



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTA D.C., OCTUBRE 2017

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

2212100-FT-177 Versión 04

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 septiembre de 2017, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS –, 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 septiembre 3.635 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 septiembre 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 214 peticiones, las cuales representan el 57,13% 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 septiembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal “Escrito” con 289 peticiones que representaron el 77% 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 septiembre en la Secretaría para gestión (respuesta o traslado), el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 290 peticiones (78%) 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 agosto, con 205 peticiones que representan el 54,81% 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 septiembre 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 septiembre, 3.581 peticiones fueron trasladadas y 320 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 septiembre se encontró que el 44,6% del total de respuestas (143), fueron respuesta a peticiones que ingresaron en este mismo mes, mientras que el restante 55,3% (177) corresponde a peticiones ingresadas en periodos previos.

Con respecto al tiempo promedio de respuesta en la Secretaría General, se debe mencionar que en septiembre fue 7 días, lo cual muestra una disminución frente al mes anterior (agosto), teniendo en cuenta que en este último, el tiempo promedio fue de 9 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 SEPTIEMBRE**

Las cifras muestran que en el mes de septiembre 3.635 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 de Quejas SDQS - 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 SDQS 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 SDQS	1.480	3.635
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.781	
	Otras Dependencias Secretaría General	374	
SERVICIO CIVIL			35
TOTAL REGISTRADAS			3.670

Tabla 1. Peticiones registradas en Secretaría General
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

De acuerdo con la tabla 1, se encuentra que del total de peticiones registradas por la Secretaría General (3.635), 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 SDQS), representando en su orden el 48,95% y 40,75% del total de peticiones registradas en septiembre.

En otras dependencias de la Secretaría General se registraron 374 peticiones para gestión (respuesta o traslado a otras entidades), las cuales representaron el 10,3% del total registrado en la entidad.

1. PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA¹

A partir de las peticiones registradas en el mes de septiembre en el SDQS por otras dependencias de la Secretaría General (374), 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	N° PETICIONES	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	214	57,13%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	83	22,33%
Subdirección de Servicios Administrativos	33	8,71%
Dirección de Talento Humano	18	4,87%
Oficina Asesora de Jurídica	12	3,17%
Dirección de Contratación	4	1,10%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	3	0,80%
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	0,56%
Oficina Consejería de Comunicaciones	2	0,54%
Oficina de Control Interno	1	0,27%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,27%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	1	0,27%
Total	374	100%

Tabla 2. Peticiones registradas en otras dependencias de la Secretaría General
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

En este punto, es importante resaltar que frente a las peticiones registradas en otras dependencias en el mes de agosto, se registró un descenso de 10,3%, teniendo en cuenta

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 SDQS, desde otras dependencias o desde otras entidades distritales, de acuerdo con las competencias de cada entidad o dependencia.

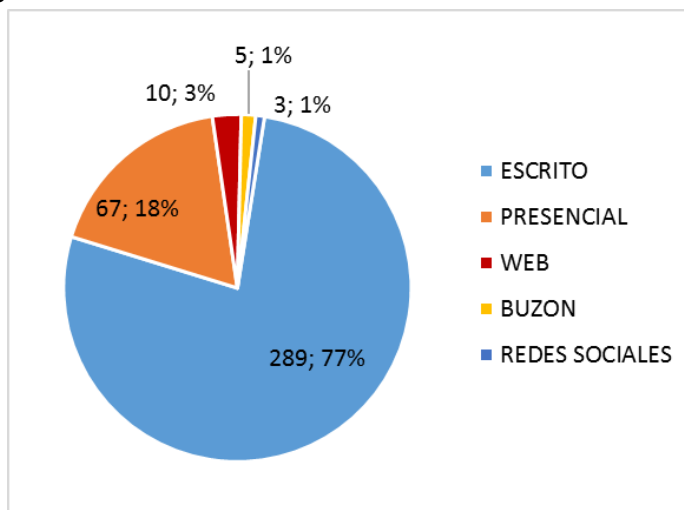
que en dicho mes, las mismas dependencias registraron 417 peticiones para gestión (respuesta o traslado).

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 (214 peticiones), representando el 57,13% de las peticiones registradas para gestión (respuesta o traslado) en el mes de septiembre, 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 83 peticiones (9 más que en agosto), participando así en el 22,33% 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 (374) para gestión (respuesta o traslado), se encuentra que en el mes de septiembre el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el "Escrito" con 289 peticiones, representado el 77% del total registrado para gestión en las mismas dependencias



Gráfica 1. Peticiones registradas según Canal de interacción, septiembre 2017

Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017
Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

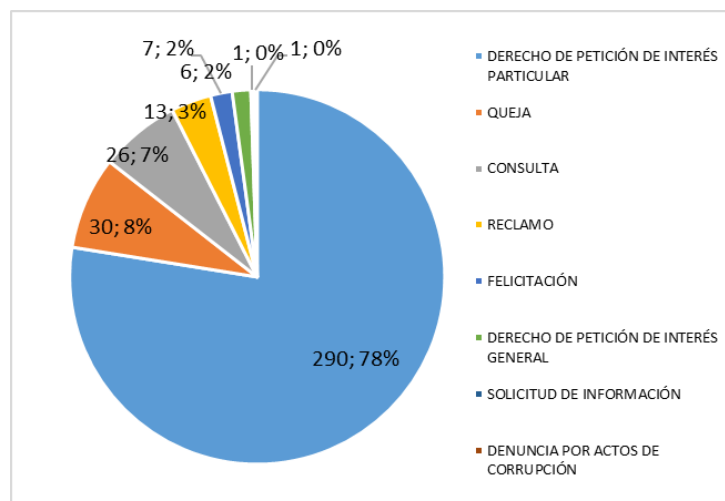
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

En segundo lugar, se encuentra el canal “Presencial” con 67 peticiones, que representan el 18% del total registrado en las dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado).

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (agosto), 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 43 peticiones en el canal “Escrito” y un aumento de 19 en el canal “Presencial”.

3. TIPOLOGÍAS

En cuanto a la tipología de las peticiones a gestionar por parte de otras dependencias (374), se puede evidenciar en la Gráfica 2 que el 78% de las peticiones, se clasificó como “Derecho de petición de interés Particular”, con un total de 290 peticiones en el periodo de análisis.



Gráfica 2. Peticiones registradas según tipología, septiembre 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

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 30 peticiones en el mes de septiembre, acumulando así el 8% del total de peticiones a gestionar.

Frente al mes anterior (agosto) la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Secretaría General se mantuvo, teniendo en cuenta que en dicho mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” también fue la tipología más utilizada por la ciudadanía (330 peticiones); sin embargo, en dicho mes el “Derecho de petición de interés general” fue la segunda tipología más usada, con 24 peticiones, mientras que en septiembre se ubicó en el sexto lugar (con 6 peticiones); finalmente, se debe anotar que las peticiones clasificadas bajo la tipología “Queja” aumentaron en 9, frente a agosto, las cuales fueron recibidas en su totalidad, por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y sus diferentes puntos.

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 septiembre en otras dependencias de la Secretaría General (374), para gestión (respuesta o traslado), se detallan los subtemas más reiterados en este mes en la Secretaría General:

SUBTEMA	DEPENDENCIA	PETICIONES
ACOMPañAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURÍDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	205
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Dirección de Talento Humano	16
	Subdirección de Servicios Administrativos	9
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	9
	Dirección de Contratación	4
	Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1
ASESORÍA Y ACOMPañAMIENTO A ENTIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DE SISTEMAS DE GESTIÓN.	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	5
ASESORÍA Y ACOMPañAMIENTO A ENTIDADES PARA LA GESTIÓN DE LA CULTURA ÉTICA Y DE LA TRANSPARENCIA.	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	2
DEMÁS SUBTEMAS		123

Tabla 3. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

La información muestra que el subtema "Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos" sigue siendo el más reiterado, con 205 peticiones que representan el 54,8% 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 10,43% del total registrado para gestión en las dependencias de la Secretaría General.

Estas cifras comparadas con las del mes anterior (agosto) muestran que la estructura de subtemas más frecuentes, se mantuvo relativamente estable, pues los 3 principales se mantienen en las mismas posiciones; Ahora bien, se debe anotar que se registró una importante concentración en el primer subtema, causada por un incremento de 66,6% (frente a agosto) en las peticiones clasificadas como "Acompañamiento psicosocial y jurídico para el restablecimiento de los derechos", mientras que los demás subtemas registraron descensos en el número de peticiones recibidas, reforzando la tendencia a concentración en el primero.

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 septiembre 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 septiembre 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	2.010	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.494	
Otras Dependencias Secretaría General	77	320
Total	3.581	320

Tabla 4. Número de peticiones gestionadas
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

Las cifras muestran que en el mes se trasladaron 3.581 peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. De esta cifra, desde la Central de Quejas y Soluciones se dio traslado a 1.494 peticiones (41,7% del total de traslados), mientras que en la Línea 195 trasladaron 2.010 peticiones (56,1% del total de traslados).

Ahora bien, a continuación se detalla el número de respuestas emitidas en el mes de septiembre² 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 septiembre	No. de Peticiones Cerradas en septiembre de Otros Periodos	Total general	%
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	48	91	139	43,44%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	44	20	64	20,00%
Subdirección de Servicios Administrativos	9	29	38	11,88%
Dirección de Talento Humano	10	17	27	8,44%
Oficina Consejería de Comunicaciones	6	8	14	4,38%
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	9	2	11	3,44%
Dirección de Contratación	6	4	10	3,13%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	5	1	6	1,88%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	1	2	0,63%

² Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes de septiembre" 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 SDQS, 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 SDQS o de otras dependencias o entidades distritales.

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	2	0	2	0,63%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	1	0	1	0,31%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	0	1	0,31%
Subsecretaría Técnica	0	1	1	0,31%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	0	1	1	0,31%
Dirección Administrativa y Financiera	0	1	1	0,31%
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0	1	0,31%
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá	0	1	1	0,31%
Total general	143	177	320	100%

Tabla 5. Número de respuestas por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

De acuerdo con la tabla presentada, se encuentra que en el mes de septiembre, las dependencias de la Secretaría General realizaron 320 cierres mediante respuesta definitiva, de los cuales el 44,6% (143) fueron respuestas a peticiones que ingresaron en este mismo mes; mientras que el 55,3% restante (177 peticiones) correspondieron a respuestas de peticiones que ingresaron en periodos 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.

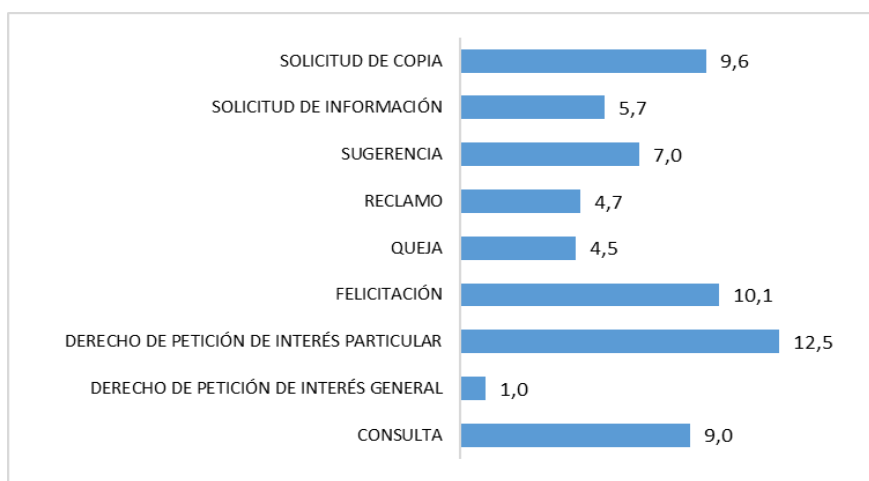
En adición, se observa que la dependencia que realizó el mayor número de respuestas fue la Oficina Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, con 139 cierres que representan el 43,44% del total efectuados en septiembre en la Secretaría General, lo cual es consistente con el hecho que es la dependencia con mayor número de peticiones recibidas; a su vez, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía fue la segunda dependencia con más respuestas emitidas, totalizando 64 respuestas que representan el 20% del total de cierres efectuados en septiembre.

Cabe resaltar, que frente al mes anterior (agosto) 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 218 cierres a peticiones, indicando así un descenso en las respuestas de 36,23%.

6.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y POR PETICIÓN

En el mes de septiembre en la Secretaría General el tiempo promedio de respuesta fue de 7 días, que frente al mes anterior (agosto), registró una importante disminución, teniendo en cuenta que en dicho mes el tiempo promedio de respuesta fue de 9 días.

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, septiembre 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

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 15 días (Derecho de petición de interés particular, general, Queja, Reclamo y Sugerencia), dependencias como la Subdirección de Servicios Administrativos, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Despacho del Alcalde Mayor, Subdirección Técnica de Archivo, Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y Reconciliación, y Oficina Consejería de Comunicaciones, presentaron tiempo promedio de respuesta superior al estipulado por la ley.

	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				16	3					
Dirección Administrativa y Financiera			14							
Dirección de Contratación			11	6						3
Dirección de Talento Humano				7			6		7	6
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1	1	6	6	6	8	8	2		7
Dirección Distrital de Calidad del Servicio				4		1	5			8
Oficina Consejería de Comunicaciones			15	13			11	5		8
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC				4						
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	24			12			14			9
Oficina de Control Interno Disciplinario						5				
Subdirección de Servicios Administrativos			17	15						7
Subdirección Técnica de Archivo de Bogotá							14			
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	2									1
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones				17				10		
Subsecretaría Técnica										14
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales				7						
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control				15						
Promedio total	9	1	13	10	5	5	10	6	7	7

Tabla 6. Número de peticiones registradas por Subtema y Dependencia
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

Frente al mes anterior (agosto), se observa que el número de casos con tiempo promedio de respuesta superiores al término legal establecido para las diferentes tipologías aumentó, pues en dicho mes se registraron seis (6) 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 SDQS 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 de septiembre 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 Subdirección de Servicios Administrativos y demás dependencias 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