



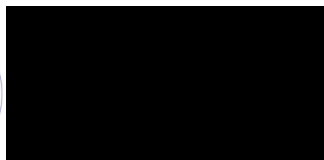
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA GENERAL

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

AGOSTO 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 JULIO 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 JULIO 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° 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 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



1. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL A JUNIO 2015.

1.1 GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL.

En el mes de julio de 2015 fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, **24.734** peticiones ciudadanas. El Sector de Gestión Pública presentó una participación del **16.56%** (4.096 peticiones) dentro del total de peticiones recibidas en el Distrito Capital; de las cuales, **4.088** ingresaron por canales establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y las **8** 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.

De acuerdo a los reportes generados por el SDQS, de los **4.088** requerimientos registrados en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., **1.805** corresponden a la Subdirección de Calidad de Servicio - Central de Quejas y Soluciones SDQS y **1.835** a la Subdirección Operativa- Línea 195, a la vez que **53** 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 4.088 peticiones, **395** ingresaron para trámite y gestión directa por parte de las dependencias de la Secretaría General.

SECRETARÍA GENERAL					
REGISTRADAS				GESTION	
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN JULIO 2015
SECRETARIA GENERAL	Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.805	4.088	Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.965
	Subdirección Operativa - línea 195	1.835		Subdirección Operativa - línea 195	1.954
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	53		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	65
	Otras Dependencias Sec- Gral	395		Otras Dependencias	554



1.2 PETICIONES POR DEPENDENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL.

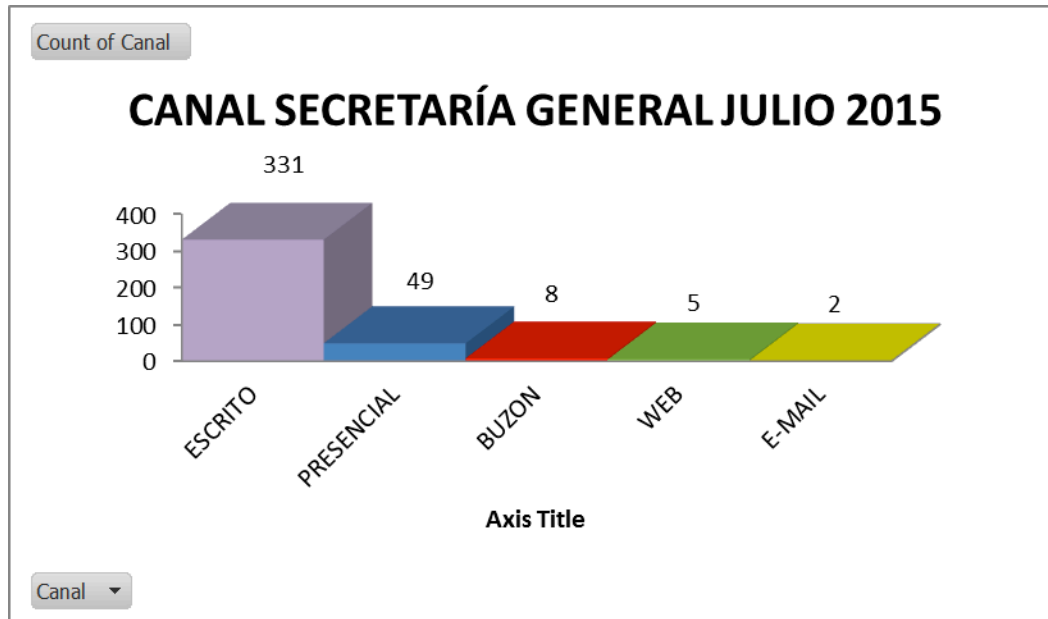
A continuación, se muestra la información relacionada con las dependencias de la Secretaría General que recibieron peticiones ciudadanas para su respectiva gestión y respuesta, así:

DEPENDENCIAS		N° PETICIONES	%
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN	113	66,58%
	ACDVPR - GESTIÓN	145	
	ACDVPR - PARTICIPACIÓN	5	
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL		30	7,59%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL		2	0,51%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO ANTIJURIDICO		3	0,76%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA		1	0,25%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUC		32	8,10%
SUBDIRECCION OPERATIVA	CADE CANDELARIA	5	16,20%
	CADE FONTIBON	3	
	CADE LOS LUCEROS	1	
	CADE SANTA HELENITA	3	
	CADE TOBERIN	2	
	SUBDIRECCION OPERATIVA	2	
	SUPERCAD 20 DE JULIO	8	
	SUPERCAD AMERICAS	7	
	SUPERCAD BOSA	9	
	SUPERCAD CAD	15	
	SUPERCAD CALLE 13	2	
	SUPERCAD SUBA	7	
TOTAL PETICIONES		395	100%

Para este período con el **66.58%** la dependencia con mayor número de peticiones es la Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (**263**) peticiones, en donde la asistencia a las víctimas del conflicto armado, es el subtema más reiterado. En segundo lugar se encuentra la Subdirección Operativa, con **64** peticiones con el **16.20%** y en tercer lugar la Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Personas Jurídicas sin Ánimo de Lucro, con **32** peticiones.



1.3 CANALES DE INTERACCIÓN SECRETARÍA GENERAL JULIO 2015



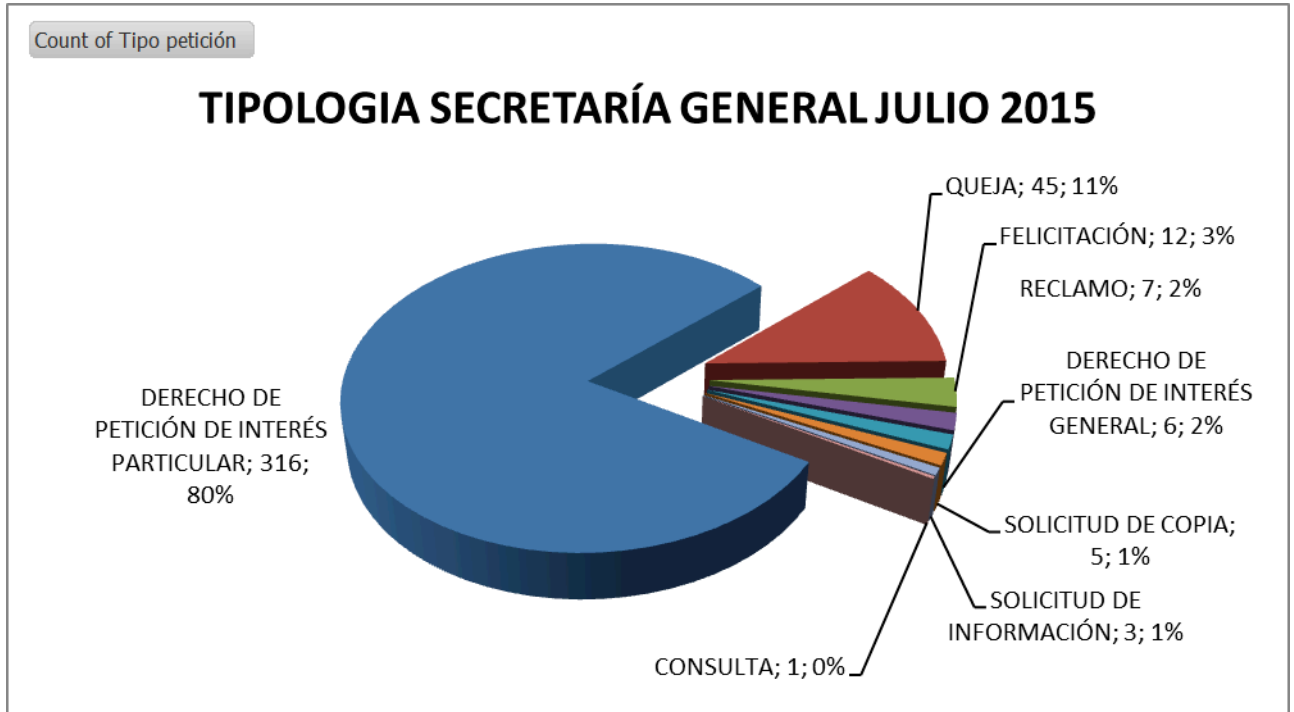
Gráfica No. 1
Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

En el mes de julio, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, es el canal “Escrito” con **331** peticiones que representan el **83.79%** del total recibidos por la entidad para gestión y respuesta (**395**), siendo la Oficina de la 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 (**262**).

En segundo lugar se encuentra el canal “Presencial” con **49** peticiones, representando el **12.40%** del total recibido para gestión y respuesta (**395**) por la Secretaría General. La Subdirección Operativa-Red Cade, representa la dependencia con el mayor número de peticiones registradas por este canal.



1.4. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES SECRETARIA GENERAL JULIO 2015



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

El “derecho de petición de interés particular” es la tipología de mayor representación en las peticiones interpuestas ante la Secretaría General, con **316** peticiones que representan el **80%** del total recibido; en su gran mayoría direccionadas a la Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, con 261 peticiones, en donde los subtemas más relevantes son: La solicitud de ayuda humanitaria a víctimas de desplazamiento forzado, auxilios para vivienda e información sobre proyectos productivos.

La segunda tipología es la “queja” que representa el **11%** 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.

Como tercera tipología está la “felicitación” que representa el **3%**, del total de peticiones recibidas; en donde el tema más relevante es “la función de la administración pública” en donde se resalta la atención y el servicio en el Super Cade 20 de Julio en entidades como ETB, CODENSA y Planeación.



1.5 SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN LA SECRETARÍA GENERAL JULIO 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°	%
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	257	65%
	ACOMPANAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	2	1%
	ACCESO A LAS MEDIDAS DE ASISTENCIA Y GARANTIA DE DERECHOS DEL DISTRITO Y LA NACION	4	1%
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON SIMBOLICO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ.	30	8%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	COPIA AUTENTICA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	2	1%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO ANTIJURIDICO	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	3	1%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	SOLICITUDES DE EMPLEO	1	0%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	ANOMALIAS E IRREGULARIDADES DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	32	8%
	ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO		
	REPROGRAFIA DE DOCUMENTOS		
SUBDIRECCION OPERATIVA			
CADE SANTA HELENITA			
CADE LOS LUCEROS			
CADE FONTIBON	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	42	11%
SUPERCADE 20 DE JULIO	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	20	5%
CADE CANDELARIA	ASIGNACION DE TURNOS	1	0%
SUPERCADE AMERICAS			
SUPERCADE BOSA			
SUPERCADE CAD			
CADE TOBERIN			
TOTAL		395	100%



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 los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación cuenta para este período con un alto número de requerimientos referidos en su mayoría a la solicitud de asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado y acceso a las medidas de asistencia y garantía de los derechos, siendo los subtemas más relevantes; seguido del la publicación de las solicitudes de perdón simbólico en cumplimiento de la ley de Justicia y paz recibidos en la Subdirección de Gestión Documental, como lo más reiterado.

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.

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 10 de 12

2. REQUERIMIENTOS CERRADOS JULIO 2015.

Las dependencias de la Secretaria General dieron respuesta a **554** peticiones del total de requerimientos recibidos en el mes de Julio, y de las peticiones recibidas de periodos anteriores, así:

DEPENDENCIAS SECRETARIA GENERAL	N° PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS JULIO 2015	N° PETICIONES CERRADAS Y RECIBIDAS OTROS PERIODOS	TOTAL
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	127	13	140
	146	1	147
	4	1	5
		3	3
	1	1	2
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	23	3	26
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	10		10
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	6	5	11
DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	1	1	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1		1
PORTAL BOGOTA	1		1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	2	2	4
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	4		4
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	6	21	27
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	2		2
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	5	1	6
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	2	2	4
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	1	1	2
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS	22	12	34
SUBSECRETARIA GENERAL		1	1
SUBDIRECCION OPERATIVA	32	31	63
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	27	4	31
RECAUDO RED CADE	5	12	17
SUPERCADE CAD	2		2
SUPERCADE MOVILIDAD	1		1
SUPERCADE SUBA	3	2	5
Usuarios Asesores Línea 195	1		1
CADE LOS LUCEROS	1		1
CADE SANTA LUCIA	1		1
TOTAL PETICIONES CERRADAS	437	117	554

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 11 de 12

Para este periodo en la Secretaría General se realizó el respectivo cierre de **554** requerimientos, de los cuales **437** peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y **117** a peticiones que ingresaron en períodos anteriores. Las dependencias que realizaron el mayor número de cierres son: la Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, con **297** peticiones para una participación del **53.61%**.

Es de precisar, que los requerimientos recibidos en julio, 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 **8** días, lo que indica que la entidad responde en los términos estipulados por la Ley.

La Oficina de la Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación contó con un promedio de **14** días dentro de sus divisiones, encontrándose en los tiempos estipulados por la Ley, en algunos casos particulares como derechos de interés particular y general aumentaron los promedios debido a la extemporaneidad de cierre en el sistema del SDQS.

En la Subdirección Operativa se encuentra dentro de los términos indicados por el código de lo contencioso administrativo, con un promedio de **9** días de gestión, reduciendo sus tiempos notablemente.

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.

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 12 de 12

DEPENDENCIA	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	PROMEDIO DEPENDENCIA
ACDVPR - ADMINISTRATIVA			54	26		7					29
ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN	0		9	2		7				8	2
ACDVPR - GESTIÓN			0	0				11	0	0	0
ACDVPR - PARTICIPACIÓN			35	2					52		16
ACDVPR - POLÍTICA PÚBLICA				20					14		18
OFICINA ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN	6			5					70		18
14											
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA				21						7	15
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO	16		2	9	10		38		5		14
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL				18				12			18
SUBDIRECCIÓN DE IMPRENTA DISTRITAL			5	4							5
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARÍA PRIVADA			9	3		2			2	0	3
DIRECCIÓN DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		59	19			27					53
DIRECCIÓN DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL				10							10
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			7	0					5		4
DIRECCIÓN JURÍDICA DISTRITAL				3					97		34
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO			9	6		9	11		8	13	9
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO				4							4
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS			3	10						13	9
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMÁTICA JURÍDICA						24					24
SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURÍDICAS SIN ANIMO DE LUCRO			9	10		11		10	9		10
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DESARROLLO INSTITUCIONAL										5	5
SUBSECRETARÍA GENERAL									30		30
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				3							3
OFICINA ASESORA DE PRENSA			4								4
OFICINA DE COMUNICACIONES			36							17	29
OFICINA DE CONTROL INTERNO				11							11
PORTAL BOGOTÁ									2		2
9											
SUBDIRECCIÓN OPERATIVA					1	0	2	3		0	4
RECAUDO RED CADE					27		19	16			19
SUPERCADE 20 DE JULIO							7				7
SUPERCADE CAD							6				6
SUPERCADE MOVILIDAD							7				7
SUPERCADE SUBA							5	12			8
CADE CANDELARIA							3				3
CADE LOS LUCEROS							0				0
CADE SANTA HELENITA								19			19
CADE SANTA LUCÍA								16			16
Grand Total	11	59	13	5	5	9	9	10	19	6	8

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, María 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° CO232624 / N° GP0113

2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA