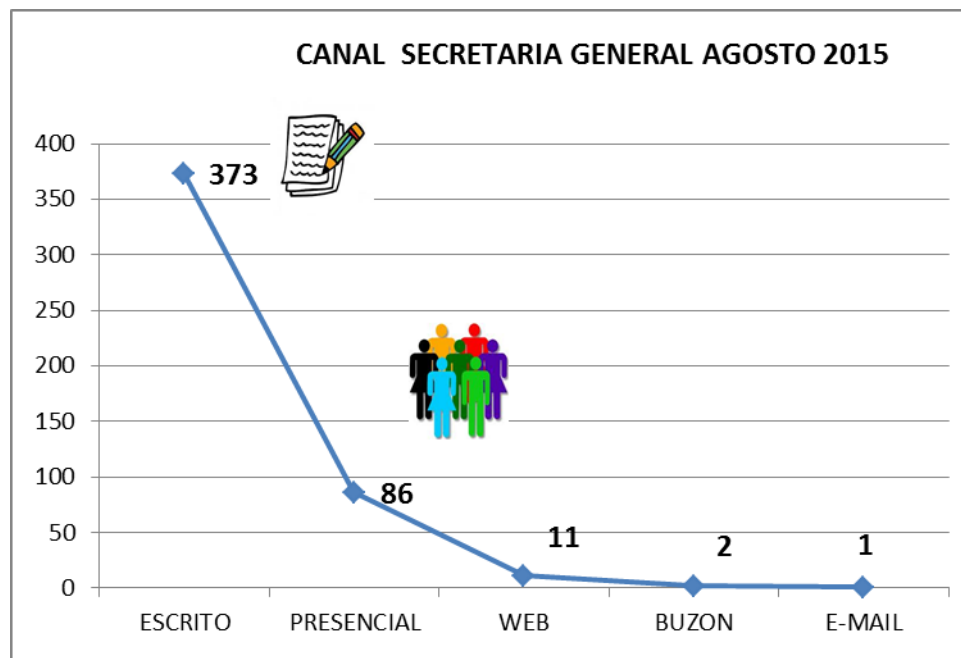
A continuación, se muestra la información relacionada con las dependencias de la Secretaría General que recibieron peticiones ciudadanas para su respectiva gestión y respuesta, así:

| DEPENDENCIAS  |                                | N° PETICIONES | %           |
|---|--------------------------------|---------------|-------------|
| OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION             | ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN | 165           | 58,77%      |
|   | ACDVPR - GESTIÓN               | 113           |             |
| DIRECCION JURIDICA DISTRITAL  |                                | 4             | 0,85%       |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO  |                                | 1             | 0,21%       |
| SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL  |                                | 41            | 8,67%       |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO ANTIJURIDICO                     |                                | 2             | 0,42%       |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA   |                                | 6             | 1,27%       |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUC |                                | 42            | 8,88%       |
| SUBDIRECCION OPERATIVA  | CADE CANDELARIA                | 2             | 20,93%      |
|   | CADE FONTIBON                  | 15            |             |
|   | CADE SANTA HELENITA            | 3             |             |
|   | CADE SERVITA                   | 1             |             |
|   | CADE TOBERIN                   | 1             |             |
|   | SUPERCADE 20 DE JULIO          | 19            |             |
|   | SUPERCADE AMERICAS             | 10            |             |
|   | SUPERCADE BOSA                 | 1             |             |
|   | SUPERCADE CAD                  | 26            |             |
|   | SUPERCADE CALLE 13             | 3             |             |
| SUPERCADE SUBA  | 18                             |               |             |
| <b>TOTAL PETICIONES</b>   |                                | <b>473</b>    | <b>100%</b> |



Para este período con el 58.77% la dependencia con mayor número de peticiones es la Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (278) peticiones, en donde la asistencia a las víctimas del conflicto armado, es el subtema más reiterado. En segundo lugar se encuentra la Subdirección Operativa, con 99 peticiones con el 20.93% y en tercer lugar la Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Personas Jurídicas sin Ánimo de Lucro, con 42 peticiones.

### 1.3 CANALES DE INTERACCIÓN SECRETARÍA GENERAL AGOSTO 2015



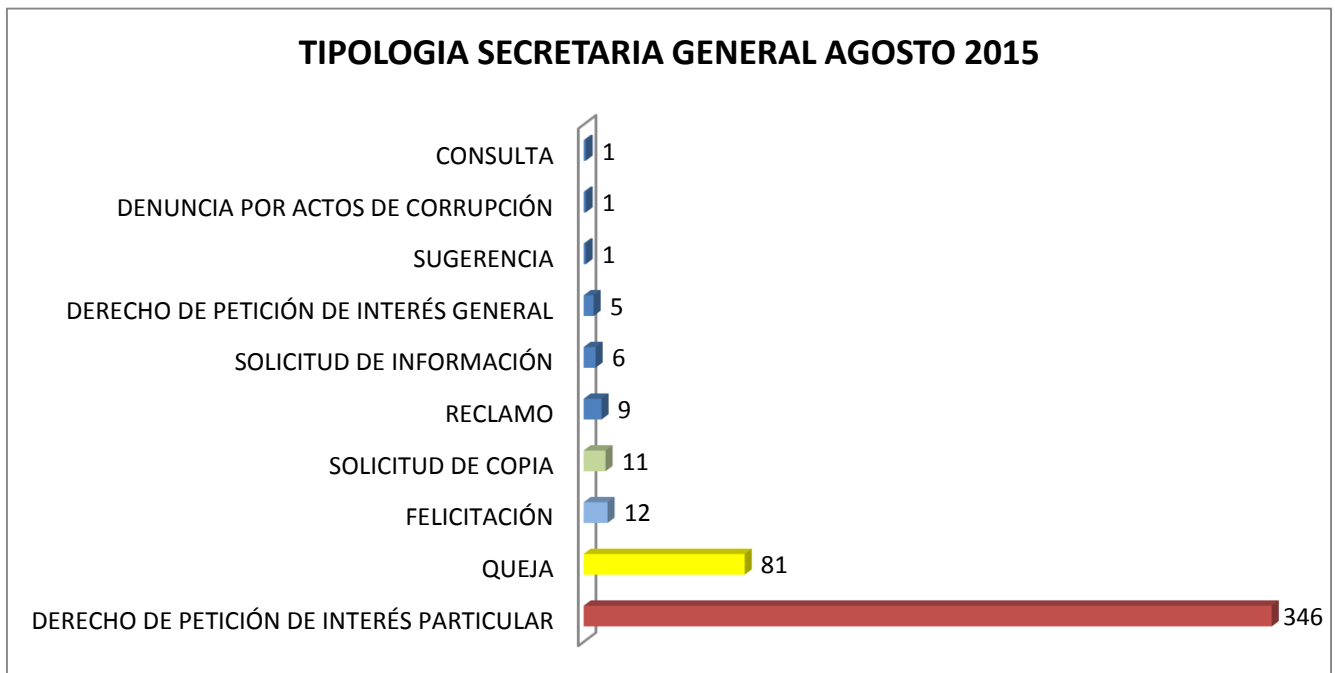
Gráfica No. 1  
Peticiones clasificadas según Canal de interacción  
Fuente: Reporte SDQS generado 04/09/2015

En el mes de Agosto, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, es el canal "Escrito" con 373 peticiones que representan el 78.85% del total recibidos por la entidad para gestión y respuesta (473), siendo la Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, la dependencia en donde se radicaron el mayor número de peticiones por este medio (278).



En segundo lugar se encuentra el canal “Presencial” con 86 peticiones, representando el 18.18% del total recibido para gestión y respuesta (473) 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 AGOSTO 2015



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología  
Fuente: Reporte SDQS generado 04/09/2015

El “derecho de petición de interés particular” es la tipología de mayor representación en las peticiones interpuestas ante la Secretaría General, con 346 peticiones que representan el 73.15% del total recibido; en su gran mayoría direccionadas a la Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, con 278 peticiones, en donde los subtemas más relevantes son: La solicitud de ayuda humanitaria a víctimas de desplazamiento forzado, auxilios para vivienda e información sobre proyectos productivos.

La segunda tipología es la “queja” que representa el 17.12% 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.



Como tercera tipología está la "felicitación" que representa el 2.5%, del total de peticiones recibidas; en donde el tema más relevante es "la función de la administración pública" en donde se resalta la atención y el servicio en el Super Cade 20 de Julio y Cade Fontibón.

### 1.5 SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN LA SECRETARÍA GENERAL AGOSTO 2015

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                            | 165        | 35%         |
|   | ACOMPÑAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS                   | 112        | 24%         |
|   | ACCESO A LAS MEDIDAS DE ASISTENCIA Y GARANTIA DE DERECHOS DEL DISTRITO Y LA NACION              | 3          | 1%          |
| SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL  | PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON SIMBOLICO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ. | 41         | 9%          |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO ANTIJURIDICO                       |   | 2          | 0%          |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO  | TRASLADO POR NO COMPETENCIA   | 3          | 1%          |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA   |   | 2          | 0%          |
| DIRECCION JURIDICA DISTRITAL  | ACCESO A LAS MEDIDAS DE ASISTENCIA Y GARANTIA   | 4          | 1%          |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO | ANOMALIAS E IRREGULARIDADES DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO                                     | 42         | 9%          |
|   | ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO   |            |             |
|   | REPROGRAFIA DE DOCUMENTOS   |            |             |
| SUBDIRECCION OPERATIVA  |   |            |             |
| CADE CANDELARIA   |   |            |             |
| CADE FONTIBON   |   |            |             |
| CADE SANTA HELENITA   | ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA   | 99         | 21%         |
| CADE SERVITA  | TRASLADO POR NO COMPETENCIA   |            |             |
| CADE TOBERIN  | ASIGNACION DE TURNOS  |            |             |
| SUPERCADE 20 DE JULIO   |   |            |             |
| SUPERCADE AMERICAS  |   |            |             |
| SUPERCADE BOSA  |   |            |             |
| SUPERCADE CAD   |   |            |             |
| SUPERCADE CALLE 13  |   |            |             |
| SUPERCADE SUBA  |   |            |             |
| <b>TOTAL</b>  |   | <b>473</b> | <b>100%</b> |





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 9 de 12**

La Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación cuenta para este período con un alto número de requerimientos referidos en su mayoría a la solicitud de asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado y acceso a las medidas de asistencia y garantía de los derechos, siendo los subtemas más relevantes; seguido de la publicación de las solicitudes de perdón simbólico en cumplimiento de la ley de Justicia y paz recibidos en la Subdirección de Gestión Documental, como lo más reiterado.

**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 registraron peticiones referentes a veedurías ciudadanas o en asuntos pertinentes a la vigilancia de recursos públicos.

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° CO23824 / N° GP0113  
2212100-FT-177 Versión 04

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Página 10 de 12

## 2. REQUERIMIENTOS CERRADOS AGOSTO 2015.

Las dependencias de la Secretaria General dieron respuesta a **478** peticiones del total de requerimientos recibidos en el mes de agosto, y de las peticiones recibidas de periodos anteriores, así:

| DEPENDENCIAS  | N° PETICIONES CERRADAS Y RECIBIDAS AGOSTO 2015 | N° PETICIONES RECIBIDAS DE PERIODOS ANTERIORES | TOTAL RECIBIDAS |
|---|--|--|-----------------|
| ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN  | 170  | 2  | 172             |
| ACDVPR - GESTIÓN  | 110  | 1  | 111             |
| ACDVPR - PARTICIPACIÓN  |  | 1  | 1               |
| CADE TOBERIN  | 1  |  | 1               |
| CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL   | 15   | 5  | 20              |
| DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA   | 3  | 1  | 4               |
| DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS   | 5  | 4  | 9               |
| DIRECCION JURIDICA DISTRITAL  | 2  |  | 2               |
| LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA  | 12   | 4  | 16              |
| OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC              | 1  |  | 1               |
| RECAUDO RED CADE  | 6  | 8  | 14              |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA   | 1  | 1  | 2               |
| SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO  | 7  | 5  | 12              |
| SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL  | 8  | 26   | 34              |
| SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO  | 3  | 1  | 4               |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS   | 6  | 1  | 7               |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO | 22   | 13   | 35              |
| SUBDIRECCION OPERATIVA  | 4  | 3  | 7               |
| SUPERCADE CAD   | 6  | 2  | 8               |
| SUPERCADE SUBA  | 4  | 2  | 6               |
| CADE SANTA LUCIA  |  | 1  | 1               |
| DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA   |  | 1  | 1               |
| DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL   |  | 1  | 1               |
| DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO  |  | 1  | 1               |
| OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION               |  | 1  | 1               |
| OFICINA ASESORA DE PRENSA   |  | 1  | 1               |
| OFICINA DE COMUNICACIONES   |  | 2  | 2               |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO  |  | 1  | 1               |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO ANTIJURIDICO                       |  | 1  | 1               |
| SUBDIRECCION TECNICA DESARROLLO INSTITUCIONAL   |  | 1  | 1               |
| SUPERCADE 20 DE JULIO   |  | 1  | 1               |
| <b>TOTAL</b>  | <b>386</b>                                     | <b>92</b>                                      | <b>478</b>      |

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° CO238204 / N° GP0113  
2212100-FT-177 Versión 04

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 11 de 12**

Para este periodo en la Secretaría General se realizó el respectivo cierre de 478 requerimientos, de los cuales 386 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 97 a peticiones que ingresaron en períodos anteriores. Las dependencias que realizaron el mayor número de cierres son: la Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, con 284 peticiones para una participación del 59.41%.

Es de precisar, que los requerimientos recibidos en agosto, 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 15 días, lo que indica que la entidad responde en los términos estipulados por la Ley.

La Oficina de la Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación contó con un promedio de 17 días dentro de sus divisiones, encontrándose en tiempos fuera de los estipulados por la Ley, en algunos casos particulares como derechos de interés particular y general aumentaron los promedios debido a la extemporaneidad de cierre en el sistema del SDQS.

En la Subdirección Operativa se encuentra dentro de los términos indicados por el código de lo contencioso administrativo, con un promedio de 12 días de gestión, reduciendo sus tiempos notablemente.

La denuncia por actos de corrupción que se encuentran en la dependencia de asuntos disciplinarios presenta altos promedios debido a que muchas de estas son trasladadas a otras dependencias u entidades o se les solicita a la ciudadanía mayor aclaración o mayor información ya que la presentada no es suficiente para los trámites pertinentes.

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° CO238204 / N° GP0113  
2212100-FT-177 Versión 04

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Página 12 de 12

| Row Labels  | CONSULTA | DENUNCIA<br>POR ACTOS DE<br>CORRUPCIÓN | DERECHO DE<br>PETICIÓN DE<br>INTERÉS | DERECHO DE<br>PETICIÓN DE<br>INTERÉS | QUEJA     | RECLAM<br>O | SOLICITUD DE<br>INFORMACIÓN | SUGERENCIA | TOTAL     |    |
|---|----------|--|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------|-------------|-----------------------------|------------|-----------|----|
| ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN  |          |  |                                      | 7                                    |           |             |                             |            | 7         | 17 |
| ACDVPR - GESTIÓN  |          |  |                                      |                                      |           |             | 10                          |            | 10        |    |
| ACDVPR - PARTICIPACIÓN  |          |  |                                      |                                      |           |             | 42                          |            | 42        |    |
| OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION               |          |  |                                      | 7                                    |           |             |                             |            | 7         |    |
| DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA   |          |  | 11                                   |                                      |           |             |                             |            | 11        |    |
| DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA   |          |  |                                      | 2                                    |           |             |                             |            | 2         |    |
| DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS   |          | 9                                      |                                      |                                      |           |             |                             |            | 9         |    |
| DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL   |          |  |                                      | 13                                   |           |             |                             |            | 13        |    |
| DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO  |          |  |                                      |                                      |           |             | 5                           |            | 5         |    |
| OFICINA ASESORA DE PRENSA   |          |  | 5                                    |                                      |           |             |                             |            | 5         |    |
| OFICINA DE COMUNICACIONES   |          |  | 46                                   |                                      |           |             |                             | 12         | 29        |    |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO  |          |  |                                      | 12                                   |           |             |                             |            | 12        |    |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA   |          |  |                                      | 18                                   |           |             |                             |            | 18        |    |
| SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO  | 5        |  | 5                                    | 14                                   |           |             |                             |            | 7         |    |
| SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL  |          |  |                                      | 14                                   |           |             |                             |            | 14        |    |
| SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO  |          |  |                                      |                                      |           | 16          |                             |            | 16        |    |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO ANTJURIDICO                        |          |  |                                      | 6                                    |           |             |                             |            | 6         |    |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS   |          |  |                                      |                                      |           |             |                             | 15         | 15        |    |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO |          |  | 21                                   | 8                                    |           |             | 8                           |            | 9         |    |
| SUBDIRECCION TECNICA DESARROLLO INSTITUCIONAL   |          |  |                                      |                                      |           |             |                             | 6          | 6         |    |
| SUBDIRECCION OPERATIVA  |          |  |                                      |                                      |           | 12          |                             |            | 12        | 12 |
| LÍNEA 195- SERVICIO A LA CIUDADANIA   |          |  |                                      | 11                                   | 10        |             |                             |            | 10        |    |
| RECAUDO RED CADE  |          |  |                                      | 28                                   | 26        | 16          |                             |            | 24        |    |
| SUPERCADE 20 DE JULIO   |          |  |                                      |                                      | 12        |             |                             |            | 12        |    |
| SUPERCADE CAD   |          |  |                                      |                                      | 4         |             |                             |            | 4         |    |
| SUPERCADE SUBA  |          |  |                                      |                                      | 11        | 16          |                             |            | 14        |    |
| CADE SANTA LUCIA  |          |  |                                      |                                      |           | 9           |                             |            | 9         |    |
| <b>Grand Total</b>  | <b>5</b> | <b>9</b>                               | <b>18</b>                            | <b>12</b>                            | <b>33</b> | <b>12</b>   | <b>14</b>                   | <b>11</b>  | <b>15</b> |    |

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 , Freddy Andrés Osorio Ramirez.

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° CO238204 / N° GP0113  
2212100-FT-177 Versión 04

**BOGOTÁ**  
HUMANANA