ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA
SECRETARÍA GENERAL - MES DE SEPTIEMBRE 2026

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. RESUMEN EJECUTIVO 3
3. DESCRIPCIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA 3
3.1 REGISTRO GENERAL DE PETICIONES 4
3.2 PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA 5
3.3 CANALES DE INTERACCIÓN 5
3.4 TIPOLOGÍAS 6
3.5 PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS 6
3.6 GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA 7
3.6.1 GESTIÓN DE TRASLADO 7
3.6.2 GESTIÓN DE RESPUESTA 8
3.6.3 TIEMPOS DE RESPUESTA 9
3.6.4 CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS 10
4. RECOMENDACIONES 11

INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA – SEPTIEMBRE 2026

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe de la Secretaría General sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en el mes de septiembre de 2026 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, como un "*Sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015*"[1].

En ese contexto, el informe presenta la gestión de peticiones ciudadanas en la Secretaría General, correspondiente al mes de septiembre de 2026, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, en cuanto a: peticiones registradas en el mes en la Secretaría General, registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado) por dependencia, canales de interacción, tipologías más utilizadas por la ciudadanía, información sobre peticiones de Veedurías Ciudadanas, gestión de traslado y respuesta, y categorías y subtemas más reiterados en el mes.

2. RESUMEN EJECUTIVO

En el mes de septiembre se registraron 6.041 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose un aumento de 141 peticiones, pasando de 5.900 peticiones en agosto a 6.041 en el mes de septiembre.

El canal "E-mail" continúa siendo el más utilizado, y representa el 63,71% del total registrado para gestión en el mes de septiembre.

El "Derecho de Petición de Interés Particular" continúa siendo la tipología más utilizada, y representa el 67,88% del total de peticiones registradas para gestión en entidad.

Con respecto a peticiones de Veedurías Ciudadanas, en el mes de septiembre en la Secretaría General no se emitieron respuestas a peticiones referentes a este subtema.

En cuanto a la gestión de traslado, se realizaron 11.633 traslados de peticiones a otras

[1] Acuerdo Distrital 731 de 2018

entidades para su respectiva gestión y respuesta; encontrándose que 2 dependencias presentan tiempos de traslado superiores a los términos legalmente establecidos.

Sobre la gestión de respuesta, en septiembre las dependencias de la entidad emitieron 376 respuestas, siendo la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la que emitió el mayor número de respuestas definitivas (30,85%).

Con respecto al tiempo de respuesta, se encuentra que, dos peticiones se encuentran pendientes de cierre por cargue de acto administrativo, y una petición se encuentra pendiente por consolidación de respuesta.

Con respecto a las categorías y subtemas más reiterados, la categoría “Servicio a la ciudadanía” es la más reiterada en la Secretaría General y representa el 29,26% del total de respuestas definitivas emitidas por las dependencias en septiembre 2026.

3. DESCRIPCIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA

3.1 REGISTRO GENERAL DE PETICIONES

En la Tabla No 1 se presenta la información sobre el registro de peticiones en las dependencias de la Secretaría General; es necesario recordar que a la entidad ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia, teniendo en cuenta que es administradora de los canales Web (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas) y Telefónico (Línea 195), en los cuales la ciudadanía interpone peticiones sin un destinatario específico y por tanto se debe realizar el traslado de las mismas a las entidades competentes.

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General

INGRESADAS POR	N° PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
Otras Dependencias Secretaría General[2]	2.279	**6.041**
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	2.249	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.513	

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2026

En el mes se registraron 6.041 peticiones, presentándose un mayor registro a través de las otras Dependencias de la Secretaría General, representando el 37,73% del total registrado; en segunda posición se ubica la Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas con 37,23%, y en tercera posición la Línea 195 con 25,05%. Se observa aumento en el registro de peticiones, pasando de 5.900 peticiones en agosto, a 6.041 en septiembre (141 peticiones

[2] Peticiones registradas por las dependencias de la entidad, distintas a las registradas por la Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas y la Línea 195.

que representan variación del 2,39%). Por otra parte, hay que mencionar que las "Otras dependencias" continúan presentando el mayor registro de peticiones en la Secretaría General.

3.2 PETICIONES REGISTRADAS[3] POR DEPENDENCIA[4]

Tabla No 2. Peticiones registradas en las dependencias para gestión (respuesta o traslado)

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Gestión Documental	1.562	68,54%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	541	23,74%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	102	4,48%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	47	2,06%
Secretaria Privada	11	0,48%
Oficina de Control Disciplinario Interno	11	0,48%
Oficina Jurídica	4	0,18%
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	1	0,04%
TOTAL GENERAL	**2279**	**100,00%**

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2026

Tomando como base las 2.279 peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para respuesta o traslado, en la Tabla No 2 se detalla el número de peticiones registradas por dependencia, y porcentaje que representan frente al total. Se observa que la Subdirección de Gestión Documental continúa siendo la dependencia con mayor registro, con el 68,54 % del total registrado en el mes; lo anterior, teniendo en cuenta que las peticiones que ingresan por correspondencia a través de los canales "Escrito" y "E-mail", se registran directamente por la Subdirección de Gestión Documental en Bogotá te escucha, gracias a la interoperabilidad con el sistema de gestión documental de la entidad. Igualmente, las peticiones ciudadanas ingresadas por la ventanilla electrónica - correo electrónico, también se asocian a la Subdirección de Gestión Documental.

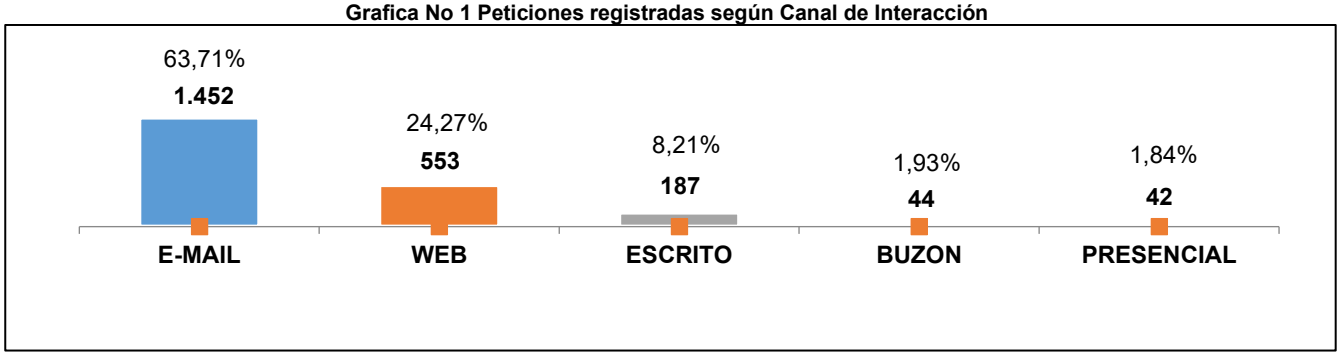
3.3 CANALES DE INTERACCIÓN

En la Gráfica No 1 se presentan las cifras discriminadas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones (tomando como base las 2.279 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión - Tabla No 2); observándose que el canal "E-mail" continúa siendo el más utilizado para interponer peticiones ante la entidad, observándose un aumento, teniendo en cuenta que pasó de representar el 52,26% en agosto, al 63,71% en septiembre.

[3] "Peticiones registradas", es decir, aquellas que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

[4] En los numerales 3.2; 3.3, y 3.4 se excluyen las cifras de las peticiones ingresadas por los canales Web y Telefónico (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía), teniendo en cuenta que casi la totalidad de peticiones ingresadas por estos canales son remitidas a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

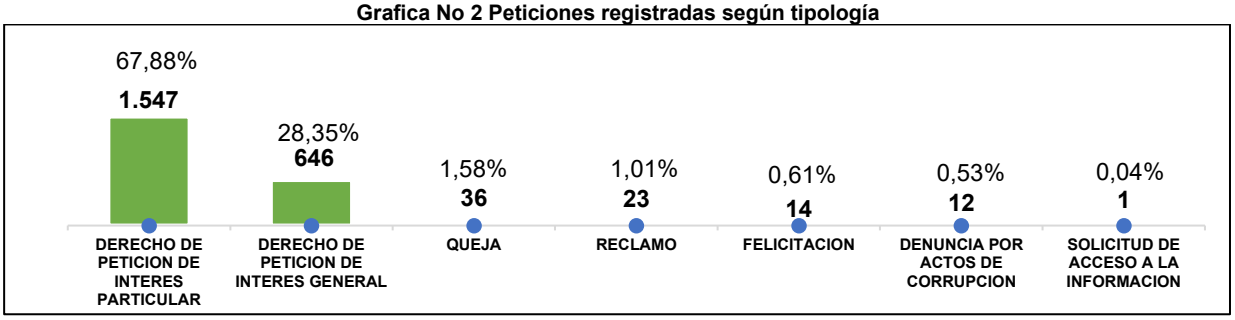
Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2026

3.4 TIPOLOGÍAS

Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2026

Tomando como base las 2.279 peticiones registradas en las otras dependencias de la Secretaría General para gestión, en la Gráfica No 2 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad. Se observa que el "Derecho de Petición de Interés Particular" continúa siendo la tipología más utilizada y presenta aumento, pasando del 54,63% en agosto al 67,88% en septiembre; a su vez el "Derecho de Petición de Interés General" continúa ubicándose como la segunda tipología más utilizada, y presenta una disminución significativa, teniendo en cuenta que pasó de representar el 41,86% en agosto al 28,35% en septiembre.

3.5 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". Consolidada la información sobre peticiones ciudadanas interpuestas ante la Secretaría General en el mes de septiembre, se encuentra que en el periodo no se emitieron respuestas a peticiones referentes a este subtema.

3.6 GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA

A continuación, se muestra la gestión de traslado y respuesta realizada en el mes de septiembre en la Secretaría General:

Tabla No 3. Gestión de traslado y respuesta

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	7.908	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.710	-
Otras Dependencias Secretaría General	1.015	376
TOTAL	**11.633**	**376**

Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/10/2026

En septiembre se realizaron 11.633 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. Y se emitieron 376 respuestas cuyas principales categorías y subtemas se detallan posteriormente, en el numeral 3.6.5.

3.6.1 GESTIÓN DE TRASLADO

De acuerdo con la información presentada en la Tabla No 3, de los 11.633 traslados de peticiones realizados en el mes de septiembre, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó el 67,98% del total trasladado, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó el 23,30% y las otras dependencias gestionaron el 8,73%.

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido en el Art. 21 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015 "*Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito…".,* a continuación, se presentan los tiempos de traslado extemporáneos registrados en dependencias de la Secretaría General en el mes de septiembre:

Tabla No 4. Dependencias con traslados extemporáneos

DEPENDENCIA	PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO	No DE PETICIÓN CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	1	6489622026
Oficina Consejería Distrital de Paz, Victimas y Reconciliación	3	6310572026
		6399682026
		6715362026

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2026

3.6.2 GESTIÓN DE RESPUESTA

En el mes de septiembre, las dependencias de la Secretaría General emitieron 376 respuestas (Tabla No. 3); a continuación, se presenta la gestión de respuesta[5] por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

Tabla No 5 Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN SEPTIEMBRE DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	36	80	116	30,85%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	24	67	91	24,20%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	24	13	37	9,84%
Dirección de Talento Humano	18	19	37	9,84%
Subdirección de Gestión Documental	11	5	16	4,26%
Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional	5	7	12	3,19%
Dirección de Contratación	2	8	10	2,66%
Subdirección de Servicios Administrativos	5	5	10	2,66%
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	3	3	6	1,60%
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	0	6	6	1,60%
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	4	6	1,60%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	0	6	6	1,60%
Oficina Jurídica	0	4	4	1,06%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	3	4	1,06%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	2	1	3	0,80%
Subdirección Financiera	1	1	2	0,53%

[5] Las cifras de Peticiones recibidas y cerradas en el mes en cada dependencia pueden ser superiores con respecto a las cifras consignadas en el apartado "3.2 Peticiones registradas por dependencia", teniendo en cuenta 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.

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN SEPTIEMBRE DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina de Control Interno	2	0	2	0,53%
Secretaria Privada	0	2	2	0,53%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2	0	2	0,53%
Subsecretaría Corporativa	1	0	1	0,27%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	0	1	0,27%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1	0	1	0,27%
Dirección Administrativa y Financiera	0	1	1	0,27%
TOTAL GENERAL	**141**	**235**	**376**	**100,00%**

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2026

Se observa que, de los 376 cierres realizados con respuesta definitiva, el mayor porcentaje 62,50% (235 peticiones), corresponde a peticiones ingresadas en el mes de septiembre; a su vez, las respuestas a peticiones que ingresaron en periodos anteriores (141 peticiones) representan el 37,50%. Por otra parte, la Tabla No. 5 muestra que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el 30,85% es la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de septiembre.

3.6.3 TIEMPOS DE RESPUESTA

Considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015, en la Gráfica No 3 se muestra el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá te escucha, dentro de términos de Ley, observándose que ninguna dependencia de la Secretaría General presenta gestión extemporánea en el mes de septiembre.

Gráfica No 3. Oportunidad en las respuestas emitidas en Bogotá te escucha



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2026

A continuación, en la Tabla No 6 se presentan las cifras de peticiones que con corte al último día de septiembre se encuentran pendientes de cierre en Bogotá te escucha:

Tabla No 6 Peticiones pendientes de cierre por dependencia

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (EN TERMINOS)	PENDIENTE POR CARGUE DE ACTO ADMINISTRATIVO	PENDIENTE CONSOLIDAR RESPUESTA	TOTAL
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	72	0	0	72
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	55	2	0	57
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	34	0	0	34
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	24	0	0	24
Dirección de Talento Humano	15	0	0	15
Secretaria Privada	10	0	0	10
Subdirección de Gestión Documental	4	0	0	4
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3	0	0	3
Dirección de Contratación	3	0	0	3
Subdirección de Servicios Administrativos	2	0	0	2
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0	1	2
Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional	2	0	0	2
Dirección Administrativa y Financiera	2	0	0	2
Subdirección Financiera	2	0	0	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	0	1
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	1	0	0	1
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0	0	1
TOTAL	**232**	**2**	**1**	**235**

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2026

Se evidencia que, con corte al último día de septiembre, 232 peticiones ciudadanas se encuentran pendientes de cierre dentro de términos, es decir, no han superado el tiempo legalmente establecido; 2 peticiones se encuentran pendientes de cargue de acto administrativo, y 1 petición se encuentra pendiente por consolidar respuesta.

3.6.4 CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Tomando como base las 376 respuestas emitidas en el mes de septiembre por las dependencias (Tabla No 3), a continuación, se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría General en el mes:

Tabla No 7. Categorías y Subtemas más reiterados

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
SERVICIO A LA CIUDADANIA	Asesoría y orientación con respuesta inmediata	15,96%
	Atención del personal en los puntos	13,03%
	Servicio del personal de apoyo	0,27%
PARTICIPACION CIUDADANA	Participación en general	18,09%
	Incentivos	0,53%
	Inscripción y elección	0,27%
SISTEMAS DE INFORMACION	Restablecimiento credenciales de acceso	10,37%
	Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	4,52%
	Reclamo de datos habeas data	0,80%
	Consulta de datos Habeas data	0,27%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	Solicitudes de información de personal o de las plantas de la secretaria general	6,12%
	Solicitudes de empleo pasantías o practicas universitarias.	0,27%
	Procesos selección mediante contratación publica	0,27%
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCION	Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	5,32%
	Ayuda/atención humanitaria inmediata (AAHI)	0,27%
DEMÁS CATEGORÍAS		23,67%
TOTAL		**100%**

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2026

Se concluye que la categoría “Servicio a la Ciudadanía” con 110 peticiones, es la más reiterada en la Secretaría General y representa el 29,26% del total de respuestas definitivas emitidas por las dependencias en el mes. Adicionalmente, 4 categorías se mantienen en este ranking respecto al mes anterior (Servicio a la ciudadanía, Participación ciudadana, Sistemas de información, y Talento Humano). La categoría “Medidas de Asistencia y Atención”, ingresa en este ranking en el mes de septiembre, desplazando a “Perdón y olvido que en septiembre no se clasificó dentro de las categorías más reiteradas en la Secretaría General.

Por otra parte, en la Tabla No 7, el 23,67% de peticiones se clasifican como “Demás categorías”, observándose que en septiembre ninguna dependencia utilizó el subtema “Traslado” en el cierre de la petición, es decir, una falencia en la clasificación.

Tabla No 8. Respuestas con subtema “traslado”

NOMBRE DEPENDENCIA	NÚMERO DE PETICIÓN
N.A.	N.A.

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2026

4. RECOMENDACIONES

- A las dependencias que en el mes de septiembre presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite, se les invita a darles atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias (Servicio a la ciudadanía, Participación Ciudadana, Sistemas de Información, Talento Humano y Contratación, y Medidas de asistencia y atención) con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Reiterar a todas las dependencias, validar en el menor tiempo posible la competencia institucional correspondiente, para asegurar que el responsable de atender la petición la tenga en su bandeja de entrada y pueda realizar los seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.
- A las dependencias (Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, y Oficina Consejería Distrital de Paz, Victimas y Reconciliación), que presentan tiempos de traslado superiores a los términos legalmente establecidos, se les invita a realizar seguimiento a las peticiones asignadas, y darles traslado a través de Bogotá te escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.
- A la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que con corte al último día de septiembre presenta peticiones pendientes de cierre por cargue del acto administrativo por desistimiento tácito, se le recomienda emitirlos con oportunidad, para lograr el cierre definitivo de la petición; y a la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional que con corte al último día de septiembre presenta una petición pendiente de consolidar respuesta, se le recomienda realizar la gestión correspondiente para lograr el cierre definitivo de la petición.
- Recordar a todas las dependencias de la entidad, realizar el cargue inmediato de las peticiones en Bogotá te escucha cuando son recibidas por otros medios, entre otros, correo electrónico (cuya fecha de recibido fija el inicio de términos para la entidad), para que los mismos coincidan con los establecidos en la normatividad vigente y de esta manera evitar que se emitan respuestas fuera de los tiempos establecidos.
- Se invita a todas las dependencias de la entidad, a hacer buen uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

Elaboró: Alixon Antonio Moncada Castillo – Profesional Universitario
Revisó: Martha Liliana Rodríguez Profesional Especializada
Aprobó: Ana María Pérez - Directora Distrital de Calidad del Servicio