



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTA D.C., DICIEMBRE 2017

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
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 noviembre 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 noviembre 4.525 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General, y 12 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 noviembre 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 121 peticiones, las cuales representan el 54,26%% 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 noviembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal "Escrito" con 162 peticiones que representaron el 73% 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 noviembre en la Secretaría para gestión (respuesta o traslado), el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 154 peticiones (69%) 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 noviembre, con 119 peticiones que representan el 53,36% 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 noviembre 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 noviembre, 4.317 peticiones fueron trasladadas y 323 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 noviembre se encontró que el 39,7% del total de respuestas (128), fueron respuesta a peticiones que ingresaron en este mismo mes, mientras que el restante 60,3% (195) corresponde a peticiones ingresadas en periodos previos.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, se debe mencionar que en noviembre fue 11 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 NOVIEMBRE**

Las cifras muestran que en el mes de noviembre 4.525 peticiones fueron registradas por dependencias y canales establecidos en la Secretaría General y 12 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	1.490	4.525
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.812	
	Otras Dependencias Secretaría General	223	
SERVICIO CIVIL			12
TOTAL REGISTRADAS			4.537

Tabla 1. Peticiones registradas en Secretaría General
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

De acuerdo con la tabla 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (4.525), 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 62,14% y 32,92% del total de peticiones registradas en noviembre.

En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 223 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 4,92% del total registrado en la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA¹

A partir de las peticiones registradas en el mes de noviembre en el Sistema de Gestión de peticiones por otras dependencias de la Secretaría General (223), 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	121	54,26%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	55	24,66%
Subdirección de Servicios Administrativos	26	11,66%
Dirección de Talento Humano	6	2,69%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	6	2,69%
Oficina de Control Interno Disciplinario	4	1,79%
Dirección de Contratación	2	0,90%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1	0,45%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0,45%
Oficina Asesora de Jurídica	1	0,45%
Total general	223	100%

Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

En este punto, es importante resaltar que frente a las peticiones registradas en otras dependencias en el mes de octubre, se registró un descenso de 31,1%, teniendo en cuenta que en dicho mes, las mismas dependencias registraron 324 peticiones para gestión (respuesta o traslado).

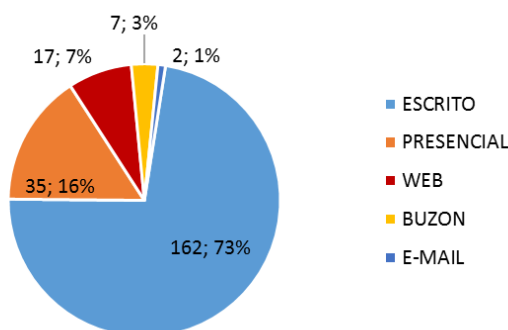
¹ Este capítulo refleja las cifras de "**Peticiones registradas**", es decir, aquellas peticiones que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar que las peticiones posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central 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 (121 peticiones), representando el 54,26% de las peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado) por otras dependencias, en el mes de noviembre.

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 55 peticiones (13 menos que en octubre), participando así en el 24,66% 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 (223) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de noviembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con 162 peticiones, representado el 73% del total registrado para gestión en las mismas dependencias.



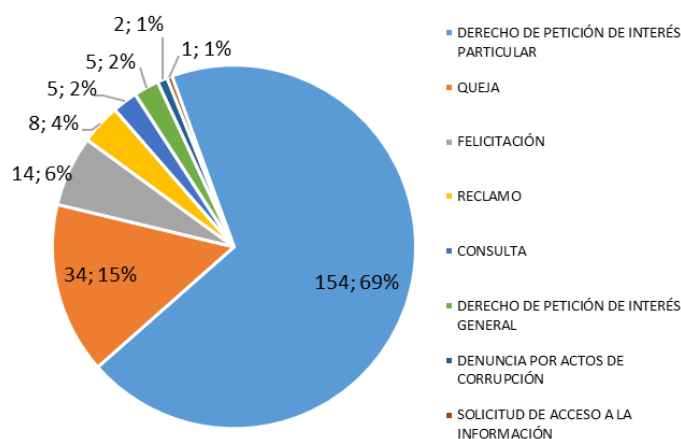
Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

En segundo lugar, se encuentra el canal “Presencial” con 35 peticiones, que representan el 16% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (octubre), 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, aunque se registra una disminución de 91 peticiones en el primero y de 33 en el segundo.

3. TIPOLOGÍAS

En cuanto a la tipología de las peticiones a gestionar por parte de otras dependencias (223), se puede evidenciar en la Gráfica 2 que el 69% de las peticiones, se clasificó como “Derecho de Petición de Interés Particular”, con un total de 154 peticiones en el periodo de análisis.



Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

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 34 peticiones en el mes de noviembre, acumulando así el 15% del total de peticiones a gestionar.

Frente al mes anterior (octubre) las dos 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 (247 peticiones), seguida por la tipología “Queja” con 24 peticiones; adicionalmente, es importante mencionar que en octubre la tercera tipología más utilizada fue “Consulta”, mientras que en noviembre fue “Felicitación” con 14 registros, en su mayoría correspondientes a atención en puntos de la Red CADE.

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 noviembre en otras dependencias de la Secretaría General (223) para gestión (respuesta o traslado), se detallan los subtemas más reiterados en este mes en la Secretaría General:

SUBTEMA	DEPENDENCIA	PETICIONES
ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	119
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	16
	Subdirección de Servicios Administrativos	10
	Dirección de Talento Humano	4
	Dirección de Contratación	1
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	3
ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	2
ASIGNACION DE TURNOS	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES- INCIDENCIA DISCIPLINARIA	Oficina de Control Interno Disciplinario	1
DEMÁS SUBTEMAS		66

Tabla 3. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

La información muestra que el subtema "Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos" sigue siendo el más reiterado, con 119 peticiones que representan el 53,36% 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 31 peticiones que representan el 13,9% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Estas cifras comparadas con las del mes anterior (octubre) 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 la reducción en la participación del principal subtema ("Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos"), pues se registró una disminución de 42 peticiones en el mes (26%).

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 noviembre 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	2.795	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de Gestión de peticiones	1.470	
Otras Dependencias Secretaría General	52	323
Total	4.317	323

Tabla 4. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 4.317 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, desde la Central de Quejas y Soluciones se dio traslado a 1.470 peticiones (34,1% del total de traslados), mientras que en la Línea 195 trasladaron 2.795 peticiones (64,7% del total de traslados).

Ahora bien, a continuación se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de noviembre² 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 NOVIEMBRE	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN NOVIEMBRE DE OTROS PERIODOS	TOTAL GENERAL	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	76	115	191	59,13%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	18	22	40	12,38%
Subdirección de Servicios Administrativos	10	27	37	11,46%
Dirección de Talento Humano	8	13	21	6,50%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	10	3	13	4,02%
Oficina Consejería de Comunicaciones	0	4	4	1,24%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	3	3	0,93%

² Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de noviembre" 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.

Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	2	3	0,93%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	1	2	0,62%
Dirección de Contratación	1	1	2	0,62%
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	0	1	1	0,31%
Oficina Asesora de Jurídica	1	0	1	0,31%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	0	1	1	0,31%
Dirección Administrativa y Financiera	0	1	1	0,31%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	1	0	1	0,31%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	0	1	1	0,31%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	0	1	0,31%
Total general	128	195	323	100%

Tabla 5. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en el mes de noviembre, las dependencias de la Secretaría General realizaron 323 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 39,7% (128) fueron respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes; mientras que el 60,3% restante (195 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 noviembre fue la “Oficina de alta consejería para los derechos de las víctimas, la paz y la reconciliación”, acumulando el 59,13% de las peticiones, de donde el 60% de las peticiones cerradas corresponde a peticiones registradas en otros periodos; la siguiente dependencia con mayor número de peticiones cerradas fue la “Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía” que acumuló el 12,38% del total de peticiones cerradas por la Secretaría General (9 peticiones más que las respuestas emitidas en octubre) correspondiendo el 55% de éstas, a peticiones registradas en otros periodos.

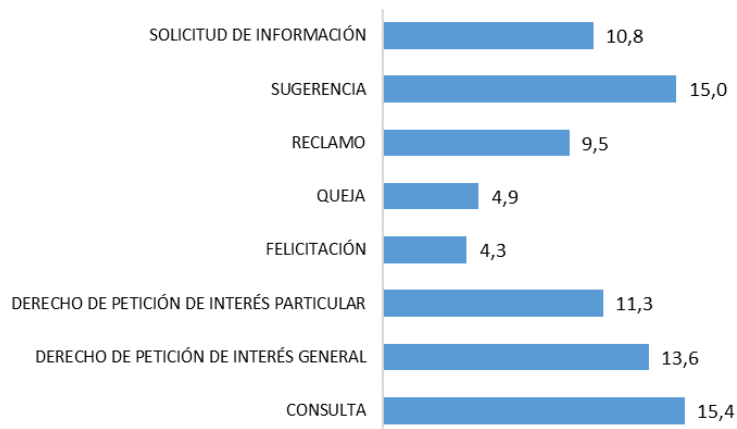
Cabe resaltar, que frente al mes anterior (octubre) la Oficina de Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación también fue la dependencia que realizó el

mayor número de cierres en la Secretaría General, con la diferencia que en dicho mes, realizó 234 cierres a peticiones, indicando así un descenso en el número de respuestas de 18,3%.

6.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y POR PETICIÓN

En el mes de noviembre en la Secretaría General el tiempo promedio de respuesta fue de 11 días, que frente al mes anterior (octubre) presentó un aumento de 4 días, incluso considerando que el número de respuestas emitidas disminuyó.

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, con excepción de las solicitudes de información, cuyo tiempo promedio de respuesta estuvo por encima del legal, cerca de 1 día hábil.



Gráfica 3. Tiempo promedio respuesta por Tipología
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

Adicionalmente, 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 Oficina Consejería de Comunicaciones, la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y la Subdirección del Sistema Distrital de Archivos, presentaron tiempo promedio de respuesta superior al estipulado por la ley.

Igualmente, la Secretaría Privada del Despacho del Alcalde, la Dirección Administrativa y Financiera, la Dirección de Contratación, la Oficina Consejería de Comunicaciones y la Subdirección de Servicios Administrativos, registraron tiempo promedio por encima para dar respuesta a las peticiones con tipología cuyo término de respuesta según la ley son 15 días hábiles (Derechos de petición, Denuncias por Actos de Corrupción, Felicitación, Queja, Reclamo y Sugerencia).

	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				27						
Dirección Administrativa y Financiera			14							
Dirección de Contratación				16						
Dirección de Talento Humano	14			10			10	17		7
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía			7	7	6	7	10	13		
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2			13						
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	20			2	2	2	1			4
Oficina Asesora de Jurídica				5						
Oficina Consejería de Comunicaciones				16			14			20
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC			11				13			
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	22		13	11			10			11
Oficina de Control Interno Disciplinario				3						
Subdirección de Servicios Administrativos			24	14						
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá						6				
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	18									

Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	17									
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos										12
Promedio total	15		14	11	4	5	10	15		11

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta por dependencia, según tipología
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

Frente al mes anterior (octubre), se observa que el número de casos con tiempo promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías aumentó, de manera importante pues en dicho mes se registraron tres (3) casos.

A las 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 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 Oficina Consejería de Comunicaciones, la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, la Subdirección del Sistema Distrital de Archivos, la Secretaría Privada del Despacho del Alcalde, la Dirección de Contratación, la Dirección de Talento Humano y a la Subdirección de Servicios Administrativos, 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 Liliana Rodríguez
Diana Alejandra Ospina

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**