



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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. MARZO DE 2017**

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 ENERO DE 2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 2 de 39

## 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. **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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 3 de 39**

## INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS es una herramienta virtual en donde la ciudadanía, puede interponer sus 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, 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, se presenta la gestión de los requerimientos ciudadanos registrados durante el mes de enero a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, mostrando la 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, entre otros.

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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 4 de 39**

**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 2017 (corte 31 enero) de requerimientos recibidos en el SDQS, las cuales permiten comparar el registro de peticiones ciudadanas, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS									
PERIODO	2013	2014	2015	2016	2017	DIFERENCIA 2016-2017		DIFERENCIA FRENTE A MES ANTERIOR	
						Nº PETICIONES	PORCENTAJE	Nº PETICIONES	PORCENTAJE
Enero	13.388	12.117	13.930	15.039	17.643	2.604	17,3%	309	1,8%
Febrero	12.118	17.371	20.585	20.458					
Marzo	12.923	18.067	19.991	18.233					
Abril	19.085	18.074	18.145	20.337					
Mayo	17.203	17.448	18.906	21.583					
Junio	14.748	14.449	18.157	21.012					
Julio	16.378	18.112	24.734	17.127					
Agosto	12.630	17.123	17.735	20.342					
Septiembre	13.892	20.760	20.193	21.141					
Octubre	14.257	19.483	19.192	17.725					
Noviembre	11.882	15.886	18.061	20.442					
Diciembre	13.704	14.107	13.990	17.334					
<b>TOTAL</b>	<b>172.208</b>	<b>202.997</b>	<b>223.619</b>	<b>230.773</b>	<b>17.643</b>				

**Tabla No 1 Consolidado requerimientos 2013 al 2017**  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

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**

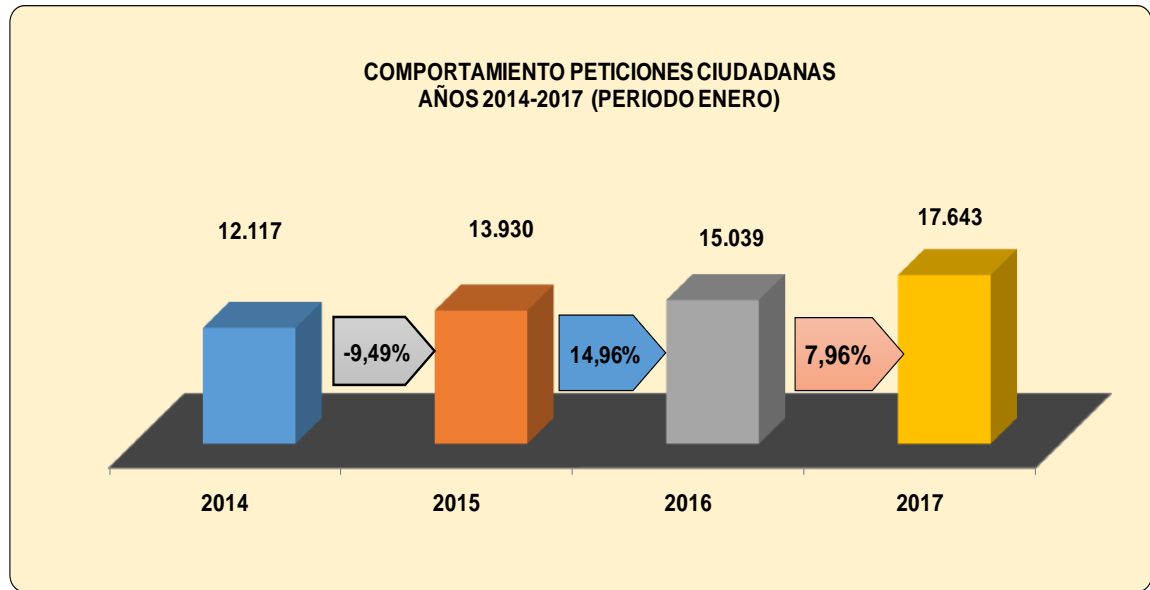


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 5 de 39



Gráfica No. 1 Comparativo N° peticiones recibidas 2014 al 2017 - periodo enero  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

La tabla y gráfica anterior muestra que en el mes de enero se recibieron 17.643 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, cifra que muestra un aumento de 309 peticiones (1,8%) en relación con las recibidas el mes anterior (diciembre/2016); igualmente esta cifra muestra un aumento del 17,3% (2.604 peticiones) con respecto a las recibidas en el mismo mes del año anterior (enero/2016).

A continuación se muestra el seguimiento y control del número de requerimientos recibidos mes a mes, N° 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 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>

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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 6 de 39**

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>
OCTUBRE	01/10/2016	31/10/2016	1753052016	1930302016	<b>17.725</b>
NOVIEMBRE	01/11/2016	30/11/2016	1930312016	2134762016	<b>20.442</b>
DICIEMBRE	01/12/2016	31/12/2016	2134772016	2308132016	<b>17.334</b>
<b>2017</b>					
ENERO	01/01/2016	31/01/2016	12017	177662017	<b>17.643</b>

**Tabla No 2 Consecutivo SDQS 2015-2016**  
**Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017**

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.**

Seguidamente se muestra la información del total de peticiones recibidas en el Distrito Capital en el mes de enero, y las cifras de peticiones recibidas por cada sector y el porcentaje que esta cifra representa frente al total recibido en el Distrito Capital.

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



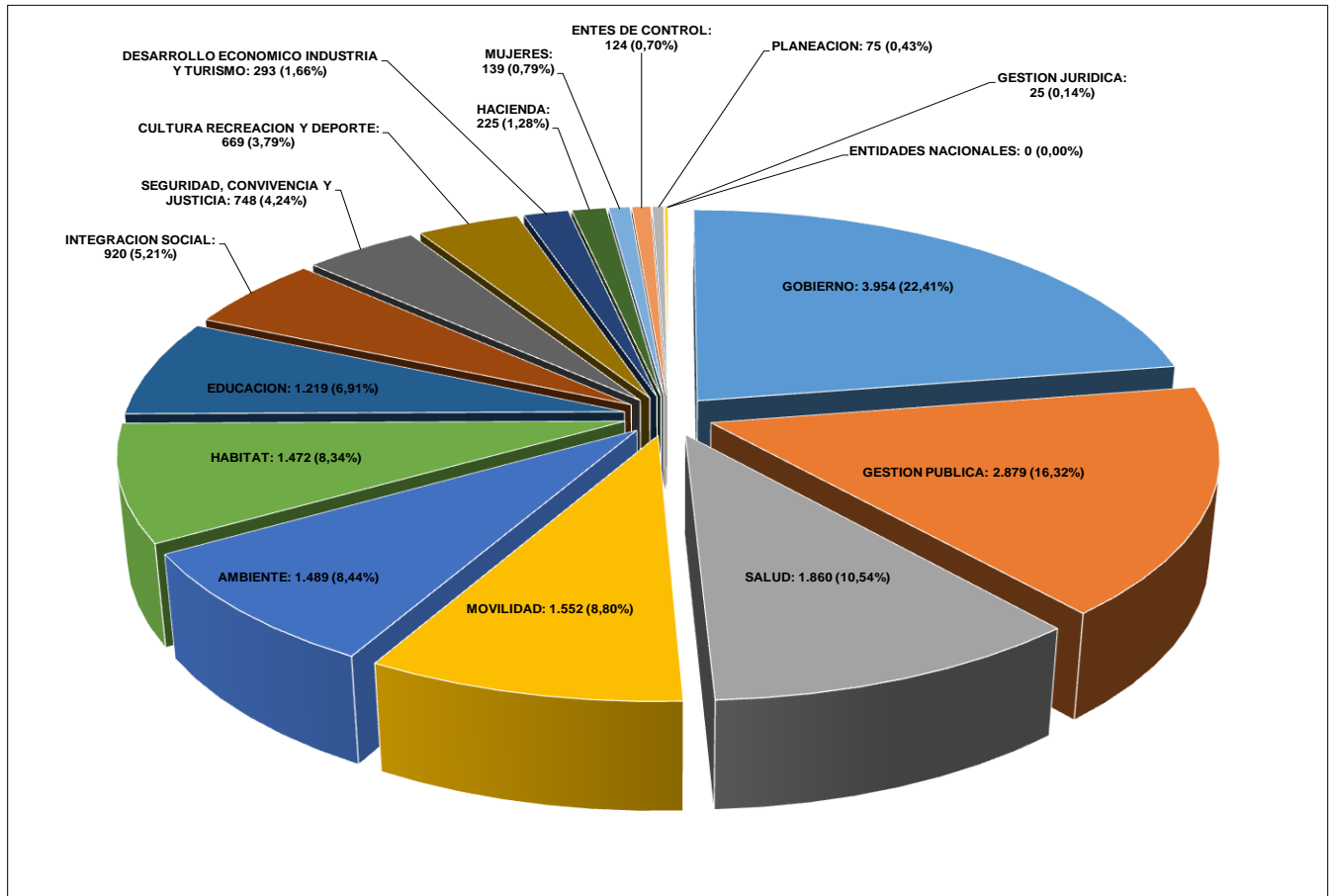




**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**



**Gráfica No. 2 Peticiones registradas por sectores – enero/2017**  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

En el mes de enero los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones en el SDQS<sup>1</sup>, son: El Sector Gobierno con un 22,41% del total de peticiones registradas en el mes; el Sector Salud (10,54%), Sector Movilidad (8,80%), Sector Ambiente (8,44%) y Sector Hábitat con el 8,34% del total

<sup>1</sup> Dentro de este reporte se excluyen las cifras del Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que a la Secretaría General dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de Quejas SDQS y la Línea 195 en donde se reciben un gran número de peticiones (para este período 2.879) que en su gran mayoría no son de su competencia; por lo cual 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



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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 8 de 39**

de peticiones registradas en el mes; hay que señalar que en el mes anterior (diciembre/2016) estos mismos sectores presentaron el mayor número de peticiones en el SDQS.

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

A continuación, para cada sector del Distrito Capital se muestra el número de peticiones recibidas por entidad en el mes de enero y el porcentaje que esta cifra representa con respecto al número de peticiones recibidas en su sector y al número total de peticiones recibidas en el Distrito Capital:

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. RECIBIDAS ENERO 2017	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3.640	92,06%	20,63%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO -DADEP	255	6,45%	1,45%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-DPAC	59	1,49%	0,33%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>3.954</b>	<b>100%</b>	<b>22,41%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	843	45,32%	4,78%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	293	15,8%	1,66%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E	284	15,3%	1,61%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E	282	15,2%	1,60%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E	134	7,2%	0,76%
	CAPITAL SALUD EPS	24	1,3%	0,14%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>1.860</b>	<b>100%</b>	<b>10,54%</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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 9 de 39**

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. RECIBIDAS ENERO 2017	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	2.840	98,65%	16,10%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	39	1,35%	0,22%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>2.879</b>	<b>100%</b>	<b>16,32%</b>
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	581	37,44%	3,29%
	TRANSMILENIO	392	25,26%	2,22%
	TERMINAL DE TRANSPORTES	294	18,94%	1,67%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	106	6,83%	0,60%
	SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD-SIM	88	5,67%	0,50%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	85	5,48%	0,48%
	GRÚAS Y PATIOS	6	0,39%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>1.552</b>	<b>100%</b>	<b>8,80%</b>
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.241	83,34%	7,03%
	JARDIN BOTÁNICO DE BOGOTÁ	240	16,12%	1,36%
	FOPAE - IDIGER	8	0,54%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>1.489</b>	<b>100%</b>	<b>8,44%</b>
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	399	27,11%	2,26%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	388	26,36%	2,20%
	U.A.E. DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	384	26,09%	2,18%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	127	8,63%	0,72%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU	103	7,00%	0,58%

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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 10 de 39**

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. RECIBIDAS ENERO 2017	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
	CODENSA	45	3,06%	0,26%
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	19	1,29%	0,11%
	GAS NATURAL	7	0,48%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>1.472</b>	<b>100%</b>	<b>8,34%</b>
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	785	64,40%	4,45%
	SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	396	32,49%	2,24%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	38	3,12%	0,22%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>1.219</b>	<b>100%</b>	<b>6,91%</b>
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	868	94,35%	4,92%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	52	5,65%	0,29%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL</b>		<b>920</b>	<b>100%</b>	<b>5,21%</b>
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	663	88,64%	3,76%
	POLICÍA METROPOLITANA	75	10,03%	0,43%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	10	1,34%	0,06%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>748</b>	<b>100%</b>	<b>4,24%</b>
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	270	40,36%	1,53%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	145	21,67%	0,82%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	131	19,58%	0,74%

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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 11 de 39**

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. RECIBIDAS ENERO 2017	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	65	9,72%	0,37%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	31	4,63%	0,18%
	CANAL CAPITAL	20	2,99%	0,11%
	ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ-OFB	7	1,05%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>669</b>	<b>100%</b>	<b>3,79%</b>
<b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL -IPES	244	83,28%	1,38%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	32	10,92%	0,18%
	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	17	5,80%	0,10%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>293</b>	<b>100%</b>	<b>1,66%</b>
<b>HACIENDA</b>	SECRETARÍA DE HACIENDA DISTRITAL	158	70,22%	0,90%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	53	23,56%	0,30%
	LOTERÍA DE BOGOTA	12	5,33%	0,07%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>225</b>	<b>100%</b>	<b>1,28%</b>
<b>MUJERES</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	139	100%	0,79%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>139</b>	<b>100%</b>	<b>0,79%</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	45	36,29%	0,26%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	43	34,68%	0,24%
	VEEDURÍA DISTRITAL	36	29,03%	0,20%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>124</b>	<b>100%</b>	<b>0,70%</b>
<b>PLANEACION</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	75	100%	0,43%

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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 12 de 39**

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETIC. RECIBIDAS ENERO 2017	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
<b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>		<b>62</b>	<b>100%</b>	<b>0,43%</b>
<b>GESTIÓN JURÍDICA</b>	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	25	100%	0.14%
<b>TOTAL GESTIÓN JURÍDICA</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>0,14%</b>
<b>TOTAL PETICIONES</b>		<b>17.643</b>	<b>100%</b>	

Tabla No 3 Peticiones registradas por entidad y valor porcentual frente a su sector y frente al Distrito Capital – enero/2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

La tabla anterior muestra que en el mes de enero las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital son:

- La Secretaría Distrital de Gobierno con 3.640 peticiones que representan el 20,63% del total ingresado al Distrito Capital y el 92,1% frente al total de peticiones recibidas en el Sector Gobierno.
- La Secretaría Distrital de Ambiente con 1.241 peticiones que representan el 7,03% del total ingresado al Distrito Capital y el 83,3% frente al total de peticiones recibidas en el Sector Ambiente.
- La Secretaría Distrital de Integración Social con 868 peticiones que representan el 4,92% del total ingresado al Distrito Capital y el 94,3% frente al total de peticiones recibidas en su Sector.
- La Secretaría Distrital de Salud con 843 peticiones que representan el 4,78% del total ingresado al Distrito Capital y el 45,3% frente al total de peticiones recibidas en el Sector Salud.
- La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia con 663 peticiones que representan el 3,76% del total ingresado al Distrito Capital y el 88,6% frente al 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 (diciembre/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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 13 de 39**

SECTOR	DICIEMBRE 2016	ENERO 2017	PORCENTAJE VARIACION FRENTE AL MES ANTERIOR
GOBIERNO	5.787	3.954	-31,67%
SALUD	2.849	1.860	-34,71%
GESTION PUBLICA	2.810	2.879	2,46%
HABITAT	1.845	1.472	-20,22%
AMBIENTE	1.579	1.489	-5,70%
MOVILIDAD	1.124	1.552	38,08%
INTEGRACION SOCIAL	998	920	-7,82%
EDUCACION	1.315	1.219	-7,30%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	559	669	19,68%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	454	293	-35,46%
HACIENDA	233	225	-3,43%
ENTES DE CONTROL	148	124	-16,22%
MUJERES	132	139	5,30%
PLANEACION	73	75	2,74%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	475	748	57,47%
GESTION JURIDICA	37	25	-32,43%
ENTIDADES NACIONALES	24	0	-100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>20.442</b>	<b>17.643</b>	<b>-13,69%</b>

Tabla No 4 Variación mensual de peticiones meses de diciembre - 2016 / enero-2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

Las cifras anteriores muestran que en el mes de enero se presentó una disminución del -13,69% (2.799 peticiones) con respecto al número de peticiones recibidas en el mes anterior (diciembre); las cifras también permiten observar que algunos sectores presentan aumento y otros disminución en el número de peticiones con respecto a las registradas en el mes anterior.

Los sectores que presentan mayor aumento en el número de peticiones son: Seguridad, Convivencia y Justicia que presenta un aumento del 57,47% frente al número de peticiones recibidas el mes anterior, el Sector Movilidad presenta un aumento del 38,08% y el Sector Cultura Recreación y Deporte un aumento del 19,68%.

Por otra parte, los sectores/entes que presentan mayor disminución en el número de peticiones recibidas, son: Entidades Nacionales que presenta una disminución del -100%, el Sector Desarrollo Económico Industria y Turismo con una disminución del -35,46%, el Sector Salud presenta una disminución del -34,71% el Sector Gobierno una disminución del -31,67% y el Sector Hábitat con una disminución del -20,22%.

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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 14 de 39**

**2.3 GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES**

Seguidamente se detalla el número de peticiones cerradas por los sectores en el mes de enero frente al número de peticiones registradas en el SDQS<sup>2</sup>:

REGISTRO Y CIERRE DE PETICIONES SDQS ENERO 2017						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS ENERO 2017		N° PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN EL PERIODO (ENERO)	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	
	N°	PORCENTAJE			N°	PORCENTAJE
GOBIERNO	3.954	22,41%	3.219	1.085	4.304	25,21%
GESTION PUBLICA	2.879	16,32%	205	119	324	1,90%
SALUD	1.860	10,54%	996	1.134	2.130	12,48%
MOVILIDAD	1.552	8,80%	1.306	862	2.168	12,70%
AMBIENTE	1.489	8,44%	793	1.622	2.415	14,15%
HABITAT	1.472	8,34%	599	864	1.463	8,57%
EDUCACION	1.219	6,91%	1.004	115	1.119	6,55%
INTEGRACION SOCIAL	920	5,21%	506	285	791	4,63%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	748	4,24%	222	642	864	5,06%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	669	3,79%	358	212	570	3,34%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	293	1,66%	146	138	284	1,66%
HACIENDA	225	1,28%	204	89	293	1,72%
MUJERES	139	0,79%	107	32	139	0,81%
ENTES DE CONTROL	124	0,70%	104	11	115	0,67%
PLANEACION	75	0,43%	24	57	81	0,47%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	25	0,14%	7	5	12	0,07%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0		0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>17.643</b>	<b>100%</b>	<b>9.800</b>	<b>7.272</b>	<b>17.072</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 5 Registro y gestión de respuesta por Sectores - enero/2017**  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

<sup>2</sup> Para el análisis estadístico es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias.

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**



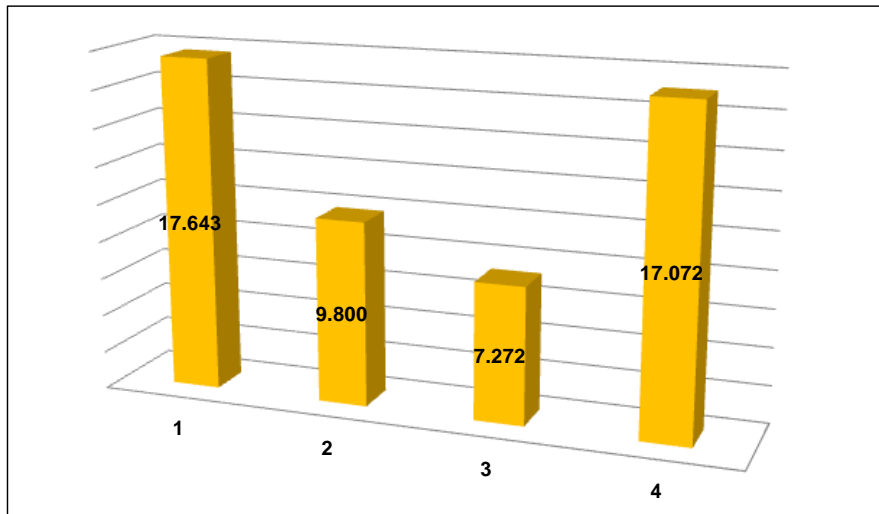


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE ENERO DE 2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 15 de 39



Gráfica No. 3 Cierre de peticiones – enero/2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

Las cifras muestran que en el mes de enero se realizó gestión y cierre a 17.072 peticiones; de estas, 9.800 se recibieron y cerraron en este mismo periodo (enero) y 7.272 son peticiones registradas en meses anteriores que fueron cerradas en el mes de enero; los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Gobierno con 4.304 respuestas que representan el 25,21% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital; en 2do lugar se ubica el Sector Ambiente con 2.415 cierres que representan el 14,15% del total cerrado en el Distrito Capital.

Por otra parte, de las 17.643 peticiones que ingresaron en el mes de enero, quedaron en trámite 7.843 peticiones, que representan el 44,45% 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.

Seguidamente 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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

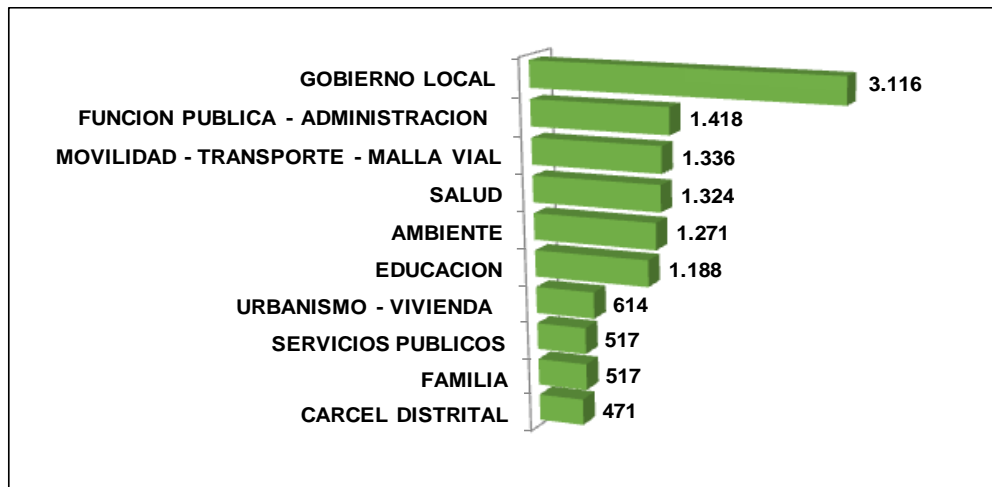
Página 16 de 39

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA					
ENTIDAD	DEPENDENCIA	PETICIONES REGISTRADAS		GESTIÓN DE PETICIONES	
		N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° TOTAL PETICIONES	N° TRASLADOS	N° RESPUESTAS
SECRETARIA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.423	2.840	1.320	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.125		1.089	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	54		44	16
	Otras Dependencias Secretaría General	238		41	265
SERVICIO CIVIL			39		43
<b>TOTAL</b>			<b>2.879</b>		<b>2.494</b>

Tabla No 6 Registro y gestión de peticiones - Sector Gestión Pública enero 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

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

A continuación se muestran los diez (10) temas ciudadanos más recurrentes en el mes de enero en el SDQS:



Gráfica No. 4 Subtemas más relevantes – enero de 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 17 de 39**

En la gráfica se observa que del total de peticiones registradas en el SDQS en el mes de enero (17.643), los diez (10) temas más recurrentes corresponden a 11.772 peticiones, que representan el 67% del total recibido en el mes, encontrándose que los temas de "Gobierno local", "Función pública/Administración" y "Movilidad, transporte y malla vial" son los más relevantes en el Distrito Capital. Al respecto hay que señalar que en el mes anterior (diciembre) el tema "Gobierno local" fue el más relevante en el Distrito Capital; por otra parte, los temas "Función pública/Administración" y "Movilidad, transporte y malla vial" el mes anterior no estuvieron clasificados dentro de los tres más relevantes en el Distrito Capital.

A continuación se muestran los temas más recurrentes en el Distrito Capital y su clasificación por tipologías:

TEMAS PRINCIPALES (10)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	RECLAMO	QUEJA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONSULTA	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL	
												Nº	%
GOBIERNO LOCAL	1.105	1.884	5	8	102	2	1			6	3	3.116	18%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	248	196	465	371	16	9	78	30		4	1	1.418	8%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	204	397	168	426	41	41	11	34		11	3	1.336	8%
SALUD	548	40	348	127	78	22	122	24		2	13	1.324	8%
AMBIENTE	162	461	44	279	237	18	6	26	33	3	2	1.271	7%
EDUCACION	117	31	56	180	751	43	1			5	4	1.188	7%
URBANISMO - VIVIENDA	445	22	29	16	78	11	3	3		2	5	614	3%
SERVICIOS PUBLICOS	60	332	56	47	6	4		4		8		517	3%
FAMILIA	361	31	40	32	24	3	15	8		3		517	3%
CARCEL DISTRITAL	468	3										471	3%
OTROS TEMAS	1.661	1.780	924	468	521	157	54	109	89	73	35	5.871	33%
<b>TOTAL</b>	<b>5.379</b>	<b>5.177</b>	<b>2.135</b>	<b>1.954</b>	<b>1.854</b>	<b>310</b>	<b>291</b>	<b>238</b>	<b>122</b>	<b>117</b>	<b>66</b>	<b>17.643</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 7 Temas más reiterados y clasificación por tipología- enero de 2017**  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 18 de 39**

La tabla anterior permite concluir que en los temas más recurrentes la tipología con mayor registro es el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 5.379 peticiones; en 2do lugar se ubica el "Derecho de Petición de Interés General" con 5.177 peticiones; se presenta una variación frente al mes anterior (diciembre), teniendo en cuenta que en ese mes la tipología más representativa dentro de los temas más recurrentes fue el "Derecho de Petición de Interés General".

Por otra parte, se observa 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 continuación se presentan los subtemas más reiterados en los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones ciudadanas:

**Sector Gobierno:** En este sector, de las 3.954 peticiones ciudadanas recibidas, el subtema más relevante es "Régimen urbanístico: presunta infracción" que representa el 7,9% del total recibido en el Sector; en 2do lugar se ubica el subtema "Solicitud de información" que representa el 7,7% del total recibido. Frente al mes anterior (diciembre) se observa una variación en cuanto al subtema más relevante, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema "Espacio público: invasión, ocupación de antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica" fue el más relevante en el sector.

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	312	7,9%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	304	7,7%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	259	6,6%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	256	6,5%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	224	5,7%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.599	65,7%
<b>TOTAL</b>	<b>3.954</b>	<b>100%</b>

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Gobierno enero de 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

**Sector Salud:** En este sector el subtema "Acceso a los servicios de salud" es el más reiterado en este mes y representa el 17,7% del total recibido en el Sector; en 2do lugar se ubica el subtema "Requisitos mínimos sanitarios- normatividad-saneamiento ambiental" que representa el 7,4% del total

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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 19 de 39**

recibido; frente al mes anterior (diciembre) se observa una variación en cuanto al subtema más relevante, teniendo en cuenta que en ese mes fue el subtema "Requisitos mínimos sanitarios-normatividad-saneamiento ambiental", el cual en el mes de enero se ubicó en 2do lugar como tema más relevante dentro del Sector Salud.

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	330	17,7%
REQUISITOS MINIMOS SANITARIOS- NORMATIVIDAD-SANEAMIENTO AMBIENTAL	138	7,4%
FUSIÓN DE VEINTIDOS (22) HOSPITALES EN CUATRO (4) SUBREDES DE SALUD	106	5,7%
AMBULATORIO – C. EXTERNA GENERAL	75	4,0%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	67	3,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.144	61,5%
<b>TOTAL</b>	<b>1.860</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud – enero 2017**  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

**Sector Movilidad:** En este sector los subtemas más reiterados en el mes de enero son "Solicitud operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público) con el 10,8% del total recibido en el Sector y "Comparendos: copias, corrección, descargue de comparendos ya cancelados, prescripción/caducidad, impugnación, notificación" que representa el 6,6% del total recibido en el Sector.

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	168	10,8%
COMPARENDOS: COPIAS, CORRECCIÓN, DESCARGUE DE COMPARENDOS YA CANCELADOS, PRESCRIPCIÓN/CADUCIDAD, IMPUGNACIÓN, NOTIFICACIÓN	103	6,6%
EQUIPAJE: PERDIDA TOTAL O DE ELEMENTOS	56	3,6%
TRATO AL USUARIO/CIUDADANO POR CONDUCTOR Y/O AYUDANTE	55	3,5%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	51	3,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.119	72,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.552</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Movilidad enero de 2017**  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 20 de 39**

**Sector Ambiente:** Los subtemas más reiterados en el mes de enero en este Sector son "Contaminación ambiental" con el 38,1% del total recibido en el Sector y en 2do lugar se encuentra la "Solicitud de valoración forestal" que representa el 8,3% del total recibido en el Sector. Frente al mes de diciembre se observa una variación en cuanto al subtema más relevante, teniendo en cuenta que en ese mes la "Contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas eléctricas y motobombas)" fue el subtema más recurrente en el Sector Ambiente".

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	568	38,1%
SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	124	8,3%
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	121	8,1%
INFORMACIÓN AMBIENTAL E INDICADORES AMBIENTALES	69	4,6%
CONTAMINACION ATMOSFÉRICA: POR EMISIONES, HOLLIN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	63	4,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	544	36,5%
<b>TOTAL</b>	<b>1.489</b>	<b>100%</b>

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Ambiente enero 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

**Sector Hábitat:** En este sector, el subtema más reiterado en el mes de enero es "Gestión del servicio de alumbrado público" que representa el 12,6% del total recibido en el Sector; en 2do lugar se encuentra el subtema "Movilización de recursos" que representa el 11,8% del total recibido en el Sector. Frente al mes anterior (diciembre) se observa una variación en cuanto a los dos subtemas más relevantes en el Sector, teniendo en cuenta que ese mes, el "Subsidio distrital de vivienda en especie" y la "Atención y servicio a la ciudadanía" fueron los más relevantes.

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
GESTIÓN DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO	188	12,6%
MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	176	11,8%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	155	10,4%
GESTIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN, BARRIDO Y LIMPIEZA	117	7,9%
TITULACIÓN PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	92	6,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	761	51,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.489</b>	<b>100%</b>

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Hábitat enero 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

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

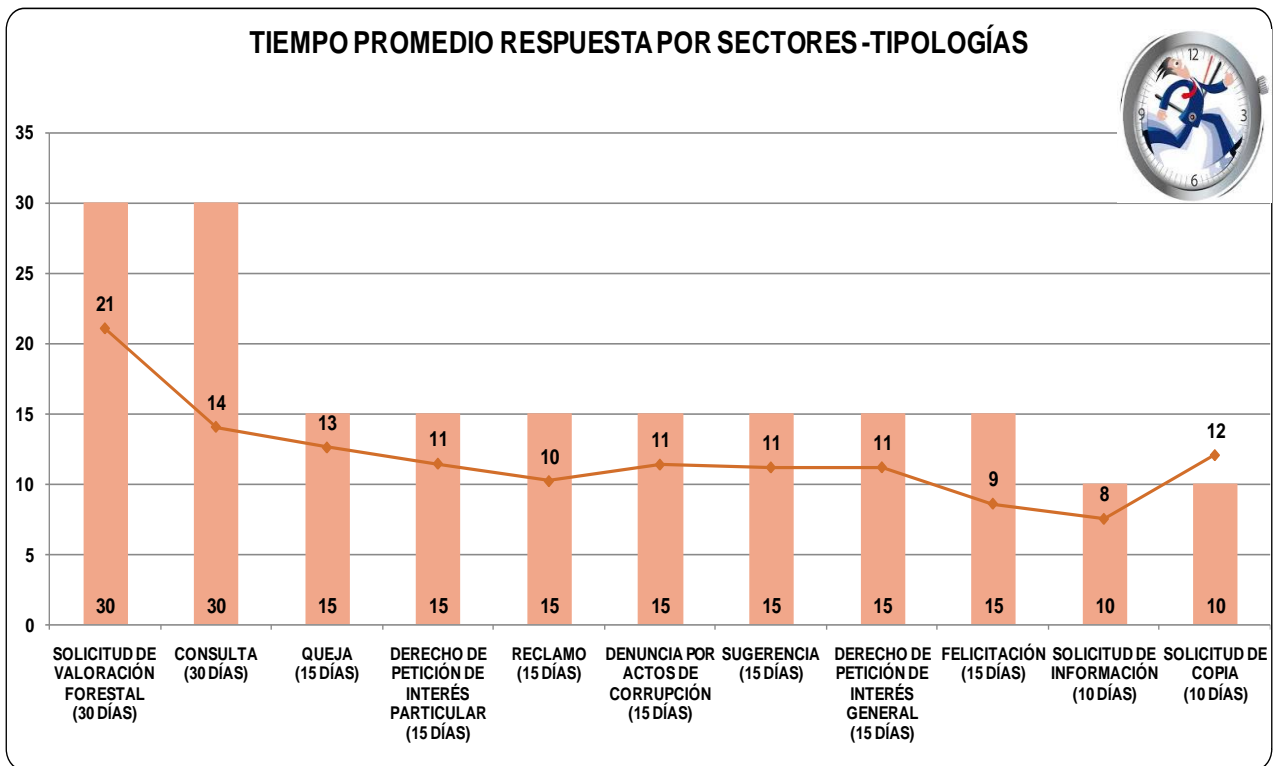
ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE ENERO DE 2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 21 de 39

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

El tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de enero está en 12 días; frente al mes anterior (diciembre) no se observa variación teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 12 días.



Gráfica No. 5 Tiempos promedio de respuesta por tipología - enero  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

A continuación se muestran los tiempos promedio de respuesta por sector para las diferentes tipologías:

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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 22 de 39**

SECTORES DISTRITO CAPITAL/TIPOLOGÍAS	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL (30 DÍAS)	CONSULTA (30 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)
AMBIENTE	21	23	22	34	18	15	8	20	11	14	20
CULTURA RECREACION Y DEPORTE		22	11	7	8	11	7	10	6	3	5
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		4	9	9	6			10		6	
EDUCACION		10	14	10	11	10	7	9	11	1	1
ENTES DE CONTROL		5	2	2	2	1		3		8	
GESTION JURIDICA		5	16	9	11			15		11	
GESTION PUBLICA		17	10	7	7	7	10	9	0	9	
GOBIERNO		27	18	9	6	11	1	7	28	10	12
HABITAT		15	15	16	17	12	36	15	8	7	17
HACIENDA		11	21	15	8		10	11	2	11	2
INTEGRACION SOCIAL		5	6	8	9	2	9	7	2	7	36
MOVILIDAD		9	8	7	9	8	9	9	6	5	1
MUJERES			6	8	8			9	11	3	
PLANEACION		23	14	14	14		14	13	4	5	1
SALUD		20	14	16	13	33	13	15	7	13	22
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		15	16	13	17	15		17	14	10	15
<b>PROMEDIO TOTAL SECTORES DC</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>12</b>

**Tabla No 13 Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología - enero**  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

Las cifras muestran que en el Distrito Capital, el tiempo promedio de respuesta para todas las tipologías se encuentra dentro de lo establecido legalmente, no obstante lo cual se observa que algunos sectores continúan presentando tiempos promedios de respuesta por fuera del establecido legalmente de acuerdo a la 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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



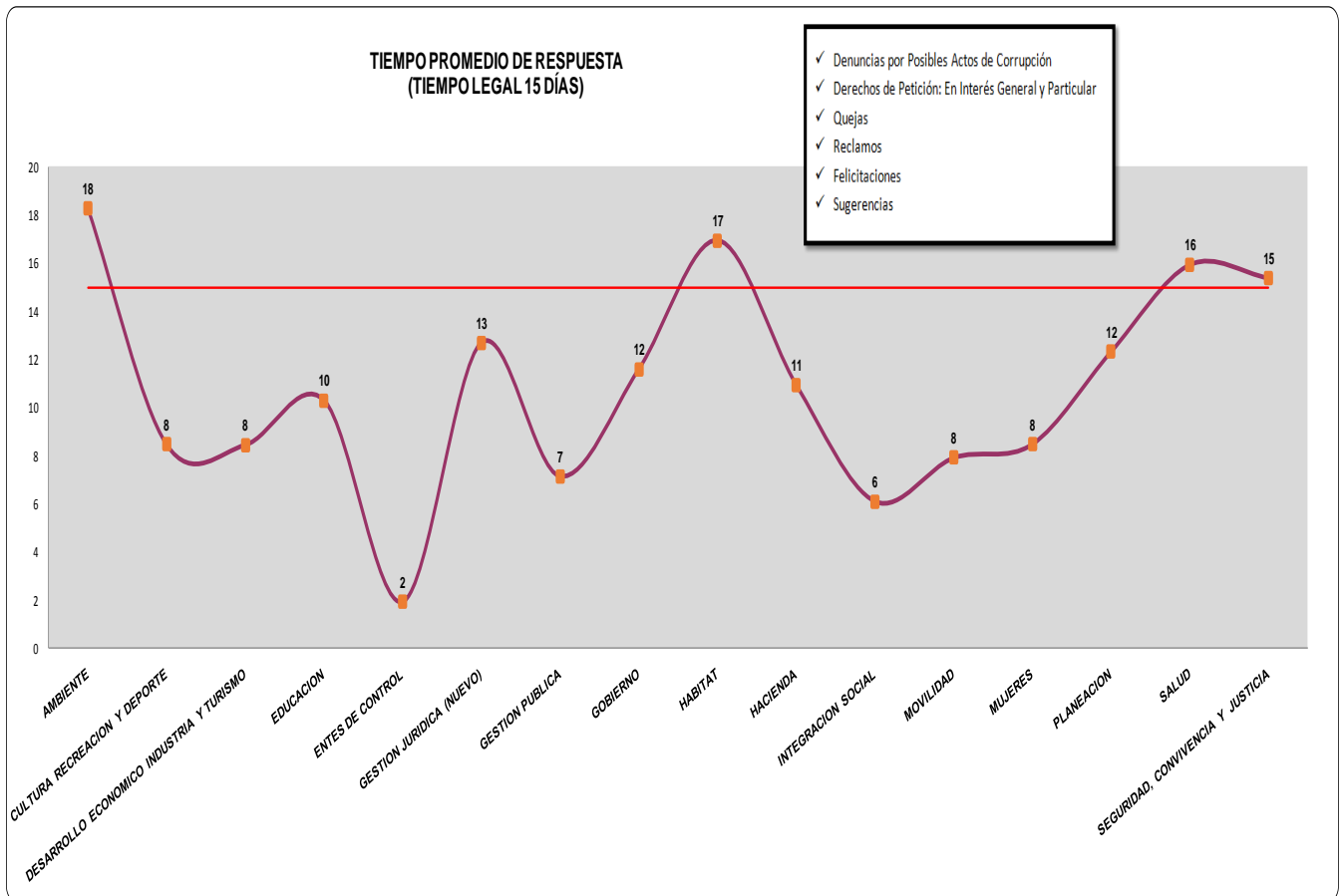
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 23 de 39**

Seguidamente se muestra por sectores, su tiempo promedio de respuesta a peticiones que tienen establecido legalmente un tiempo de 15 días:



**Gráfica No. 6 Tiempo promedio de respuesta por sector a tipologías con tiempo legalmente establecido de 15 días**  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

La gráfica muestra que los sectores Ambiente, Hábitat y Salud se encuentran por encima del tiempo establecido legalmente para dar respuesta a "Denuncias por actos de corrupción", "Derechos de petición de interés general", "Derechos de petición de interés particular", "Quejas", "Reclamos", "Sugerencias" y "Felicitaciones".

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



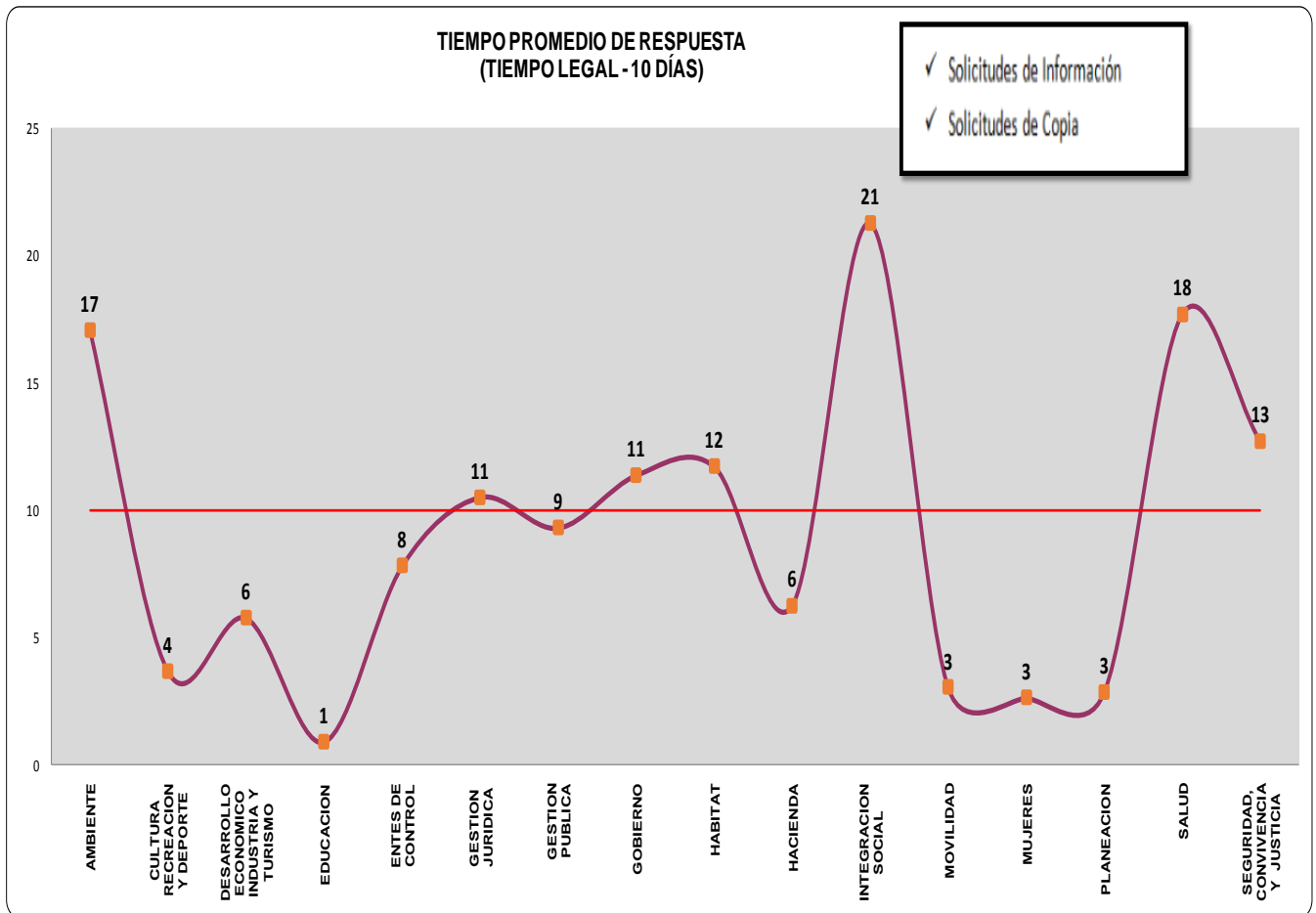


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

A continuación se muestra por sectores, su tiempo promedio de respuesta a peticiones que tienen establecido legalmente un tiempo de 10 días:



**Gráfica No. 6** Tiempo promedio de respuesta por sector a tipologías con tiempo legalmente establecido de 10 días  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

La gráfica anterior muestra que los sectores Ambiente, Gestión Jurídica, Gobierno, Hábitat, Integración Social y Salud, presentan tiempo promedio de respuesta por encima del establecido legalmente para las tipologías "Solicitudes de información" y "Solicitudes de copia".

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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 25 de 39**

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

Hay que 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; al respecto se hace necesario que en las entidades se tomen las medidas para que una vez emitida la respuesta definitiva, esta se vincule al sistema SDQS, contribuyendo a mejorar los índices de oportunidad.

**2.6 SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS POR SECTOR**

El seguimiento a peticiones vencidas (es decir, sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación) muestra que en el mes de enero 2.022 peticiones se encontraron vencidas; en la siguiente tabla se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	PETICIONES VENCIDAS	
	Nº	PORCENTAJE
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	758	37%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	205	10%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	195	10%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - EAB	179	9%
TERMINAL DE TRANSPORTE	162	8%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	104	5%
IDPAC - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PARTICIPACIÓN Y ACCION COMUNAL	97	5%
POLICIA METROPOLITANA	61	3%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	52	3%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	48	2%
DÉMAS ENTIDADES	161	8%
<b>TOTAL</b>	<b>2.022</b>	<b>100%</b>

Tabla No 14 Peticiones vencidas por sector - enero 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

Las cifras muestran que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en el mes de enero son la Secretaría Distrital de Gobierno con 758 peticiones vencidas que representan el 37% del total

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 ENERO DE 2017**

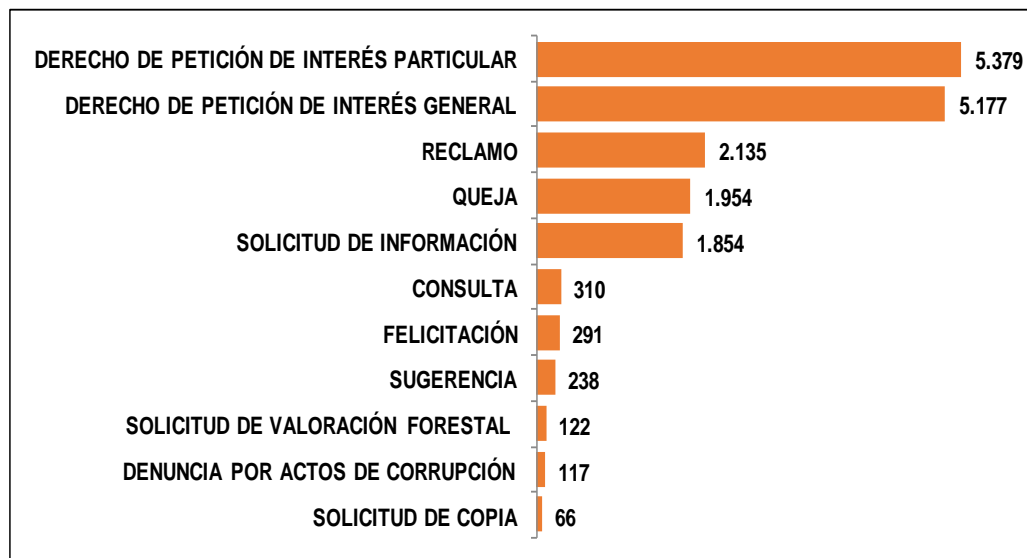
**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 26 de 39**

de peticiones vencidas en el Distrito Capital y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia con 205 peticiones vencidas (10%). Hay que señalar que el mes anterior (diciembre) el sector que presentó el mayor número de peticiones vencidas fue "Gobierno", es decir peticiones sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación.

**3. CLASIFICACION DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA**

A continuación se muestra el número de peticiones ciudadanas recibidas en el mes de enero, clasificadas de acuerdo a su tipología:



Gráfica No. 8 Peticiones clasificadas según su tipología - enero 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

Del total de requerimientos recibidos en el mes de enero, el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 5.379 peticiones que representan el 30,5% 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 5.177 peticiones que representan el 29,3% del total registrado. Frente al mes anterior (diciembre) no se observa ninguna variación en cuanto a la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

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

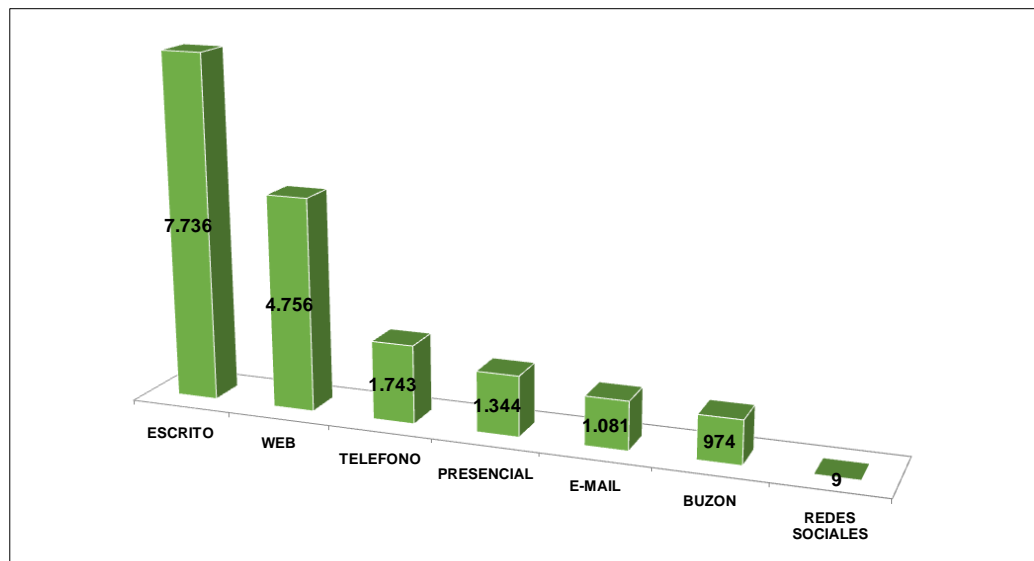
## ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS MES DE ENERO DE 2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 27 de 39

### 4. **CANALES DE INTERACCIÓN**

Seguidamente se presenta la información sobre las peticiones ciudadanas recibidas en el mes de enero, clasificadas de acuerdo al canal de interacción:



Gráfica No. 9 Peticiones clasificadas según Canal de interacción – enero 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

En el mes de enero, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el “Canal Escrito” con 7.736 peticiones que representan el 43,8% del total de peticiones registradas; en segundo lugar está el “Canal WEB” con 4.756 peticiones que representan el 27,0% del total recibido; Frente al mes anterior (diciembre) no se observa ninguna variación en cuanto al canal más utilizado 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



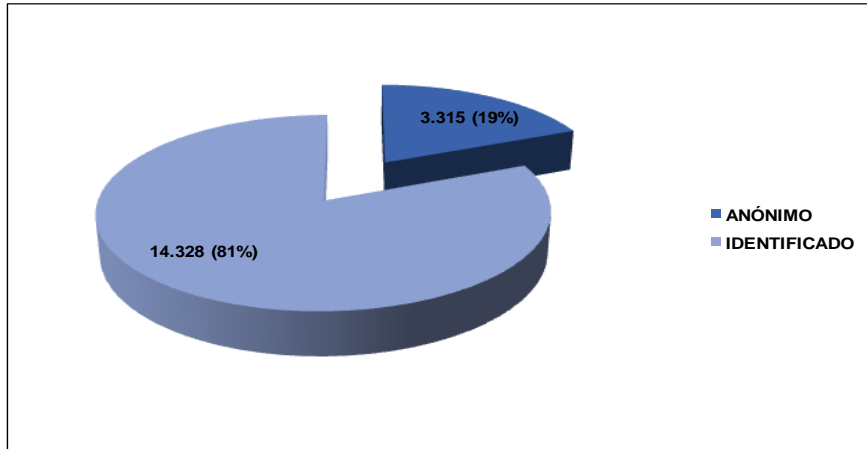
BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



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 ENERO DE 2017**

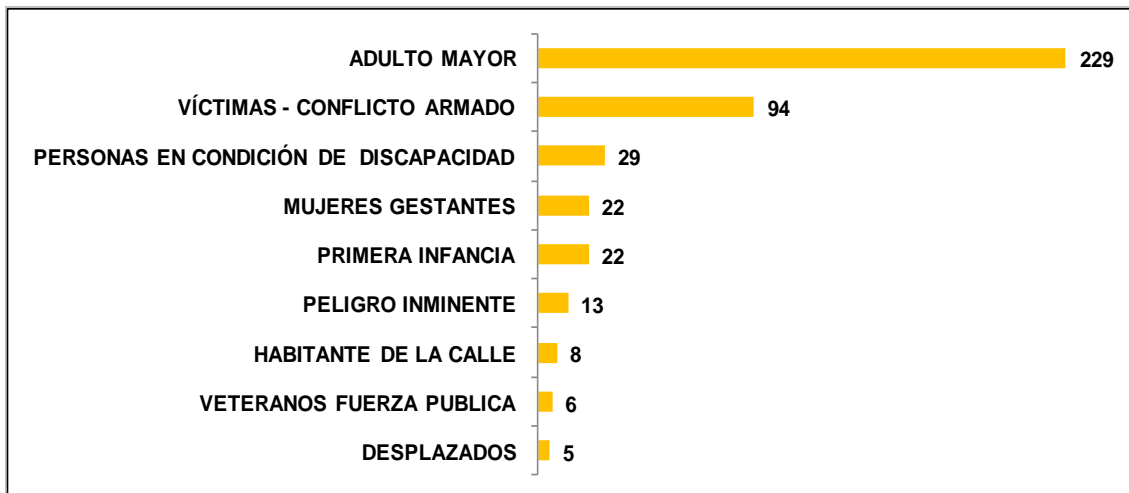
**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**



Grafica No 10 Calidad del Requirente – enero 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de enero, 14.328 peticiones corresponden a ciudadanos identificados, y representan el 81% del total registrado; mientras que 3.315 peticiones (19%) corresponden a ciudadanos anónimos.

**6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO**



Grafica No 11 Condición del peticionario SDQS - enero 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

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 ENERO DE 2017**

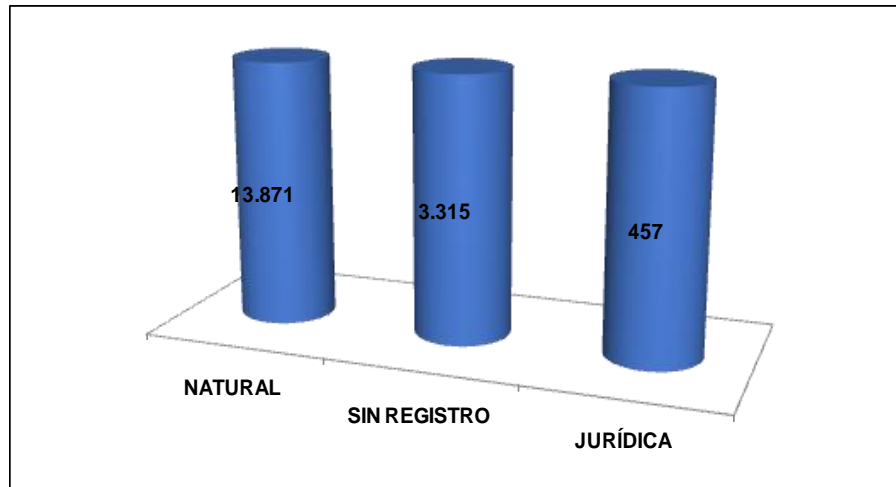
**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 29 de 39**

Se observa que del total de peticiones registradas en el mes de enero (17.643) en el SDQS, en 428 peticiones se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, primera infancia, peligro inminente, habitante de calle, veteranos fuerza pública y desplazados). De estas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (229) que representan el 53,5%, del total de peticiones que refieren condición especial; en 2do lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 94 peticiones que representan el 22,0% del total de peticiones que refieren condición especial.

Hay que señalar que en el mes anterior (diciembre) estas dos condiciones "Adulto mayor" y "Víctimas de conflicto armado" también presentaron 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 – enero 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de enero en el SDQS, 13.871 peticiones (79%) fueron registradas por personas naturales, 457 peticiones (3%) por personas jurídicas y en 3.315 peticiones (19%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (diciembre) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, teniendo en cuenta que en ese mes, el mayor registro fue realizado por personas naturales.

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

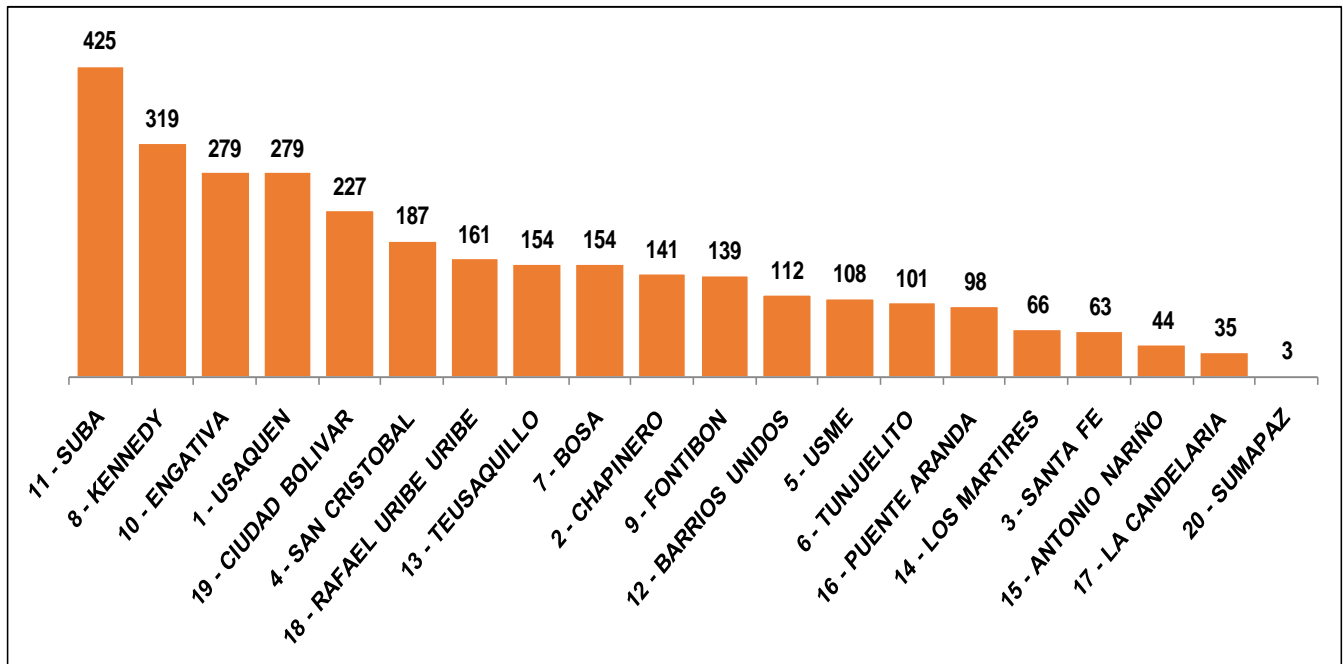
**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 30 de 39**

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

En el mes de enero, en 3.095 peticiones se diligenció el campo de ubicación al registrar la petición; seguidamente se detalla la información sobre los ciudadanos que en este periodo (enero) hicieron más uso del SDQS por localidad y de los temas más reiterados, así:



Gráfica No 13 Participación en el SDQS por localidades – enero 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

La gráfica muestra que en las localidades de Suba, Kennedy y Engativá están ubicados los ciudadanos que en el mes de enero hicieron más uso del SDQS, con 425, 319 y 279 peticiones respectivamente, que en total representan el 33,5% de las 3.095 peticiones en las que se reportó ubicación; hay que señalar que en el mes anterior (diciembre) en la Localidad de Suba también estuvieron ubicados los ciudadanos(as) que hicieron mayor uso del SDQS.

A continuación se relacionan los temas más relevantes para las tres (3) localidades en las que están ubicados los ciudadanos que en el mes de enero hicieron más uso del 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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 31 de 39**

LOCALIDAD	TEMA
SUBA	MATRICULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES
	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL
	ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA
KENNEDY	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL
	MATRICULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)
ENGATIVA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL
	GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)

**Tabla No 15 Temas relevantes en localidades con mayor uso del SDQS - enero 2017**  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

Se concluye que en el mes de enero el tema más relevante en las localidades es "Contaminación ambiental"; frente al mes anterior se observa una variación, teniendo en cuenta que en dicho mes el tema más relevante fue Movilidad, transporte y malla vial".

**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 enero muestra lo siguiente:

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



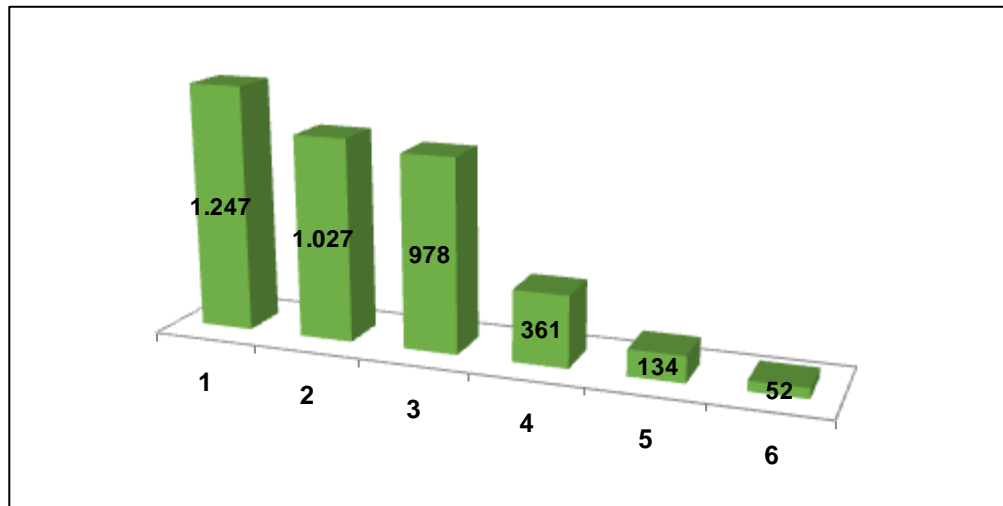


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE ENERO DE 2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 32 de 39



Grafica No 14 Participación en el SDQS por estrato – enero 2017  
Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

Del total de peticiones ciudadanas registradas en el mes de enero, en 3.799 peticiones se registró el campo demográfico. De estas, en el “Estrato 1” se encuentra el mayor registro de peticiones, con 1.247 peticionarios que representan el 32,8% del total que registraron información socio-económica; en segundo lugar se encuentra el “Estrato 2” con 1.027 peticionarios que representan el 27,0% del total que registraron información socio-económica. Frente al mes anterior (diciembre) 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 VEEDURÍAS 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 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 enero en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana”, 45 peticiones, así:

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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 33 de 39**

N° PETICIÓN	SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
15282017	AMBIENTE	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	Para tramitar 2017ER00733, solicitud de información	3
15292017			Para tramitar 2017ER00739, solicitud de información	
16202017			Para tramitar 2017ER00747, solicitud de información	
91782017	EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Presuntos actos de corrupción	1
161142017-159912017			Se solicitó información presencial acerca de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de La Universidad Distrital, en la Inducción a estudiantes nuevos en la Facultad Tecnológica.	23
160582017-161532017				
160802017-161412017				
159762017-160062017				
160222017-160292017				
160372017-160722017				
160962017-161352017				
158592017-161462017				
158772017-161562017				
158882017-158972017				
159102017-159282017				
159632017				
2239662016				
312017	SECRETARIA DE EDUCACION	Ciudadana manifiesta informalidad con la respuesta emitida por la Secretaría de Educación a su Derecho de Petición número 2249582016.	1	
36812017	IDEP - INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y DESARROLLO PEDAGÓGICO	Circular No. 001- Derecho de petición presentado por la Red de Control Social y Asesoría a Veedurías - Derechos Humanos y Medio Ambiente	1	
54842017	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	Denuncian banda que falsifica cartones de bachillerato en Bogotá.	1	
2154382016	GOBIERNO	IDPAC - ACCION COMUNAL	La Red de Veedurías ciudadanas de Colombia mediante Derecho de petición de interés general dirigido a la Secretaría Distrital de Gobierno y otras entidades solicita enviar y publicar el borrador del Plan de Acción Anticorrupción- y atención al ciudadano de 2017 de cada Alcaldía Local - ( fondo de desarrollo local ) y otras entidades públicas, e igualmente presenta otras solicitudes y consideraciones acerca de este y otros temas.	1
26032017	HABITAT	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	Solicita copia del radicado para tener conocimiento de dicha solicitud y continuar con el proceso de titulación.	1
2067612016		ACUEDUCTO - EAB	Avances inspección con equipo de circuito cerrado de televisión con aviso No 2000851400 Barrio Santa Ana Occidental.	1
19422017	MUJERES	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Ciudadana solicita asesoría jurídica por que tiene demandas pendientes contra su ex-pareja, por violencia intrafamiliar y no ha pasado nada.	11
13052017			Se da continuidad al tema expuesto a través de la Petición No 2152742016, reclamando que es un espacio de mujeres y en la respuesta entregada hablan de la diversidad de mujeres y no tiene cabida un enfoque de género.	
28992017			Veedora de control social pregunta sobre la casa de los Mártires que se encuentra cerrada.	
45192017			Ciudadana solicita asesoría jurídica por que su socio comercial la ha agredido.	
2290772016			Derecho de petición - solicita información de los contratos suscritos con la Sociedad I.C. Construcciones S.A.S.	
66112017			Se anexa video de un asesinato donde un tipo le quita la vida a una mujer aparentemente pareja en el barrio Venecia.	
103932017			Solicita asesoría jurídica por situación con un proceso penal que se adelanta en su contra por inasistencia alimentaria.	
105082017			Ciudadana solicita información sobre los servicios que presta a entidad	
105182017			Ciudadana solicita información sobre los servicios que presta a entidad	
2255772016			Ciudadana manifiesta insatisfacción por las respuestas que se le dieron en la pasada Rendición de cuentas de la Secretaría Distrital de la Mujer, comentando otras inquietudes al respecto.	
2306562016			Ciudadana llega en crisis y solicita asesoría integral, porque su ex- pareja la acosa y agrede físicamente, pide apoyo.	
<b>TOTAL</b>				<b>45</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 07/02/2017

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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 34 de 39**

Al respecto hay que señalar que al analizar el asunto de las peticiones listadas anteriormente, se encuentra que algunas no corresponden al subtema veedurías ciudadanas, lo cual evidencia dificultades en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades.

**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 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 Dirección Distrital 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=viewcategoryv&catid=69>, de acuerdo a lo establecido en la Circular 087/2015.

A continuación se presenta dicho consolidado para el mes de diciembre<sup>3</sup>, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE DE 2016			
		N° REQUERIM. SDQS <sup>4</sup>	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	3.468	3.468	0	100%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil	72	57	129	55,8%

<sup>3</sup> 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 enero de 2017.

<sup>4</sup> Se precisa que el número de peticiones que se reportan corresponde a la gestión realizada por las entidades y/o dependencias.

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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 35 de 39**

SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE DE 2016				
		N° REQUERIM. SDQS <sup>4</sup>	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010	
2	GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	7.255	7255	0	100%
		Depto. Administrativo de la Defensoría del Espacio Público- DADEP	380	380	0	100%
		Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	164	164	0	100%
		U. A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	24	24	0	100%
3	HACIENDA	Secretaría de Hacienda Distrital.	234	234	0	100%
		U.A.E. Catastro Distrital	59	59	0	100%
		Lotería de Bogotá	20	20	0	100%
		FONCEP	2	2	0	100%
4	PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	191	194	3	98,5%
5	DESARROLLO ECONÓMICO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico				
		Instituto Distrital de Turismo- IDT				
		Instituto para la Economía Social - IPES	695	695	0	100%
6	EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito				
		Universidad Distrital	401	401	0	100%
		Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	37	42	5	88,1%
7	SALUD	Secretaría Distrital de Salud	2.031	2.031	0	100%
		Hospital Fontibon	276	276	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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 36 de 39**

SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE DE 2016			
		N° REQUERIM. SDQS <sup>4</sup>	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
	Hospital Centro Oriente	204	204	0	100%
	Hospital del Sur	200	200	0	100%
	Hospital Pablo VI	131	131	0	100%
	Hospital Occidente de Kennedy	121	121	0	100%
	Hospital de Suba	107	107	0	100%
	Hospital de Engativa	104	104	0	100%
	Hospital Chapinero	96	96	0	100%
	Hospital Simón Bolívar	69	69	0	100%
	Hospital de Bosa	64	64	0	100%
	Hospital Usaquen	52	52	0	100%
	Hospital San Blas	50	50	0	100%
	Hospital Rafael Uribe Uribe	44	44	0	100%
	Hospital La Victoria	39	39	0	100%
	Hospital Santa Clara	34	34	0	100%
	Hospital San Cristóbal	32	32	0	100%
	Hospital Meissen				
	Hospital del Tunal				
	Hospital Tunjuelito				
	Hospital de Usme				
	Capital Salud				
8	INTEGRACIÓN SOCIAL				
	Secretaría Distrital de Integración Social	1.943	1.943	0	100%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	34	34	0	100%
9	CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
	Instituto Distrital para la Recreación y Deporte - IDR	499	674	175	74%
	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	200	312	112	64,1%

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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 37 de 39**

SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE DE 2016			
		N° REQUERIM. SDQS <sup>4</sup>	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	99	99	0	100%
	Canal Capital	20	20	0	100%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	12	46	34	26,1%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	10	10	0	100%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES				
10 AMBIENTE	Secretaría de Distrital de Ambiente	3.771	3.771	0	100%
	JBB - Jardín Botánico	286	286	0	100%
	IDIGER-	29	29	0	100%
11 MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad				
	Instituto de Desarrollo Urbano -IDU	405	1.099	694	100%
	Terminal de Transportes	93	93	0	100%
	Transmilenio				
	Unidad de Mantenimiento Vial - UMV	87	87	0	100%
12 HÁBITAT	Secretaría Distrital de Hábitat				
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	1.483	1.483	0	100%
	Caja de la Vivienda Popular - CVP	732	732	0	100%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo - EAB	340	340	0	100%
	ERU-Empresa de Renovación Urbana				
	ETB				

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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 38 de 39**

SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE DE 2016				
		Nº REQUERIM. SDQS <sup>4</sup>	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	Nº REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010	
13	MUJER					
14	SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.527	1.527	0	100%	
15	GESTIÓN JURIDICA	52	52	0	100%	
14	ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	78	78	0	100%
		Veeduría Distrital	56	56	0	100%
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MES DE DICIEMBRE</b>		<b>28.412</b>	<b>29.492</b>	<b>1.080</b>	<b>95,1%</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 el mes de diciembre; observándose que 28.412 peticiones están registradas en el SDQS mientras que 1.080 no lo están (se ingresan por los sistemas de gestión documental de las entidades y no se están registrando en el SDQS) para un total de 29.492 peticiones, obteniéndose para este periodo un cumplimiento del 95,1%.

No obstante el alto % de cumplimiento del registro en el SDQS de la totalidad de peticiones que reciben las entidades por los diferentes canales, se observa que un número importante de entidades (Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo- IDT, Secretaría de Educación del Distrito, IDARTES, Transmilenio, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital del Hábitat, ERU, ETB, y Secretaría Distrital de la Mujer y algunos Hospitales del D.C.<sup>5</sup>) no efectuaron el reporte para el periodo<sup>6</sup> que permita verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, por lo cual se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos.

## 12. RECOMENDACIONES

<sup>5</sup> Con respecto a las cifras del Sector Salud, continúan reportándose cifras de los Hospitales, teniendo en cuenta que la nueva parametrización de las 4 Subredes en el SDQS se realizó en el mes de enero de 2017

<sup>6</sup> Diciembre de 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 ENERO DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 39 de 39**

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en enero un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Revisar los temas más recurrentes de los cinco (5) sectores que registran mayor número de peticiones (Gobierno, Salud, Movilidad, Ambiente y Hábitat) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Gobierno local, Función pública/Administración, y Movilidad, transporte y malla vial) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Visibilizar los sectores/entidades (Ambiente, Hábitat, Gestión Jurídica, Gobierno, Integración Social y Salud) que presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente para dar respuesta a las diferentes peticiones, de acuerdo a las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las entidades que en el mes de enero presentan mayor número de peticiones vencidas (sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación) para que den trámite y respuesta a las peticiones vinculándolas al SDQS y poner en conocimiento del peticionario.
- Hacer un llamado a las entidades para que a través de las Oficinas de Control Interno se capacite a los servidores(as) que interactúan con el SDQS a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades que no cumplieron con el reporte contemplado en el Decreto 371/2010 (Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo- IDT, Secretaría de Educación del Distrito, IDARTES, Transmilenio, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital del Hábitat, ERU, ETB, y Secretaría Distrital de la Mujer y algunos Hospitales del D.C.).

Elaboró: Martha Liliana Rodríguez C. Profesional Especializada - Dirección Distrital de Calidad del Servicio  
Revisó: Jarol Eder Hernández Profesional Universitario - Dirección Distrital de Calidad del Servicio  
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**