



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL OCTUBRE 2017**

**BOGOTA D.C., NOVIEMBRE 2017**

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**

## **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 octubre de 2017, 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 el mes de octubre 4.044 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 35 por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El Capítulo 1 presenta la información sobre las dependencias de la Secretaría General que en el mes de octubre 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 173 peticiones, las cuales representan el 53,40%% 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 el mes de octubre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal "Escrito" con 253 peticiones que representaron el 78% 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 el mes de octubre en la Secretaría para gestión (respuesta o traslado), el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 247 peticiones (76%) 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 el mes de octubre, con 161 peticiones que representan el 46,7% 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 durante el mes de octubre no recibió peticiones por parte de las Veedurías Ciudadanas.

En el Capítulo 6 se detallan las respuestas y traslados de peticiones, evidenciando que en el mes de octubre, 3.619 peticiones fueron trasladadas y 376 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 octubre se encontró que el 36,9% del total de respuestas (139), fueron respuesta a peticiones que ingresaron en este mismo mes, mientras que el restante 63,1% (237) corresponde a peticiones ingresadas en periodos previos.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, se debe mencionar que en octubre fue 7 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 OCTUBRE**

Las cifras muestran que en el mes de octubre 4.044 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 35 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, dentro de las cuales están 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 la Central de Quejas y la Línea 195, 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 Distrital de Calidad del Servicio - Central de Gestión de peticiones	2.276	4.044
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.444	
	Otras Dependencias Secretaría General	324	
SERVICIO CIVIL			35
<b>TOTAL REGISTRADAS</b>			<b>4.079</b>

**Tabla 1. Peticiones registradas en Secretaría General**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

De acuerdo con la tabla 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (4.044), 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 56,48% y 35,55% del total de peticiones registradas en octubre.

En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 324 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 7,97% del total registrado en la entidad.

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

A partir de las peticiones registradas en el mes de octubre en el Sistema de Gestión de peticiones por otras dependencias de la Secretaría General (324), 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	173	53,40%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	68	20,99%
Subdirección de Servicios Administrativos	34	10,49%
Dirección de Talento Humano	20	6,17%
Oficina Asesora de Jurídica	12	3,70%
Oficina de Control Interno Disciplinario	8	2,47%
Dirección de Contratación	4	1,23%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	2	0,62%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2	0,62%
Subsecretaría Corporativa	1	0,31%
<b>Total general</b>	<b>324</b>	<b>100%</b>

**Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

En este punto, es importante resaltar que frente a las peticiones registradas en otras dependencias en el mes de septiembre, se registró un descenso de 13,3%, teniendo en cuenta que en dicho mes, las mismas dependencias registraron 374 peticiones para gestión (respuesta o traslado).

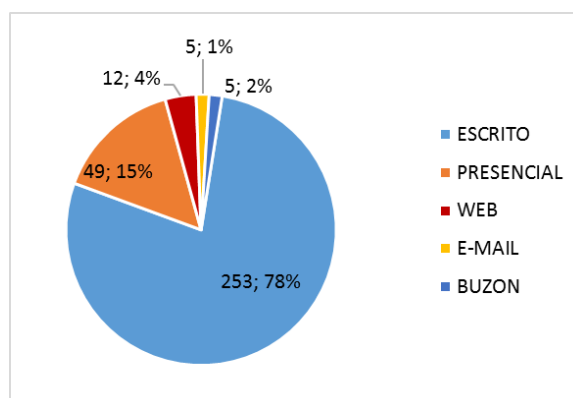
<sup>1</sup> Este capítulo refleja las cifras de "**Peticiones registradas**", es decir, aquellas peticiones que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar que las peticiones posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central de gestión de peticiones, desde otras dependencias o desde otras entidades distritales, de acuerdo con las competencias de cada entidad o dependencia.

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 (173 peticiones), representando el 53,4% de las peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado) en el mes de octubre, por otras dependencias.

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 68 peticiones (15 menos que en septiembre), participando así en el 20,99% del total de peticiones registradas por otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

Tomando como base las peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General (324) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de octubre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 253 peticiones, representado el 78% del total registrado para gestión en las mismas dependencias.



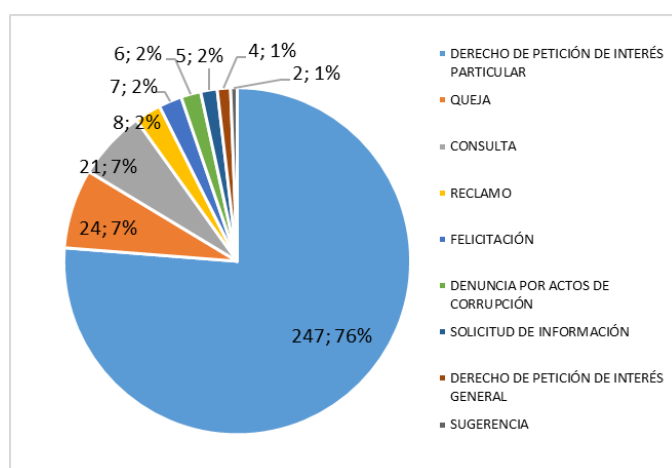
**Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

En segundo lugar, se encuentra el canal “Presencial” con 49 peticiones, que representan el 15% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (septiembre), 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, con una disminución de 36 peticiones en el canal “Escrito” y de 18 en el canal “Presencial”.

### 3. TIPOLOGÍAS

En cuanto a la tipología de las peticiones a gestionar por parte de otras dependencias (324), se puede evidenciar en la Gráfica 2 que el 76% de las peticiones, se clasificó como “Derecho de Petición de Interés Particular”, con un total de 247 peticiones en el periodo de análisis.



**Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

Por otra parte, la segunda tipología con mayor registro de peticiones en las otras dependencias para gestión (respuesta o traslado), correspondió a “Queja”, de la cual se registraron 24 peticiones en el mes de octubre, acumulando así el 7% del total de peticiones a gestionar.

Frente al mes anterior (septiembre) las 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 (290 peticiones), seguida por la tipología “Queja” con 30 peticiones, y por la “Consulta” con 26 registros.

#### **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 el mes de octubre en otras dependencias de la Secretaría General (324) 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 JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS</b>	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	161
<b>ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA</b>	Dirección de Talento Humano	14
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	10
	Subdirección de Servicios Administrativos	8
	Dirección de Contratación	3
	Oficina Asesora de Jurídica	2
	Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1
	Oficina de Control Interno Disciplinario	1
<b>ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO</b>	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	10
	Subdirección de Servicios Administrativos	1
<b>DEMÁS SUBTEMAS</b>		113

**Tabla 3. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

La información muestra que el subtema "Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos" sigue siendo el más reiterado, con 161 peticiones que representan el 46,7% 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 39 peticiones que representan el 12,04% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Estas cifras comparadas con las del mes anterior (septiembre) muestran que la estructura de subtemas más frecuentes, se mantuvo relativamente estable, pues los 2 principales se mantienen en las mismas posiciones. Ahora bien, se debe anotar que la reducción en la participación del principal subtema ("Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos"), se asocia al descenso de 44 peticiones recibidas por el tema en mención.

## 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 estudio 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 octubre por todas las dependencias de la Secretaría General:

GESTIÓN DE PETICIONES		
DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.250	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de Gestión de peticiones	1.289	
Otras Dependencias Secretaría General	80	376
<b>Total</b>	<b>3.619</b>	<b>376</b>

Tabla 4. Número de peticiones gestionadas  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 3.619 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, desde la Central de Quejas y Soluciones se dio traslado a 1.289 peticiones (35,6% del total de traslados), mientras que en la Línea 195 trasladaron 2.250 peticiones (62,1% del total de traslados).

Ahora bien, a continuación se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de octubre<sup>2</sup> por las dependencias de la Secretaría General, de acuerdo con el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN OCTUBRE	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN OCTUBRE DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	70	164	234	62,23%
Subdirección de Servicios Administrativos	13	29	42	11,17%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	19	12	31	8,24%
Dirección de Talento Humano	11	13	24	6,38%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	9	6	15	3,99%
Oficina Consejería de Comunicaciones	3	4	7	1,86%
Dirección de Contratación	5	1	6	1,60%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	0	2	2	0,53%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	0	2	2	0,53%
Oficina de Control Interno	2	0	2	0,53%
Oficina Asesora de Jurídica	2	0	2	0,53%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	1	2	0,53%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	0	1	0,27%

<sup>2</sup> Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de octubre" 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.

Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	0	1	1	0,27%
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1	0,27%
Subdirección Financiera	1	0	1	0,27%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	0	1	1	0,27%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0	1	0,27%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	0	1	0,27%
<b>Total general</b>	<b>139</b>	<b>237</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

**Tabla 5. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en el mes de octubre, las dependencias de la Secretaría General realizaron 376 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 36,9% (139) fueron respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes; mientras que el 63,1% restante (237 peticiones) correspondieron a respuestas de peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

Al respecto hay que señalar que no todas las peticiones recibidas en el mes pueden ser atendidas en el mismo mes, ya que dependiendo de la tipología y de la fecha de recepción, puede prolongarse la respuesta para el mes siguiente, incluso sin considerarse vencida.

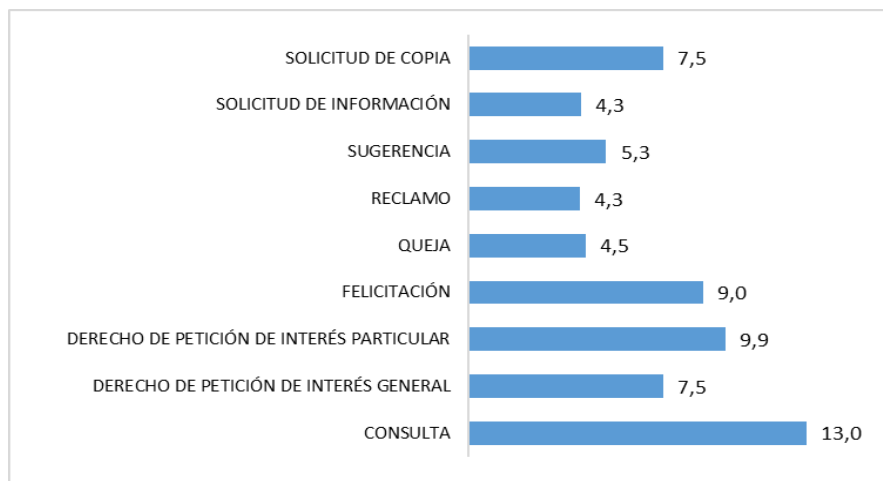
En adición, se observa que la dependencia que más respuestas realizó en octubre fue la “Oficina de alta consejería para los derechos de las víctimas, la paz y la reconciliación”, acumulando el 62,23% de las peticiones, de donde el 70% de las peticiones cerradas corresponde a peticiones registradas en otros periodos; la siguiente dependencia con mayor número de peticiones cerradas fue la “Subdirección de Servicios Administrativos” que acumuló el 11,17% del total de peticiones cerradas por la Secretaría General (14 peticiones más que las registradas en septiembre) correspondiendo el 69% de éstas, a peticiones registradas en otros periodos.

Cabe resaltar, que frente al mes anterior (septiembre) 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 139 cierres a peticiones, indicando así un aumento en las respuestas de 68,3%.

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

En el mes de octubre en la Secretaría General el tiempo promedio de respuesta fue de 7 días, que frente al mes anterior (septiembre) se mantiene constante.

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 02/11/2017

Sin embargo, 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.

De allí se puede concluir que con relación a tipologías asociadas a tiempo de respuesta de 10 días (Solicitud de información o solicitud de copia), la Dirección de Talento Humano y la Subdirección de Servicios Administrativos, presentaron tiempo promedio de respuesta superior al estipulado por la ley. Igualmente, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, registró tiempo promedio por encima para dar respuesta a los derechos de petición de interés general, cuyo término de ley son 15 días hábiles.

	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				6						
Dirección de Contratación	10			8						10
Dirección de Talento Humano	11			9		2	1		13	3
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	11		18	7	4	9	7	4		10
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	5		6							
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	17		2	6	5	2	8			3
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional										4
Oficina Asesora de Jurídica				4						
Oficina Consejería de Comunicaciones	18			15						10
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	4			10						
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	16		12	13						8
Oficina de Control Interno Disciplinario		3								
Subdirección de Servicios Administrativos	13			14					2	13
Subdirección Financiera				3						
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	26		12							
Oficina de Control Interno		12								7
Oficina Asesora de Planeación				11						
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales				13						
Promedio total	13	8	10	9	5	4	5	4	8	8

**Tabla 6. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

Frente al mes anterior (septiembre), se observa que el número de casos con tiempo promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías disminuyó, pues en dicho mes se registraron cinco (5) casos.

A estas 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 y no afectar la gestión de las dependencias y en general de la Secretaría General en cuanto al criterio de oportunidad.

## **7. RECOMENDACIONES**

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes presentan en 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 a las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a la Dirección de Talento Humano, Subdirección de Servicios Administrativos y a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que presentan tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías, 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  
Revisó: Martha Lilibiana Rodríguez  
Diana Alejandra Ospina