



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA GENERAL

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

ENERO 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°C0238444/ N°GP0247



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 2 de 12

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. **GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL DICIEMBRE 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 DICIEMBRE 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° C022824 / N° GP0113



BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS



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° C022824 / N° GP0113



BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS



1. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL DICIEMBRE 2015.

1.1 GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL.

En el mes de Diciembre de 2015 fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, 13.990 peticiones ciudadanas. El Sector de Gestión Pública presentó una participación del 20.30% (2.840 peticiones) dentro del total de peticiones recibidas en el Distrito Capital; de las cuales, 2.833 ingresaron por canales establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y las 7 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 DICIEMBRE 2015
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.036	2.833	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.498
	Subdirección Operativa - línea 195	1.463		Subdirección Operativa - línea 195	1.452
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	30		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	11
	Otras Dependencias Sec-Gral	304		Otras Dependencias	447

De acuerdo a los reportes generados por el SDQS, de los 2.833 requerimientos registrados en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 1.036 corresponden a la Subdirección de Calidad de Servicio - Central de Quejas y Soluciones SDQS y 1.463 a la Subdirección Operativa- Línea 195, a la vez que 30 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 2.833 peticiones, 304 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 y respuesta, así:

DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	%
Usuarios Asesores Línea 195	1463	52%
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	1036	37%
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION ACDVPR - PARTICIPACIÓN	204	7%
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	30	1%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	16	1%
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	13	0%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	6	0%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL	1	0%
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	1	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	3	0%
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	2	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	2	0%
SUPERCADDE CAD	12	0%
SUPERCADDE SUBA	12	0%
SUPERCADDE BOSA	7	0%
SUPERCADDE AMERICAS	6	0%
CADE FONTIBON	5	0%
SUBDIRECCION OPERATIVA	4	0%
SUPERCADDE CALLE 13	3	0%
CADE SERVITA	2	0%
CADE SANTA HELENITA	1	0%
CADE CHICO	1	0%
SUPERCADDE 20 DE JULIO	1	0%
Grand Total	2833	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

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° C022824 / N° GP0113

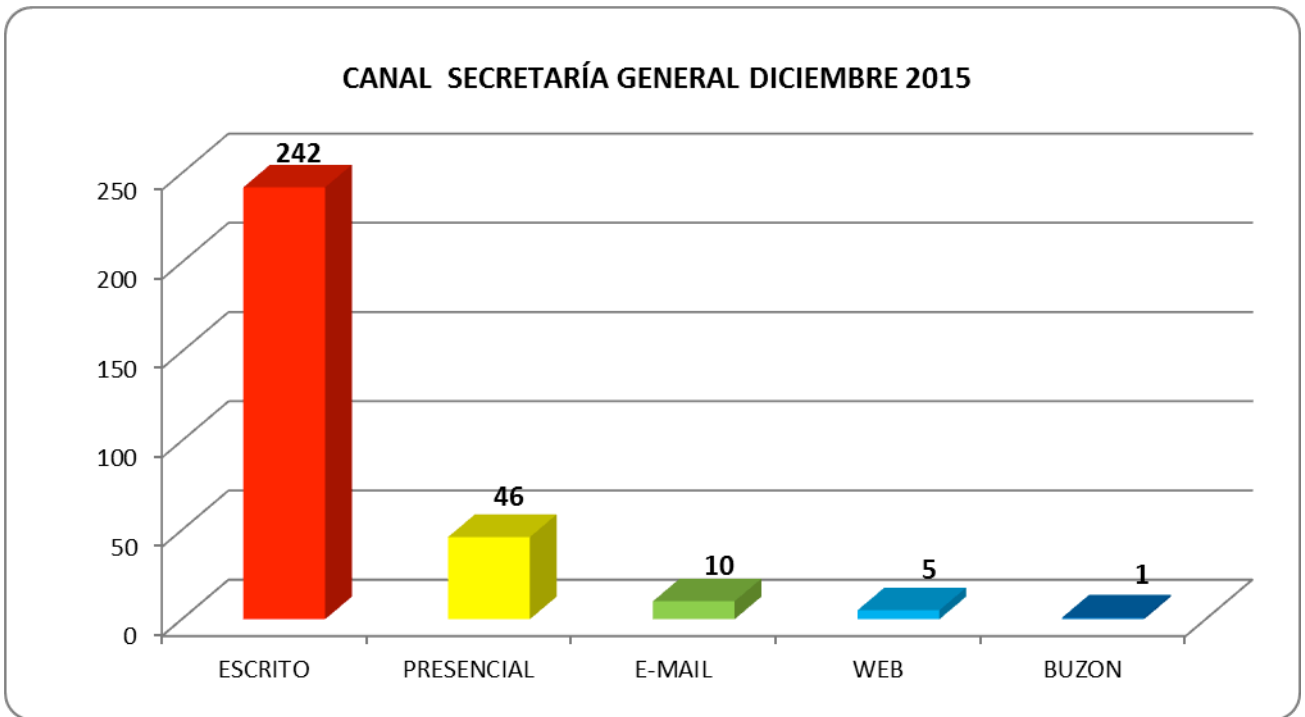


BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS



Para este período la línea 195 con 1.463 y la central de quejas y soluciones con 1.036 son las dependencias con mayor número de peticiones registradas, representando el 52% y 37% respectivamente, seguido se encuentra con el 7% la oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas con 204 peticiones.

1.3 CANALES DE INTERACCIÓN SECRETARÍA GENERAL DICIEMBRE 2015



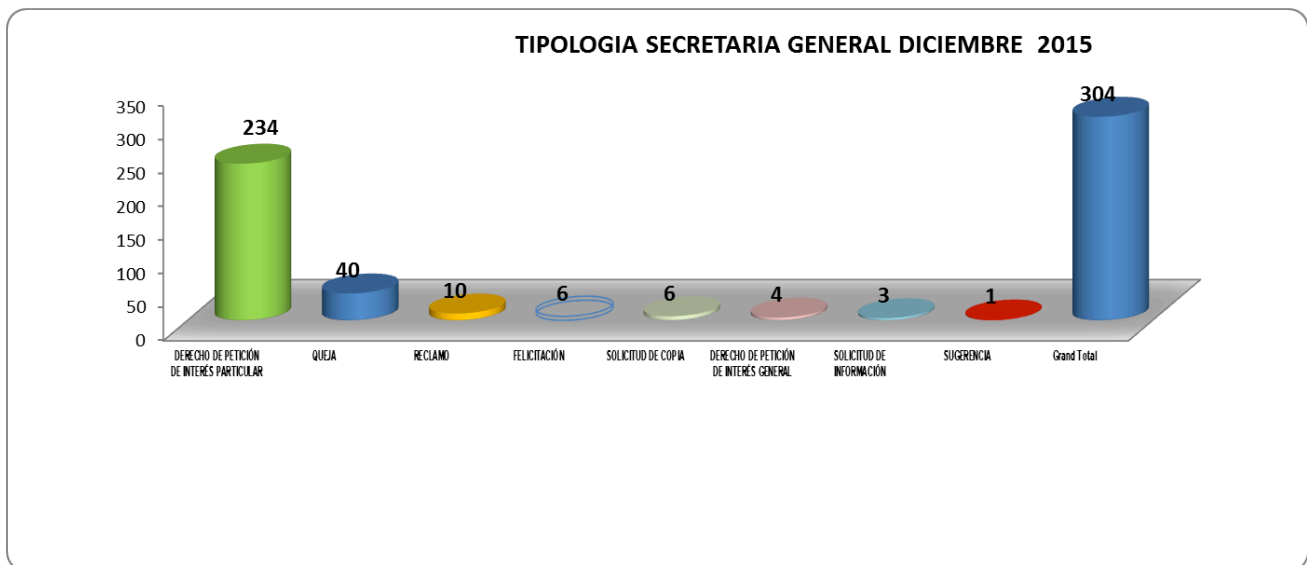
Gráfica No. 1
Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

En el mes de , el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, es el canal "Escrito" con 242 peticiones que representan el 79.60% del total recibidos por la entidad para gestión y respuesta (304), siendo la oficina 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.



En segundo lugar se encuentra el canal “Presencial” con 46 peticiones, representando el 15.13% del total recibido para gestión y respuesta (304) por la Secretaría General. La Subdirección Operativa-Red Cade, representa la dependencia con el mayor número de peticiones registradas por este canal con 26 peticiones.

1.4. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES SECRETARÍA GENERAL DICIEMBRE 2015



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

El “derecho de petición de interés particular” es la tipología de mayor representación en las peticiones interpuestas ante la Secretaría General, con 234 peticiones que representan el 76.97% del total recibido; en su gran mayoría 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 13.15% 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 8 de 12

1.5 SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN LA SECRETARÍA GENERAL DICIEMBRE 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°	%
Dependencia	Subtema	Count of Sector	
ACDVPR - PARTICIPACIÓN OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	204	67,11%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	ANOMALIAS E IRREGULARIDADES DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	13	4,28%
	ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	3	0,99%
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON SIMBOLICO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ.	13	4,28%
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ENTIDADES PARA LA GESTION DE LA CULTURA ETICA Y DE LA TRANSPARENCIA.	1	0,33%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	0,33%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2	0,66%
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	0,66%
			0,00%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	4	1,32%
	CONCEPTOS JURIDICOS	2	0,66%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	3	0,99%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	COPIA AUTENTICA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	2	0,66%
SUBDIRECCION OPERATIVA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	4	1,32%
CADE SERVITA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	0,66%
SUPERCADE CALLE 13	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	3	0,99%
SUPERCADE 20 DE JULIO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	0,33%
CADE SANTA HELENITA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	0,33%
CADE CHICO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	3	0,99%
SUPERCADE CAD	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	10	3,29%
SUPERCADE SUBA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	12	3,95%
			0,00%
SUPERCADE BOSA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	7	2,30%
SUPERCADE AMERICAS	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	6	1,97%
CADE FONTIBON	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	5	1,64%
TOTAL		304	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

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° CO22824 / N° GP0113



BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS



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 el derecho de las Víctimas, La Paz y La Reconciliación cuenta para este período con el mayor número de requerimientos 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 54 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 registraron peticiones referentes a veedurías ciudadanas o en asuntos pertinentes a la vigilancia de recursos públicos.

2. REQUERIMIENTOS CERRADOS DICIEMBRE 2015.

Las dependencias de la Secretaria General dieron respuesta a **447** peticiones del total de requerimientos recibidos en el mes de Diciembre, 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° C022824 / N° GP0113



BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS



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 DICIEMBRE 2015	N° PETICIONES CERRADAS Y RECIBIDAS OTROS PERIODOS	TOTAL	%
ACDVPR - PARTICIPACIÓN	103	4	107	24%
ACDVPR - REPARACIÓN		59	59	13%
ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN	28	20	48	11%
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	23	2	25	6%
ACDVPR - GESTIÓN	18	27	45	10%
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	12	1	13	3%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	9	18	27	6%
SUBDIRECCION OPERATIVA	7	9	16	4%
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	7	1	8	2%
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	5	9	14	3%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	4	1	5	1%
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	4		4	1%
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	4	7	11	2%
SUPERCADE 20 DE JULIO	2		2	0%
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	2	2	4	1%
SUPERCADE CAD	2		2	0%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	2		2	0%
RECAUDO RED CADE	2	10	12	3%
SUPERCADE SUBA	1	1	2	0%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL	1	2	3	1%
SUPERCADE BOSA	1		1	0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1		1	0%
ACDVPR - REPARACIÓN	1		1	0%
CADE SANTA HELENITA	1		1	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1		1	0%
CADE KENNEDY		2	2	0%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION		1	1	0%
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL		27	27	6%
SUPERCADE CALLE 13		1	1	0%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO ANTIJURIDICO		1	1	0%
CADE SANTA LUCIA		1	1	0%
TOTAL	241	206	447	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

Para este periodo en la Secretaría General se realizó el respectivo cierre de 447 requerimientos, de los cuales 241 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 206 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 214 peticiones para una participación del 48%.

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° C022824 / N° GP0113



BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS



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

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
SUPERCADE CALLE 13						27					27
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		23				25			45		26
SUBDIRECCION DE CONTRATACION				20							20
RECAUDO RED CADE						22	16				19
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL				17							17
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION,	30			1			17				16
ACDVPR - REPARACIÓN				14							14
CADE KENNEDY						12	15				14
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL	13										13
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL				15			1	13			11
SUPERCADE SUBA						18	3				11
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO			5	15		11		7	5		10
SUBDIRECCION OPERATIVA					1	11	8				9
SUPERCADE 20 DE JULIO						9					9
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL				9							9
ACDVPR - PARTICIPACIÓN				8							8
ACDVPR - GESTIÓN	3			8							8
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				8							8
ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN				7		9					7
CADE SANTA LUCIA						7					7
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION				6							6
LÍNEA 195- SERVICIO A LA CIUDADANIA				2	4	5	5				5
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	9		1	6			1				5
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA										3	3
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	2		1	3	1	3	5				2
CENTRAL SDOS DISTRITO CAPITAL			1	2	1	1	1				2
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA					3	1			1		2
SUPERCADE CAD						2					2
CADE SANTA HELENITA						1					1
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL				1							1
SUPERCADE BOSA						1					1
Grand Total	11	23	2	10	2	9	9	8	12	3	10

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 12 de 12

En la Subdirección Operativa se encuentra dentro de los términos indicados por el código de lo contencioso administrativo, con un promedio de 14 días de gestión, en donde el promedio mas alto se registró en el Super Cade Calle 13 con 27 y asuntos Disciplinarios con 26 días.

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.

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° C022824 / N° GP0113



BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS