



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTA D.C., MARZO 2016

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195





TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. **GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL FEBRERO 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 FEBRERO 2016.**
 - 2.1 **TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.**





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 3 de 14

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° C022624 / N° GP0113





1. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL FEBRERO 2016.

1.1 GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL.

En el mes de febrero 2016 fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, 20.458 peticiones ciudadanas. El Sector de Gestión Pública presentó una participación del 17.57% (3.595 peticiones) dentro del total de peticiones recibidas en el Distrito Capital; de las cuales, 3.581 ingresaron por canales establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y las 14 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 FEBRERO 2016
SECRETARIA GENERAL	Subdirección de Calidad de Servicio Central de Quejas y Soluciones SDQS	2.030	3.581	Subdirección de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	2.438
	Subdirección Operativa - línea 195	934		Subdirección Operativa - línea 195	979
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	27		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	31
	Otras Dependencias Sec- Gral	590		Otras Dependencias	548
SERVICIO CIVIL			14	Servicio Civil	3
TOTAL			3.595	TOTAL GESTION	3.999

De acuerdo a los reportes generados por el SDQS, de los 3.581 requerimientos registrados en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2.030 corresponden a la Subdirección de Calidad de Servicio - Central de Quejas y Soluciones SDQS y 934 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 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 dé las 3.581 peticiones,590 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	%
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	2030	57%
Usuarios Asesores Línea 195	934	26%
ACDVPR - PARTICIPACIÓN	225	6%
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	75	2%
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	55	2%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	49	1%
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	27	
SUPERCADE CAD	26	1%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL	20	1%
SUPERCADE SUBA	18	1%
SUPERCADE AMERICAS	17	0%
CADE SANTA HELENITA	15	0%
SUPERCADE 20 DE JULIO	12	0%
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	11	0%
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	11	0%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	10	0%
SUPERCADE BOSA	7	0%
CADE FONTIBON	6	0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	5	0%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	4	0%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Página 6 de 14

DEPENDENCIAS	Nº PETICIONES	%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO ANTIJURIDICO	3	0%
SUPERCARRETERA CALLE 13	3	0%
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	3	0%
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	0%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	2	0%
DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	1	0%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	1	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0%
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	1	0%
CADE SERVITA	1	0%
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA	1	0%
CADE TOBERIN	1	0%
SUBSECRETARIA GENERAL	1	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	0%
Grand Total	3581	100%

Para este período la central de quejas y soluciones con 2.030 y la línea 195 con 934 son las dependencias con mayor número de peticiones registradas, representando el 57% y 26% respectivamente, seguido se encuentra con el 6% la oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas con 225 peticiones.

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

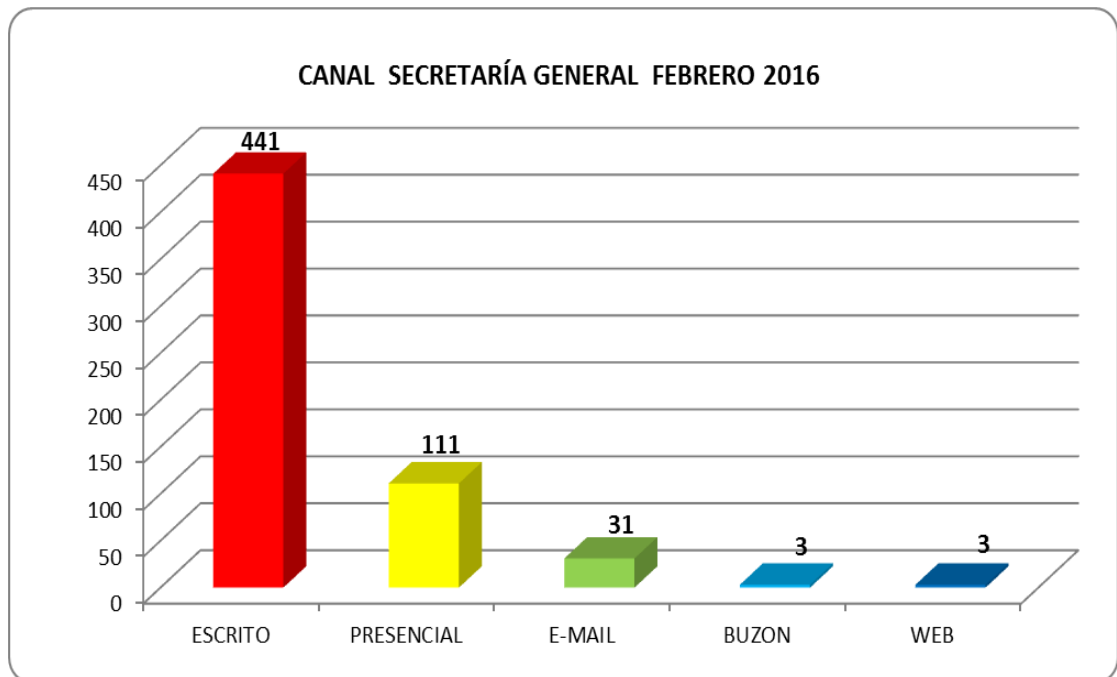


ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N° C0232624 / N° GP0113





1.3 CANALES DE INTERACCIÓN SECRETARÍA GENERAL FEBRERO 2016



Gráfica No. 1
Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

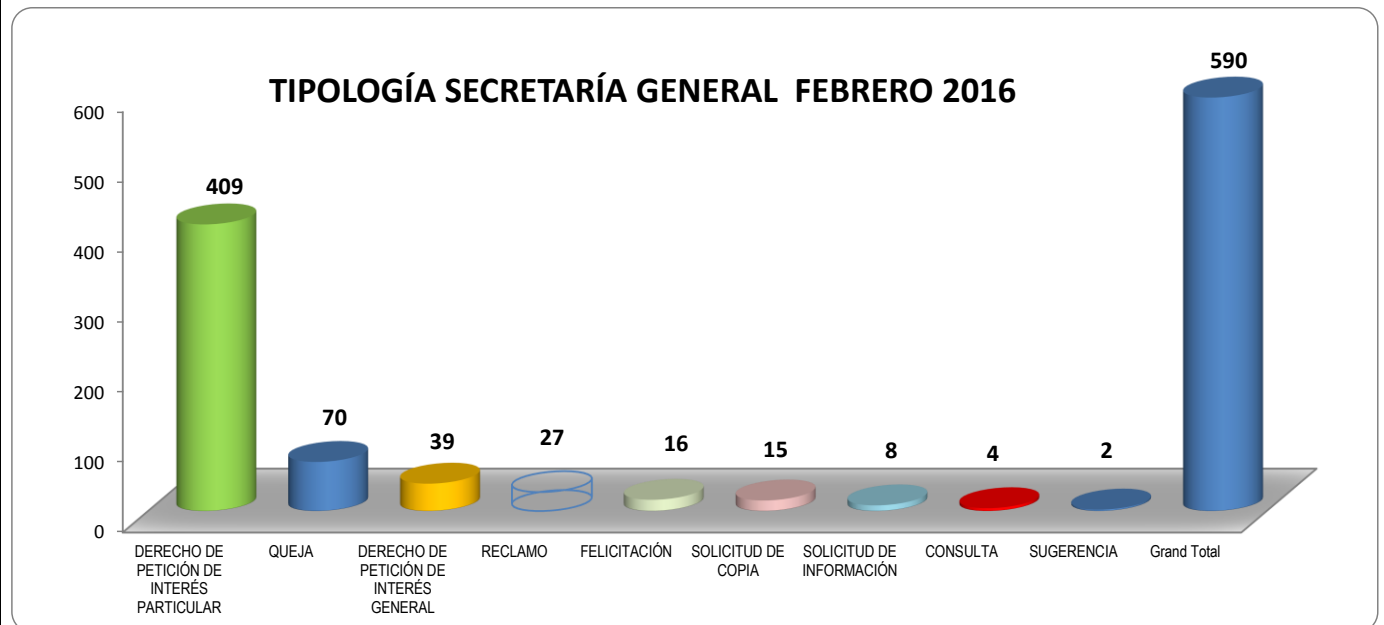
En el mes de febrero, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, es el canal “Escrito” con 411 peticiones que representan el 74.74% del total recibido por la entidad para gestión y respuesta (590), siendo la oficina Alta Consejería 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.

En segundo lugar se encuentra el canal “Presencial” con 111 peticiones, representando el 18.81% del total recibido para gestión y respuesta (411) por la Secretaría General. La Subdirección Operativa-Red Cade, representa la dependencia con el mayor número de peticiones registradas por este canal con 99 peticiones.



1.4. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES SECRETARIA GENERAL FEBRERO 2016

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



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología

Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

El “derecho de petición de interés particular” es la tipología de mayor representación en las peticiones interpuestas ante la Secretaría General, con 409 peticiones que representan el 69.32% del total recibido; en su gran mayoría (225) 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 11.86% 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 FEBRERO 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	Nº	%
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	228	38,64%
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON SIMBOLICO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ.	75	12,71%
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	55	9,32%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	49	8,31%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL	MONITOREO	20	3,39%
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	11	1,86%
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	ARCHIVO Y ACTUALIZACION DE HOJAS DE VIDA	11	1,86%
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA		
	TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	10	1,69%
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA		
	CONCEPTOS JURIDICOS		
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	5	0,85%
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA		
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	4	0,68%
	REGIMEN LEGAL DE BOGOTA		
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO ANTIJURIDICO	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	3	0,51%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2	0,34%
DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	0,34%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 10 de 14

DEPENDENCIA	SUBTEMA	Nº	%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	0,17%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	0,17%
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	0,17%
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	0,17%
SUBSECRETARIA GENERAL	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	0,17%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	0,17%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	0,17%
SUBDIRECCION OPERATIVA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	3	0,51%
SUPERCAD E CAD	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	26	4,41%
SUPERCAD E SUBA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	17	2,88%
SUPERCAD E AMERICAS	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	17	2,88%
CAD E SANTA HELENITA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	15	2,54%
SUPERCAD E 20 DE JULIO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	12	2,03%
SUPERCAD E BOSA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	7	1,19%
SUPERCAD E CALLE 13	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	3	0,51%
CAD E FONTIBON	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	6	1,02%
CAD E TOBERIN	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	0,17%
CAD E SERVITA	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	0,17%
TOTAL		590	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

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 228, 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 operativa en temas relacionados con la atención a la Ciudadanía con un total de 99 peticiones, en donde las quejas por el servicio es lo más relevante.

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





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.

2. REQUERIMIENTOS CERRADOS ENERO 2016.

Las dependencias de la Secretaria General se dio gestión a 3.996 peticiones en donde se dieron respuesta a **548** peticiones, 342 del total de requerimientos recibidos en el mes y 206 de las peticiones recibidas de periodos anteriores en las dependencias de la entidad.

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

GESTION	
DEPENDENCIA	GESTIÓN FEBRERO 2016
Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	2.438
Subdirección Operativa - línea 195	979
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	31
Otras Dependencias	548

A continuación se presentan Los cierres realizados por las otras dependencias de la Secretaria General en el siguiente cuadro:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 12 de 14

DEPENDENCIAS SECRETARÍA GENERAL	N° PETICIONES	N° PETICIONES	TOTAL	%
ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN	13	12	25	5%
ACDVPR - GESTIÓN	48	8	56	10%
ACDVPR - PARTICIPACIÓN	37	32	69	13%
ACDVPR - POLITICA PÚBLICA		3	3	1%
ACDVPR - REPARACIÓN		2	2	0%
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	37	2	39	7%
CONTRATACION A LA VISTA		1	1	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1		1	0%
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	21	18	39	7%
DIRECCION ARCHIVO DE BOGOTA	1	1	2	0%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	3	4	1%
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	13	13	26	5%
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	11	1	12	2%
DIRECCION DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES	2		2	0%
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	3	1	4	1%
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	36	10	46	8%
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y	3		3	1%
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA	2	7	9	2%
PROYECTO DE INVERSIÓN 0326 AGENCIA EN CASA	1	1	2	0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	4	2	6	1%
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	2		2	0%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	2	1	3	1%
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	41	31	72	13%
SUBDIRECCION DE INFORMATICA Y SISTEMAS	1	2	3	1%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y	1		1	0%
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	6	8	14	3%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO		1	1	0%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	4	1	5	1%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	3	3	6	1%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS	20	23	43	8%
SUBDIRECCION FINANCIERA	3		3	1%
SUBDIRECCION OPERATIVA	15	10	25	5%
SUPERCADE 20 DE JULIO		1	1	0%
SUPERCADE BOSA		1	1	0%
SUPERCADE CAD	6	2	8	1%
SUPERCADE CALLE 13	1	2	3	1%
CADE SANTA HELENITA	3		3	1%
RECAUDO RED CADE		3	3	1%
Grand Total	342	206	548	100%

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° C022624 / N° GP0113





Para este período en la Secretaría General se realizó el respectivo cierre de 548 requerimientos, de los cuales 342 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 155 peticiones para una participación del 28%.

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

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
CONTRATACION A LA VISTA			65								65
PROYECTO DE INVERSIÓN 0326 AGENCIA EN CASA				46							46
RECAUDO RED CADE						18					18
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO ANTIJURIDICO			16								16
SUPERCADE CALLE 13					4	12	29				15
SUPERCADE 20 DE JULIO						14					14
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	17		17	15		27		10	9		13
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	13				12						13
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			12							14	12
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	15			12							12
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL			13	10							11
DIRECCION DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES				13		8					11
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA		25	8	7							10
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL				10				2			9



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
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO			9	9					11	13	9
ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN			15	9					6		9
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA				9						8	8
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN			12	1							8
ACDVPR - PARTICIPACIÓN				8							8
DIRECCIÓN DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		8	4	7		8					7
OFICINA ALTA CONSEJERÍA DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - TIC			13			2				7	7
DIRECCIÓN DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL			17	6							7
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARÍA PRIVADA	5		8	8	2	2	11		2	12	7
ACDVPR - GESTIÓN				7		3					7
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA				9	4	6	8		6	9	7
ACDVPR - POLÍTICA PÚBLICA				6							6
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS			4	4		10					6
SUPERCADE BOSA						6					6
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA				1		15				1	6
ACDVPR - REPARACIÓN				6							6
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	1		9	6							5
DIRECCIÓN ARCHIVO DE BOGOTÁ				5							5
DEFENSOR DEL CIUDADANO				4							4
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANÍA			4	3	2	2	2				2
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	1		2	2		1	1		2	2	2
SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL			2								2
CADE SANTA HELENITA					2	1					2
SUPERCADE CAD						1	1				1
Grand Total	8	9	9	8	4	6	4	9	6	8	8

Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

Para este período se evidencian 2 peticiones:

Petición 1872382015 asignada a Contratación a la vista con fecha de inicio del 10 de octubre del 2015
 Petición 1816262015 asignada a proyecto agencia en casa con fecha de inicio 12 de octubre de 2015
 estas dos peticiones que aunque fueron cerradas en los terminos estipulados en la ley, en el sistema se dieron de forma extemporanea afectando los tiempos de la dependencia en la oportunidad de respuesta de las peticiones

Se recomienda nuevamente 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.