



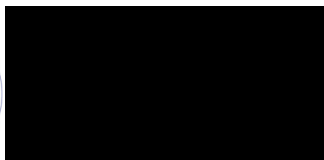
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA GENERAL

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

JUNIO 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 MAYO 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 MAYO 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



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 MAYO 2015.

1.1 GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL.

En el mes de mayo de 2015, fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 18.906 peticiones ciudadanas. Es de recordar que el Sector de Gestión Pública presentó una alta participación dentro del total de peticiones recibidas en el Distrito Capital (18.63%), 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 **3.522** requerimientos registrados en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., **1.510** corresponden a la Subdirección de Calidad de Servicio - Central de Quejas y Soluciones SDQS y **1.577** a la Subdirección Operativa-Línea 195, a la vez que 38 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 **386** requerimientos ingresados directamente a las demás dependencias de la Secretaría General para su gestión.

| SECRETARIA GENERAL MAYO 2015 | | | | | |
|------------------------------|--|---------------------------|---------------------|---|-------------------|
| REGISTRADAS | | | | GESTION | |
| ENTIDAD | DEPENDENCIA | N° PETICIONES DEPENDENCIA | N° PETICIONES TOTAL | DEPENDENCIA | GESTIÓN MAYO 2015 |
| SECRETARIA GENERAL | Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS | 1.510 | 3.511 | Subdireccion de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS | 1.564 |
| | Subdirección Operativa - línea 195 | 1.577 | | Subdirección Operativa - línea 195 | 1.640 |
| | Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios | 38 | | Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios | 36 |
| | Otras Dependencias Sec-Gral | 386 | | Otras Dependencias | 294 |

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 5 de 12

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 |
|---|--------------------------------------|-----------------------|-------|
| OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION | | 148 | 244 |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO | | 45 | |
| SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL | | 44 | |
| DIRECCION JURIDICA DISTRITAL | | 6 | |
| SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL | | 1 | |
| SUBDIRECCION OPERATIVA | LINEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA | 40 | 142 |
| | SUPERCADE CAD | 40 | |
| | SUPERCADE AMERICAS | 19 | |
| | SUPERCADE 20 DE JULIO | 17 | |
| | SUPERCADE SUBA | 8 | |
| | SUPERCADE BOSA | 5 | |
| | CADE SANTA HELENITA | 3 | |
| | CADE SERVITA | 3 | |
| | SUBDIRECCION OPERATIVA | 3 | |
| | CADE TOBERIN | 2 | |
| | SUPERCADE MOVILIDAD | 1 | |
| | CADE FONTIBON | 1 | |
| TOTAL SECRETARIA GENERAL | | 386 | |

Para este periodo la dependencia con mayor numero de peticiones es la Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación con 148 peticiones, en donde la asistencia a las víctimas del conflicto armado es lo más reiterado, En segundo lugar se encuentra la Subdirección Operativa, recibió 142 peticiones de las cuales el 28.16% corresponden a la Línea 195 servicio a la ciudadanía al igual que el SUPERCADE con 40 requerimientos cada una., siendo el subtema más reiterado la atención y servicio a 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



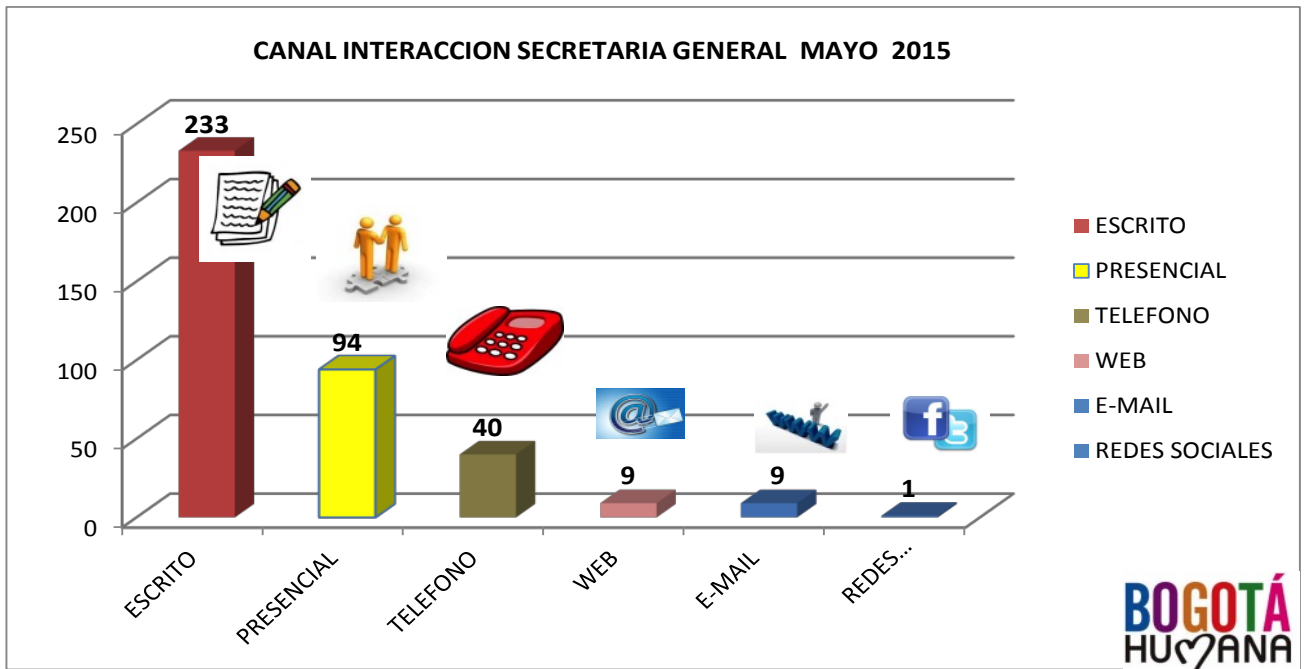
N° CO232624 / N° GP0113

2212100-FT-177 Versión 04





1.3 CANALES DE INTERACCIÓN SECRETARÍA GENERAL MAYO 2015



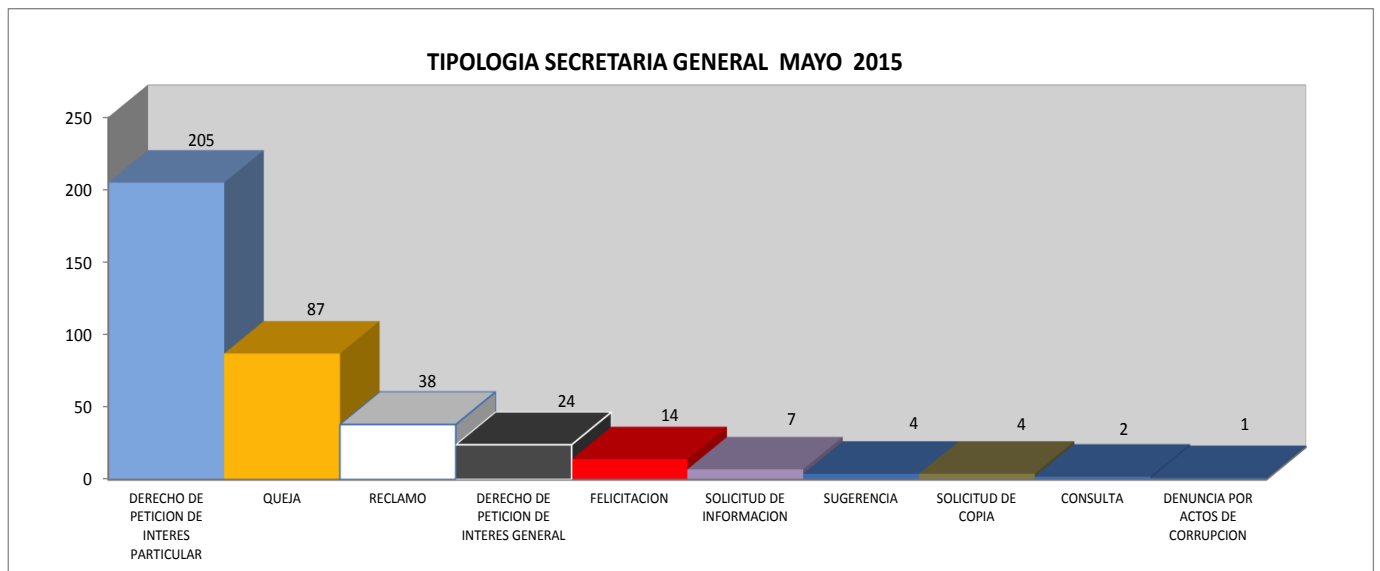
Gráfica No. 1 Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

En el mes de abril, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones a la Secretaría General, es el canal “Escrito” con **131** peticiones que representan el **57.96%** del total recibido, siendo la Subdirección Distrital De Estudios e Informática Jurídica la dependencia en donde se radicaron el mayor número de peticiones por este medio (**69**).

En segundo lugar se encuentra el canal “Telefónico” con 47 peticiones recibidas en la Subdirección Operativa- línea 195 que representan el **20.79%** del total recibido por la Secretaría General.



1.4. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES



Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

El “derecho de petición de interés particular” es la tipología de mayor representación en las peticiones interpuestas ante la Secretaría General, con **128** peticiones que representan el 56.63% del total recibido, en la gran mayoría direccionadas a la Subdirección Distrital de estudios e informática con 67 peticiones, en donde los temas más relevantes “La función de la administración pública” en donde se solicita información de encargos, solicitud de pagos de acreencias laborales como trabajadores activos y peticiones referidas al incumplimiento del auto 275 de 2011 con respecto al aprovechamiento bodegas de reciclaje.

La segunda tipología es “reclamo” que representa el 17.25% 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 queja” que representa el 16.81% del total de peticiones recibidas en donde el tema más relevante es “La función de la administración pública” contra servidores de diferentes entidades como Trasmilenio, Etb y La Policía.



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 | SUBTEMAS | N° PETICIONES |
|---|---|---------------|
| DIRECCION JURIDICA DISTRITAL | ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | 6 |
| OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION | ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO | 148 |
| | ATENCION A LA POBLACION MIGRANTE EN BOGOTA | |
| SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL | PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON SIMBOLICO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ. | 44 |
| SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL | COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS | 1 |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO | AMPLIACION PLAZO PARA LA ENTREGA DE DOCUMENTOS | 14 |
| | ANOMALIAS E IRREGULARIDADES DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO | 13 |
| | ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO | 13 |
| | COPIAS DE EXPEDIENTES ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO | 1 |
| | DOCUMENTOS RELACIONADOS CON ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO | 1 |
| | REPROGRAFIA DE DOCUMENTOS | 3 |
| SUBDIRECCION OPERATIVA | ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA | 142 |
| | COORDINACION SECTORIAL E INTERSECTORIAL | |
| | ACOMPANAMIENTO EN TEMAS DE ALTO IMPACTO A NIVEL DISTRITAL | |
| | ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | |
| | TIEMPO DE ESPERA Y DE ATENCION | |
| | CONCEPTOS JURIDICOS | |
| | SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD | |
| TOTAL PETICIONES | | 386 |

Para La Oficina de la Alta Consejería para los derechos de las victimas cuenta para este periodo con un alto número de requerimientos referidos en su mayoría a la solicitud de ayuda y atención integral a las victimas del conflicto armado siendo el tema más relevante,seguido del servicio y atención a la ciudadanía recibidos en la Subdirección Operativa específicamente en los puntos de la Red Cade.

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

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 9 de 12

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 se registraron peticiones referentes a veedurías ciudadanas ó en asuntos pertinentes a la vigilancia de recursos públicos.

2. REQUERIMIENTOS CERRADOS MAYO 2015.

Las dependencias de la Secretaria General dieron respuesta al 294 peticiones del total de requerimientos recibidos en el mes de abril, y peticiones cerradas recibidas de periodos anteriores así:

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 10 de 12

| DEPENDENCIAS SECRETARIA GENERAL | | Nº PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS MAYO 2015 | Nº PETICIONES CERRADAS Y RECIBIDAS OTROS PERIODOS | TOTAL |
|---|--------------------------------------|--|--|------------|
| OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION | | 45 | 20 | 65 |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO | | 30 | 32 | 62 |
| CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL | | 19 | 6 | 25 |
| SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO | | 20 | 5 | 25 |
| SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL | | 10 | 10 | 20 |
| DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA | | 4 | 7 | 11 |
| DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS | | 4 | 2 | 6 |
| SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO | | 2 | 2 | 4 |
| DIRECCION JURIDICA DISTRITAL | | 1 | 2 | 3 |
| OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC | | 1 | 2 | 3 |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO ANTIJURIDICO | | 1 | 2 | 3 |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA | | 1 | 2 | 3 |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS | | 1 | 1 | 2 |
| DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO | | 1 | | 1 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA | | 1 | | 1 |
| SUBDIRECCION DE CONTRATACION | | 1 | | 1 |
| SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL | | 1 | | 1 |
| DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL | | | 1 | 1 |
| OFICINA ASESORA DE PRENSA | | | 1 | 1 |
| SUBDIRECCION OPERATIVA | LINEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA | 33 | 36 | 69 |
| | SUPERCADE CAD | 17 | 11 | 28 |
| | SUBDIRECCION OPERATIVA | 7 | 15 | 22 |
| | RECAUDO RED CADE | 3 | 8 | 11 |
| | SUPERCADE SUBA | 1 | 7 | 8 |
| | SUPERCADE 20 DE JULIO | 3 | 2 | 5 |
| | CADE CHICO | | 5 | 5 |
| | CADE PLAZA DE LAS AMERICAS | 3 | 1 | 4 |
| | CADE LA VICTORIA | | 4 | 4 |
| | CADE TOBERIN | | 3 | 3 |
| | CADE YOMASA | | 2 | 2 |
| | SUPERCADE BOSA | | 2 | 2 |
| | SUPERCADE CALLE 13 | | 2 | 2 |
| | CADE SANTA LUCIA | | 1 | 1 |
| SUPERCADE MOVILIDAD | | 1 | 1 | |
| TOTAL CERRADOS MAYO | | 210 | 195 | 405 |

Para este periodo La Secretaría General realizó un cierre de 405 requerimientos de los cuales 167 peticiones fueron solucionados por la Subdirección Operativa, seguido de La Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, La Paz y la Reconciliación con 65 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



Nº C0232624 / Nº GP0113

2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA



Los requerimientos recibidos en mayo, 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.

| DEPENDENCIAS | CONSULTA | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | FELICITACIONES | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE INFORMACION | SUGERENCIA | PROMEDIO DEPENDENCIAS |
|---|----------|----------------------------------|-----------------------------|---|----------------|-------|---------|--------------------------|------------|-----------------------|
| OFICINA ASESORA DE PRENSA | 30 | | | | | | | | | 30 |
| SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO | 2 | | | 63 | | | | 9 | | 21 |
| DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL | | | | | | | 15 | | | 15 |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAA'O ANTIJURIDICO | | | | 10 | | | 17 | | | 14 |
| DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS | | 20 | 11 | | | 9 | | | | 13 |
| SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL | | | | 22 | | 3 | | | | 12 |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS | | | | 15 | | | | | 8 | 12 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA | | | | | | 11 | | | | 11 |
| SUBDIRECCION DE CONTRATACION | 11 | | | | | | | | | 11 |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA | | | | 12 | | | 10 | | | 11 |
| OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION | 19 | 15 | 7 | 9 | 16 | | 17 | 12 | 13 | 10 |
| SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO | | | 10 | 9 | | 7 | 18 | 9 | 7 | 9 |
| SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO | | | 10 | 9 | | 9 | 11 | 8 | 6 | 9 |
| DIRECCION JURIDICA DISTRITAL | | | | 8 | | | | 9 | | 8 |
| CENTRAL SDOS DISTRITO CAPITAL | | 1 | 9 | 3 | | 22 | 2 | 11 | 1 | 7 |
| DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA | | | 9 | 7 | 1 | 3 | 1 | 4 | 5 | 6 |
| DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO | | | | | | | 5 | | | 5 |
| OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC | | | | 4 | | 5 | | 3 | | 4 |
| SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL | | | 1 | | | | | | | 1 |
| PROMEDIO TIPOLOGIA | 16 | 12 | 9 | 14 | 9 | 9 | 11 | 8 | 7 | 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 nuevamente en la tipología “derecho de petición de interés particular” con 21 días, para las dependencias encontramos que:

Se evidenció que la subdirección de Talento Humano cuenta con un promedio en dicha tipología de 63 días refiriéndose a la petición 125552015 con fecha de inicio de términos 30 de enero de 2015 y fecha



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 12 de 12

de finalización 4 de mayo de 2015, por lo cual se recomienda y solicita la verificación de estas petición y las causales de tiempo en mora a dar respuesta y el cierre de la misma.

| DEPENDENCIAS SUBDIRECCION OPERATIVA | CONSULTA | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | FELICITACION | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE INFORMACION | SUGERENCIA | PROMEDIO DEPENDENCIAS |
|--------------------------------------|----------|--|---|--------------|-------|---------|--------------------------|------------|-----------------------|
| SUPERCADDE SUBA | | | | | 62 | 158 | | | 110 |
| SUPERCADDE CAD | | | 21 | | 46 | 8 | | 64 | 35 |
| LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANÍA | | 11 | 5 | 35 | 14 | 6 | | 25 | 17 |
| SUBDIRECCION OPERATIVA | | | 9 | 8 | 36 | 29 | 9 | 3 | 16 |
| SUPERCADDE CALLE 13 | | | | 11 | | 16 | | | 14 |
| RECAUDO RED CADE | | | | 12 | 14 | | | 12 | 13 |
| SUPERCADDE MOVILIDAD | | | | | 10 | | | | 10 |
| SUPERCADDE BOSA | | | | | 7 | | | | 7 |
| SUPERCADDE 20 DE JULIO | | | | 2 | 10 | | | | 6 |
| PROMEDIO TIPOLOGIA | 7 | 11 | 12 | 14 | 25 | 43 | 9 | 26 | 25 |

En la Subdirección Operativa encontramos promedios de cierre de peticiones o solución definitiva de las mismas por encima de lo estipulado, evidenciando peticiones con respuestas en el sistema extemporáneas.

En el SuperCade Suba y Super Cad se evidenciaron altos promedios en las tipologías de queja, reclamo y sugerencia, peticiones por fuera de términos de ley, por lo cual se recomienda atender los requerimientos e implementar las acciones a que diere lugar, de conformidad con el procedimiento “Acciones correctivas, preventivas y de mejora”, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera oportuna y de publicarlas en el aplicativo del SDQS.

Proyectó: Gustavo Torres V.

Revisó: Sonia Jeanet Arevalo , 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° CO232624 / N° GP0113

2212100-FT-177 Versión 04

