



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME GESTIÓN ABRIL 2018  
SECRETARÍA GENERAL - BOGOTÁ TE ESCUCHA  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES**

**BOGOTA D.C., MAYO 2018**

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## **TABLA DE CONTENIDO**

- 1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA**
- 2. CANALES DE INTERACCIÓN**
- 3. TIPOLOGÍAS**
- 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS**
- 5. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO**
- 7. RECOMENDACIONES**

## **INTRODUCCIÓN**

Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe de la Secretaría General sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en abril de 2018, a través del Sistema de Gestión de Peticiones, como herramienta gerencial y de control, que permite conocer las peticiones de la ciudadanía con respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.

Las cifras muestran que en marzo, 4.079 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 13 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en abril registraron peticiones ciudadanas para gestión (respuesta o traslado), concluyéndose que la Oficina para la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación es la dependencia de la Secretaría General que en el mes registró el mayor número de peticiones para gestión, con un total de 116 peticiones, las cuales representan el 45,67% del total de peticiones registradas en la Secretaría General para gestión.

El Capítulo 2 se refiere a los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General, observándose que en el mes de abril el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal "Escrito" con 173 peticiones, representado el 68% del total registrado para gestión en las mismas dependencias.

El Capítulo 3 muestra las peticiones según las tipologías más frecuentes, encontrándose que del total de peticiones registradas en el mes de abril para gestión (respuesta o traslado), el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 169 peticiones (66%) fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

En el Capítulo 4 se presentan los subtemas más reiterados, concluyéndose que el subtema "Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos" fue el más frecuente en este mes, con 44 peticiones que representan el 17,3% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General.

El Capítulo 5 se refiere a peticiones de Veedurías Ciudadanas, donde se encuentra que la Secretaría General en el mes de abril no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que en este mes, 3.871 peticiones fueron trasladadas y se emitieron 320 respuestas en las dependencias de la Secretaría General; de estas, el 57,1% (183) fueron respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 42,8% restante (137 peticiones) correspondieron a respuestas de peticiones que ingresaron en el mismo mes.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta, en el mes de abril fue de 9 días, presentando un aumento de 2 días frente al mes anterior (marzo); al respecto hay que señalar que algunas dependencias de la Secretaría General presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente según la tipología.

**INFORME GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL**  
**SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES**  
**MES DE ABRIL**

En el mes de abril 4.156 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 10 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

Al respecto hay que recordar que a la Secretaría General ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia, teniendo en cuenta que la entidad dispone de los canales Web y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, como lo son la Central del Sistema de Gestión de peticiones (Dirección Distrital de Calidad del Servicio), y la Línea 195 (Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía). Cabe anotar que las dos centrales, registran peticiones que la ciudadanía ingresa sin seleccionar una entidad de destino, bien sea por desconocimiento de la competencia o porque prefieren radicar sus peticiones por estos canales.

PETICIONES REGISTRADAS			
ENTIDAD	DEPENDENCIA	PETICIONES POR DEPENDENCIA	TOTAL PETICIONES
SECRETARÍA GENERAL	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.993	4.156
	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.909	
	Otras Dependencias Secretaría General	254	
DEPARTAMENTO ADTIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL			10
TOTAL REGISTRADAS			4.166

Tabla No 1. Peticiones registradas en Secretaría General  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

La Tabla No 1, muestra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (4.156), las dependencias con mayor registro de peticiones son la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (a través de la Línea 195), y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (a través de la Central de Gestión de peticiones), representando en su orden el 47,9% y 45,9% del total de peticiones registradas en abril por la entidad.

En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 254 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 6,1% del total registrado en la entidad.

### 1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA<sup>1</sup>

A partir de las peticiones registradas en el mes de abril en el Sistema de Gestión de peticiones por otras dependencias de la Secretaría General (254) para gestión (respuesta o traslado), se realiza la Tabla No 2, que permite evidenciar el número de peticiones registradas por dependencias, al igual que el porcentaje que representan frente al total.

DEPENDENCIAS	Nº PETICIONES	PORCENTAJE
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	116	45,67%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	78	30,71%
Subdirección de Servicios Administrativos	28	11,02%
Dirección de Talento Humano	11	4,33%
Oficina Asesora de Jurídica	10	3,94%
Oficina de Control Interno Disciplinario	4	1,57%
Dirección de Contratación	2	0,79%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2	0,79%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	0,39%
Subdirección Financiera	1	0,39%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0,39%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>

Tabla No 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

Así pues, es evidente que la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación es la dependencia de la Secretaría General con mayor número de peticiones registradas (116 peticiones), representando el 45,6% de las peticiones registradas

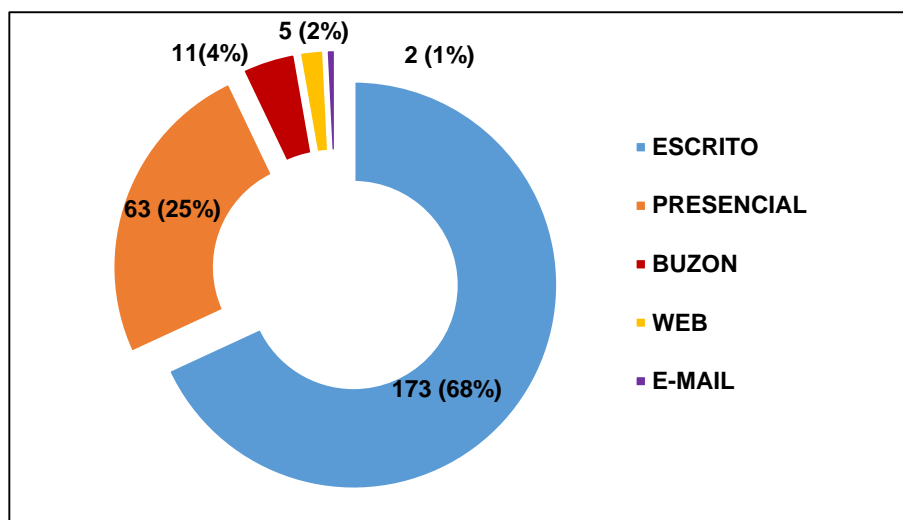
<sup>1</sup> Este capítulo refleja las cifras de "Peticiones registradas", es decir, aquellas peticiones que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar que las peticiones posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central de gestión de peticiones, desde otras dependencias, o desde otras entidades distritales, de acuerdo con las competencias de cada entidad o dependencia.

por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en el mes de abril.

Por su parte, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se ubicó en la segunda posición de dependencias con mayor número de peticiones registradas, con un total de 78 peticiones), participando así en el 30,7% del total de peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (254) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de abril el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 173 peticiones, representado el 68% del total registrado para gestión en las mismas dependencias.



Gráfica No 1. Peticiones registradas según Canal de interacción  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

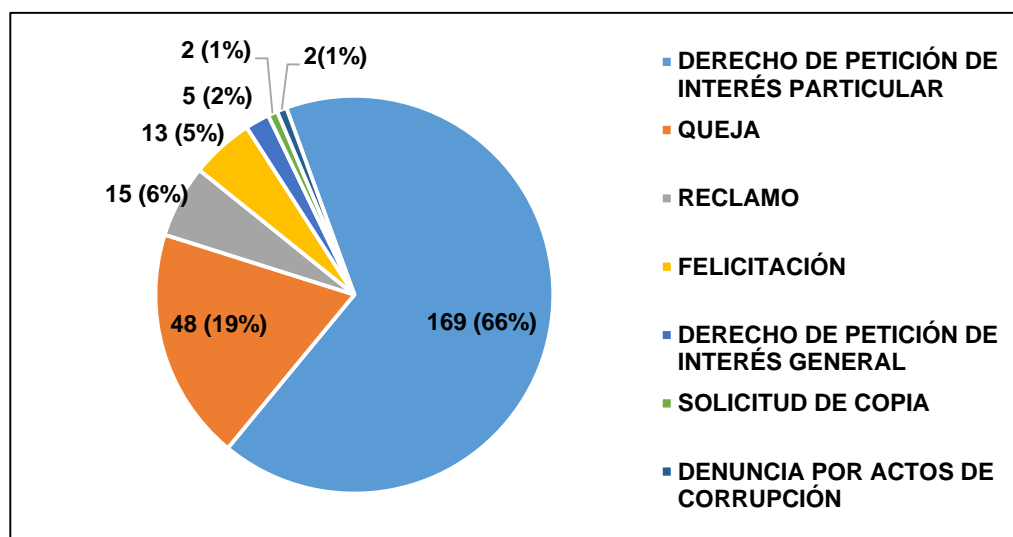
En segundo lugar, se encuentra el canal “Presencial” con 65 peticiones, que representan el 25% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (marzo), no se observa variación en cuanto al canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, teniendo en cuenta que en ese mes, los canales “Escrito” y “Presencial” también fueron los más utilizados por la ciudadanía.

### 3. TIPOLOGÍAS

Teniendo en cuenta las peticiones a gestionar por parte de otras dependencias (254), se puede evidenciar en la Gráfica No 2 que el 66% de las peticiones se clasificó como “Derecho de Petición de Interés Particular”, con un total 169 peticiones en el periodo de análisis.

Por otra parte, la segunda tipología con mayor registro de peticiones en otras dependencias para gestión (respuesta o traslado), correspondió a “Queja”, de la cual se registraron 48 peticiones, que acumulan el 19% del total de peticiones registradas en otras dependencias para gestión (respuesta o traslado).



Gráfica No 2. Peticiones registradas según tipología  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/52018



Estas cifras, comparadas con las del mes anterior (marzo) muestran que las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General se mantuvieron en las mismas posiciones.

#### **4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

La identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas permite 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.

Tomando como base las peticiones registradas en el mes de abril en otras dependencias (254) para gestión (respuesta o traslado), se detallan los subtemas más reiterados en este mes en la Secretaría General:

<b>SUBTEMA</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>No PETICIONES</b>
ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	44
ACCESO A LAS MEDIDAS DE ASISTENCIA Y GARANTIA DE DERECHOS DEL DISTRITO Y LA NACION	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	37
RESTITUCION DE LAS CAPACIDADES PRODUCTIVAS DE LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO.	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	28
COPIA AUTENTICA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	Subdirección de Servicios Administrativos	8
	Oficina Asesora de Jurídica	2
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	Dirección de Talento Humano	7
CERTIFICACIONES BONO PENSIONAL Y CONSTANCIAS LABORALES	Dirección de Talento Humano	3
	Oficina Asesora de Jurídica	2
	Subdirección de Servicios Administrativos	1
DEMÁS SUBTEMAS		122
<b>TOTAL</b>		<b>254</b>

**Tabla No 3. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

La Tabla No 3 deja ver que el subtema "Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos" sigue siendo el más reiterado, con 44 peticiones que representan el 17,3% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar se ubica el subtema "Acceso a las medidas de asistencia y garantía de derechos del Distrito y la Nación" con 37 peticiones que representan el 14,5% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (marzo), se encuentra una variación, teniendo en cuenta que en el mes de abril el 2do subtema más reiterado fue "Acceso a las medidas de asistencia y garantía de derechos del Distrito y la Nación", que desplazó al subtema "Atención y Servicio a la ciudadanía"; por otra parte, se debe anotar un importante descenso de las peticiones registradas con el subtema "Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos", pues en dicho mes este subtema registró 147 peticiones que representaron el 51,4%.

## **5. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS**

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia y en los Arts. 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*".

En el mes de análisis, en la Secretaría General no se registraron peticiones de veedurías ciudadanas.

## **6. GESTIÓN DE RESPUESTA Y TRASLADO**

A continuación se detalla la gestión de respuesta o traslado realizada en el mes de abril por todas las dependencias de la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.960	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.826	
Otras Dependencias Secretaría General	85	320
<b>TOTAL</b>	<b>3.871</b>	<b>320</b>

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

Las cifras muestran que en el mes de abril se trasladaron 3.871 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; de esta cifra, desde la Línea 195 se trasladaron 1.960 peticiones (50,6% del total de traslados), en la Central de Gestión de peticiones se dio traslado a 1.826 peticiones (47,1%) y en otras dependencias se dio traslado al 2,1% del total de traslados realizados en la Secretaría General.

Ahora bien, con respecto a las respuestas emitidas en el mes de abril en la Secretaría General, la Tabla No 5 detalla el número de respuestas emitidas<sup>2</sup> por las dependencias según el periodo de ingreso de la petición, encontrándose que las dependencias de la Secretaría General realizaron 320 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 57,1% (183) fueron respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 42,8% restante (137 peticiones) correspondieron a respuestas de peticiones que ingresaron en el mismo mes.

Al respecto hay que señalar que no todas las peticiones recibidas en el mes deben ser atendidas en el mismo mes, ya que dependiendo de la tipología y de la fecha de recepción, puede prolongarse la respuesta para periodos posteriores, incluso sin considerarse vencida.

<sup>2</sup> Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de marzo" en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el "Capítulo 1 Peticiones registradas por dependencia", puesto que "**Peticiones recibidas**" corresponden a las peticiones registradas **más** las peticiones que le son asignadas a la dependencia desde la Central de Gestión de Peticiones, otras dependencias u otras entidades del Distrito Capital. A su vez, las cifras de "**Peticiones registradas**" son aquellas que ingresan directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General sin incluir las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a las dependencias por traslados de la Central Gestión de Peticiones o de otras dependencias o entidades distritales.

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS EN ABRIL Y CERRADAS EN EL MISMO MES	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN ABRIL DE OTROS PERIODOS	TOTAL	PORCENTAJE
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	58	97	155	48,44%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	28	19	47	14,69%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	9	19	28	8,75%
Subdirección de Servicios Administrativos	13	8	21	6,56%
Dirección de Talento Humano	7	12	19	5,94%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	5	9	14	4,38%
Oficina Consejería de Comunicaciones	3	6	9	2,81%
Dirección de Contratación	4	1	5	1,56%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	4	1	5	1,56%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2	2	4	1,25%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	0	3	3	0,94%
Dirección Administrativa y Financiera	1	1	2	0,63%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	0	2	2	0,63%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	0	2	2	0,63%
Oficina Asesora de Jurídica	1	1	2	0,63%
Subdirección Financiera	1	0	1	0,31%
Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional	1	0	1	0,31%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>137</b>	<b>183</b>	<b>320</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 5. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso**  
**Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018**

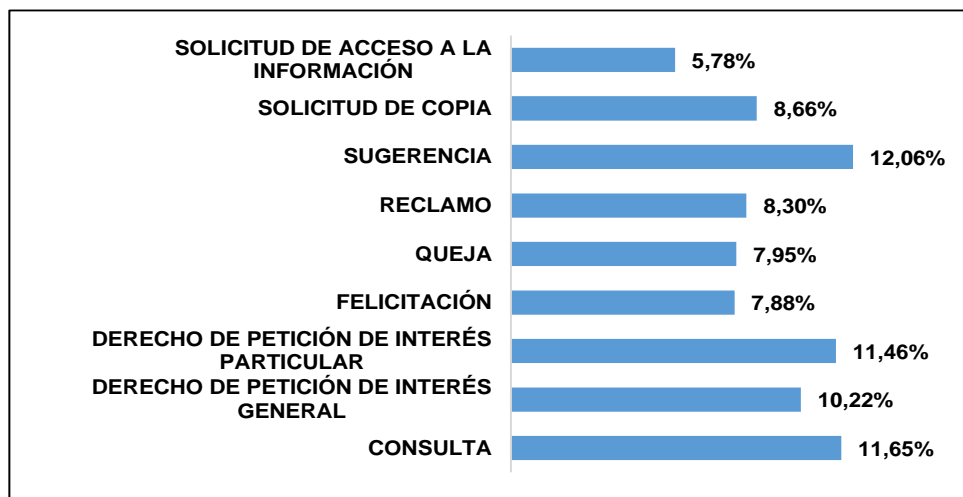
La Tabla anterior muestra que la dependencia que más respuestas realizó en este mes fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, con 155 respuestas (48,4% del total de peticiones cerradas en la Secretaría General), de las cuales 58 cierres corresponden a peticiones ingresadas y cerradas en el mes de abril y 97 corresponden a peticiones registradas en otros periodos. La segunda dependencia con mayor número de peticiones cerradas fue la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” con 47 respuestas (14,6% del total de peticiones cerradas por la Secretaría

General) de las cuales 28 respuestas corresponden a peticiones registradas en abril y cerradas en el mismo mes, y 19 corresponden a peticiones registradas en otros periodos.

Cabe resaltar, que frente al mes anterior (marzo) la Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación también fue la dependencia que realizó el mayor número de cierres en la Secretaría General.

### **6.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y POR PETICIÓN**

En abril el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 9 días, que frente al mes anterior (marzo) presentó un aumento de 2 días. Como se puede observar en la Gráfica No 3, en promedio los tiempos de respuesta de la Secretaría General se encuentran dentro de los términos establecidos legalmente para las diferentes tipologías.



**Gráfica No 3. Tiempo promedio respuesta por Tipología**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/052018

Adicionalmente, continúa observándose que algunas dependencias de la entidad, presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente según la tipología, para dar respuesta a las peticiones ciudadanas, como puede observarse en la Tabla No 6:

DEPENDENCIA/TIPOLOGÍA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada			15	14					
Dirección Administrativa y Financiera			16						4
Dirección de Contratación	17		10		5				
Dirección de Talento Humano			13		6	20			16
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía		9		4	7	6	6		5
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá			10		7				
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	15	7	11		9	5			1
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional			8						2
Oficina Asesora de Jurídica	17				5				
Oficina Consejería de Comunicaciones		10	15		17				
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	7	10	16				9		6
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación		14	11			10			
Subdirección de Servicios Administrativos			13				23	9	
Subdirección Financiera			5						
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía			11						
Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional	3								
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control			9						
Total general	12	11	11	6	7	7	11	9	7
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control		11	11			1			
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>6</b>

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

De la Tabla anterior, puede concluirse con respecto a las tipologías con tiempos de respuesta máximo 15 días hábiles (Derecho de petición de interés particular, Derecho de petición de interés general, Denuncias por actos de corrupción, Felicitación, Queja, Reclamo y Sugerencia) que las dependencias Dirección Administrativa y Financiera, la Dirección de

Talento Humano, la Oficina Consejería de Comunicaciones, la Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC y la Subdirección de Servicios Administrativos presentan tiempos promedio superiores al establecido por la ley.

Por otra parte, con relación a las tipologías con tiempos de respuesta máximo 10 días hábiles, se observa que la Dirección de Talento Humano presenta tiempos promedio superiores al establecido por la ley.

Frente al mes anterior (marzo), se observa un aumento en el número de casos con tiempo promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías, pues en ese mes se registraron dos (2) casos.

A las dependencias relacionadas anteriormente se les hace un llamado especial a realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierres en el Sistema de Gestión de Peticiones, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna; igualmente, con el fin de no afectar la gestión de las dependencias y de la Secretaría General en cuanto al criterio de oportunidad.

## **7. RECOMENDACIONES**

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite, para que se les dé atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.
- Revisar los temas más recurrentes de las dependencias y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las dependencias Dirección Administrativa y Financiera, la Dirección de Talento Humano, la Oficina Consejería de Comunicaciones, la Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC y la Subdirección de Servicios Administrativos, que presentan tiempos promedio superiores al establecido por la ley presentan tiempos promedio superiores al establecido por la ley de acuerdo con las tipologías.

Elaboró: Cifras -Oscar Mauricio Velásquez Rodríguez. Profesional Universitario

Informe: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada

Revisó: Diana Alejandra Ospina Directora Distrital de Calidad del Servicio.