



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**JULIO 2015**

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



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



N° C0232624 / N° GP0113  
2211600-FT-011 Versión 04

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Página 2 de 13

## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

1. **GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL A JUNIO 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 JUNIO 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° CO232624 / 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 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° CO232624 / 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 13**

**1. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL A JUNIO 2015.**

**1.1 GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL.**

En el mes de junio de 2015 fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, **18.157** peticiones ciudadanas. El Sector de Gestión Pública presentó una participación del **11,09%** (**2.013** peticiones) dentro del total de peticiones recibidas en el Distrito Capital; De las 2.013 peticiones que ingresaron en el Sector de Gestión Pública, 2.009 ingresaron por canales establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y las 4 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 **2.009** requerimientos registrados en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., **610** corresponden a la Subdirección de Calidad de Servicio - Central de Quejas y Soluciones SDQS y **1.050** a la Subdirección Operativa- Línea 195, a la vez que **25** 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 2.009 peticiones, **324** ingresaron para trámite y gestión directa por parte de las dependencias de la Secretaría General.

SECRETARIA GENERAL JUNIO 2015					
REGISTRADAS				GESTION	
ENTIDAD	DEPENDENCIA	Nº PETICIONES DEPENDENCIA	Nº PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN JUNIO 2015
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	610	2.009	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.613
	Subdirección Operativa - línea 195	1.050		Subdirección Operativa - línea 195	1.769
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	25		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	38
	Otras Dependencias Sec-Gral	324		Otras Dependencias	565

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





## 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:

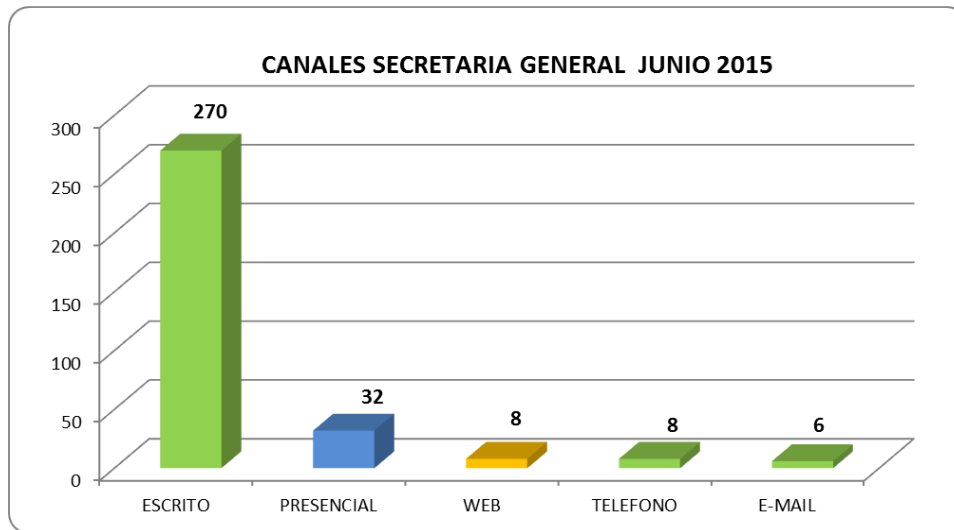
DEPENDENCIAS		N° PETICIONES
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN	104
	ACDVPR - ADMINSTRATIVA	82
	ACDVPR - PARTICIPACIÓN	55
	ACDVPR - GESTIÓN	3
	ACDVPR - ESPECIALES PQRS	1
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO		21
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL		19
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA		2
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL		2
SUBSECRETARIA GENERAL		1
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO		1
DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		1
SUBDIRECCION OPERATIVA	SUBDIRECCION OPERATIVA	8
	SUPERCADE SUBA	5
	SUPERCADE AMERICAS	4
	CADE SERVITA	3
	SUPERCADE CAD	3
	CADE SANTA HELENITA	2
	CADE FONTIBON	2
	SUPERCADE BOSA	2
	CADE MUZU	1
	CADE PATIO BONITO	1
	RECAUDO RED CADE	1
<b>TOTAL PETICIONES</b>		<b>324</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

Para este período 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 con **245** 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 **32** peticiones y en tercer lugar la Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Personas Jurídicas sin Ánimo de Lucro, con **21** peticiones.



### 1.3 CANALES DE INTERACCIÓN SECRETARÍA GENERAL JUNIO 2015



Gráfica No. 1  
Peticiones clasificadas según Canal de interacción  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

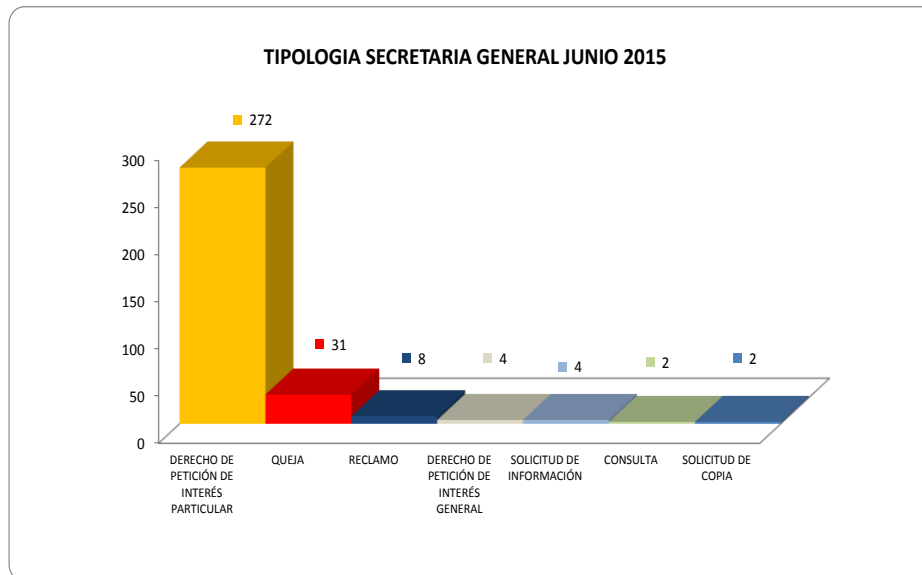
En el mes de junio, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, es el canal “Escrito” con **270** peticiones que representan el 83.33% del total recibido para gestión y respuesta (**324**), siendo la Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, la dependencia en donde se radicaron el mayor número de peticiones por este medio (**157**).

En segundo lugar se encuentra el canal “Presencial” con **32** peticiones, representando el **10%** del total recibido para gestión y respuesta (**324**) por la Secretaría General. La Subdirección Operativa-Red Cade con 24 peticiones, representa la dependencia con el mayor número de peticiones registradas por este canal.





#### 1.4. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES SECRETARIA GENERAL JUNIO 2015



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

El “derecho de petición de interés particular” es la tipología de mayor representación en las peticiones interpuestas ante la Secretaría General, con **272** peticiones que representan el **83.95%** 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 238 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 **9.57%** 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 el “reclamo” que representa el **2.47%**, del total de peticiones recibidas; en donde el tema más relevante es “la función de la administración pública” contra servidores de diferentes entidades como Transmilenio, Secretaría de Planeación y diferentes Hospitales del Distrito.



### 1.5 SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN LA SECRETARÍA GENERAL JUNIO 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.

DEPENDENCIAS	SUBTEMAS	N DE PETICIONES
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	183
	ACCESO A LAS MEDIDAS DE ASISTENCIA Y GARANTIA DE DERECHOS DEL DISTRITO Y LA NACION	55
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	3
	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2
	VISITAS GUIADAS ARCHIVO DE BOGOTA.	2
	ACOMPANAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	1
SUBSECRETARIA GENERAL	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	ANOMALIAS E IRREGULARIDADES DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	8
	ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	9
	DOCUMENTOS RELACIONADOS CON ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	2
	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2
DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	SISTEMA DE CORRESPONENCIA Y RADICACION	1
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2
SUBDIRECCION OPERATIVA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	12
	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	15
	ASIGNACION DE TURNOS	3
	TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	2
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON SIMBOLICO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ.	18
<b>TOTAL PETICIONES</b>		<b>324</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

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 del 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.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Página 9 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 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° C0232624 / 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 13**

**2. REQUERIMIENTOS CERRADOS JUNIO 2015.**

Las dependencias de la Secretaría General dieron respuesta a **565** peticiones del total de requerimientos recibidos en el mes de Junio, y de las peticiones recibidas de periodos anteriores, así:

DEPENDENCIAS SECRETARIA GENERAL		N° PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS JUNIO 2015	N° PETICIONES CERRADAS Y RECIBIDAS OTROS PERIODOS	TOTAL
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	ACDVPR - ADMINISTRATIVA	249	120	369
	ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN			
	ACDVPR - ESPECIALES PQRS			
	ACDVPR - GESTIÓN			
	ACDVPR - PARTICIPACIÓN			
	ACDVPR - POLITICA PÚBLICA			
CONTRATAACION A LA VISTA			3	3
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA			2	2
DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			1	1
OFICINA ASESORA DE PRENSA			1	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA			1	1
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL			32	32
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA		4	1	5
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		4	5	9
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL		1		1
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC		1	8	9
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO		7	4	11
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL		1		1
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO		1		1
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS		1	1	2
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA		1	5	6
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUC		13	20	33
SUBDIRECCION OPERATIVA	SUBDIRECCION OPERATIVA	30	48	78
	SUPERCADDE BOSA			
	SUPERCADDE CAD			
	SUPERCADDE SUBA			
	LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA			
	RECAUDO RED CADE			
<b>TOTAL PETICIONES GESTIONADAS</b>		<b>313</b>	<b>252</b>	<b>565</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

Para este periodo en la Secretaría General se realizó el respectivo cierre de 565 requerimientos, de los cuales 313 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 252 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

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

2212100-FT-177 Versión 04





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 11 de 13

Reconciliación, con 369 peticiones para una participación del 65.30% y la Subdirección Operativa con 78 peticiones que representan el 13.80% del total peticiones cerradas en el período.

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

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° C023824 / 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 13

DEPENDENCIA	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	PROMEDIO
ACDVPR - ADMINISTRATIVA			0			0					0	10
ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN	23	9	18	4		22			16		5	
ACDVPR - ESPECIALES PQRS				19							19	
ACDVPR - GESTIÓN				16					5		15	
ACDVPR - PARTICIPACIÓN			20	9		18	14				9	
ACDVPR - POLÍTICA PÚBLICA			20	15							16	
ACDVPR				5							5	
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	4		3	0	0	0	0	0		1	1	1
CONTRATACION A LA VISTA	82		39							84	68	68
DESPECHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA			1	7	0		0				2	2
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA									38		38	38
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		7				9					7	7
DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO				4							4	4
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL				4							4	4
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC				0					2		2	2
OFICINA ASESORA DE PRENSA	10										10	10
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA						29					29	29
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	9		21	8			0				9	9
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL				22							22	22
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL							0				0	0
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	8										8	8
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS				13			8				11	11
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA			8	15							14	14
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS I SIN A. L	37		14	14		18	11	11	15		15	15
SUBDIRECCION OPERATIVA						3	1			3	3	11
SUPERCADE BOSA				3	0						2	
SUPERCADE CAD						0	0				0	
SUPERCADE SUBA						4	0				2	
CADE FONTIBON							53				53	
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA						5	2			1	4	
RECAUDO RED CADE						15			12		15	
<b>Grand Total</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>13</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de **13** 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 10 días dentro de sus divisiones, encontrándose en los tiempos estipulados por la Ley, en algunos casos particulares como derechos de interés particular y quejas aumentaron los promedios debido a la extemporaneidad de cierre en el sistema del SDQS.

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

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 13 de 13**

En la Subdirección Operativa se encuentra dentro de los términos indicados por el código de lo contencioso administrativo, con un promedio de 11 días de gestión.

Se recomienda tener una mayor atención en la publicación en los cierres de las peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuestas de manera clara y oportuna.

Proyectó: Gustavo Torres V.

Revisó: Jarol Eder Hernández , María del Rosario Almeida

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° CO232624 / N° GP0113

2212100-FT-177 Versión 04

**BOGOTÁ**  
HUMANANA