



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL MARZO 2018**

**BOGOTÁ D.C., ABRIL 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**

2212100-FT-177 Versión 04

## **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 marzo 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 marzo 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 147 peticiones, las cuales representan el 51,4% 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 marzo el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal "Escrito" con 182 peticiones que representaron el 64% del total registrado para gestión en la entidad.

El Capítulo 3 muestra las peticiones según las tipologías más frecuentes, encontrándose que del total de peticiones registradas en marzo para gestión (respuesta o traslado), el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 192 peticiones (67%) 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 marzo, con 147 peticiones que representan el 51,4% 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 marzo no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que en marzo, 3.685 peticiones fueron trasladadas y 340 tuvieron respuesta desde alguna de las dependencias de la Secretaría General.

Ahora bien, con relación a la gestión de las respuestas, en el mes de marzo se encontró que del total de respuestas (340), el 52,3% (178) fueron respuesta a peticiones ingresadas en periodos previos, mientras que el restante 47,7% (162) corresponde a peticiones que ingresaron en este mismo mes.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, se debe mencionar que en marzo fue 7,2 días; no obstante, continúa observándose 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 MARZO**

Las cifras muestran que en el mes de 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.

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 DEPENDENCIA	PETICIONES TOTAL
SECRETARÍA GENERAL	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.923	4.079
	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.870	
	Otras Dependencias Secretaría General	286	
SERVICIO CIVIL			13
<b>TOTAL REGISTRADAS</b>			<b>4.092</b>

**Tabla 1. Peticiones registradas en Secretaría General**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/04/2018

De acuerdo con la tabla 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (4.079), 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 46,9% y 46,1% del total de peticiones registradas en marzo por la entidad.

En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 286 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 7,0% del total registrado en la entidad.

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

A partir de las peticiones registradas en marzo en el Sistema de Gestión de peticiones por otras dependencias de la Secretaría General (286), las cuales deben gestionarse (respuesta o traslado), se realiza la Tabla 2, que permite evidenciar el número de peticiones registradas por dependencias, al igual que el porcentaje que representan frente al total.

DEPENDENCIAS	Nº PETICIONES	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	147	51,40%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	76	26,57%
Subdirección de Servicios Administrativos	27	9,44%
Dirección de Talento Humano	9	3,15%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	6	2,10%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	6	2,10%
Oficina Asesora de Jurídica	5	1,75%
Oficina de Control Interno Disciplinario	4	1,40%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2	0,70%
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	1	0,35%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0,35%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	0,35%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	0,35%
<b>Total general</b>	<b>286</b>	<b>100%</b>

**Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General**

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/04/2018

Así pues, de acuerdo con la tabla 2, 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 (147 peticiones), representando el 51,4% de las peticiones registradas por otras dependencias para gestión (respuesta o traslado) en marzo.

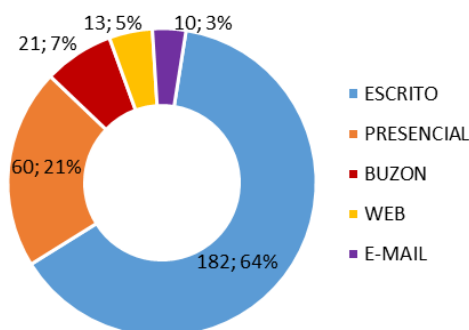
<sup>1</sup> Este capítulo refleja las cifras de "**Peticiones registradas**", es decir, aquellas peticiones que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar que las peticiones posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde 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 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 76 peticiones (15 más que en febrero), participando así en el 26,5% del total de peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

En este punto, es importante resaltar que frente a las peticiones registradas en otras dependencias en el mes de febrero, se registró un aumento de 19,1%, teniendo en cuenta que en dicho mes, se registraron 240 peticiones para gestión (respuesta o traslado).

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (286) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de marzo el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 182 peticiones, representado el 64% del total registrado para gestión en las mismas dependencias.



**Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/04/2018

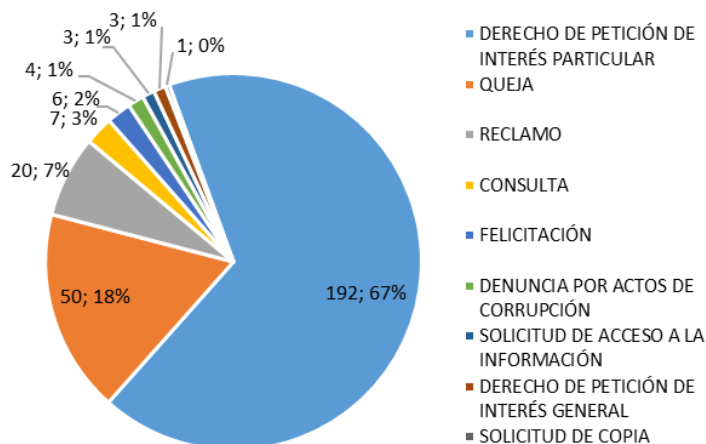
En segundo lugar, se encuentra el canal “Presencial” con 21 peticiones, que representan el 21% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (febrero), 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, aunque se registra un aumento de 4 peticiones en el canal “Escrito” y de 28 en el “Presencial”.

### 3. TIPOLOGÍAS

En cuanto a la tipología de las peticiones a gestionar por parte de otras dependencias (286), se puede evidenciar en la Gráfica 2 que el 67% de las peticiones, se clasificó como “Derecho de Petición de Interés Particular”, con un total 192 peticiones en el periodo de análisis.



**Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/04/2018

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 50 peticiones en marzo, acumulando así el 18% del total de peticiones a gestionar.

Frente al mes anterior (febrero) las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General se mantuvieron en las mismas posiciones, teniendo en cuenta que en dicho mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología más utilizada por la ciudadanía (174 peticiones), seguida por la tipología “Queja” con 50 peticiones.



#### 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 marzo en otras dependencias de la Secretaría General (286) para gestión (respuesta o traslado), se detallan los subtemas más reiterados en este mes en la Secretaría General:

SUBTEMA	DEPENDENCIA	PETICIONES
<b>Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos</b>	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	147
<b>Atención y servicio a la ciudadanía</b>	Subdirección de Servicios Administrativos	25
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	22
	Dirección de Talento Humano	7
	Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2
	Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	1
	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1
	Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1
<b>Asignación de turnos</b>	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	2
<b>Administración del talento humano</b>	Dirección de Talento Humano	1
<b>Ampliación plazo para la entrega de documentos</b>	Oficina Asesora de Jurídica	1
<b>Demás subtemas</b>		76

Tabla 3. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/04/2018

La Tabla 3 deja ver que el subtema "Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos" sigue siendo el más reiterado, con 147 peticiones que representan el 51,4% del total registrado para gestión (respuesta o traslado) en las dependencias de la Secretaría General; en segundo lugar se ubica el subtema "Atención y Servicio a la ciudadanía" con 59 peticiones que representan el 20,6% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (febrero), se encuentra que la estructura de subtemas más frecuentes se mantuvo relativamente estable pues los 2 principales continúan en las mismas posiciones. Ahora bien, se debe anotar el importante aumento de las peticiones registradas con el subtema “Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos”, pues en dicho mes se registraron 110 peticiones con este tema (24,5%).

## **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 marzo por todas las dependencias de la Secretaría General:

<b>GESTIÓN DE PETICIONES</b>		
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>TRASLADOS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.889	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.725	
Otras Dependencias Secretaría General	71	340
<b>Total</b>	<b>3.685</b>	<b>340</b>

**Tabla 4. Número de peticiones gestionadas**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/04/2018

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 3.685 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, desde la Central de Gestión de peticiones se dio traslado a 1.725 peticiones (46,8% del total de traslados), mientras que en la Línea 195 trasladaron 1.889 peticiones (51,3% del total de traslados).

Ahora bien, a continuación se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de marzo<sup>2</sup> por las dependencias de la Secretaría General (340 respuestas), según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN MARZO	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN MARZO DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	61	83	144	42,35%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	41	30	71	20,88%
Subdirección de Servicios Administrativos	24	29	53	15,59%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	13	15	28	8,24%
Dirección de Talento Humano	2	10	12	3,53%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	3	1	4	1,18%
Dirección de Contratación	3	1	4	1,18%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	3	1	4	1,18%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	2	2	4	1,18%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3	0	3	0,88%
Dirección Administrativa y Financiera	2	0	2	0,59%
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	0	2	0,59%
Oficina Consejería de Comunicaciones	0	2	2	0,59%

<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 Y CERRADAS EN MARZO	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN MARZO DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	0	2	2	0,59%
Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional	0	1	1	0,29%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0	1	0,29%
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	1	0	1	0,29%
Subdirección Financiera	1	0	1	0,29%
Subsecretaría Técnica	0	1	1	0,29%
<b>Total general</b>	<b>162</b>	<b>178</b>	<b>340</b>	<b>100%</b>

**Tabla 5. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/04/2018

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en marzo las dependencias de la Secretaría General realizaron 340 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 52,3% (178) fueron respuestas a peticiones que ingresaron en otros periodos; mientras que el 47,7% restante (162 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.

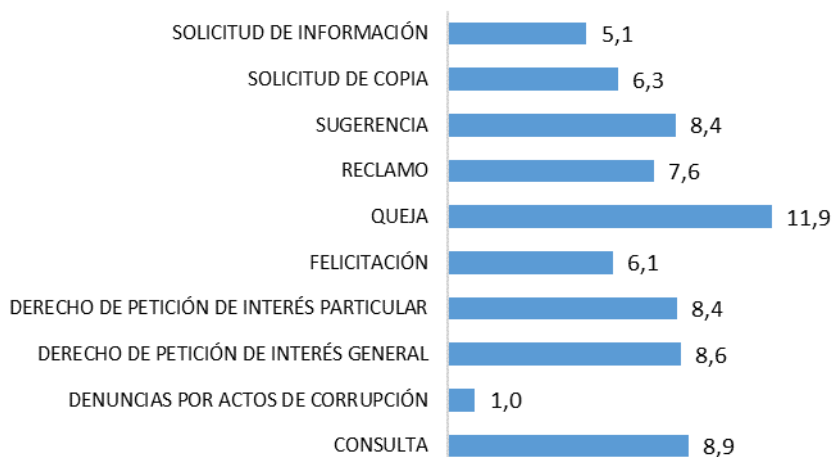
En adición, se observa que la dependencia que más respuestas realizó en marzo fue la “Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación”, acumulando el 42,35% de las peticiones cerradas en la Secretaría General, de las cuales 83 corresponden a peticiones registradas en otros periodos (57,6%).

La segunda dependencia con mayor número de peticiones cerradas fue la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” que acumuló el 20,8% del total de peticiones cerradas por la Secretaría General, de las cuales el 57,7% fueron peticiones registradas y cerradas en marzo.

Cabe resaltar, que frente al mes anterior (febrero) 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, con la diferencia que en dicho mes, realizó 122 cierres a peticiones, indicando así un incremento del 18% en el número de respuestas.

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

En marzo el tiempo promedio de respuesta de la Secretaría General fue de 7,2 días, que frente al mes anterior (febrero) presentó una disminución de 0,6 días. Como se puede observar en la Gráfica 3, en promedio los tiempos de respuesta de la Secretaría General se encuentran dentro de los términos establecidos legalmente para las diferentes tipologías.



**Gráfica 3. Tiempo promedio respuesta por Tipología**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/04/2018

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 6.

	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	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				5	6					
Dirección Administrativa y Financiera									8	
Dirección de Contratación	2			11						
Dirección de Talento Humano	11		1	9		20	10	7		
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	13		10	12	6	8	6			7
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá				10						
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3		9	8		10	9	9		
Oficina Consejería de Comunicaciones				17				11		
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1			5						5
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	13		12	12			13	12		3
Oficina de Control Interno Disciplinario		1		2						
Subdirección de Servicios Administrativos			15	12					5	
Subdirección Financiera				11						
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá				1						
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	16			1		11				
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			1	8				3		
Subsecretaría Técnica			10							
Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional	12									
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control			11	11			1			
Promedio total	9	1	9	8	6	12	8	8	6	5

**Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/04/2018

De la tabla anterior se puede concluir que con relación 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), la Dirección de Talento Humano y la Oficina Consejería de Comunicaciones, presentan tiempos promedio superiores al establecido por la ley.

Frente al mes anterior (febrero), se observa que el número de casos con tiempo promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías se mantuvo, pues en los dos meses 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 la Dirección de Talento Humano y la Oficina Consejería de Comunicaciones, las cuales presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías. Lo anterior, con el fin de elaborar estrategias, tal que los tiempos de respuesta de las peticiones se encuentre dentro de los definidos por ley.

Elaboró: Oscar Velásquez Rodríguez - Profesional Universitario Dirección Distrital de Calidad del Servicio  
Revisó: Martha Liliana Rodríguez - Profesional Especializada Dirección Distrital de Calidad del Servicio