



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA GENERAL

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

OCTUBRE 2015

Carrera 8 No. 10 – 65
CP 111711
Tel.: 381 30 00
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 12

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. **GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE 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° 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 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° 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 12

1. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL SEPTIEMBRE 2015.

1.1 GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL.

En el mes de septiembre de 2015 fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, 20.193 peticiones ciudadanas. El Sector de Gestión Pública presentó una participación del 9.99% (2.018 peticiones) dentro del total de peticiones recibidas en el Distrito Capital; de las cuales, 2013 ingresaron por canales establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y las 5 restantes por Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital. Es de anotar, que el alto número de peticiones que ingresan por esta Secretaría se 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 2.013 requerimientos registrados en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 609 corresponden a la Subdirección de Calidad de Servicio - Central de Quejas y Soluciones SDQS y 1.236 a la Subdirección Operativa- Línea 195, a la vez que 17 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 2.013 peticiones, 151 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° C0232624 / N° GP0113



2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA



SECRETARÍA GENERAL					
REGISTRADAS				GESTION	
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN SEPTIEMBRE 2015
SECRETARIA GENERAL	Subdirección de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	609	2.013	Subdirección de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.597
	Subdirección Operativa - línea 195	1.236		Subdirección Operativa - línea 195	1.984
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	17		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	17
	Otras Dependencias Sec- Gral	151		Otras Dependencias	212

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	%	
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	46	30,46%	
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	38	25,17%	
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	13	8,61%	
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	2	1,32%	
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	1	0,66%	
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	1	0,66%	
SUBDIRECCION OPERATIVA	CADE BOSA	2	33,11%
	CADE FONTIBON	1	
	CADE SANTA HELENITA	4	
	CADE SERVITA	1	
	SUPERCADAMERICAS	6	
	SUPERCADABOSA	4	
	SUPERCADACAD	22	
	SUPERCADAMOVILIDAD	1	
	SUPERCADASUBA	8	
SUPERCAD20DEJULIO	1		
TOTAL PETICIONES	151	100%	



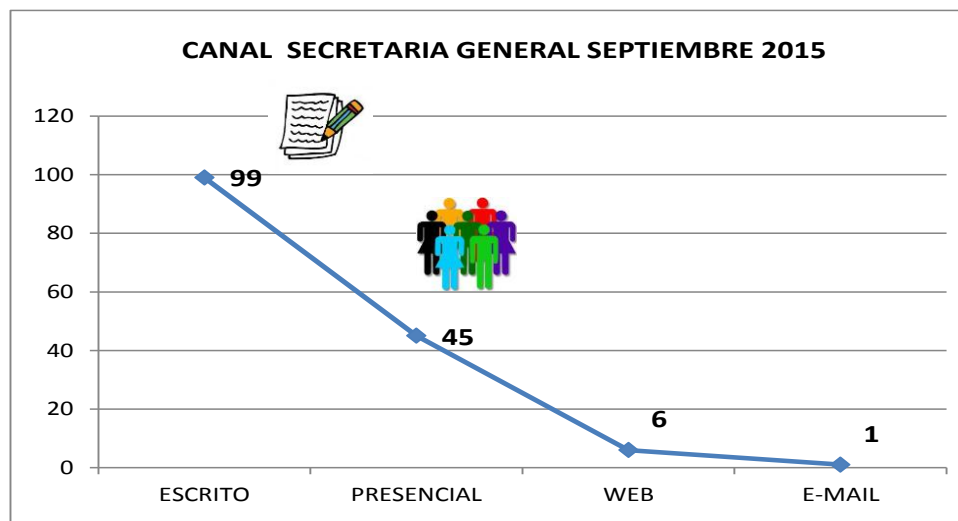
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 6 de 12

Para este período con el **33.11%** la dependencia con mayor número de peticiones es la Subdirección Operativa (**50**) peticiones, En segundo lugar se encuentra la Subdirección de gestión documental con **46** peticiones con el **30.46%** y en tercer lugar la Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Personas Jurídicas sin Ánimo de Lucro, con **38** peticiones.

1.3 CANALES DE INTERACCIÓN SECRETARÍA GENERAL SEPTIEMBRE 2015



Gráfica No. 1
Petitionen clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

En el mes de septiembre, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, es el canal “Escrito” con 99 peticiones que representan el 65.56% del total recibidos por la entidad para gestión y respuesta (151), siendo la Subdirección de Gestión Documental la dependencia en donde se radicarón el mayor número de peticiones por este medio (46).

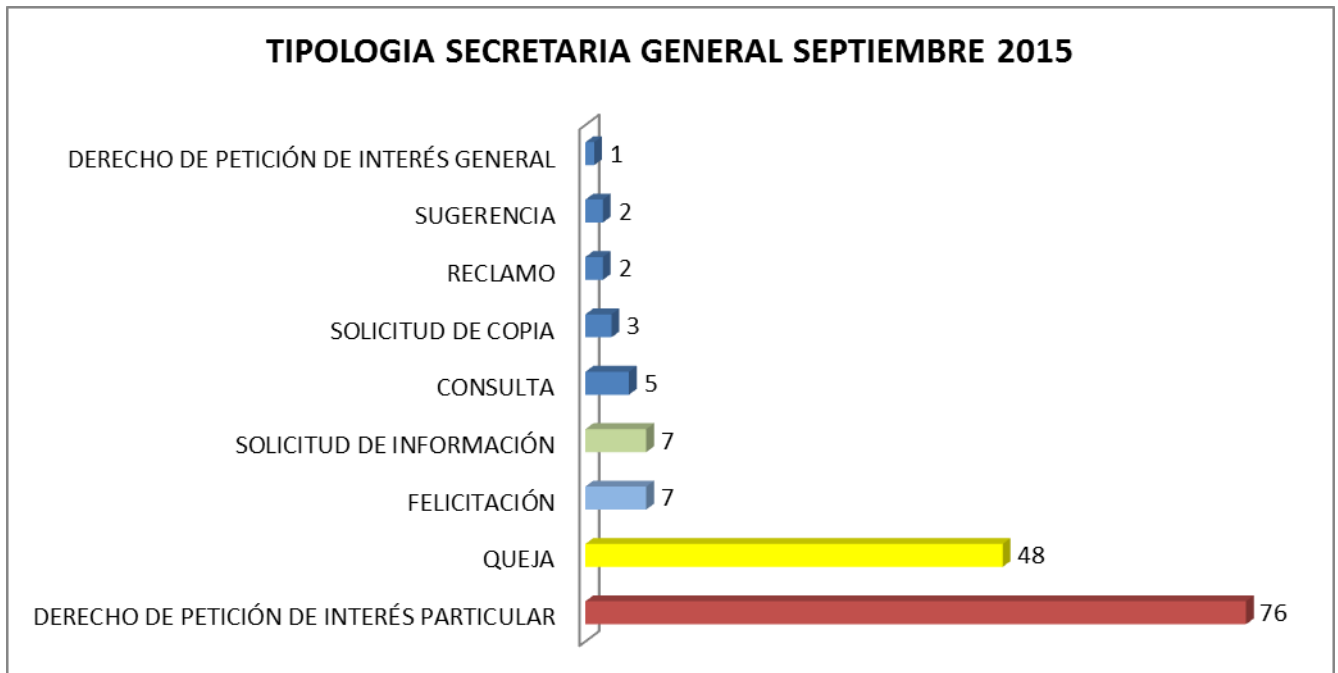
En segundo lugar se encuentra el canal “Presencial” con 45 peticiones, representando el 29.80% del total recibido para gestión y respuesta (151) por la Secretaría General. La Subdirección Operativa-Red Cade, representa la dependencia con el mayor número de peticiones registradas por este canal.

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





1.4. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES SECRETARIA GENERAL SEPTIEMBRE 2015



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

El “derecho de petición de interés particular” es la tipología de mayor representación en las peticiones interpuestas ante la Secretaría General, con 76 peticiones que representan el 51.65% del total recibido; en su gran mayoría direccionadas a la subdirección de gestión Documental con 46 peticiones.

La segunda tipología es la “queja” que representa el 31.78% del total de peticiones recibidas, las cuales están dirigidas a la Subdirección Operativa, referentes al servicio prestado en la Red CADE por los funcionarios de la red.



1.5 SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN LA SECRETARÍA GENERAL SEPTIEMBRE 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	Nº	%
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON SIMBOLICO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ.	46	30%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	11	7%
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	1%
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	1%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO ANOMALIAS E IRREGULARIDADES DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	38	25%
SUBDIRECCION OPERATIVA			
CADE CANDELARIA			
CADE FONTIBON			
CADE SANTA HELENITA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	53	35%
CADE SERVITA	TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
CADE TOBERIN	ASIGNACION DE TURNOS		
SUPERCAD 20 DE JULIO			
SUPERCAD AMERICAS			
SUPERCAD BOSA			
SUPERCAD CAD			
SUPERCAD CALLE 13			
SUPERCAD SUBA			
TOTAL		151	100%

La Subdirección de Gestión Documental cuenta para este período con el mayor número de requerimientos referidos en su mayoría a la publicación de las solicitudes de perdón simbólico en cumplimiento de la ley de Justicia y paz, seguido de la asesoría a entidades sin ánimo de lucro y anomalías e irregularidades que estas presentan, registradas en la Subdirección de inspección, vigilancia y control de personas Jurídicas sin Animo de Lucro.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Página 9 de 12

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.

2. REQUERIMIENTOS CERRADOS SEPTIEMBRE 2015.

Las dependencias de la Secretaria General dieron respuesta a **212** peticiones del total de requerimientos recibidos en el mes de septiembre, y de las peticiones recibidas de periodos anteriores, así:

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 10 de 12

DEPENDENCIAS SECRETARIA GENERAL	N° PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS SEPTIEMBRE 2015	N° PETICIONES CERRADAS Y RECIBIDAS OTROS PERIODOS	TOTAL
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	5		5
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	20	2	22
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	8		8
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA	2		2
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1		1
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	1		1
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC	1	1	2
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	3	4	7
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	1		1
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	19	33	52
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO ANTIJURIDICO		1	1
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	10		10
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	14	23	37
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA			0
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO			0
SUBSECRETARIA GENERAL			0
SUBDIRECCION OPERATIVA			0
CADE LA GAITANA		1	1
CADE PLAZA DE LAS AMERICAS	1	1	2
CADE SANTA LUCIA	1		1
CADE SERVITA		1	1
RECAUDO RED CADE	2	6	8
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	18	8	26
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	5	7
SUPERCAD 20 DE JULIO		1	1
SUPERCAD BOSA		1	1
SUPERCAD CAD	6		6
SUPERCAD CALLE 13	1		1
SECRETARIA GENERAL	116	96	212

Para este periodo en la Secretaría General se realizó el respectivo cierre de 212 requerimientos, de los cuales 116 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 96 a peticiones que ingresaron en períodos anteriores. La dependencia que realizó el mayor número de cierres es la subdirección de gestión Documental, con 52 peticiones para una participación del 24.52%.

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 11 de 12

Es de precisar, que los requerimientos recibidos en septiembre, no necesariamente son atendidos dentro del mismo mes, ya que depende de la tipología del requerimiento y de la fecha de recepción; la fecha máxima de respuesta se puede prolongar para el siguiente mes.

2.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

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

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 9 días, lo que indica que la entidad responde en los términos estipulados por la Ley.

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 8 días de gestión, en donde el promedio más alto se registró en el supercáde calle 13.

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° 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 12 de 12

DEPENDENCIAS SUBDIRECCION OPERATIVA	CONSULTA	DENUNCIAS	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	LICITUD DE COP	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIA	PROMEDIO DEPENDENCIAS
ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN				20		8	13		2		16
ACDVPR - GESTIÓN									14		14
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	0		1	0		0	1		3	0	1
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA				5	1		0			1	3
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA								9	17		13
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		12									12
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL				0							0
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC	6								2		4
RECAUDO RED CADE				12		5	4				6
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	0			7		8				5	5
SUBDIRECCION DE CONTRATACION									3		3
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL				20							20
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO				9							9
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	15		19	13		19			10	1	13
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	5			10		14		14	8		11
PROMEDIO TIPOLOGIA	5	12	10	9	1	9	5	11	7	2	9
DEPENDENCIAS SUBDIRECCION OPERATIVA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	PROMEDIO DEPENDENCIAS					
CADE LA GAITANA			8			8					
CADE PLAZA DE LAS AMERICAS	5		6			6					
CADE SANTA LUCIA			3			3					
CADE SERVITA				5		5					
SUBDIRECCION OPERATIVA		1	12		20	11					
SUPERCAD 20 DE JULIO		18				18					
SUPERCAD BOSA			1			1					
SUPERCAD CAD		1	0		0	0					
SUPERCAD CALLE 13				20		20					
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	5	8	6	7		6					
PROMEDIO TIPOLOGIA	5	7	5	13	10	8					

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° C0232624 / N° GP0113

2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA