



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS  
A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL  
DE QUEJAS Y SOLUCIONES -  
SDQS MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

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

**BOGOTÁ D.C. NOVIEMBRE DE 2016**

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

Página 2 de 40

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

**TABLA DE CONTENIDO**

- 1. RESUMEN GLOBAL REQUERIMIENTOS D.C - SDQS**
- 2. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS POR SECTORES D.C**
  - 2.1. REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y ENTIDADES
  - 2.2. VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR
  - 2.3. GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES
  - 2.4. TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTOR
  - 2.5. TIEMPOS PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTORES Y TIPOLOGÍAS
  - 2.6. SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS POR SECTOR
- 3. CLASIFICACION DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA**
- 4. CANALES DE INTERACCIÓN**
- 5. CALIDAD DEL REQUIRENTE**
- 6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO**
- 7. PARTICIPACION POR TIPO DE PETICIONARIO**
- 8. PARTICIPACIÓN EN EL SDQS POR LOCALIDADES**
- 9. UTILIZACION DEL SDQS POR ESTRATO SOCIO-ECONÓMICO**
- 10. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 11. CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010**
- 12. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS**
- 13. RECOMENDACIONES**

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 3 de 40**

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

## INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS es una herramienta virtual donde la ciudadanía, puede interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto, de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital.

Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 3 del Decreto 371 del 2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el SDQS, todos los requerimientos que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas.

A continuación, presentamos la gestión de los requerimientos ciudadanos registrados durante el mes de septiembre a través del SDQS por sectores (variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas) clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y administración funcional.

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 4 de 40**

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

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS  
A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL  
DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS**

**1. RESUMEN GLOBAL DE REQUERIMIENTOS D.C. - SDQS**

A continuación se muestran las cifras consolidadas años 2013 a 2016 (corte 30 septiembre) de requerimientos recibidos en el SDQS, que permiten comparar el registro de peticiones ciudadanas, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS								
PERIODO	2013	2014	2015	2016	Diferencia 2015-2016		DIFERENCIA FRENTE A MES ANTERIOR	
					No	PORCENTAJE	No	PORCENTAJE
Enero	13.388	12.117	13.930	15.039	1.109	8,0%	1.049	7,5%
Febrero	12.118	17.371	20.585	20.458	-127	-0,6%	5.419	36,0%
Marzo	12.923	18.067	19.991	18.233	-1.758	-8,8%	-2.225	-10,88%
Abril	19.085	18.074	18.145	20.337	2.192	12,1%	2.104	11,54%
Mayo	17.203	17.448	18.906	21.583	2.677	14,2%	1.246	6,13%
Junio	14.748	14.449	18.157	21.012	2.855	15,7%	-571	-2,65%
Julio	16.378	18.112	24.734	17.127	-7.607	-30,8%	-3.885	-18,49%
Agosto	12.630	17.123	17.735	20.342	2.607	14,7%	3.215	18,77%
Septiembre	13.892	20.760	20.193	21.141	948	4,7%	799	3,93%
Octubre	14.257	19.483	19.192					
Noviembre	11.882	15.886	18.061					
Diciembre	13.704	14.107	13.990					
<b>TOTAL</b>	<b>172.208</b>	<b>202.997</b>	<b>223.619</b>	<b>175.272</b>				

Tabla No 1 Consolidado requerimientos 2013 al 2016 -  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

Las cifras muestran que en el mes de septiembre se recibieron 21.141 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, cifra que muestra un aumento de 799 peticiones (3,93%) con relación al mes anterior (agosto/2016) e igualmente un aumento de 948 peticiones (4,7%) con respecto al mismo mes del año anterior (septiembre/2015).

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

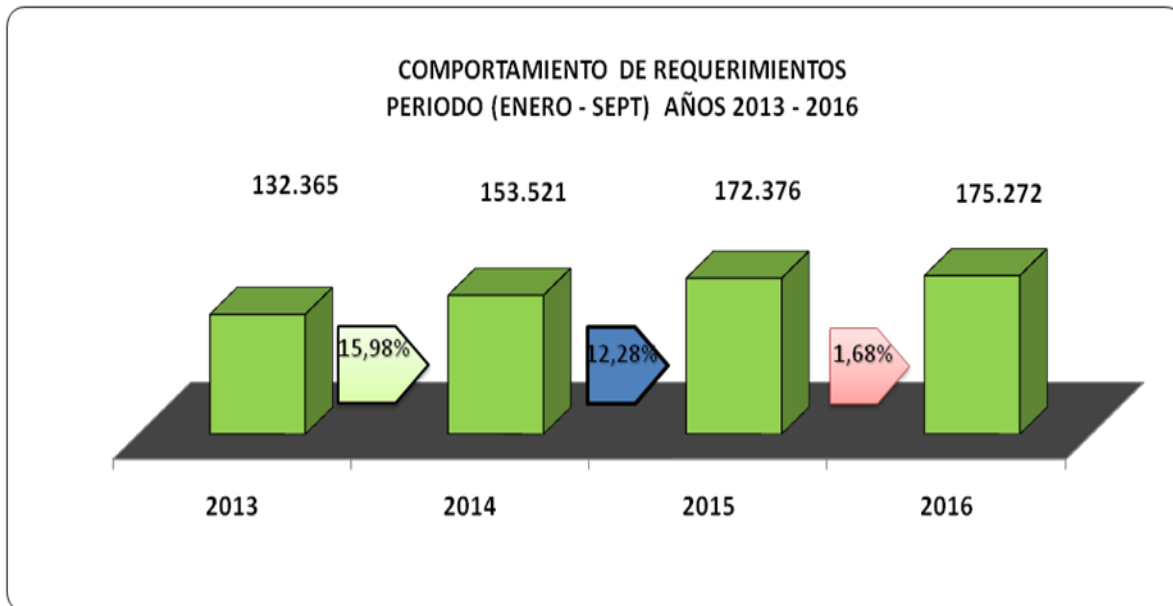


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

Página 5 de 40

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



Gráfica No. 1 Comparativo requerimientos 2013 al 2016 - periodo enero a septiembre  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

Las cifras muestran que durante el año 2016 (enero a septiembre) se han registrado en el SDQS 175.272 peticiones, cifra que muestra un aumento del 1,68% (2.896 peticiones) con relación al mismo periodo del año 2015, en el cual se recibieron 172.376 peticiones.

Seguidamente se muestra el seguimiento y control del número de requerimientos recibidos mes a mes, No de consecutivo por periodo, para los años 2015–2016, así:

CONSECUTIVOS SDQS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
<b>AÑO 2015</b>					
ENERO	01/01/2015	31/01/2015	12015	139302015	<b>13.930</b>
FEBRERO	01/02/2015	28/02/2015	139312015	345152015	<b>20.585</b>
MARZO	01/03/2015	31/03/2015	345162015	545062015	<b>19.991</b>
ABRIL	01/04/2015	30/04/2015	545072015	726512015	<b>18.145</b>

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 6 de 40**

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

MAYO	01/052/2015	31/05/2015	726522015	915572015	<b>18.906</b>
JUNIO	01/06/2015	30/06/2015	915582015	1097142015	<b>18.157</b>
JULIO	01/07/2015	30/07/2015	1097152015	134448201	<b>24.734</b>
AGOSTO	01/08/2015	31/08/2015	1344492015	1521832015	<b>17.735</b>
SEPTIEMBRE	01/09/2015	30/09/2015	152192015	1723762015	<b>20.193</b>
OCTUBRE	01/10/2015	31/10/2015	1723772015	1915682015	<b>19.192</b>
NOVIEMBRE	01/11/2015	30/11/2015	1915692015	2096302015	<b>18.061</b>
DICIEMBRE	01/12/2015	31/12/2015	2096312015	2236192015	<b>13.990</b>
<b>AÑO 2016</b>					
ENERO	01/01/2016	31/01/2016	12016	150392016	<b>15.039</b>
FEBRERO	01/02/2016	29/02/2016	150402016	354992016	<b>20.458</b>
MARZO	01/03/2016	31/03/2016	355002016	537442016	<b>18.233</b>
ABRIL	01/04/2016	30/04/2016	537452016	740862016	<b>20.337</b>
MAYO	01/05/2016	31/05/2016	740872016	956722016	<b>21.583</b>
JUNIO	01/06/2016	30/06/2016	956732016	1166882016	<b>21.012</b>
JULIO	01/07/2016	31/07/2016	1166892016	1338162016	<b>17.127</b>
AGOSTO	17/08/2016	31/08/2016	1338172016	1541592016	<b>20.342</b>
SEPTIEMBRE	01/09/2016	30/09/2016	1541602016	1753032016	<b>21.141</b>

Tabla No 2 Consecutivo SDQS 2015-2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

Al respecto hay que señalar que el ingreso de requerimientos en el aplicativo puede darse por ingresos directos por parte del Ciudadano(a), o por contacto del ciudadano(a) con cualquier entidad por medio escrito, buzón, telefónico, presencial y es la entidad la que registra al ciudadano y el respectivo requerimiento.

## **2. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS POR SECTORES D.C.**

En el mes de septiembre los sectores Gobierno, Seguridad y Convivencia y Salud recibieron el mayor número de peticiones en el SDQS, representando el 22,92% y el 15,06% frente al total de peticiones registradas en el mes; en tercer lugar se encuentra el Sector Gestión Pública (12,14 %) y en 4to lugar se encuentra el Sector Educación (11,18%) en cuanto al número de peticiones registradas.

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



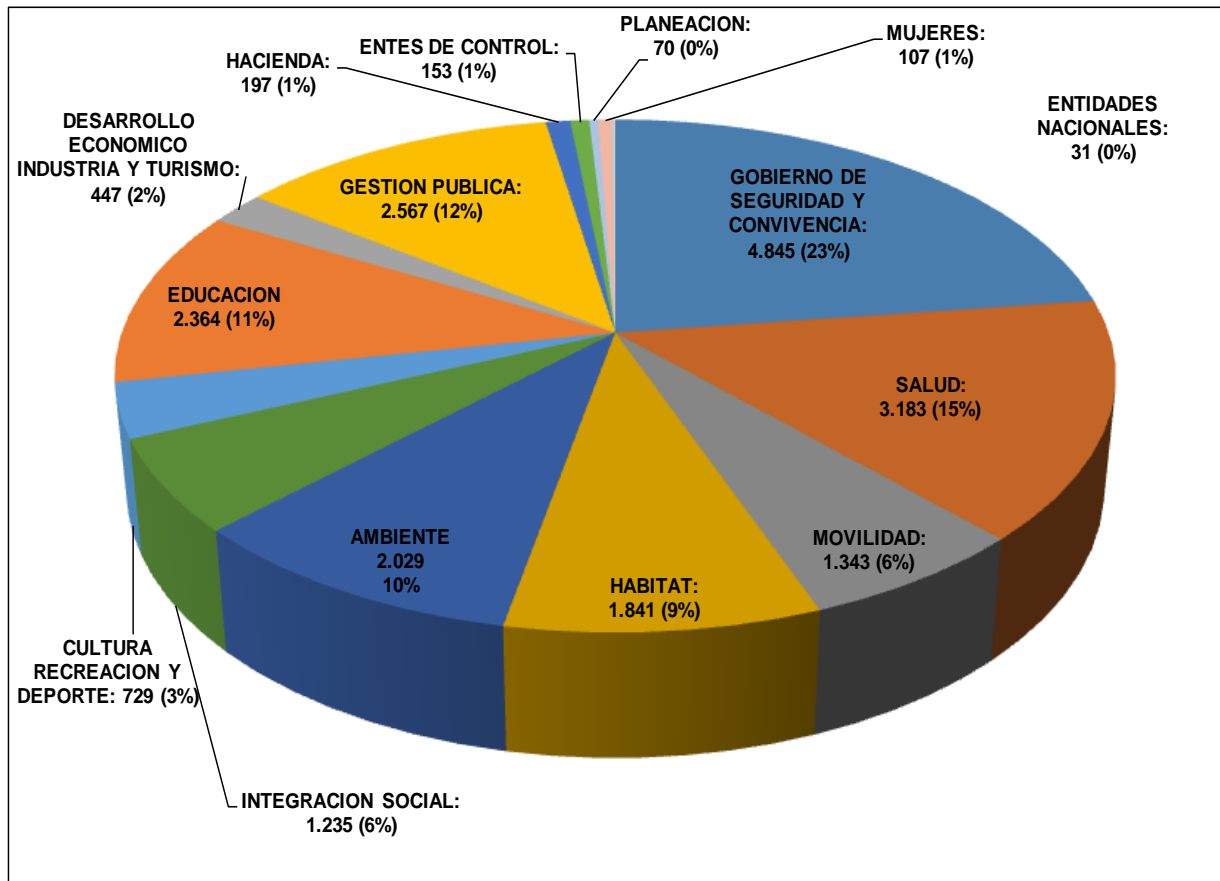
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 7 de 40**

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

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (agosto/2016), se observa que los sectores Gobierno, Seguridad y Convivencia y Salud continúan siendo los dos (2) sectores con mayor número de peticiones en el Distrito Capital.



**Gráfica No. 2 Peticiones registradas por sectores – septiembre/2016**  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

Con respecto a las peticiones registradas en el Sector Gestión Pública, hay que recordar que en la Secretaría General opera la Central de Quejas - SDQS, y la Línea 195, en donde se reciben un gran número de peticiones (para este período 2.567) que en su gran mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 8 de 40**

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

**2.1 REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C.**

A continuación se muestra el número de peticiones recibidas en los diferentes sectores en el mes de septiembre y las cifras por entidades:

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES SEPT 2016	PORC.
<b>GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</b>	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	4.204	86,8%
	DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	376	7,8%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PARTICIPACIÓN Y ACCION COMUNAL – IDPAC	120	2,5%
	POLICIA METROPOLITANA	71	1,5%
	FONDO VIGILANCIA Y SEGURIDAD - FVS	65	1,3%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	9	0,2%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</b>		<b>4.845</b>	<b>100%</b>
<b>SALUD</b>	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1.433	45,0%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	621	19,5%
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	173	5,4%
	HOSPITAL PABLO VI	139	4,4%
	HOSPITAL ENGATIVA	95	3,0%
	HOSPITAL DE KENNEDY	92	2,9%
	HOSPITAL LA VICTORIA	90	2,8%
	HOSPITAL SAN BLAS	89	2,8%
	HOSPITAL DEL SUR	77	2,4%
	HOSPITAL DE SUBA	62	1,9%
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	53	1,7%
	HOSPITAL FONTIBON	49	1,5%
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	48	1,5%
	HOSPITAL SANTA CLARA	37	1,2%
	HOSPITAL CHAPINERO	36	1,1%
	HOSPITAL BOSA	26	0,8%
HOSPITAL USAQUEN	24	0,8%	
CAPITAL SALUD EPS	15	0,5%	

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 9 de 40**

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

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES SEPT 2016	PORC.
	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	12	0,4%
	HOSPITAL TUNJUELITO	5	0,2%
	HOSPITAL MEISSEN	4	0,1%
	HOSPITAL TUNAL	2	0,1%
	HOSPITAL DE USME	1	0,0%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>3.183</b>	<b>100%</b>
<b>GESTIÓN PÚBLICA</b>	SECRETARIA GENERAL	2.510	97,8%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	57	2,2%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>2.567</b>	<b>100%</b>
<b>EDUCACIÓN</b>	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1.808	76,5%
	SECRETARIA DE EDUCACION	524	22,2%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	32	1,4%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>2.364</b>	<b>100%</b>
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.693	83,4%
	JARDIN BOTANICO DE BOGOTÁ	324	16,0%
	FOPAE - IDIGER	12	0,6%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>2.029</b>	<b>100%</b>
<b>HÁBITAT</b>	SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	718	39,0%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	462	25,1%
	U.A.E. DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	403	21,9%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	125	6,8%
	METROVIVIENDA	57	3,1%
	EMPRESA DE RENOVACION URBANA -ERU	37	2,0%
	CODENSA	28	1,5%
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	9	0,5%
	GAS NATURAL	2	0,1%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>1.841</b>	<b>100%</b>

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 10 de 40**

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

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES SEPT 2016	PORC.
<b>MOVILIDAD</b>	TRANSMILENIO	590	43,9%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	479	35,7%
	SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD-SIM	78	5,8%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	77	5,7%
	TERMINAL DE TRANSPORTES	64	4,8%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL- UMV	52	3,9%
	GRUAS Y PATIOS	3	0,2%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>1.343</b>	<b>100%</b>
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.217	98,5%
	IDIPRON	18	1,5%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL</b>		<b>1.235</b>	<b>100%</b>
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACION Y DEPORTE - IDRD	230	31,6%
	IDRD INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	214	29,4%
	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA	119	16,3%
	CANAL CAPITAL	73	10,0%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	56	7,7%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	19	2,6%
	ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ-OFB	18	2,5%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>729</b>	<b>100%</b>
<b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	IPES	377	84,3%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	67	15,0%
	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	3	0,7%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>447</b>	<b>100%</b>
<b>HACIENDA</b>	SECRETARIA DE HACIENDA DISTRITAL	112	56,9%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	71	36,0%
	LOTERIA DE BOGOTA	12	6,1%
	FONCEP	2	1,0%

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°CO238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

Página 11 de 40

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

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES SEPT 2016	PORC.
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>197</b>	<b>100%</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>	CONCEJO DE BOGOTA	84	54,9%
	PERSONERIA DE BOGOTA	35	22,9%
	VEEDURIA DISTRITAL	34	22,2%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>153</b>	<b>100%</b>
<b>MUJERES</b>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	107	100%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>107</b>	<b>100%</b>
<b>PLANEACION</b>	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	70	100%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>
<b>ENTIDADES NACIONALES</b>	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	31	100%
<b>TOTAL ENTIDADES NACIONALES</b>		<b>31</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL PETICIONES</b>		<b>21.141</b>	<b>100%</b>

Tabla No 3 Peticiones registradas por entidades – septiembre/2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

La tabla anterior muestra que en el mes de septiembre las entidades con mayor registro de peticiones son: La Secretaría Distrital de Gobierno con el 86,8% del total de peticiones recibidas en el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia; la Secretaría Distrital de Salud con el 45% del total recibido en el Sector Salud; la Secretaría Distrital de Ambiente con el 83,4% del total recibido en el Sector Ambiente; la Secretaría Distrital de Hábitat con el 39% de lo recibido en el Sector Hábitat y en el Sector Movilidad, Transmilenio con el 43,9%; del total de peticiones recibidas en el sector.

## 2.2 VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR

Seguidamente se muestra la variación en el número de peticiones por sectores con respecto al mes anterior (agosto/2016):

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

Página 12 de 40

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

SECTOR	AGOSTO	SEPTIEMBRE	PORCENTAJE VARIACION (MES ANTERIOR)
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4.882	4.845	● -0,76%
SALUD	3.182	3.183	● 0,03%
GESTION PUBLICA	2.543	1.343	● -47,19%
HABITAT	1.946	1.841	● -5,40%
AMBIENTE	1.316	2.029	● 54,18%
MOVILIDAD	1.454	1.235	● -15,06%
INTEGRACION SOCIAL	1.268	729	● -42,51%
EDUCACION	1.722	2.364	● 37,28%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	758	447	● -41,03%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	488	2.567	● 426,02%
HACIENDA	351	197	● -43,87%
ENTES DE CONTROL	186	153	● -17,74%
MUJERES	112	70	● -37,50%
PLANEACION	88	107	● 21,59%
ENTIDADES NACIONALES	46	31	● -32,61%
<b>TOTAL</b>	<b>20.342</b>	<b>21.141</b>	● 3,93%

Tabla No 4 Variación mensual de peticiones agosto/septiembre de 2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

Las cifras anteriores muestran que en el mes de septiembre se presentó un aumento del 3,93% (799 peticiones) con respecto al número de peticiones recibidas el mes anterior (agosto); por otra parte las cifras permiten observar que algunos sectores presentan aumento y otros disminución en cuanto al número de peticiones recibidas; dentro de los sectores/entidades que se destacan por un mayor aumento en cuanto a peticiones recibidas, están los sectores: Desarrollo Económico, Industria y Turismo con un aumento del 426,02%, Ambiente con un aumento del 54,18% y Educación (37,28%).

Por otra parte, dentro de los sectores/entes que presentan mayor disminución en el número de peticiones recibidas, están los sectores Gestión Pública con una disminución del 47,19%, Hacienda (-43,87%), Integración Social (-42,51%), Cultura, Recreación y Deporte (-41,03%) y Mujeres (-37,50%) entre otros.

## 2.3 GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES

A continuación se detalla el número de peticiones registradas en los sectores a través del SDQS y número de peticiones cerradas en el mes de septiembre; para el análisis estadístico es necesario

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

Página 13 de 40

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

tener presente que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias.

SECTOR	PETICIONES REGISTRADAS SEPTIEMBRE 2016		N° PETICIONES RECIBIDAS Y Y CERRADAS EN SEPTIEMBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	
	No	PORCENTAJE			No	PORCENTAJE
GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4.845	22,92%	2.394	3.124	5.518	25,93%
SALUD	3.183	15,06%	1.356	1.368	2.724	12,80%
MOVILIDAD	1.343	6,35%	1.174	1.021	2.195	10,31%
HABITAT	1.841	8,71%	976	1.224	2.200	10,34%
AMBIENTE	2.029	9,60%	540	1.399	1.939	9,11%
INTEGRACION SOCIAL	1.235	5,84%	748	711	1.459	6,86%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	729	3,45%	465	483	948	4,45%
EDUCACION	2.364	11,18%	2.116	445	2.561	12,03%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	447	2,11%	260	290	550	2,58%
GESTION PUBLICA	2.567	12,14%	108	311	419	1,97%
HACIENDA	197	0,93%	174	201	375	1,76%
ENTES DE CONTROL	153	0,72%	127	40	167	0,78%
PLANEACION	70	0,33%	24	62	86	0,40%
MUJERES	107	0,51%	70	63	133	0,63%
ENTIDADES NACIONALES	31	0,15%	5	1	6	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>21.141</b>	<b>100%</b>	<b>10.537</b>	<b>10.743</b>	<b>21.280</b>	<b>100,00%</b>

Tabla No 5 Registro y gestión de respuesta por Sectores - septiembre/2016

Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

En el mes de septiembre se realizó el cierre y gestión de 21.280 peticiones; de estas, 10.537 se recibieron y cerraron en el mismo mes (septiembre) y 10.743 son peticiones registradas en meses anteriores que fueron cerradas en el mes de septiembre; los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Gobierno Seguridad y Convivencia con 5.518 respuestas que corresponden al 25,93% del total, seguido del Sector Salud con 2.724 cierres que representan el 12,80% del total; hay que destacar que durante el año 2016, estos mismos sectores (Gobierno Seguridad y Convivencia, y Salud) han presentado la mayor gestión de cierres en el SDQS.

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

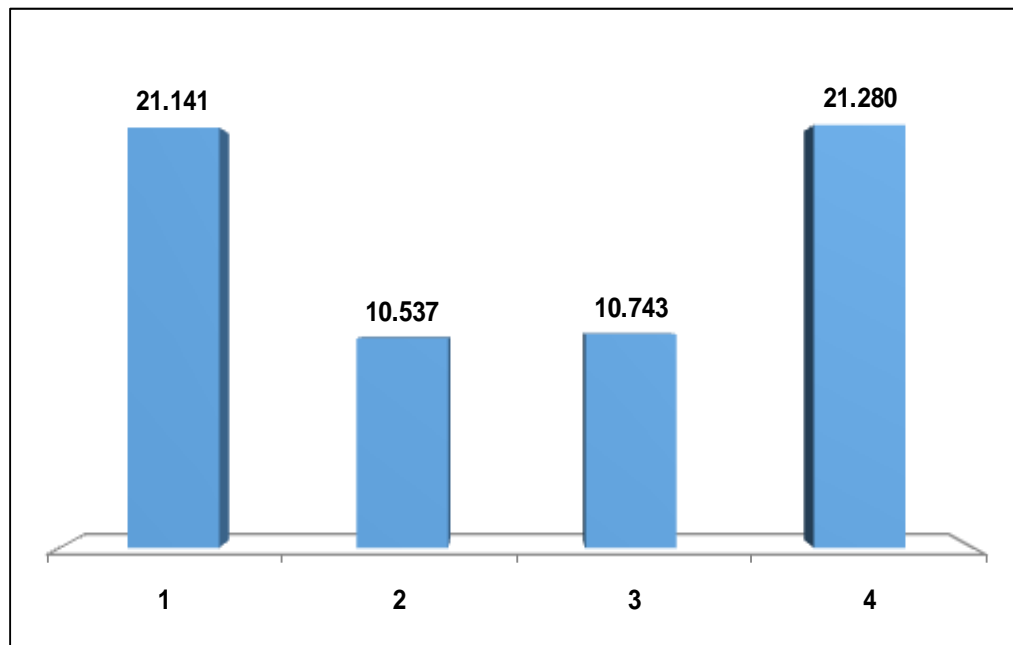


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016

Página 14 de 40

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL  
CIUDADANO



Gráfica No. 3 Cierre de peticiones – septiembre/2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

Por otra parte, las cifras muestran que de las 21.141 peticiones que ingresaron en el mes de septiembre, quedaron en trámite 10.604 peticiones, que representan el 50,15% del total registrado en el mes.

En cuanto a los cierres del Sector Gestión Pública, se reitera que en la Secretaría General a través de la Central de Quejas - SDQS y la Línea 195, se recepciona un gran número de requerimientos que en su gran mayoría son trasladados a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad; a continuación se muestra el total de registros y gestión/cierre para el sector Gestión Pública:

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 15 de 40**

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

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA						
	REGISTRADAS			GESTION		
ENTIDAD	DEPENDENCIA	Nº PETICIONES DEPENDENCIA	Nº PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARIA GENERAL	Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.465	2.549	Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.176	
	Subdirección Operativa - Línea 195	674		Subdirección Operativa - Línea 195	664	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	46		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	36	24
	Otras Dependencias Secretaría General	364		Otras Dependencias Secretaría General	36	345
SERVICIO CIVIL			64	Servicio Civil		50
<b>TOTAL</b>			<b>2.613</b>	<b>TOTAL GESTION</b>	<b>1.912</b>	<b>419</b>

**Tabla No 6 Registro y gestión de peticiones - Sector Gestión Pública septiembre/2016**  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

**2.4 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTORES**

Seguidamente se muestran los diez (10) temas ciudadanos más recurrentes en el mes de septiembre en el SDQS:

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

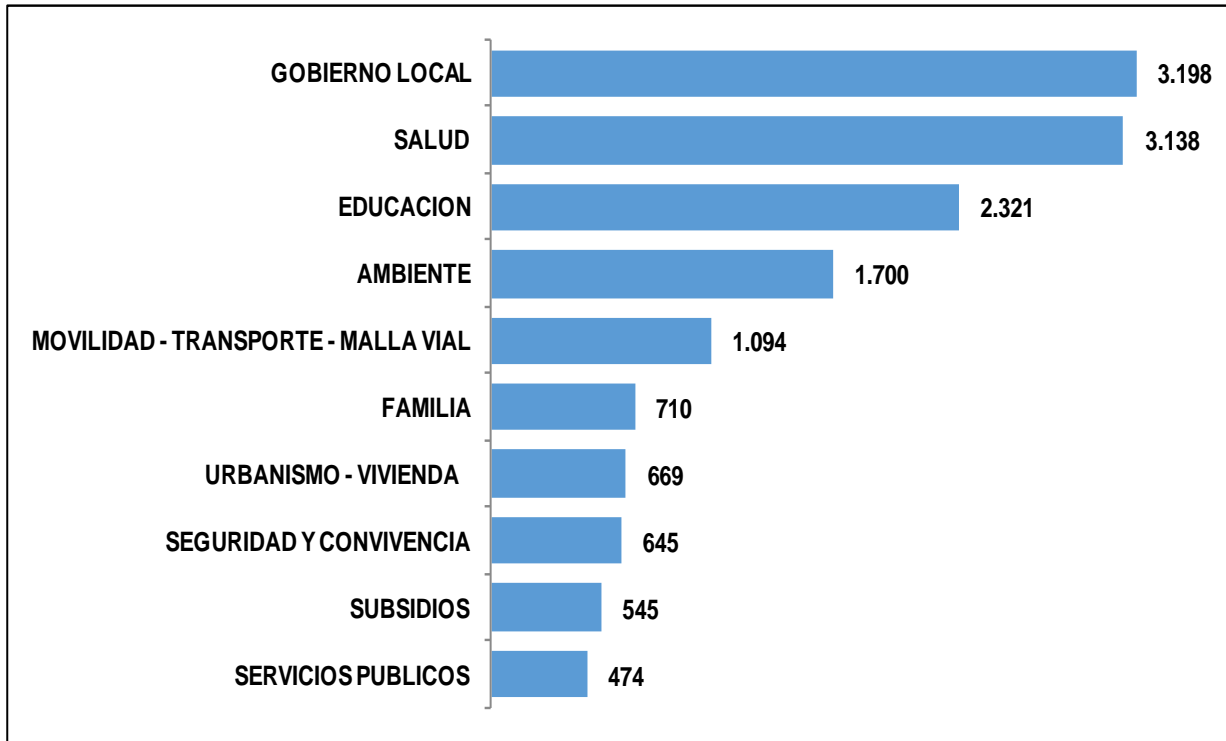


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

Página 16 de 40

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



Gráfica No. 4 Subtemas más relevantes – septiembre de 2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

En la gráfica se observa que del total de peticiones registradas en el SDQS en el mes de septiembre (21.141), los diez (10) temas más recurrentes corresponden a 14.494 peticiones, que representan el 68,55% del total recibido en el mes, encontrándose que los temas de Gobierno local, salud y educación son los más relevantes en el Distrito Capital; hay que señalar que en el mes anterior (agosto) estos temas también fueron los más relevantes en el Distrito Capital.

A continuación se muestran los temas más reiterados y su clasificación por tipologías:

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







ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 17 de 40**

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

TEMAS	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	SOLICITUD VALORACIÓN FORESTAL	FELICITACIÓN	CONSULTA	RECLAMO	QUEJA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	TOTAL	PORCENTAJE
GOBIERNO LOCAL		3	1			3	7	6	81	2.008	1.089	3.198	15%
SALUD	3	84	54		262	54	1.000	362	130	82	1.107	3.138	15%
EDUCACION	5	4	3		5	24	108	295	1.806	25	46	2.321	11%
AMBIENTE	6	3	9	150	1	27	23	484	161	309	527	1.700	8%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	29	4	64		3	30	166	427	27	186	158	1.094	5%
FAMILIA	7	1	16		19	2	54	70	18	46	477	710	3%
URBANISMO - VIVIENDA	2	19			12	13	23	14	56	66	464	669	3%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	5		1		6	1	7	19	52	432	122	645	3%
SUBSIDIOS			2				20	5	3	1	514	545	3%
SERVICIOS PUBLICOS	7					5	53	18	7	189	195	474	2%
OTROS TEMAS	88	51	104	186	75	310	680	796	447	1.414	2.496	6.647	31%
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>169</b>	<b>254</b>	<b>336</b>	<b>383</b>	<b>469</b>	<b>2.141</b>	<b>2.496</b>	<b>2.788</b>	<b>4.758</b>	<b>7.195</b>	<b>21.141</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 7 Temas más reiterados y clasificación por tipología- septiembre de 2016**  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

La tabla anterior muestra los temas más reiterados y su clasificación por tipologías, permitiendo concluir que en el mes de septiembre las tipologías con mayor participación son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 7.195 peticiones y el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.758 peticiones; frente al mes anterior (agosto) se presenta una variación en cuanto a tipología más representativa al clasificar las peticiones ciudadanas por temas más recurrentes, teniendo en cuenta que el mes de agosto la tipología más representativa fue el “Derecho de Petición de Interés General”.

Así mismo, se puede evidenciar que en el tema más reiterado (gobierno local) sobresalen las tipologías “Derecho de Peticiones de Interés General” y “Derecho de Peticiones de Interés Particular”; a su vez, para el 2do tema más reiterado (salud) las tipologías más sobresalientes son el “Derecho de Petición de Interés Particular” y el “Reclamo”.

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 18 de 40**

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

Seguidamente se presentan los subtemas más reiterados en los sectores cinco (5) sectores con mayor número de requerimientos:

**Sector Gobierno:** En este sector, de las 4.845 peticiones ciudadanas recibidas, el subtema más relevante es "Propiedad Horizontal" que representa el 12,4% del total recibido en el sector; en segundo lugar se ubica el subtema "Obras de urbanismos - antenas de radio difusión, obras, licencias, violación al régimen de obras, bienes de interés cultural, construcción de antejardín" que representa el 10,6% del total recibido en el Sector; hay que señalar que en el mes anterior (agosto) estos subtemas también fueron los más relevantes en el Sector Gobierno.

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
PROPIEDAD HORIZONTAL	601	12,4%
OBRAS Y URBANISMOS - ANTENAS DE RADIO DIFUSIÓN, OBRAS, LICENCIAS, VIOLACIÓN AL REGIMEN DE OBRAS, BIENES DE INTERÉS CULTURAL, CONSTRUCCIÓN DE ANTEJARDIN	514	10,6%
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA LEY 232/95 PARA ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	367	7,6%
ESPACIO PUBLICO - INVASION - OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	319	6,6%
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	213	4,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.831	58,4%
<b>TOTAL</b>	<b>4.845</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Gobierno septiembre de 2016**  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

**Sector Salud:** En el sector Salud el subtema "No oportunidad de servicios ambulatorio" es el más reiterado en este mes, pero no presenta una cifra significativa con respecto a los otros subtemas en el sector, como se observa en los siguientes porcentajes:

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 19 de 40**

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

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS AMBULATORIO	191	6,0%
REQUISITOS MINIMOS SANITARIOS- NORMATIVIDAD-SANEAMIENTO AMBIENTAL	172	5,4%
ATENCION AL USUARIO	146	4,6%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA -AMBULATORIO	146	4,6%
FALLAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE NO CUMPLEN CON ESTÁNDARES DE CALIDAD	145	4,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.383	74,9%
<b>TOTAL</b>	<b>3.183</b>	<b>100%</b>

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud – septiembre 2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

**Sector Educación:** En este sector el subtema más reiterado en el mes de septiembre es “Atención y servicio a la ciudadanía” que representa el 63,5% del total recibido en el sector, seguido de “Admisiones” con el 12,3% del total recibido en el sector; hay que señalar que estos mismos temas también fueron los más relevantes el mes anterior (agosto).

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1.500	63,5%
ADMISIONES	291	12,3%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	98	4,1%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	88	3,7%
CONVIVENCIA ESCOLAR - MATONEO, BULLING Y/O VIOLENCIA ESCOLAR	41	1,7%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	346	14,6%
<b>TOTAL</b>	<b>2.364</b>	<b>100%</b>

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Educación septiembre 2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 20 de 40**

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

**Sector Ambiente:** En este sector los subtemas más reiterados en el mes de septiembre son "Solicitud de valoración forestal" que representa el 18,7% del total recibido en el Sector y en 2do lugar como subtema más reiterado en el Sector se encuentra "Contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas eléctricas y motobombas) con el 18,4% del total recibido.

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
SOLICITUD DE VALORACION FORESTAL	380	18,7%
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	373	18,4%
TRATAMIENTO SILVICULTURAL: DAÑO ESTRUCTURAL, PODA ANTITECNICA Y TALA	197	9,7%
CONTAMINACION ATMOSFERICA: POR EMISIONES, HOLLIN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	183	9,0%
CONTAMINACION POR VERTIMIENTOS: EN ESPACIO PUBLICO, A CUERPOS DE AGUA, VERTIMIENTO INDUSTRIAL	155	7,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	741	36,5%
<b>TOTAL</b>	<b>2.029</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Ambiente septiembre 2016**  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

**Sector Hábitat:** En este sector, en el mes de septiembre el subtema más reiterativo es "Subsidio distrital de vivienda en especie" que representa el 21,7% del total recibido en el Sector; en 2do lugar se encuentra el subtema "Atención y servicio a la ciudadanía" que representa el 16,5% del total recibido en el Sector. Hay que señalar que estos mismos temas también fueron los más relevantes el mes anterior (agosto).

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	400	21,7%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	303	16,5%
MOVILIZACION DE RECURSOS	256	13,9%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	174	9,5%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	96	5,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	612	33,2%
<b>TOTAL</b>	<b>1.841</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Hábitat septiembre 2016**  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 21 de 40**

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

**2.5 TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS**

El tiempo promedio de respuesta de los trece sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de septiembre está en 13 días, no obstante lo cual, algunos sectores presentan tiempos promedios de respuesta por fuera de lo establecido legalmente de acuerdo a la tipología.

Seguidamente se muestran los tiempos promedio por sector y por tipología:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	CONSULTA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10 DÍAS)
GESTION PUBLICA	28		19	32	26	15	19	4	23	16	20
AMBIENTE	21	19	19	24	26	24	20		11	17	15
HACIENDA	12		42	12	20	13	16	4	7	8	10
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	12		12	13	14	14	13	10	14	9	14
PLANEACION	13			13	13	14	14	15	15	12	11
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	13		17	15	13	15	13	11	22	11	9
HABITAT	27		33	14	12	15	14	10	13	11	6
MUJERES	28			12	15	9	13	18	17		10
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	6			16	11	14	6	18	8		14
SALUD	11		9	11	11	11	10	7	9	11	9
INTEGRACION SOCIAL	20		1	9	10	10	12	4	11	11	10
MOVILIDAD	14		7	9	12	9	8	9	7	1	7
ENTES DE CONTROL	8		3	6	8	3	2	14		60	17
EDUCACION	10		5	11	13	16	18	4	12	7	1
ENTIDADES NACIONALES	3				1						2
PROMEDIO TOTAL	15	19	15	14	14	13	13	10	13	14	10

**Tabla No 13 Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología**  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



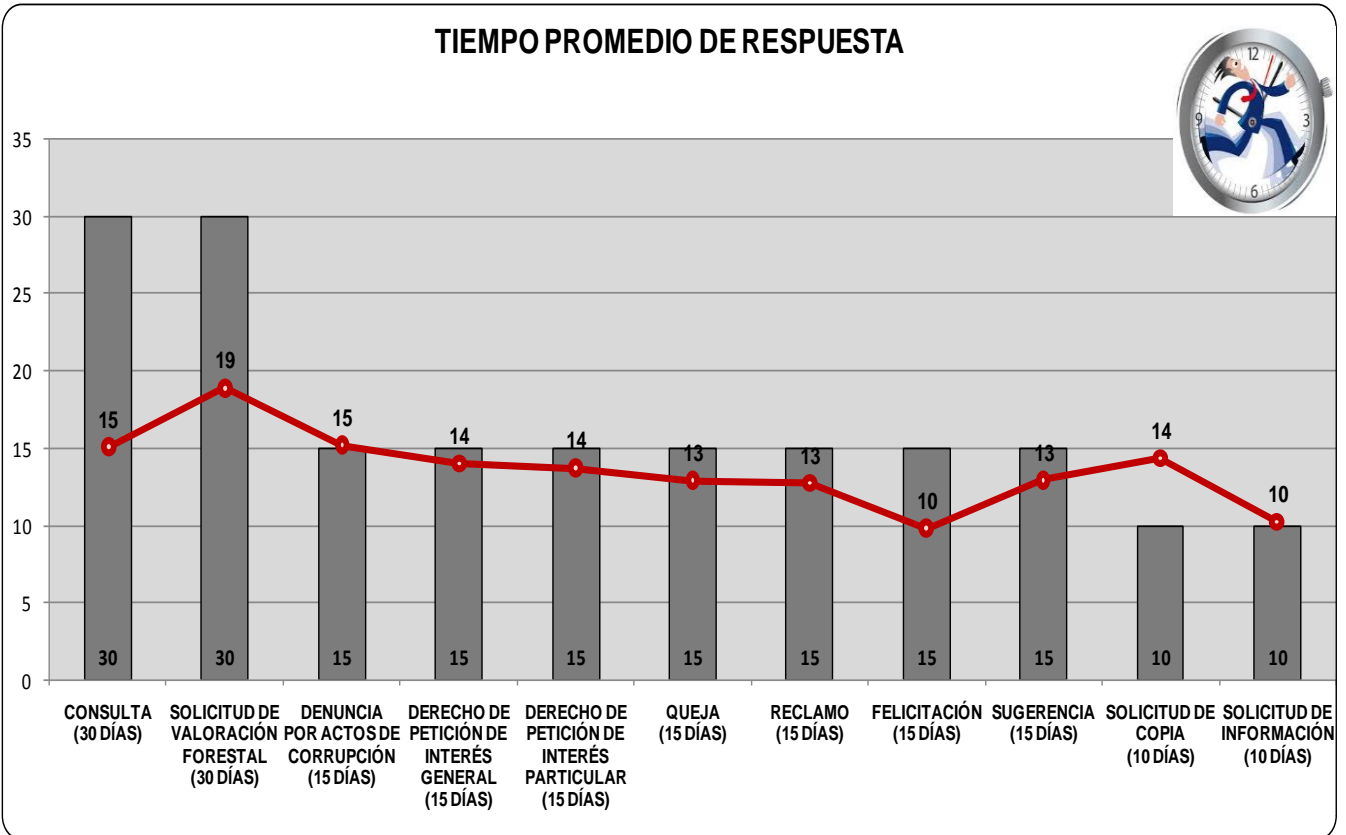
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016

Página 22 de 40

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL  
CIUDADANO

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA



Gráfica No. 5 Tiempos promedio de respuesta por tipología  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

Las cifras muestran una importante disminución en el tiempo de repuesta frente a los meses anteriores, teniendo en cuenta que en el mes de septiembre sólo la tipología "Solicitud de copia" presenta tiempo promedio de respuesta por encima del establecido legalmente.

A continuación se muestran los tiempos de respuesta por sector, para las diferentes tipologías, de acuerdo al tiempo de respuesta establecido legalmente:

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

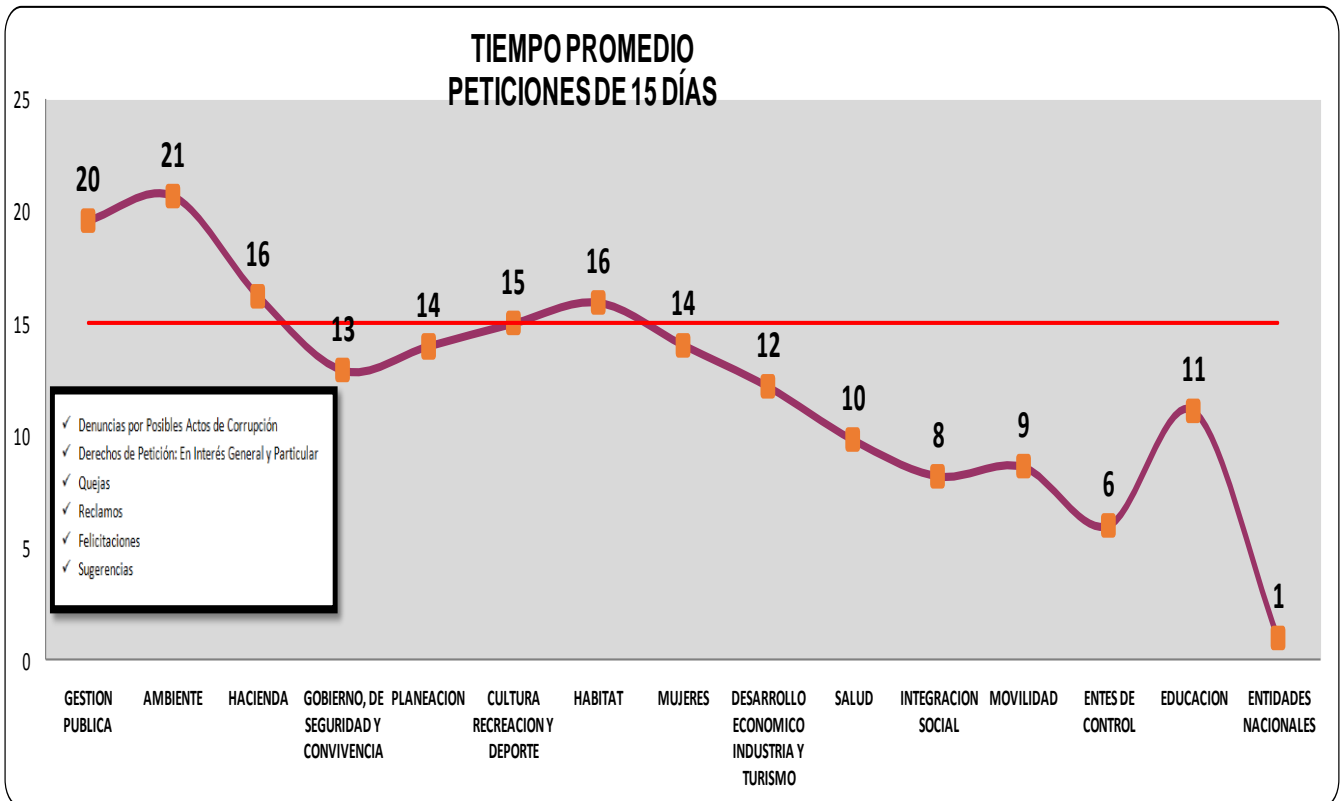


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016

Página 23 de 40

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL  
CIUDADANO



Gráfica No. 6 Tiempos promedio de respuesta sector por tipologías -Tiempo establecido legalmente: 15 días  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

Se observa que los sectores Gestión Pública, Ambiente y Hacienda, presentan tiempo promedio de respuesta por encima del establecido legalmente, para las tipologías "Denuncia por actos de corrupción", "Derecho de petición de interés general", "Derecho de petición de interés particular", "Queja", "Reclamo", "Sugerencia" y "Felicitaciones".

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



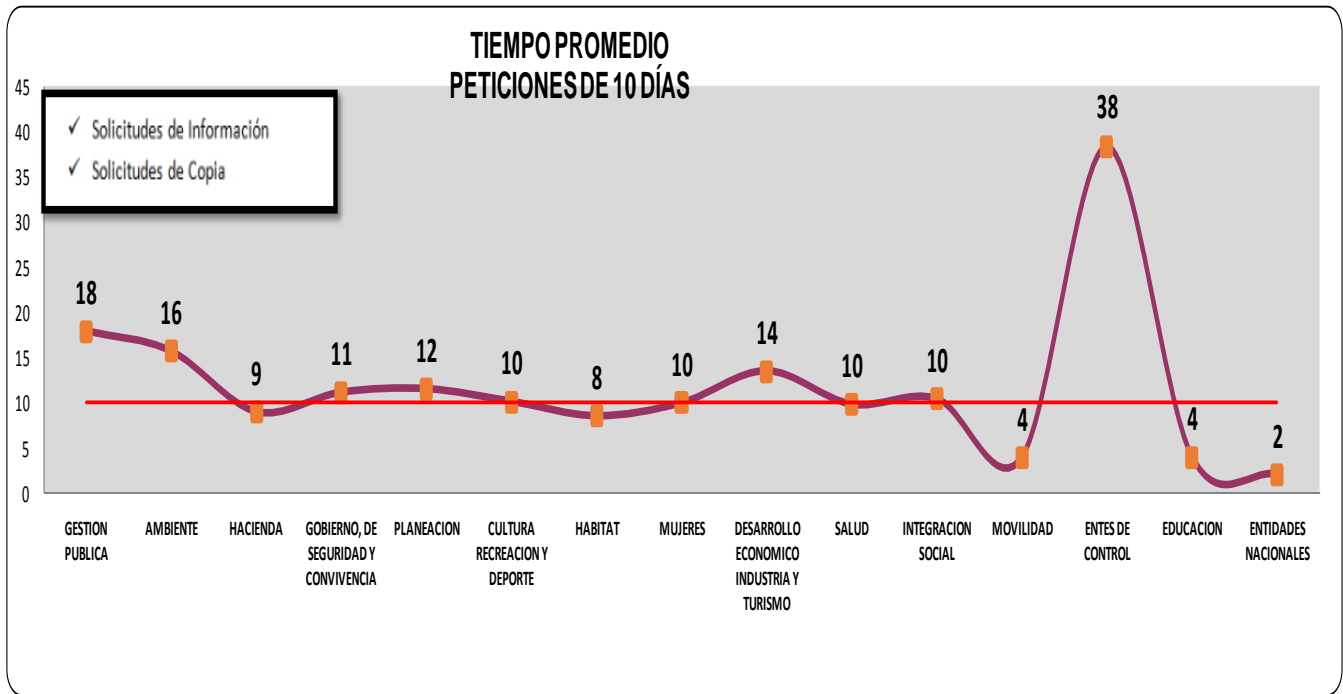


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 24 de 40**

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



**Gráfica No. 7** Tiempos promedio de respuesta sector por tipologías -Tiempo establecido legalmente: 10 días  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

La gráfica muestra que los sectores Gestión Pública y Ambiente, presentan tiempo promedio de respuesta por encima del establecido legalmente para las tipologías "Solicitudes de información" y "Solicitudes de copia".

Con respecto a la tipología "Consulta" todos los sectores presentan tiempo promedio de respuesta dentro de lo establecido legalmente.

Es necesario señalar que en algunos casos, los cierres realizados se hacen de manera extemporánea en el sistema-SDQS, afectando el tiempo promedio de respuesta final en el sector; es preciso tomar las medidas necesarias con relación a este aspecto para vincular la respuesta al sistema al tiempo en que se emite la solución definitiva y/o comunicación oficial para mejorar los índices de oportunidad.

**2.6 SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS POR SECTOR**

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







ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 25 de 40**

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

Para este período, se observa que 2.627 peticiones se encontraron vencidas, es decir, sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación.

En la siguiente tabla se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	No PETCIONES	PORCENTAJE
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	482	18%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	435	17%
HOSPITAL VISTA HERMOSA	392	15%
SECRETARIA GENERAL	232	9%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	166	6%
UAESP - UNIDAD ADTIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS	145	6%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - EAB	133	5%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	116	4%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	79	3%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	67	3%
DÉMAS ENTIDADES	380	14%
<b>TOTAL</b>	<b>2.627</b>	<b>100%</b>

Tabla No 14 Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

En el mes de septiembre las entidades con mayor número de peticiones vencidas son la Secretaría Distrital de Gobierno con 482 peticiones vencidas que representan el 18% del total y la Secretaría Distrital de Ambiente con 435 peticiones vencidas (17%).

### **3. CLASIFICACION DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA**

Seguidamente se muestra el número de peticiones ciudadanas recibidas en el mes de septiembre, clasificadas de acuerdo a su tipología:

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



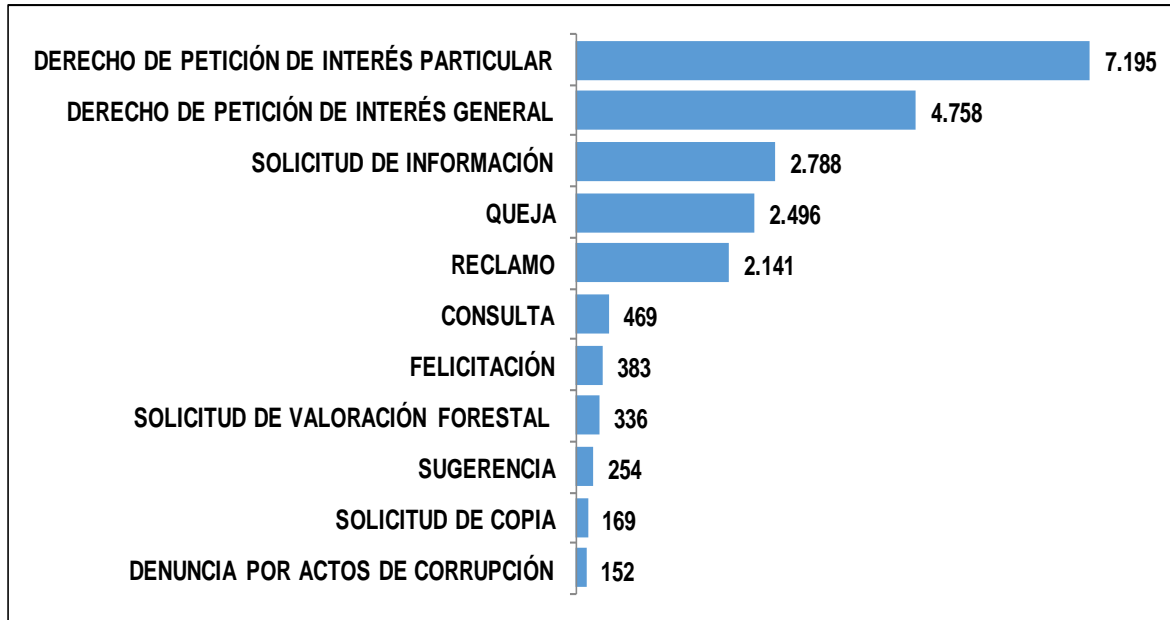


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 26 de 40**

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



Gráfica No. 8 Peticiones clasificadas según su tipología septiembre de 2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

Del total de requerimientos recibidos en el mes de septiembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 7.195 peticiones que representan el 34% del total registrado, continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

La segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, es el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.758 peticiones que representan el 22,5% del total registrado.

#### **4. CANALES DE INTERACCIÓN**

Seguidamente se presenta la información sobre las peticiones ciudadanas clasificadas de acuerdo al canal de interacción:

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

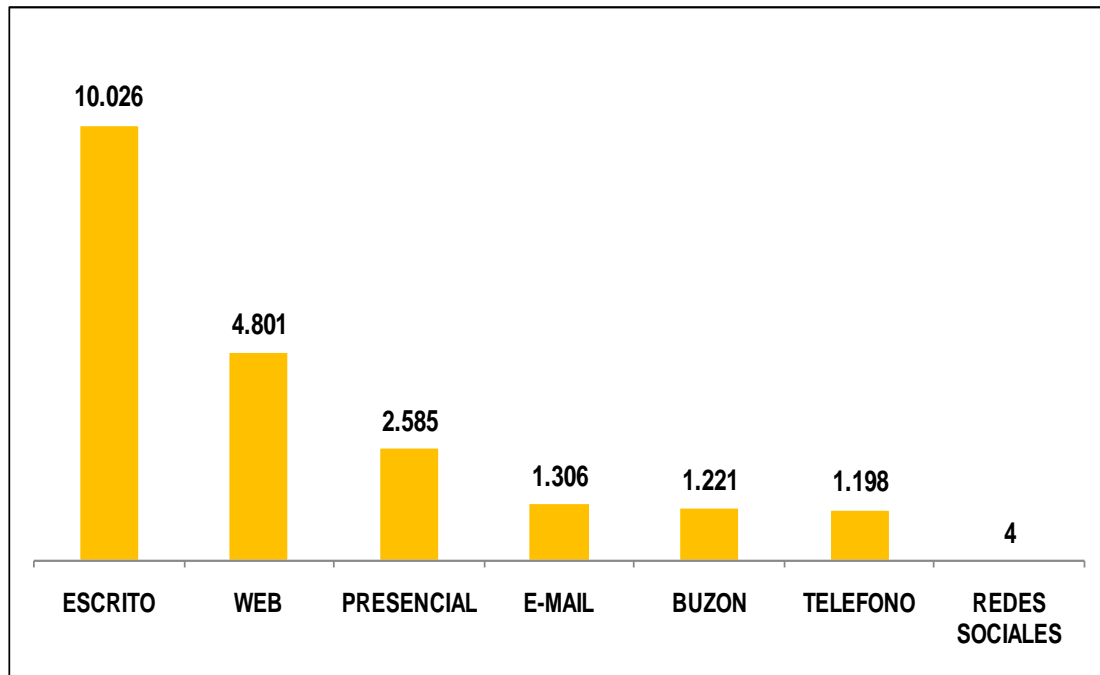


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016

Página 27 de 40

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL  
CIUDADANO



Gráfica No. 9 Peticiones clasificadas según Canal de interacción – septiembre de 2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

En el mes de septiembre, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el “Canal Escrito” con 10.026 peticiones que representan el 47,4% del total de peticiones registradas; en segundo lugar está el “Canal WEB” con 4.801 peticiones que representan el 22,7% del total recibido; durante el año 2016 estos dos canales han sido los más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

## 5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

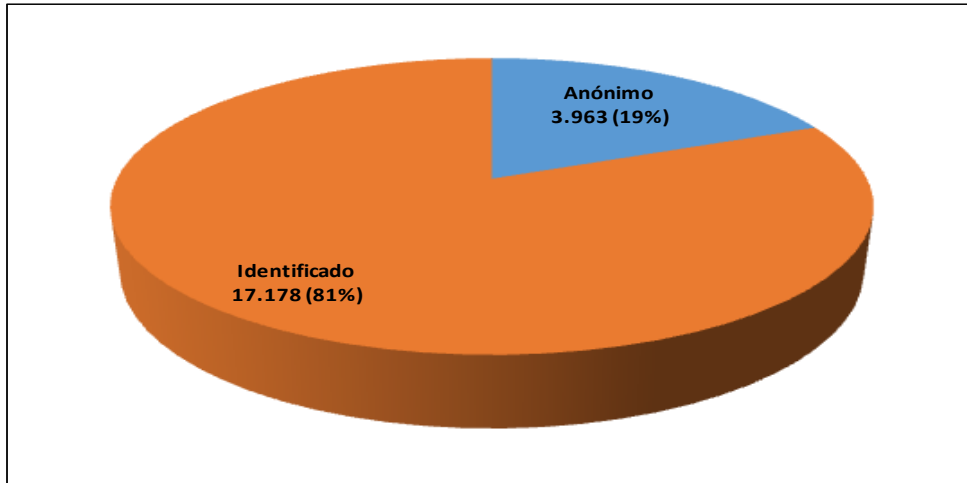


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

Página 28 de 40

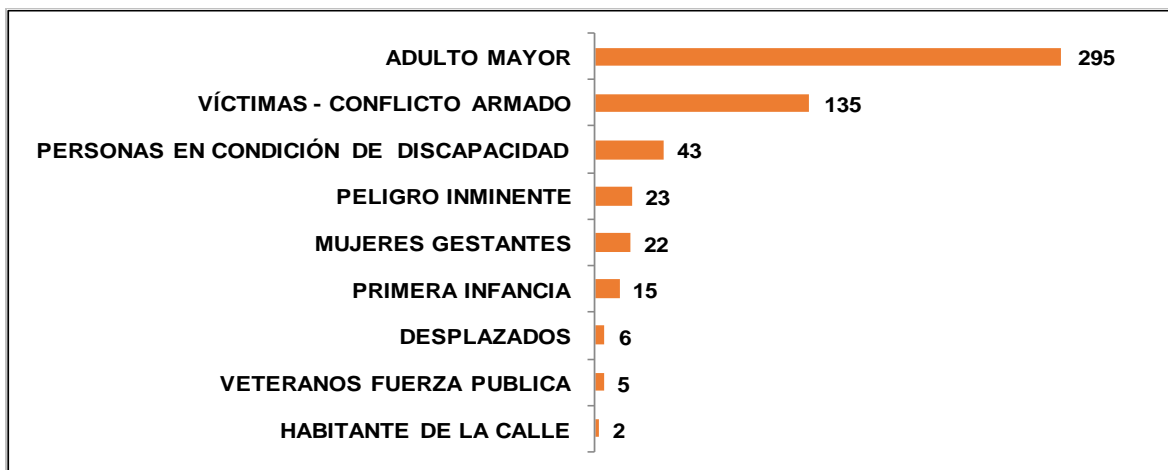
**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL  
CIUDADANO**



Grafica No 10 Calidad del Requirente – septiembre de 2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

La gráfica muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de septiembre, 17.178 (81%) corresponden a ciudadanos identificados, mientras que 3.963 peticiones (19%) corresponden a ciudadanos anónimos.

**6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO**



Grafica No 11 Condición del peticionario SDQS - agosto de 2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

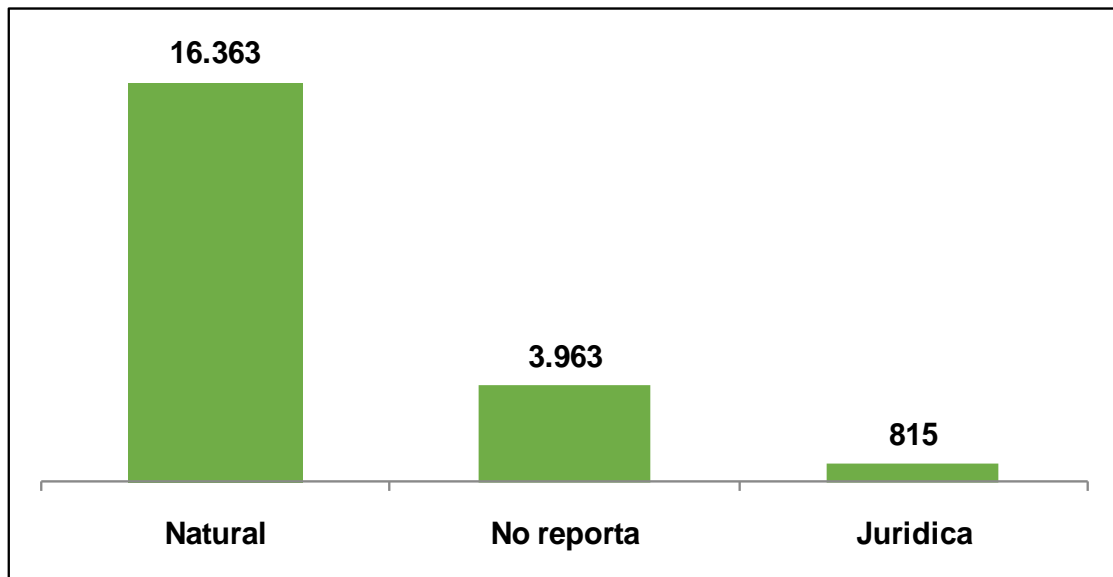
**Página 29 de 40**

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

Se observa que del total de peticiones registradas (21.141) en el mes de septiembre en el SDQS, en 546 peticiones se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, peligro inminente, mujeres gestantes, desplazados, primera infancia, veteranos fuerza pública y habitante de calle). De estas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (295) que representan el 54%, del total de peticiones que refieren condición especial; en 2do lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 135 peticiones que representan el 24,7% del total de peticiones que refieren condición especial.

Hay que señalar que durante el año 2016 estas dos condiciones "Adulto mayor" y "Víctimas de conflicto armado" han presentado el mayor número de registros dentro del total de peticiones que refirieron condición especial.

### **7. PARTICIPACION POR TIPO DE PETICIONARIO**



Grafica No 12 Tipo de peticionario – septiembre/2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

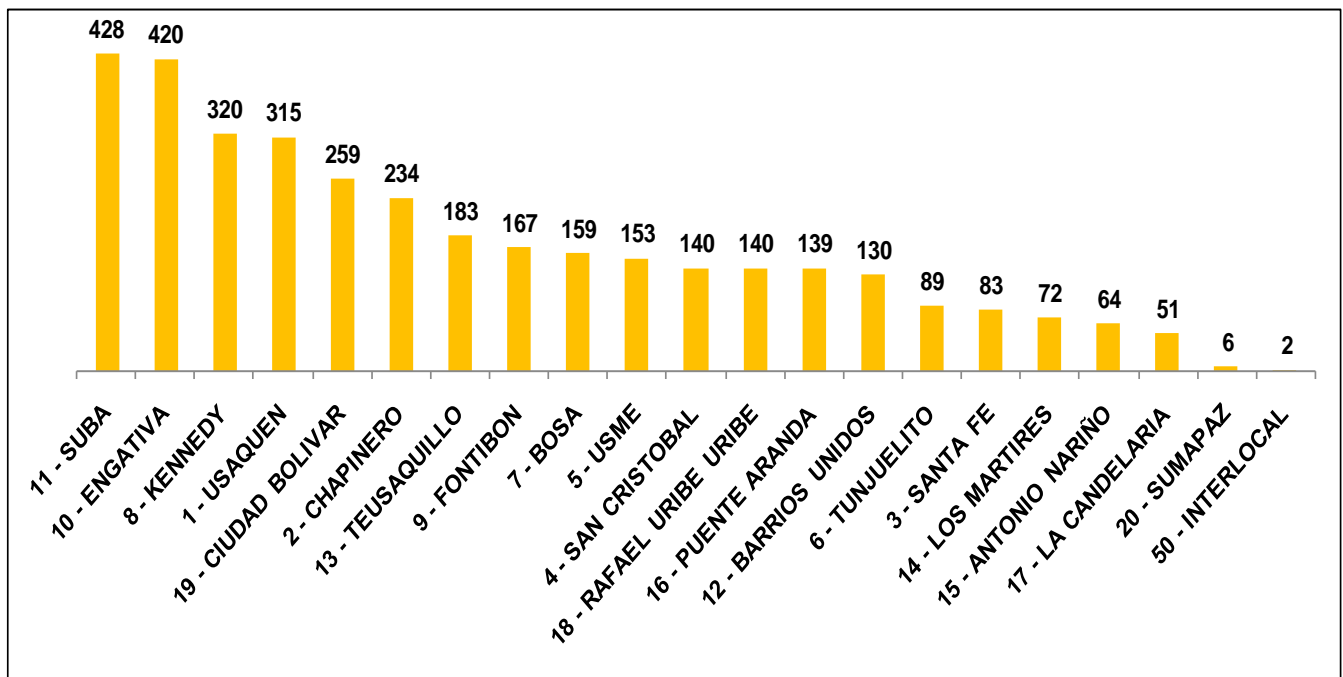
**Página 30 de 40**

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

Las cifras muestran que del total de peticiones (21.141) en el mes de septiembre en el SDQS, 16.363 peticiones (77%) fueron registradas por personas naturales, 815 peticiones (4%) por personas jurídicas (4%) y en 3.963 peticiones (19%) no se reporta esta información.

**8. PARTICIPACIÓN EN EL SDQS POR LOCALIDADES**

De acuerdo a la información suministrada por la ciudadanía, se observa que en 3.554 peticiones se diligenció el campo de ubicación al registrar su petición; a continuación se muestra la información sobre los ciudadanos que en el mes de septiembre hicieron más uso del SDQS por localidad y de los temas más reiterados, así:



Grafica No 13 Participación en el SDQS por localidades – septiembre de 2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

La gráfica muestra que en las localidades de Suba, Engativá y Kennedy están ubicados los ciudadanos que en el mes de septiembre más hicieron uso del SDQS, con 428, 420 y 320 peticiones respectivamente, que representan el 32,9% de las 3.554 peticiones en las que se reportó ubicación;

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 31 de 40**

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

hay que señalar que en el mes anterior (agosto) también en las Localidades de Suba, Kennedy y Engativá estaban ubicados los ciudadanos que más hicieron uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.

Se identificaron los siguientes temas como los más relevantes para las tres (3) localidades que ocuparon los 1eros lugares:

LOCALIDAD	TEMA	No PETICIONES	PORCENTAJE
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	95	58,3%
	AMBIENTE	44	27,0%
	EDUCACION	24	14,7%
TOTAL		163	<b>100,0%</b>
ENGATIVA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	82	74,5%
	SERVICIOS PUBLICOS	28	25,5%
TOTAL		110	<b>100,0%</b>
KENNEDY	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	60	55,6%
	AMBIENTE	24	22,2%
	ESPACIO PUBLICO	24	22,2%
TOTAL		108	<b>100,0%</b>

Tabla No 15 Temas relevantes en localidades con mayor uso del SDQS - septiembre/2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

Se concluye que el tema más relevante en el mes de septiembre en las localidades es "Movilidad, transporte, malla vial", tema que en el mes anterior (agosto/2016) también fue el más relevante en las localidades.

**9. UTILIZACION DEL SDQS POR ESTRATO SOCIO-ECONÓMICO D.C.**

Teniendo en cuenta la información sobre datos demográficos reportada por la ciudadanía (peticionarios que diligencian este campo al registrar su petición), el mes de septiembre muestra lo siguiente:

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



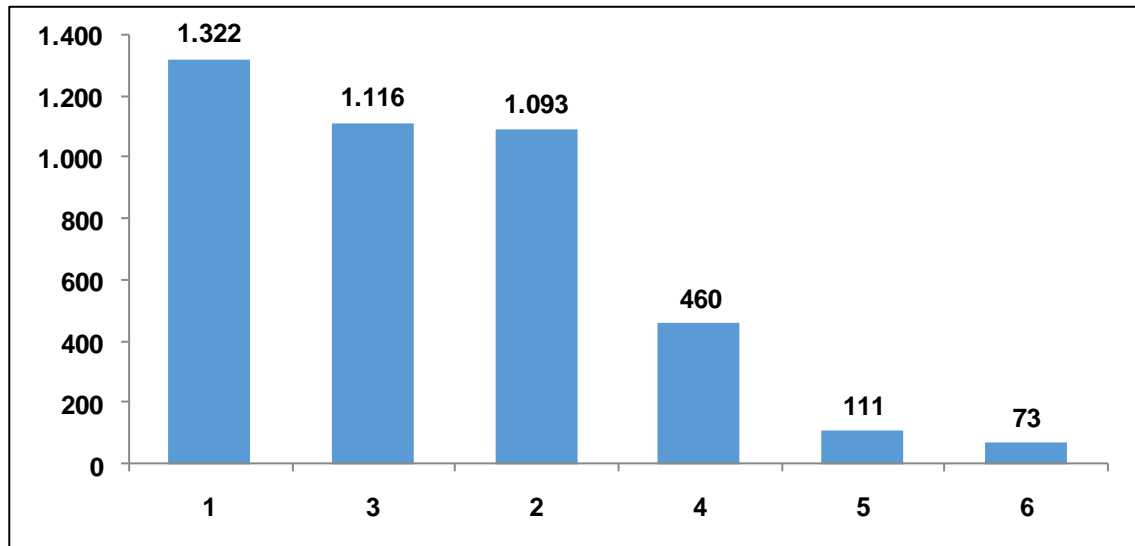


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016

Página 32 de 40

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL  
CIUDADANO



Grafica No 14 Participación en el SDQS por estrato – septiembre de 2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

Del total de peticiones ciudadanas registradas en el mes de septiembre, en 4.175 peticiones se registró el campo demográfico. De estas, en el “Estrato 1” se encuentra el mayor registro de peticiones, con 1.322 peticionarios que representan el 32% del total que registraron información socio-económica; en segundo lugar se encuentra el “Estrato 3” con 1.116 peticionarios que representan el 27% del total que registraron información socio-económica. Frente al mes anterior (agosto) no se observa variación en cuanto al estrato socioeconómico con mayor registro en el SDQS, teniendo en cuenta que en ese mes el estrato "1" también ocupó el 1er lugar en cuanto a utilización del SDQS por estrato.

**10. PETICIONES DE VEEDURIAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.**

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 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*

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







ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 33 de 40**

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

*disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados". Se encuentra que en el mes de septiembre las entidades clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", las siguientes peticiones:*

NÚMERO PETICIÓN	SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
1436232016	MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	SOLICITA REPRESENTACION JUDICIAL POR CUANTO PERDIO LA CUSTODIA DE SU HIJA MENOR DE 2 AÑOS.	1
1529902016	SALUD	SECRETARIA DE SALUD	SOLICITUD DE COLABORACION PARA LA CONSTRUCCION Y DOTACION DEL HOSPITAL PATIO BONITO TINTAL	1
1576092016	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	CIUDADANA ANONIMA INDICA QUE UNA JUNTA DE ACCION COMUNAL ARRENDÓ UN LOCAL PERO LA INQUILINA INVADIE EL ESPACIO PUBLICO, POR LO QUE SOLICITA UNA INSPECCION Y QUE SE HAGA UN LEVANTAMIENTO DE LA INVACION DE DICHO ESPACIO PUBLICO, QUE LA POLICIA COLABORE ESTABLECIENDO LAS REGLAS.	1
1582202016	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	CITACION A FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACION SEGUN ART 27	1
1648182016	HABITAT	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	SOLICITA LA CANCELACIÓN DE LA HIPOTECA Y LEVANTAMIENTO DE LA CONDICIÓN RESOLUTORIA DE UN PREDIO UBICADO EN CANDELARIA LA NUEVA. ANEXA DOCUMENTOS PARA EL TRÁMITE.	1
1701912016	MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	POLITICA PUBLICA DE MUJER Y GENERO	1
<b>TOTAL</b>				<b>6</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 03/10/2016

Al respecto hay que señalar que algunas de las anteriores peticiones no corresponden al subtema veedurías ciudadanas.

### **11. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010**

Atendiendo el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar "El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 34 de 40**

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

General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la Subdirección de Calidad del Servicio – DDSC viene consolidando el reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: <http://www.mejorgestion.gov.co/redciudadania/index.php?option=comjdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=69>, de acuerdo a lo establecido en la Circular 087/2015.

A continuación se presenta dicho consolidado<sup>1</sup>, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, así:

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO DE 2016			
		N° REQUERIM. SDQS	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
1 GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	2.565	2.565	0	100%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil	38	38	0	100%
2 GOBIERNO SEGURIDAD CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	5.277	5.277	0	100%
	DADEP Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	499	499	0	100%
	IDPAC Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.	133	133	0	100%
	Fondo de Vigilancia y Seguridad	97	97	0	100%
	U. A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	32	32	0	100%

<sup>1</sup>Agosto de 2016, teniendo en cuenta que las entidades pueden reportar la información hasta el último día hábil del mes siguiente, en este caso el último día de septiembre de 2016.

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 35 de 40**

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

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO DE 2016				
		N° REQUERIM. SDQS	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010	
3	HACIENDA	Secretaría de Hacienda Distrital.	304	304	0	100%
		U.A.E. Catastro Distrital	136	136	0	100%
		Lotería de Bogotá	16	16	0	100%
4	PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	190	212	22	90%
5	DESARROLLO ECONÓMICO	IPES	562	562	0	100%
6	EDUCACIÓN	Universidad Distrital	1.282	1.282	0	100%
		IDEP	27	27	0	100%
7	SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1.674	1.674	0	100%
		Hospital de Vista Hermosa	549	549	0	100%
		Hospital Centro Oriente	253	253	0	100%
		Hospital del Sur	225	225	0	100%
		Hospital La Victoria	141	141	0	100%
		Hospital Pablo VI	134	134	0	100%
		Hospital Occidente de Kennedy	125	125	0	100%
		Hospital Chapinero	122	122	0	100%
		Hospital Santa Clara	97	97	0	100%
		Hospital de Engativa	91	91	0	100%
		Hospital de Suba	88	88	0	100%
		Hospital San Blas	82	82	0	100%
		Hospital Simon Bolivar	67	67	0	100%
		Hospital Rafael Uribe Uribe	64	64	0	100%
		Hospital Usaquen	62	62	0	100%
		Hospital San Cristobal	42	42	0	100%
		Nazareth	2	2	0	100%

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 36 de 40**

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

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO DE 2016				
		N° REQUERIM. SDQS	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010	
8	<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>	Secretaría de Integración Social	1.481	1.481	0	100%
9	<b>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>	IDRD	358	582	224	62%
		IDARTES	239	239	0	100%
		Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	115	235	120	49%
		Fundación Gilberto Alzate Avendaño	60	189	129	32%
		OFB	18	18	0	100%
		Canal Capital	31	31	0	100%
10	<b>AMBIENTE</b>	Secretaría de Distrital de Ambiente	1.251	1.251	0	100%
		JBB - Jardín Botánico	378	378	0	100%
		IDIGER-FOPAE	76	76	0	100%
11	<b>MOVILIDAD</b>	Transmilenio	1.014	29.798	28.784	3%
		Secretaría Distrital de Movilidad	1.206	7.021	5.815	17%
		Terminal de Transportes	157	157	0	100%
		IDU	251	2.484	2.233	10%
12	<b>HÁBITAT</b>	CVP - Caja de la Vivienda Popular	588	588	0	100%
		EAB-Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	262	262	0	100%
		Metrovivienda	85	85	0	100%
		ERU-Empresa de Renovación Urbana	74	74	0	100%
13	<b>MUJER</b>	Secretaría Distrital de la Mujer	124	124	0	100%

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 37 de 40**

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

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO DE 2016			
		N° REQUERIM. SDQS	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
14 ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	80	80	0	100%
	Veeduría Distrital	58	111	53	52%
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MENSUAL</b>		<b>22.882</b>	<b>60.262</b>	<b>37.380</b>	<b>38%</b>

De acuerdo con la información consolidada, el comparativo de las cifras reportadas por las entidades con lo registrado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS muestra que del total de entidades que deben reportar la información, 52 de ellas lo realizaron para este periodo<sup>2</sup>, con un total de 60.262 peticiones, observándose que 22.882 peticiones están registradas en el SDQS mientras que 37.380 no lo están (se ingresan por los sistemas de gestión documental de las entidades y no se están registrando en el SDQS), obteniendo para este periodo un cumplimiento del 38%.

No obstante que un número importante de entidades obtuvo un cumplimiento de 100% en cuanto al registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciben por los diferentes canales, este bajo porcentaje de cumplimiento se debe a que entidades como Transmilenio, Secretaría Distrital de Movilidad, IDU entre otras presentan un número importante de peticiones recibidas por sus sistemas propios y demás dependencias, sin registrarlas en el SDQS, afectando sensiblemente el porcentaje total.

Por otra parte, se observa que entidades como Policía Metropolitana de Bogotá, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, FONCED, Instituto Distrital de Turismo, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, Secretaría de Educación del Distrito, Capital Salud, algunos Hospitales, IDIPRON, Unidad de Mantenimiento Vial -UMV, Gruas y Patios, Secretaría Distrital de Hábitat, UAESP - Unidad de Servicios Públicos entre otras, no efectuaron el reporte que permita verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, por lo cual se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos.

## 12. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS

<sup>2</sup> Agosto de 2016, teniendo en cuenta que las entidades pueden reportar la información hasta el último día hábil del mes siguiente, en este caso el último día del mes de septiembre de 2016.

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 38 de 40**

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

En el mes de septiembre la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS registró 124 solicitudes de soporte así:

DESCRIPCIÓN		No SOLICITUDES	No CIERRES	EN CURSO (ASIGNADA)	PORCENTAJE ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO
<b>Parametrización &gt; Modificación Entidad</b>	Modificación de los formularios de administración y seguridad solicitada por los usuarios de las entidades que manejan el SDQS, creación, inactivación de usuarios, actualización de información.	50	47	3	94%	4,25
<b>Consultas</b>	Resolución de dudas de los usuarios funcionarios de los temas de adjuntar documentos, creación de usuarios peticionarios y/o funcionarios, parametrización de entidades, envío de contraseñas	48	36	12	75%	16,98
<b>Fallas Técnicas - Intermittencias</b>	Registrar en la Herramienta GLPI, las posibles inconsistencias del SDQS y asignarla a la Subdirección de Informática y sistemas, informar a las Entidades que reportan los posibles inconvenientes mediante correo electrónico el número de incidencia con la cual se está dando trámite en la Secretaría General.	14	14	-	100%	1,36
<b>Administración de requerimientos</b>	Realizar las actividades de registro, clasificación y cierre de las peticiones registradas por la ciudadanía, cargue de peticiones a las entidades	9	8	1	89%	4,00
<b>Generación de Reportes</b>	Generar reportes y enviarlos a las Entidades que presentan dudas o inconvenientes	3	2	1	67%	1,00
<b>TOTAL</b>		<b>124</b>	<b>107</b>	<b>17</b>	<b>86%</b>	<b>5,52</b>
DESCRIPCIÓN		PROGRAMADAS	REALIZADAS	EN CURSO (ASIGNADA)	META	PORCENTAJE EJECUCIÓN
<b>Capacitación Funcional</b>	Brindar inducción y reinducción para el manejo del SDQS, a los funcionarios de acuerdo a la demanda, así como programar jornadas masivas de capacitación	1	1	0	1	100%

**Tabla No 16 Cifras de Administración funcional y capacitación – SDQS, septiembre 2016**

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 39 de 40**

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

Se observa que en el mes de septiembre, la "Parametrización-Modificación entidad" con 50 solicitudes es el aspecto más reiterativo por los usuarios del sistema, y representa el 62%, del total de las solicitudes de soporte funcional registradas; frente al mes anterior (agosto/2016) se observa una disminución en el tiempo promedio de atención, teniendo en cuenta que pasó de 6,90 días a 5,52 días promedio en el mes de septiembre.

**12. RECOMENDACIONES**

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en septiembre un número importante de peticiones en trámite (recibidas Vs Cerradas en el mismo mes) propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Visibilizar con los cinco (5) sectores con mayor número de requerimientos (Gobierno, Seguridad y Convivencia, Salud, Educación, Ambiente, Movilidad y Hábitat) ,sus temas más recurrentes y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores y entidades competentes, las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (gobierno local, salud y educación), propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.

- Visibilizar con los sectores/entidades que presentan tiempos de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo a las diferentes tipologías y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales, así:

-Sectores Gestión Pública, Ambiente y Hacienda, para las tipologías "Denuncia por actos de corrupción", "Derecho de petición de interés general", "Derecho de petición de interés particular", "Queja", "Reclamo", "Sugerencia" y "Felicitaciones".

-Sectores Gestión Pública y Ambiente para las tipologías "Solicitudes de información" y "Solicitudes de copia".

- Hacer un llamado a las entidades que en el mes de septiembre presentan mayor número de peticiones vencidas (sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación):

-Secretaría Distrital de Gobierno.  
-Secretaría Distrital de Ambiente  
-Hospital Vista Hermosa

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**Página 40 de 40**

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

- Secretaría Distrital de Salud
- UAE de Servicios Públicos-UAESP
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Movilidad

- Hacer un llamado a las entidades (Policía Metropolitana de Bogotá, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, FONCED, Instituto Distrital de Turismo, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, Secretaría de Educación del Distrito, Capital Salud, algunos Hospitales, IDIPRON, Unidad de Mantenimiento Vial -UMV, Gruas y Patios, Secretaría Distrital de Hábitat, UAESP - Unidad de Servicios Públicos) que en el mes de septiembre no efectuaron el reporte que permita verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010.

Proyectó: Martha Liliana Rodríguez C. Profesional Especializada - Dirección de Calidad del Servicio  
Revisó: Jarol Eder Hernández Profesional Universitario  
Diana Alejandra Ospina Directora Distrital de Calidad del Servicio

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**