

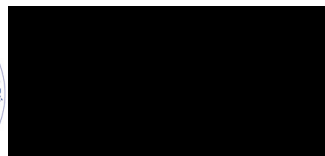


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**DICIEMBRE 2015**

Carrera 8 No. 10 – 65  
CP 111711  
Tel.: 381 30 00  
[www.bogota.gov.co](http://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 DISTRICTAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Página 2 de 13

## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

1. **GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE 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° C022624 / 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 13

## 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° C0232624 / N° GP0113



2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ  
HUMANANA



## 1. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL NOVIEMBRE 2015.

### 1.1 GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL.

En el mes de Noviembre de 2015 fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, 18.061 peticiones ciudadanas. El Sector de Gestión Pública presentó una participación del 9.99% (3.244 peticiones) dentro del total de peticiones recibidas en el Distrito Capital; de las cuales, 3240 ingresaron por canales establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y las 4 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.

SECRETARÍA GENERAL					
REGISTRADAS				GESTION	
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN NOVIEMBRE 2015
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.387	3.240	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.498
	Subdirección Operativa - línea 195	1.395		Subdirección Operativa - línea 195	1.452
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	37		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	30
	Otras Dependencias Sec-Gral	421		Otras Dependencias	318
SERVICIO CIVIL			4	Servicio Civil	4
<b>TOTAL</b>			<b>3.244</b>	<b>TOTAL GESTION</b>	<b>3.302</b>

De acuerdo a los reportes generados por el SDQS, de los 3.240 requerimientos registrados en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 1387 corresponden a la Subdirección de Calidad de Servicio - Central de Quejas y Soluciones SDQS y 1.395 a la Subdirección Operativa- Línea 195, a la vez que 37 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 3.240 peticiones, 421 ingresaron para trámite y gestión directa por parte de las dependencias de la Secretaría General.

## 1.2 PETICIONES POR DEPENDENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL.

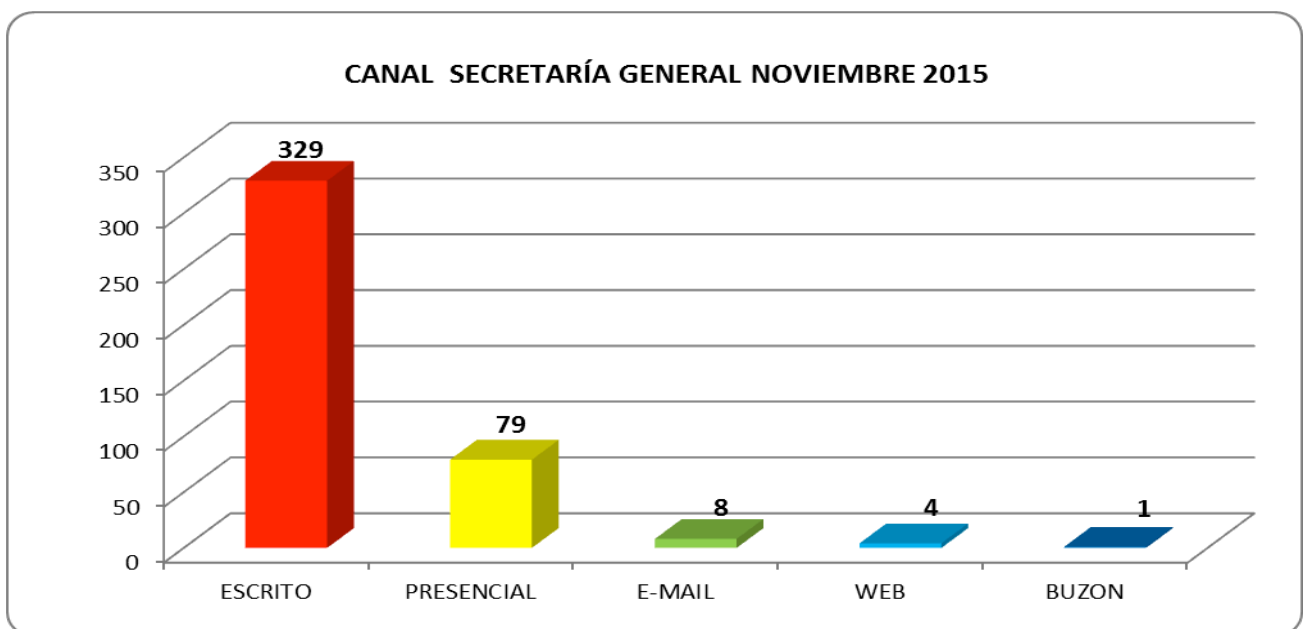
A continuación, se muestra la información relacionada con las dependencias de la Secretaría General que recibieron peticiones ciudadanas para su respectiva gestión y respuesta, así:

DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	%
USUARIOS ASESORES LINEA 195	1395	43%
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	1387	43%
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	214	7%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	50	2%
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	38	1%
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	37	1%
SUPERCADE AMERICAS	32	1%
ACDVPR - PARTICIPACIÓN	14	0%
SUPERCADE CAD	13	0%
SUPERCADE SUBA	11	0%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	9	0%
CADE FONTIBON	8	0%
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	6	0%
SUPERCADE BOSA	6	0%
SUPERCADE 20 DE JULIO	4	0%
CADE CANDELARIA	2	0%
CADE SERVITA	2	0%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO	2	0%
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	0%
CADE KENNEDY	1	0%
CADE SANTA HELENITA	1	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0%
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	1	0%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL	1	0%
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	1	0%
SUPERCADE CALLE 13	1	0%
TOTAL	3240	



Para este período la línea 195 con 1.395 y la central de quejas y soluciones con 1.387 son las dependencias con mayor número de peticiones registradas, representando el 43% respectivamente, seguido se encuentra con el 7% la oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas con 214 peticiones.

### 1.3 CANALES DE INTERACCIÓN SECRETARÍA GENERAL NOVIEMBRE 2015



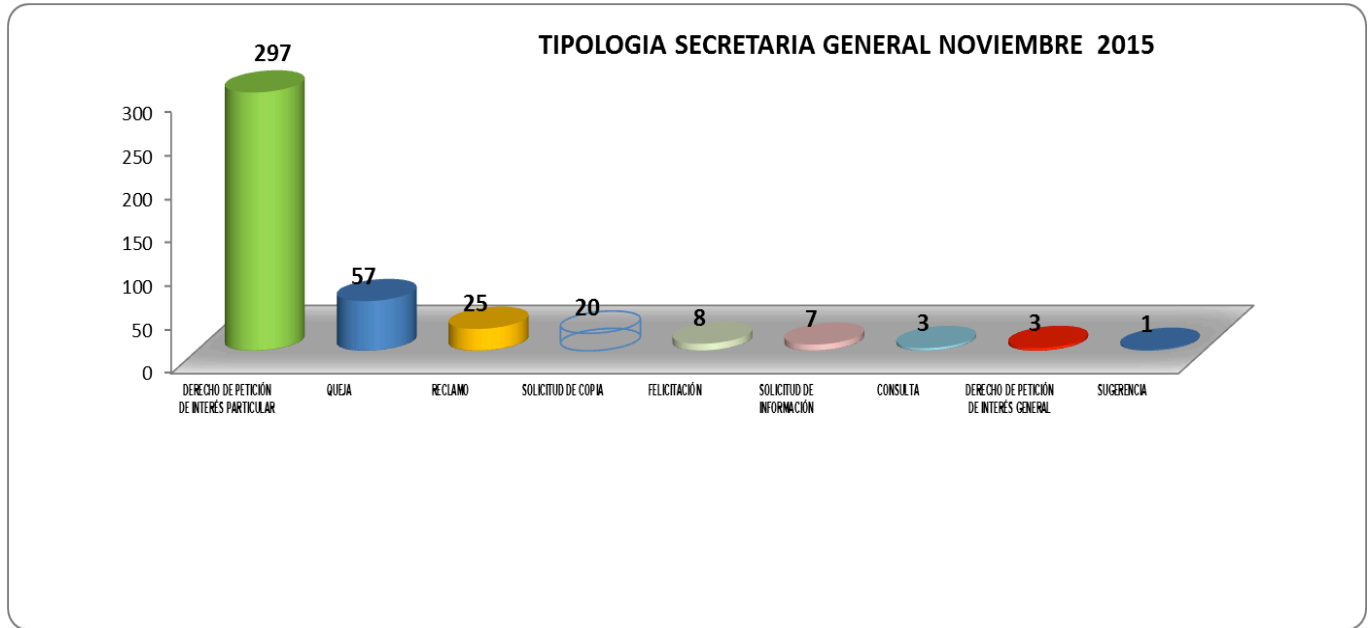
Gráfica No. 1  
Peticiones clasificadas según Canal de interacción  
Fuente: Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

En el mes de Noviembre, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la Secretaría General, es el canal “Escrito” con 329 peticiones que representan el 78.14% del total recibidos por la entidad para gestión y respuesta (421), siendo la oficina 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 (206).

En segundo lugar se encuentra el canal “Presencial” con 79 peticiones, representando el 18.76% del total recibido para gestión y respuesta (421) por la Secretaría General. La Subdirección Operativa-Red Cade, representa la dependencia con el mayor número de peticiones registradas por este canal con 78 peticiones.



#### 1.4. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES SECRETARIA GENERAL NOVIEMBRE 2015



**Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología**

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

El “derecho de petición de interés particular” es la tipología de mayor representación en las peticiones interpuestas ante la Secretaría General, con 297 peticiones que representan el 70.54% del total recibido; en su gran mayoría direccionadas a la oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, La Paz y La Reconciliación con 297 peticiones.

La segunda tipología es la “queja” que representa el 13.53% 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.



### 1.5 SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN LA SECRETARÍA GENERAL NOVIEMBRE 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°
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	214
	REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS	
	ACOMPañAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	50
	ANOMALIAS E IRREGULARIDADES DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON SIMBOLICO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ.	38
SUPERCADE AMERICAS	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	32
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	
ACDVPR - PARTICIPACIÓN	ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	14
SUPERCADE CAD	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	13
	PUNTO DE ATENCION A LA CIUDADANIA	
SUPERCADE SUBA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	11





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 9 de 13**

<b>SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS</b>	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	<b>9</b>
	CONCEPTOS JURIDICOS	
<b>CADE FONTIBON</b>	ASIGNACION DE TURNOS	<b>8</b>
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	
<b>SUPERCADE BOSA</b>	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	<b>6</b>
<b>DIRECCION JURIDICA DISTRITAL</b>	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	<b>6</b>
<b>SUPERCADE 20 DE JULIO</b>	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	<b>4</b>
<b>SUBDIRECCION OPERATIVA</b>	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	<b>2</b>
<b>CADE CANDELARIA</b>	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	<b>2</b>
<b>CADE SERVITA</b>	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	<b>2</b>
<b>SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO</b>	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	<b>2</b>
<b>CADE KENNEDY</b>	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	<b>1</b>
<b>SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA</b>	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	<b>1</b>
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	<b>1</b>

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 DISTRICTAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Página 10 de 13**

<b>SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL</b>	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	<b>1</b>
<b>SUPERCADDE CALLE 13</b>	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	<b>1</b>
<b>DEFENSOR DEL CIUDADANO</b>	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	<b>1</b>
<b>CADE SANTA HELENITA</b>	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	<b>1</b>
<b>SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL</b>	COPIA AUTENTICA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>1</b>
<b>Grand Total</b>		<b>421</b>

La Subdirección de Gestión Documental cuenta para este período con el mayor número de requerimientos referidos en su mayoría a la publicación de las solicitudes de perdón simbólico en cumplimiento de la ley de Justicia y paz, seguido de la asesoría a entidades sin ánimo de lucro y anomalías e irregularidades que estas presentan, registradas en la Subdirección de inspección, vigilancia y control de personas Jurídicas sin Animo de Lucro.

**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° C022624 / N° GP0113

2212100-FT-177 Versión 04





## 2. REQUERIMIENTOS CERRADOS NOVIEMBRE 2015.

Las dependencias de la Secretaria General dieron respuesta a **347** peticiones del total de requerimientos recibidos en el mes de Noviembre, y de las peticiones recibidas de periodos anteriores, así:

DEPENDENCIAS SECRETARIA GENERAL	N° PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS NOVIEMBRE 2015	N° PETICIONES CERRADAS Y RECIBIDAS OTROS PERIODOS	TOTAL
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	87		87
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS	37	13	50
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	32	8	40
ACDVPR - PARTICIPACIÓN	19		19
ACDVPR - GESTIÓN	18	10	28
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL	14	3	17
SUBDIRECCION OPERATIVA	11	5	16
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	10		10
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA	9		9
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	7	16	23
ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN	7		7
SUPERCADE CAD	6		6
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA	2		2
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2	1	3
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL	2	2	4
RECAUDO RED CADE	2	8	10
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	1	2	3
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	1	2
SUPERCADE MOVILIDAD	1		1
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	1		1
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1		1
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO		2	2
SUBSECRETARIA GENERAL		1	1
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC		1	1
SUPERCADE SUBA		1	1
CADE SUBA		1	1
SUPERCADE 20 DE JULIO		1	1
ACDVPR - ADMINISTRATIVA		1	1
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	<b>270</b>	<b>77</b>	<b>347</b>



Para este periodo en la Secretaría General se realizó el respectivo cierre de 347 requerimientos, de los cuales 270 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 77 a peticiones que ingresaron en períodos anteriores. La dependencia que realizó el mayor número de cierres es la Oficina de la alta Consejería para el derecho de las víctimas, la Paz y la reconciliación, con 87 peticiones para una participación del 25.07%.

Es de precisar, que los requerimientos recibidos en noviembre, 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 7 días, lo que indica que la entidad responde en los términos estipulados por la Ley.

Row Labels	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	Grand Total
ACDVPR - ASISTENCIA Y ATENCIÓN				9							9
ACDVPR - GESTIÓN	7	15	14	7		25			13		11
ACDVPR - PARTICIPACIÓN				1							1
CADE SUBA						33					33
CENTRAL SDOS DISTRITO CAPITAL			3	3		1	1			1	2
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA			2	1	1	1				1	1
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		4									4
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL				18					2		10
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL				11			5				10
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA				10	4	10	5				9
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC				9							9
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION				1							1
RECAUDO RED CADE				24		24	7			3	20
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	3			4	12	7	6		1		6
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL				16					17		16
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL				3							3
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO				5							5
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	10			3							5
SUBDIRECCION DISTRITAL DE ESTUDIOS E INFORMATICA JURIDICA				3					7		5
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	14		14	12		11	15	7	7		10
SUBDIRECCION OPERATIVA					12	10	8				9
SUBSECRETARIA GENERAL				28							28
SUPERCADE 20 DE JULIO						13					13
SUPERCADE CAD					3	2	9				4
SUPERCADE MOVILIDAD							9				9
SUPERCADE SUBA					11						11
<b>Grand Total</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>7</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**Página 13 de 13**

En la Subdirección Operativa se encuentra dentro de los términos indicados por el código de lo contencioso administrativo, con un promedio de 14 días de gestión, en donde el promedio más alto se registró en el Cade Suba con 33 Días y el recaudo Red Cade con 20 días.

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.

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 , Freddy Andrés Osorio Ramirez.

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