

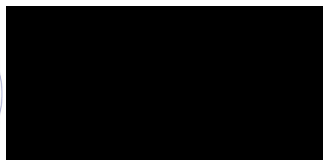


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

MARZO 2015

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



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 A FEBRERO 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 FEBRERO 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° C0232624 / 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 A FEBRERO 2015.

1.1 GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL.

En el mes de Febrero de 2015, fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones **20.585** peticiones ciudadanas. Es de recordar que el Sector de Gestión Pública viene presentando una alta participación dentro del total de peticiones recibidas en el Distrito Capital (18.99%), debido a se tiene parametrizada la central de quejas SDQS, la línea 195 y la Dirección de Asuntos Disciplinarios como dependencias que trasladan al Distrito las peticiones que registra la ciudadanía.

De acuerdo a los reportes generados por el SDQS, de los **3.898** requerimientos registrados en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., **1.817** corresponden a la Subdirección de Calidad de Servicio - Central de Quejas y Soluciones SDQS y **1.847** a la Subdirección Operativa-Línea 195, a la vez que 57 peticiones están asignadas a la Dirección de asuntos Disciplinarios referidas especialmente a denuncias por 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 el tema "Denuncias por actos de corrupción" estas son direccionadas automáticamente a la Dirección Distrital de Asuntos disciplinarios que traslada a la entidad competente actualizando la tipología indicada, por ultimo encontramos **177** requerimientos ingresados directamente a las demás dependencias de la Secretaría General para su gestión.

SECTOR GESTION PUBLICA					
REGISTRADAS				CERRADAS	
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN FEBRERO 2015
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.817	3.898	Subdireccion de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.939
	Subdirección Operativa - línea 195	1.847		Subdirección Operativa - línea 195	1.659
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	57		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	60
	Otras Dependencias Sec- Gral	177		Otras Dependencias	237

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





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:

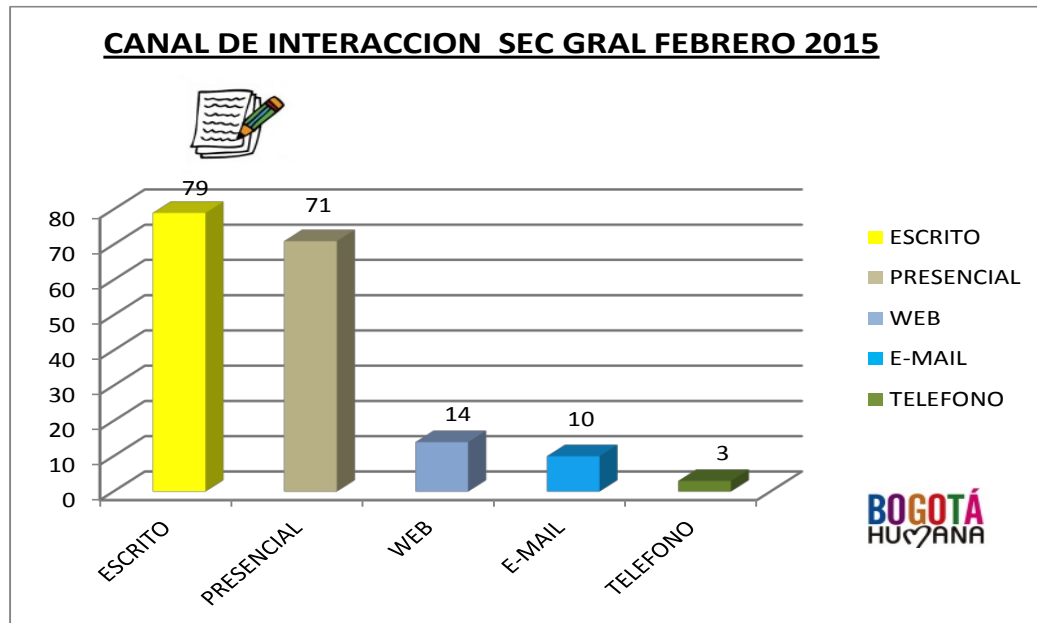
DEPENDENCIA	TOTAL POR DEPENDENCIA	TOTAL	
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	40	104	
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	24		
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	12		
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA	9		
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	8		
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	6		
PORTAL BOGOTA	3		
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	1		
SUBDIRECCION DE INFORMATICA Y SISTEMAS	1		
SUBDIRECCION OPERATIVA	SUPERCADE CAD	21	73
	SUPERCADE SUBA	13	
	SUBDIRECCION OPERATIVA	9	
	SUPERCADE 20 DE JULIO	8	
	CADE SANTA HELENITA	7	
	CADE TOBERIN	7	
	SUPERCADE CALLE 13	3	
	SUPERCADE AMERICAS	2	
	SUPERCADE BOSA	1	
	CADE FONTIBON	1	
CADE LA GAITANA	1		
TOTAL SECRETARIA GENERAL	177		

Las cifras muestran que la Subdirección Operativa, recibió el mayor número de peticiones (73) de las cuales 9 corresponden al nivel central y 64 a la Red CADE, siendo el subtema más reiterado la atención y servicio a la ciudadanía.

En segundo lugar se encuentra la Subdirección Distrital de Inspección y Vigilancia y control de personas jurídicas sin ánimo de Lucro y en tercer lugar la Subdirección de gestión Documental.



1.3 CANALES DE INTERACCIÓN



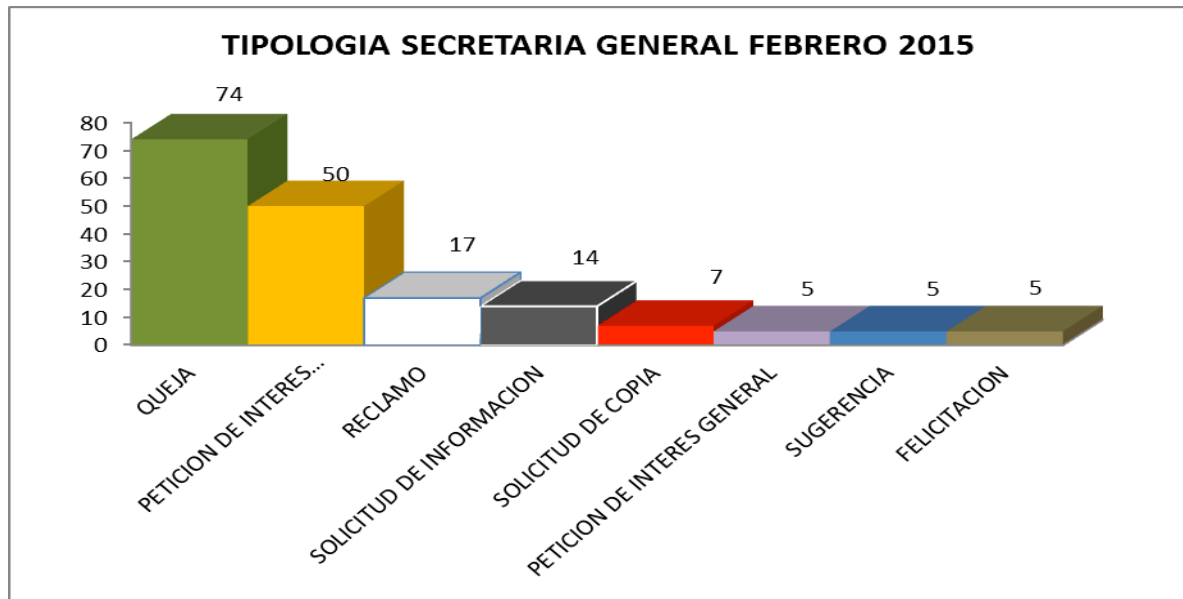
Gráfica No. 1 Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte SDQS generado 06/01/2015

En el mes de Febrero, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones a la Secretaría General, es el canal “Escrito” con 79 peticiones que representan el 44.63% del total recibido, siendo la Subdirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Personas Jurídicas Sin Animo de Lucro la dependencia en donde se radicaron el mayor número de peticiones por este medio (39).

En segundo lugar se encuentra el canal “Presencial” con 71 peticiones en donde 67 de las mismas fueron recibidas en la Subdirección Operativa- Red CADE con 67 peticiones que representan el **37.85%** del total recibido por la Secretaría General.



1.4. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 06/02/2015

La “Queja” es la tipología de mayor representación en las peticiones interpuestas ante la Secretaría General, con **74** peticiones que representan el **41.80%** del total recibido, en la gran mayoría direccionadas a la Subdirección Operativa – Red Cade con **54** peticiones, en donde los temas más relevantes “La función de la administración pública” y quejas contra servidores de diferentes entidades como Cámara y Comercio, Catastro, Caprecom, Secretaría de Hacienda, Movilidad y Cades.

La segunda tipología es “derechos de petición de interés particular” asignados a Subdirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de personas jurídicas sin ánimo de lucro, en donde se solicitan investigaciones a entidades, cierre de establecimientos e información de diferentes empresas.

Como tercera tipología está “el reclamo” que representa el 10% 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

La identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas permiten evaluar y establecer los temas 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.

DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	SUBTEMAS
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	104	*ACOMPANAMIENTO EN TEMAS DE ALTO IMPACTO A NIVEL DISTRITAL
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION		*ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO
PORTAL BOGOTA		*ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO		*ACCESO A LAS MEDIDAS DE ASISTENCIA Y GARANTIA DE DERECHOS DEL DISTRITO Y LA
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL		*ACOMPANAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL		*ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO
SUBDIRECCION DE INFORMATICA Y SISTEMAS		*AYUDA HUMANITARIA-EMERGENCIA: VALORACION Y ASIGNACION
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA		*PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON SIMBOLICO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ.
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO		
SUBDIRECCION OPERATIVA	73	*ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA *DISPONIBILIDAD DE SERVICIO *INFORMES DE ANALISIS DEL SERVICIO *MIGRACION-SDQS *PROPUESTAS DE MEJORA
177		

Uno de los subtemas más sobresalientes en la Subdirección Operativa es la atención y el servicio a la Ciudadanía, para la Subdirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Personas Jurídicas Sin Ánimo de Lucro, la solicitud de información de expedientes y empresas, investigaciones a entidades, cierre de establecimientos y copia de documentos, es lo más relevante para este periodo, seguido del “acceso a medidas de asistencia y garantía de derechos del Distrito y la Nación” en donde personas en condición de víctimas o desplazadas solicitan información sobre auxilios y ayudas humanitarias en la Oficina de la Alta Consejería para las Víctimas, La paz y la reconciliación.

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





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 la Secretaría General no recibió requerimientos relacionados a este tema en especial.

2. REQUERIMIENTOS CERRADOS FEBRERO 2015.

Las dependencias de la Secretaria General dieron respuesta al 112 peticiones del total de requerimientos recibidos en el mes de febrero, y de **125** peticiones cerradas recibidas de periodos anteriores así:

DEPENDENCIA	Nº PETICIONES CERRADAS	TOTAL		
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	43	164		
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	32			
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	28			
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	15			
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	9			
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	6			
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	6			
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	6			
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	5			
DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	4			
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES TIC	2			
PORTAL BOGOTA	2			
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO ANTIJURIDICO	2			
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	1			
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	1			
SUBDIRECCION DE INFORMATICA Y SISTEMAS	1			
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL	1			
SUBDIRECCION OPERATIVA	LINEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA		38	73
	RECAUDO RED CADE		13	
	CADE BOSA		1	
	CADE FONTIBON	1		
	CADE KENNEDY	1		
	CADE LA VICTORIA	1		
	CADE LOS LUCEROS	1		
	SUBDIRECCION OPERATIVA	7		
	SUPERCAD 20 DE JULIO	2		
	SUPERCAD BOSA	4		
	SUPERCAD CAD	1		
SUPERCAD SUBA	3			
TOTAL		237		

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

Nº CO232624 / Nº GP0113



2212100-FT-177 Versión 04





Para este periodo contamos con un total de 237 requerimientos cerrados siendo con 73 peticiones la Subdirección Operativa – Línea 195 la dependencia con el mayor número de cierres registrados, seguido de La Subdirección de Inspección, Vigilancia y control de personas jurídicas sin ánimo de Lucro con 42 peticiones.

Los requerimientos recibidos en febrero, no necesariamente son atendidos dentro del mismo mes, ya que depende del tipo de requerimiento y la fecha de recibido, 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.

DEPENDENCIA	CONSULTA (30)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15)	QUEJA (15)	RECLAMO (15)	SOLICITUD DE COPIA (15)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10)	SUGERENCIA (15)	PROMEDIO DEPENDENCIAS
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA				60		55		57		58
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO			55	15						36
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL				18	19					19
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	19		25	18	14			14		17
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		15			15					15
SUBDIRECCION DE CONTRATACION								10		10
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO				8	17	10	11	10		9
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO				5	5	11		7	8	6
PORTAL BOGOTA					9				2	6
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO				7				3	4	5
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA			11	5	3					5
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL				4						4
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL			2	1	3	5		1	5	4
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC			3					4		4
DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO					2	3				2
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL				1						1
SUBDIRECCION DE INFORMATICA Y SISTEMAS					1					1
PROMEDIO TIPOLOGIAS	19	15	20	13	9	9	11	12	6	12



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 11 de 12

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas se encuentra **12** días lo que indica que la entidad responde en los términos estipulados por la Ley, sin embargo encontramos altos promedios de tiempo en la tipología “Petición de interes General” con 20 días, para las dependencias encontramos que:

La Subdirección Distrital de Estudios E Informática Jurídica, presenta los mayores promedios de gestión en las peticiones de interes particular numeros 266472014,457602014,457652014 y 494232014 presentando promedio de 60 días, el reclamo n°458152014 con un promedio de 55 días y en solicitud de información 440472014 con un promedio de 57 días.

La Subdirección Distrital de Defensa Judicial y Prevención Del Daño Antijurídico presenta la petición de interes general N° 440472014 con 55 días.

Para la Oficina de La Alta Consejería y Derecho de Las Víctimas con el derecho de petición n° 13612015 cuenta con un promedio de cierre 35 días.

se recomienda a las dependencias mencionadas la verificación de estas peticiones y las causales de tiempo en mora para dar respuesta y cierre definitivo a las mismas.

SUBDIRECCION OPERATIVA	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACION	PROMEDIO DEPENDENCIA
RECAUDO RED CADE		15	44		29
CADE KENNEDY			23		23
SUPERCAD SUBA		19			19
CADE LA VICTORIA		18			18
CADE LOS LUCEROS		14			14
SUBDIRECCION OPERATIVA	5	15	12		13
LINEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	5	7	9	7	8
SUPERCAD BOSA		7	12		8
CADE BOSA		6			6
CADE FONTIBON		2			2
SUPERCAD 20 DE JULIO		2			2
SUPERCAD CAD		1			1
PROMEDIO TIPOLOGÍA	5	13	14	7	12

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





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 encontramos que recaudo de la red cade con el reclamo n° 620532014 con 29 días, el Cade Kennedy con el reclamo 92602015 con 23 días, El super cade Suba con la queja n° 591472014 y Cade L a Victoria con la queja n° 58052015 presentan los mayores promedios de respuesta afectando la gestión de la dependencia por lo cual se sugiere tomar las medidas pertinentes y la verificación de la demora en los cierres de las mismas.

Proyectó: Gustavo Torres V.

Revisó: Jarol Hernandez, Maria del Rosario Almeida

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