



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 AGOSTO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. SEPTIEMBRE DE 2017

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

TABLA DE CONTENIDO

- 1. 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 SOCIOECONÓMICO**
- 10. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 11. CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010**
- 12. RECOMENDACIONES**

INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS es una herramienta virtual 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 peticiones ciudadanas registrados durante el mes de agosto 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, cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

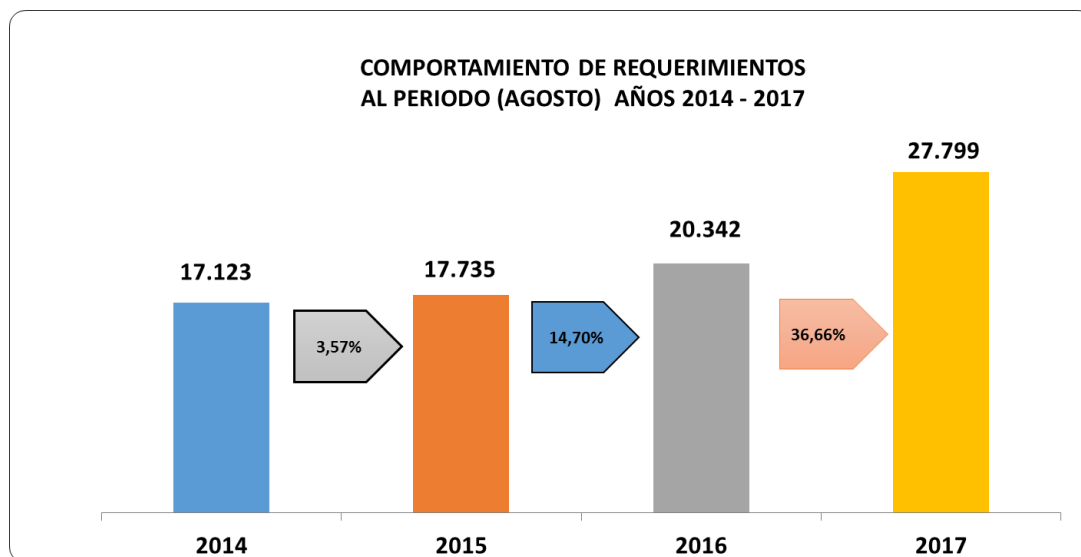
**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS
A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL
DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS**

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

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el SDQS, entre el año 2013 a 2017 (corte 31 de agosto), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes de agosto, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2013	2014	2015	2016	2017	Diferencia 2016-2017		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	13.388	12.117	13.930	15.039	17.643	2.604	17,31%	309	1,78%
Febrero	12.118	17.371	20.585	20.458	22.657	2.199	10,75%	5.014	28,42%
Marzo	12.923	18.067	19.991	18.233	25.375	7.142	39,2%	2.718	12,00%
Abril	19.085	18.074	18.145	20.337	22.168	1.831	9,0%	-3.207	-12,64%
Mayo	17.203	17.448	18.906	21.583	30.755	9.172	42,5%	8.587	38,74%
Junio	14.748	14.449	18.157	21.012	27.382	6.370	30,3%	-3.373	-10,97%
Julio	16.378	18.112	24.734	17.127	25.729	8.602	50,2%	-1.653	-6,04%
Agosto	12.630	17.123	17.735	20.342	27.799	7.457	36,7%	2.070	8,05%
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					
TOTAL	172.208	202.997	223.619	230.773	199.508				

Tabla 1. Consolidado peticiones registradas desde 2013 al 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017



Gráfica 1. Comparativo N° peticiones registradas en el mes de agosto, de 2014 a 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

La tabla y gráfica previamente presentadas, dejan ver que en el mes de agosto se registraron 27.799 peticiones en el SDQS, presentando un aumento de 2.070 peticiones (8,05%) comparado con las peticiones registradas en julio del mismo año; a su vez, esta cifra refleja un aumento del 36,7% (7.457 peticiones) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior, acumulando un crecimiento de 120% entre 2014 y 2017.

En la Tabla 2 se muestra el seguimiento y control del número de requerimientos registrados mes a mes, por número de consecutivo en los años 2016 – 2017:

CONSECUTIVOS SDQS					
AÑO 2016					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	01/01/2016	31/01/2016	12016	150392016	15.039
FEBRERO	01/02/2016	29/02/2016	150402016	354992016	20.458
MARZO	01/03/2016	31/03/2016	355002016	537442016	18.233
ABRIL	01/04/2016	30/04/2016	537452016	740862016	20.337
MAYO	01/05/2016	31/05/2016	740872016	956722016	21.583

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

JUNIO	01/06/2016	30/06/2016	956732016	1166882016	21.012
JULIO	01/07/2016	31/07/2016	1166892016	1338162016	17.127
AGOSTO	01/08/2016	31/08/2016	1338172016	1541592016	20.342
SEPTIEMBRE	01/09/2016	30/09/2016	1541602016	1753042016	21.141
OCTUBRE	01/10/2016	31/10/2016	1753052016	1930302016	17.725
NOVIEMBRE	01/11/2016	30/11/2016	1930312016	2134762016	20.442
DICEMBRE	01/12/2016	31/12/2016	2134772016	2308132016	17.334
AÑO 2017					
ENERO	01/01/2017	31/01/2017	12017	177662017	17.643
FEBRERO	01/02/2017	29/02/2017	177672017	404232017	22.657
MARZO	01/03/2017	31/03/2017	404242017	658222017	25.375
ABRIL	01/04/2017	30/04/2017	658232017	880072017	22.168
MAYO	01/05/2017	31/05/2017	880082017	1187862017	30.755
JUNIO	01/06/2017	30/06/2017	1187872017	1461772017	27.382
JULIO	01/07/2017	31/07/2017	1461782017	1719142017	25.729
AGOSTO	01/08/2017	31/08/2017	1719152017	1997792017	27.799

Tabla 2. Consecutivo SDQS 2016-2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

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.

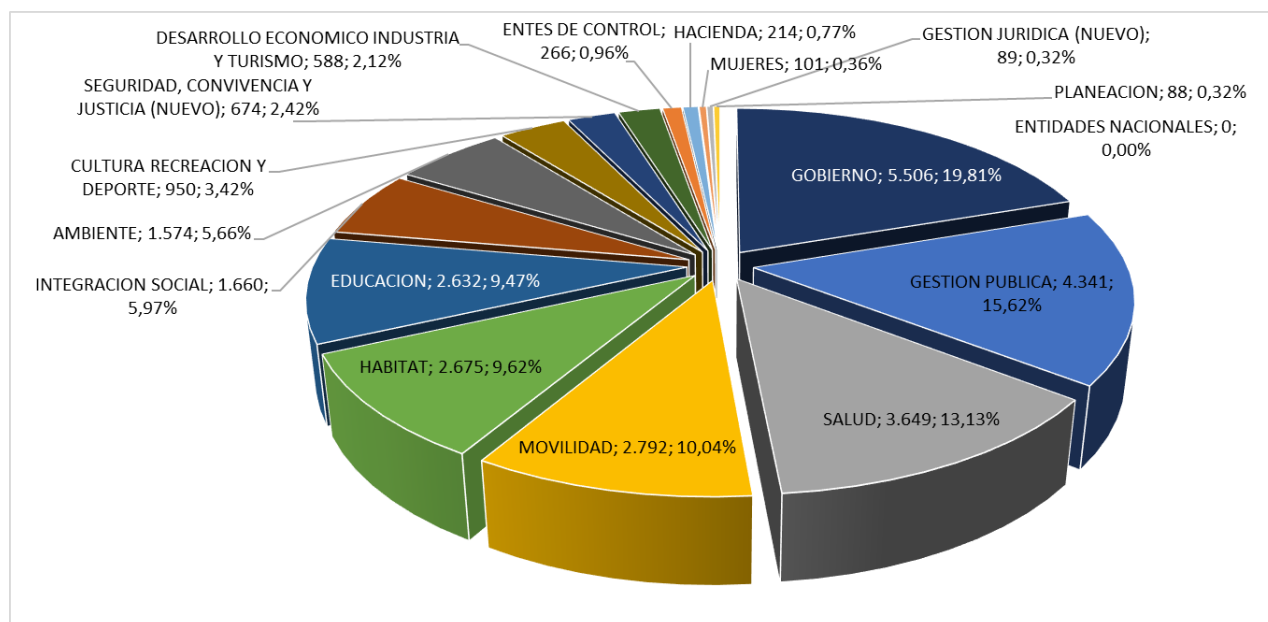
Por otro lado, en la presente sección se relaciona la información del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de agosto por cada sector, junto con los porcentajes de participación en el total recibido por el Distrito Capital.

En la Gráfica 2 se evidencia que en agosto los sectores con mayor número de peticiones registradas en el SDQS¹ fueron Gobierno con 5.506 (19,81% del total), Salud que registró directamente 3.649

¹ Cabe anotar que 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 donde se recepciona un gran número de peticiones que en su gran mayoría

(13,13%), seguido por Movilidad con 2.792 (10,04%), por Hábitat 2.675 (9,62%) y por Educación con 2.632 (9,47%), acumulando así el 62,07% del total de las peticiones registradas en el mes.

En este punto cabe resaltar que, en julio de 2017, los cinco (5) principales sectores fueron Gobierno, Gestión Pública, Salud, Hábitat y Movilidad, los cuales acumularon 71,33% de las peticiones registradas en dicho mes, de donde es evidente el cambio de posición entre el sector Hábitat y Movilidad, debido a un aumento de las peticiones recibidas por este último (345 peticiones), acompañado de un descenso en las peticiones registradas por Hábitat (100 peticiones), en el último mes.



Gráfica 2. Peticiones registradas por sectores, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

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

En la Tabla 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de agosto y la participación en las peticiones recibidas en su correspondiente sector y en el total de peticiones recibidas en el Distrito Capital:

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.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SECTOR	ENTIDAD	TOTAL	% SECTOR	% DISTRITAL
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	4.900	88,99%	17,63%
	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	530	9,63%	1,91%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCION COMUNAL	76	1,38%	0,27%
Total GOBIERNO		5.506	100%	19,81%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.311	99,31%	15,51%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	30	0,69%	0,11%
Total GESTIÓN PÚBLICA		4.341	100%	15,62%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.182	32,39%	4,25%
	SUBRED SUR (NUEVA)	1.169	32,04%	4,21%
	SUBRED SUR OCCIDENTE (NUEVA)	593	16,25%	2,13%
	SUBRED CENTRO ORIENTE (NUEVA)	331	9,07%	1,19%
	SUBRED NORTE (NUEVA)	323	8,85%	1,16%
	CAPITAL SALUD EPS	51	1,40%	0,18%
Total SALUD		3.649	100%	13,13%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	1.562	55,95%	5,62%
	TRANSMILENIO	561	20,09%	2,02%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	350	12,54%	1,26%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	98	3,51%	0,35%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	85	3,04%	0,31%
	METRO DE BOGOTA S.A.	76	2,72%	0,27%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	39	1,40%	0,14%
	GRUAS Y PATIOS	21	0,75%	0,08%
Total MOVILIDAD		2.792	100%	10,04%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	1.180	44,11%	4,24%
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	788	29,46%	2,83%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	438	16,37%	1,58%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	153	5,72%	0,55%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	51	1,91%	0,18%
	CODENSA	32	1,20%	0,12%

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	24	0,90%	0,09%
	GAS NATURAL	9	0,34%	0,03%
Total HÁBITAT		2.675	100%	9,62%
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	2.010	76,37%	7,23%
	SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	598	22,72%	2,15%
	IDEP – INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	24	0,91%	0,09%
Total EDUCACIÓN		2.632	100%	9,47%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	1.632	98,31%	5,87%
	IDIPRON	28	1,69%	0,10%
Total INTEGRACIÓN SOCIAL		1.660	100%	5,97%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.247	79,22%	4,49%
	JBB - JARDIN BOTANICO	314	19,95%	1,13%
	IDIGER	13	0,83%	0,05%
Total AMBIENTE		1.574	100%	5,66%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	353	37,16%	1,27%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	292	30,74%	1,05%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	98	10,32%	0,35%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	94	9,89%	0,34%
	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	64	6,74%	0,23%
	CANAL CAPITAL	45	4,74%	0,16%
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ	4	0,42%	0,01%
Total CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		950	100%	3,42%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	SECRETARÍA DE SEGURIDAD (NUEVA)	538	79,82%	1,94%
	POLICIA METROPOLITANA	105	15,58%	0,38%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	26	3,86%	0,09%
	ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO VIGILANCIA	5	0,74%	0,02%
Total SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)		674	100%	2,42%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	497	84,52%	1,79%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	66	11,22%	0,24%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	25	4,25%	0,09%
Total DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		588	100%	2,12%

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

ENTES DE CONTROL	VEEDURIA DISTRITAL	161	60,53%	0,58%
	PERSONERIA DE BOGOTA	53	19,92%	0,19%
	CONCEJO DE BOGOTA	52	19,55%	0,19%
Total ENTES DE CONTROL		266	100%	0,96%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	108	50,47%	0,39%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	83	38,79%	0,30%
	FONCEP	21	9,81%	0,08%
	LOTERIA DE BOGOTA	2	0,93%	0,01%
Total HACIENDA		214	100%	0,77%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	101	100,00%	0,36%
Total MUJERES		101	100%	0,36%
GESTIÓN JURÍDICA (NUEVO)	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	89	100,00%	0,32%
	Total GESTION JURIDICA (NUEVO)		89	100%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	88	100,00%	0,32%
Total PLANEACIÓN		88	100%	0,32%
TOTAL GENERAL		27.799	100%	100,00%

Tabla 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

La tabla anterior permite evidenciar que en el mes de agosto, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital² fueron:

- La Secretaría Distrital de Gobierno con 4.900 peticiones que representan el 89% de las registradas en el sector Gobierno, y representando el 17,63% de la totalidad registrada en el Distrito Capital.
- La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, la cual registró 2.010 peticiones, las cuales corresponden al 76,37% de las peticiones del sector Educación y 7,23% del total de peticiones del Distrito Capital.
- La Secretaría Distrital de Integración Social con 1.632 peticiones que representan el 98,31% del total de peticiones registradas en su sector y el 5,87% del total ingresado al Distrito Capital.

² Se excluyen las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central de Quejas SDQS y la Línea 195, un gran número de peticiones 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.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

- La Secretaría Distrital de Movilidad la cual registró 1.562 peticiones, representando así el 55,95% del total de peticiones registradas en el sector de Movilidad, y acumula el 5,62% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- La Secretaría Distrital de Ambiente que registró 1.247 peticiones, representando así el 79,22% del total del total de peticiones registradas en el sector de Ambiente, y totaliza el 4,49% del total de peticiones registradas en el Distrito.

2.2 VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR

Con relación a la variación en el número de peticiones por sectores respecto al mes anterior (julio), se evidencia un aumento de 8,05% (Ver Tabla 4), el cual termina con la tendencia decreciente evidenciada desde mayo, pero sin alcanzar los niveles de este mes (Ver Tabla 1).

SECTOR	JULIO 2017	AGOSTO 2017	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GOBIERNO	5.918	5.506	-6,96%
GESTION PUBLICA	3.841	4.341	13,02%
SALUD	3.372	3.649	8,21%
MOVILIDAD	2.447	2.792	14,10%
HABITAT	2.775	2.675	-3,60%
EDUCACION	1.100	2.632	139,27%
INTEGRACION SOCIAL	1.497	1.660	10,89%
AMBIENTE	1.671	1.574	-5,80%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	990	950	-4,04%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	800	674	-15,75%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	612	588	-3,92%
ENTES DE CONTROL	216	266	23,15%
HACIENDA	282	214	-24,11%
MUJERES	73	101	38,36%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	37	89	140,54%
PLANEACION	98	88	-10,20%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
TOTAL	25.729	27.799	8,05%

Tabla 4. Variación mensual de peticiones, agosto 2017

Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

Por otro lado, las cifras también permiten evidenciar tanto crecimientos en las peticiones registradas, como descensos, donde estos últimos se registran en 8 de los 17 sectores, con una caída promedio de 9,3%, siendo los sectores Hacienda y de Seguridad, Convivencia y Justicia, los que presentaron un mayor descenso en términos porcentuales, mientras que en términos de cantidad de peticiones, los sectores con mayor descenso fueron el de Gobierno y el sector de Seguridad, Convivencia y Justicia, con 412 y 126 peticiones menos que el mes anterior.

A su vez, los sectores que presentaron los mayores aumentos en el número de peticiones registradas, fueron el Sector Gestión Jurídica, que registró un aumento de 140,54% frente al número de peticiones registradas el mes anterior; el Sector Educación con un aumento del 139,27%; y en menor medida el Sector Mujeres con un crecimiento de 38,36%. Del mismo modo, al considerar el crecimiento de la cantidad de peticiones por sector, se debe mencionar que Educación lidera dicha dinámica, con 1.532 peticiones, seguido por Gestión Pública con 500 peticiones, y por Movilidad con 345.

2.3 GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES

En la Tabla 5 se resume el número de peticiones tanto registradas³ en el SDQS como cerradas por los sectores en el mes de agosto, de donde se encuentra que el Distrito Capital realizó un cierre de 26.066 peticiones, de las cuales el 52,5% (13.683) corresponde a peticiones registradas en el mes, y el restante 47,5% (12.383) corresponde a peticiones recibidas en otros meses, pero que fueron respondidas en agosto.

Adicionalmente, se puede observar que en el mes de agosto los sectores que presentan el mayor número de cierres fueron el Sector Movilidad con 4.222 respuestas que representan el 16,2% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Gobierno con 3.888 cierres siendo el 14,92% del total cerrado en el Distrito Capital.

Ahora bien, al considerar exclusivamente la gestión realizada en agosto, de las 27.799 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 14.116 peticiones, lo que representa el 50,77% del total registrado en el mes.

Con respecto a los cierres del Sector Gestión Pública (Tabla 6), es necesario reiterar que en la Secretaría General a través de la Central de Quejas - SDQS - y la Línea 195, se recibe un gran número de requerimientos, los cuales en su gran mayoría son trasladados a las entidades distritales,

³ Para el análisis es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias, por lo cual el número de peticiones gestionadas puede superar el de recibidas, dado que en algunos casos debe ser resuelta por más de una dependencia y/o entidad.

nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

PETICIONES SDQS AGOSTO 2017						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS AGOSTO 2017	%	N° PETICIONES CERRADAS AGOSTO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	2.792	10,04%	2.053	2.169	4.222	16,20%
GOBIERNO	5.506	19,81%	2.595	1.293	3.888	14,92%
SALUD	3.649	13,13%	1.716	2.076	3.792	14,55%
HABITAT	2.675	9,62%	918	2.293	3.211	12,32%
EDUCACION	2.632	9,47%	2.371	338	2.709	10,39%
AMBIENTE	1.574	5,66%	686	1.196	1.882	7,22%
INTEGRACION SOCIAL	1.660	5,97%	888	944	1.832	7,03%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	674	2,42%	578	562	1.140	4,37%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	950	3,42%	624	480	1.104	4,24%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	588	2,12%	389	525	914	3,51%
GESTION PUBLICA	4.341	15,62%	277	213	490	1,88%
HACIENDA	214	0,77%	217	149	366	1,40%
ENTES DE CONTROL	266	0,96%	182	26	208	0,80%
PLANEACION	88	0,32%	71	74	145	0,56%
MUJERES	101	0,36%	74	30	104	0,40%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	89	0,32%	44	15	59	0,23%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	27.799	100%	13.683	12.383	26.066	100%

Tabla 5. Registro y gestión de respuesta por sectores, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

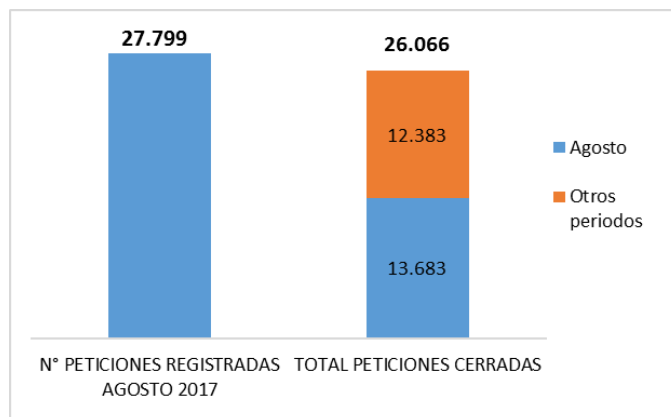


Gráfico 3. Cierre de peticiones, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

GESTIÓN DE PETICIONES		
DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.035	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.142	
Otras Dependencias Secretaría General	80	439
SERVICIO CIVIL	8	51
TOTAL GESTION	3.265	490

Tabla 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

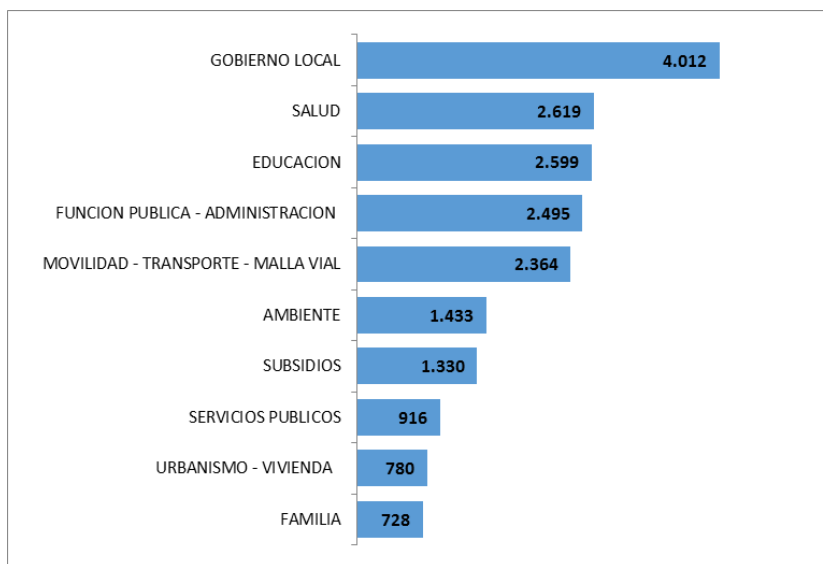
De esta manera, la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados realizados, que como se observa en la Tabla 6, totalizaron 3.265 adelantados en casi su totalidad por la Secretaría General; mientras que con relación a las respuestas emitidas fueron 490, de las cuales 51 pertenecen al Servicio Civil.

2.4 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTORES

Con relación a los temas de mayor frecuencia en todo el Distrito Capital, en la Gráfica 4 se observa que del total de peticiones registradas en el SDQS en el mes de agosto (27.799), los diez (10) temas más recurrentes acumulan 19.276 peticiones (69,3% del total del mes). Dentro de dichos subtemas, se encuentra que el de "Gobierno local" por sí solo acumula el 14,4% de los temas, seguido por el tema "Salud", el cual participó con el 9,4% de las peticiones

Al respecto cabe señalar que en el mes anterior (julio) los 2 subtemas principales, fueron los mismos presentados en la Gráfica 4, mientras que el subtema Educación subió notablemente de posición, pues en julio se encontraba en la séptima posición con 1.078 peticiones, lo que provocó un descenso en posición al tema "Función Pública – Administración", incluso considerando el aumento de las peticiones en este subtema, pues en julio se encontraba en la tercera posición con 2.312 peticiones.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica 4. Subtemas más relevantes, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

En la Tabla 7 se presentan los temas más frecuentes, discriminados por tipología de registro; de allí se encuentra que las principales tipologías para presentar las peticiones por parte de la ciudadanía, fueron los Derechos de petición de interés particular (9.076 peticiones, 32,64% del total), de interés general (6.994 peticiones con el 25,15% del total), seguidos por la tipología de Reclamo (3.563 registros, siendo el 12,81% del total). Cabe anotar que las dos primeras tipologías siguen manteniendo su posición, considerando que desde abril continúan siendo las tipologías más frecuentes.

Ahora bien, en el caso del tema Gobierno Local (el tema más frecuente), se encuentra que la principal tipología fue el Derecho de Petición de Interés General, representando el 65,38% del total de peticiones registradas con dicho tema en agosto; mientras que el Derecho de Petición de Interés Particular, se ubica en la segunda posición en este tema, representando el 29,04% de las peticiones, acumulando así entre las dos tipologías, el 94,4% del total en agosto en el tema Gobierno Local.

Por su parte, en el tema Salud, la principal tipología utilizada es el Derecho de Petición de Interés Particular, pues el 37,34% de las peticiones registradas con dicho tema, ingresaron bajo esta tipología; la segunda tipología de mayor frecuencia es el Reclamo, la cual acumula el 26,31% de las peticiones, y en menor medida Solicitud de Copia y Felicitación, representando el 9,85% y 9,51% respectivamente.

TEMAS PRINCIPALES (1.0)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUEJA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	CONSULTA	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
GOBIERNO LOCAL	1.165	2.623	12	184	8	19	-	-	-	1	4.012	14,43%
SALUD	978	65	689	158	161	258	249	28	32	1	2.619	9,42%
EDUCACION	97	42	74	1.954	354	10	17	32	10	9	2.599	9,35%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	493	235	1.051	23	602	4	20	19	42	6	2.495	8,98%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	515	901	128	72	520	20	6	32	159	11	2.364	8,50%
AMBIENTE	315	521	97	317	19	4	14	130	15	1	1.433	5,15%
SUBSIDIOS	1.249	23	22	8	8	1	3	13	3	-	1.330	4,78%
SERVICIOS PUBLICOS	608	187	74	15	24	1	-	4	-	3	916	3,30%
URBANISMO - VIVIENDA	624	27	41	23	13	13	15	18	2	4	780	2,81%
FAMILIA	371	35	37	5	88	119	54	4	13	2	728	2,62%
OTROS TEMAS	2.661	2.335	1.338	688	816	86	154	212	155	78	8.523	30,66%
TOTAL GENERAL	9.076	6.994	3.563	3.447	2.613	535	532	492	431	116	27.799	100,0%

Tabla 7. Temas más reiterados por tipología, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

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 5.506 peticiones ciudadanas registradas en el mes de agosto, el subtema más relevante fue "Ley 675: Certificado de propiedad horizontal" que representó el 8,6% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Contravenciones comunes: Código de policía" con el 7,3% del total registrado en este sector. En este punto, cabe anotar que frente al mes anterior (julio) no se registró un cambio en las posiciones, siendo estos dos subtemas los más frecuentes, con 818 y 402 peticiones respectivamente.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	473	8,6%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	404	7,3%
VENTAS AMBULANTES	389	7,1%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	311	5,6%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	293	5,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.636	66,0%
TOTAL	5.506	100%

Tabla 8. Subtemas más relevantes Sector Gobierno, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

Sector Salud: En este sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en agosto, fueron “Acceso a los servicios de salud” con el 16% del total de las peticiones recibidas en el sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Concepto Sanitario” que acumuló el 7,6% de las peticiones; y en tercer lugar se encuentra “Historia Clínica”, la cual representó el 6,8% de las peticiones registradas en agosto.

Ahora bien, al contrastar con los subtemas más frecuentes de julio, se encuentra que las primeras 3 posiciones se mantuvieron estables en la posición, pero todas registraron una reducción bajo dichos subtemas; mientras que la cuarta y quinta correspondían a “Ambulatorio, Externa General” y “Temas Administrativos Financieros”, con 143 y 134 peticiones respectivamente.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	584	16,0%
CONCEPTO SANITARIO	278	7,6%
HISTORIA CLÍNICA	248	6,8%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	234	6,4%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	220	6,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.085	57,1%
TOTAL	3.649	100%

Tabla 9. Subtemas más relevantes Sector Salud, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

Sector Movilidad: En este Sector, el subtema más reiterado en el mes fue “Solicitud Operativos (Control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público)” que representó el 9,4%

registrado en el Sector, seguido por el subtema “Disponibilidad de servicio”, el cual participó en 5,7% de las peticiones del mes.

En comparación con las cifras registradas en julio, se debe resaltar el hecho de que “Embargos y Desembargos” era el tema de mayor frecuencia con 239 peticiones, lo que implica un decrecimiento de 41%. Por su parte la “Solicitud de Operativos” fue el segundo subtema con mayor frecuencia en julio, totalizando 238 peticiones.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	263	9,4%
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	158	5,7%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	141	5,1%
CONCESION SERVICIOS INTEGRALES PARA LA MOVILIDAD SIM	84	3,0%
PRESCRIPCION CADUCIDAD Y PERDIDA DE FUERZA EJECUTORIA	79	2,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.067	74,0%
TOTAL	2.792	100%

Tabla 10. Subtemas más relevantes Sector Movilidad, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

Sector Hábitat: Con relación a este Sector, en agosto el subtema más frecuente fue “Subsidio Distrital de Vivienda en Especie”, el cual aportó el 34,7% de las peticiones registradas en el sector, mientras que el segundo tema de mayor frecuencia fue “Gestión del servicio de alumbrado público”, que aportó 8,3% del total, el cual registra un crecimiento notable, pues en julio se recibieron 171 peticiones con el mismo subtema.

Por otro lado, es de gran importancia resaltar el crecimiento de las peticiones con el subtema “Subsidio Distrital de Vivienda en Especie”, considerando que en julio, el mismo subtema registró 867 peticiones, lo que deja ver la tendencia creciente de los últimos meses.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	929	34,7%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	223	8,3%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	204	7,6%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	104	3,9%
GESTION DEL SERVICIO FUNERARIOS URBANO REGIONAL - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	96	3,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.119	41,8%
TOTAL	2.675	100%

Tabla 11. Subtemas más relevantes Sector Hábitat, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

Sector Educación: En este Sector el subtema que concentra la mayoría de las peticiones es “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado” que representó el 58,2% de las peticiones registradas en agosto para el Sector, mientras que los siguientes temas de mayor frecuencia son “Calidad del Servicio” con 11,3% y “Cursos de Idiomas y educación no formal” con 3,3%. En contraste con las peticiones registradas en este Sector en el mes de julio, las correspondientes a “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado”, presentaron un incremento de 210%, considerando que en dicho mes se registraron 493.

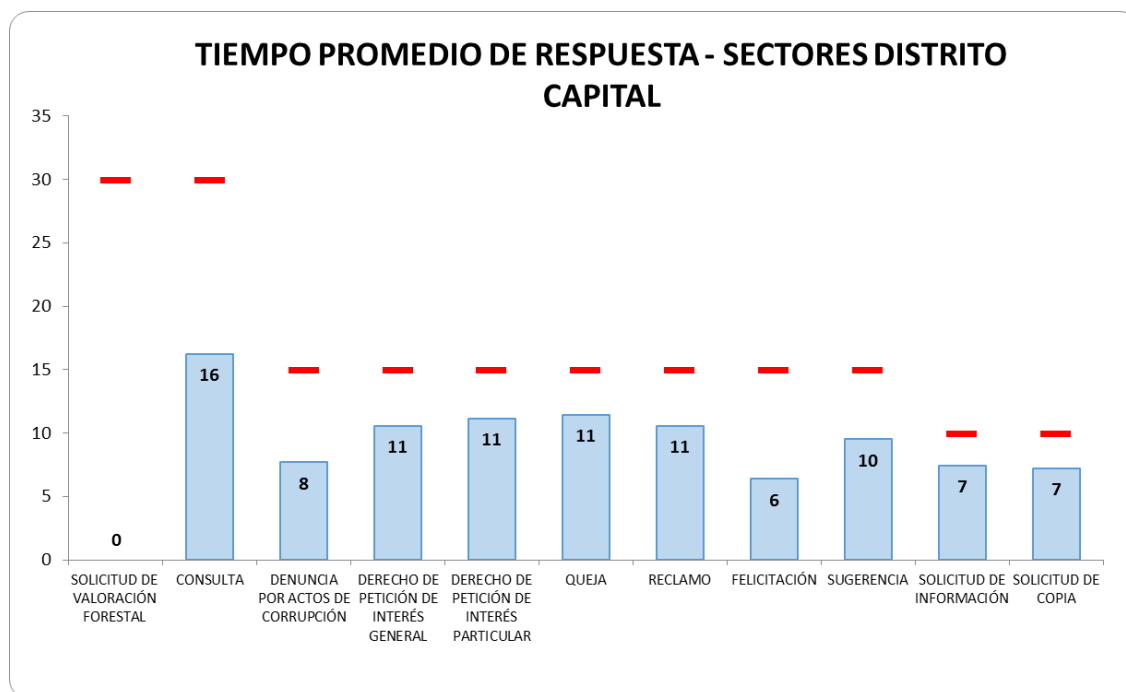
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	1.533	58,2%
CALIDAD DEL SERVICIO	297	11,3%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	86	3,3%
23.01 ACCESO A LA INFORMACION - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	57	2,2%
18.03 MATRICULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES	55	2,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	604	22,9%
TOTAL	2.632	100%

Tabla 12. Subtemas más relevantes Sector Educación, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

2.5 TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS

El tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en el mes de agosto fue de 12 días, que en comparación con el mes anterior (julio) se mantuvo igual.

De manera particular, al observar el tiempo promedio de respuesta según la tipología, frente a los términos de ley, es claro que todos los casos se encuentran dentro de los términos estipulados por ley (Gráfica 5).



Gráfica 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

Del mismo modo, en la Tabla 13 se presentan los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, de donde se encuentra que los sectores de Hábitat, Gobierno, Ambiente, Educación, Hacienda, Planeación, y Seguridad, Convivencia y Justicia registran tiempos promedio de respuesta por fuera del establecido legalmente según la tipología del requerimiento.

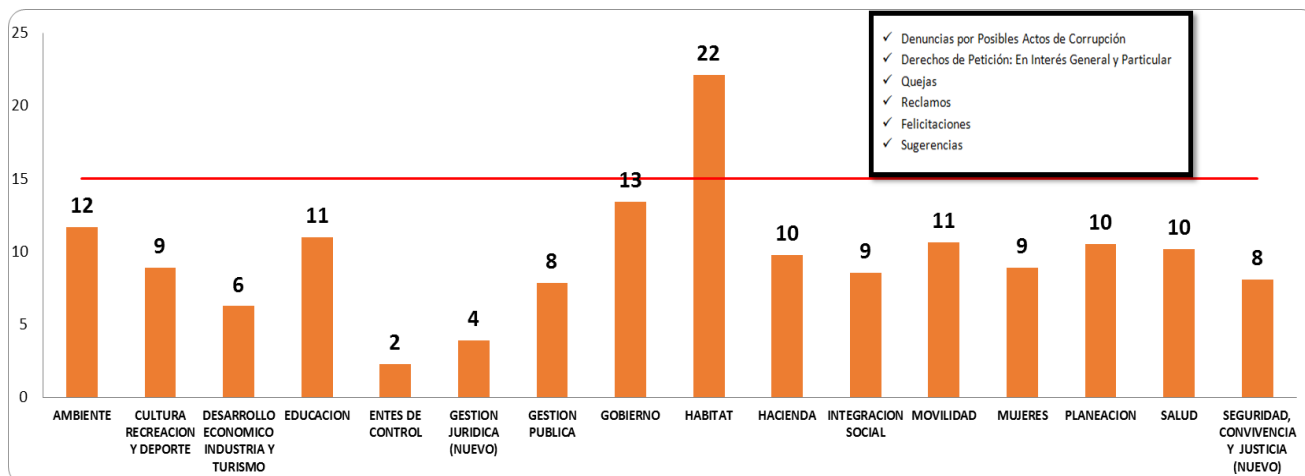
Al respecto es menester hacer un llamado a todos los sectores que presentan tiempos de respuesta superiores a los de ley, especialmente a Hábitat, pues continua presentando tiempos de respuesta superiores a los establecidos por la ley, en 7 de las 10 tipologías que se atendieron en el sector. Lo

anterior sin ignorar el hecho que otros sectores también respondieron por encima de los límites, como en el caso del Sector Gobierno, donde el tiempo promedio se encuentra en 19, 21 y 22 días, los cuales se encuentran por fuera de los términos para las tipologías Denuncia por posibles actos de corrupción, Queja, Sugerencia, claramente superando los 15 días hábiles dispuestos para estas tipologías.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL (30 DÍAS)	CONSULTA (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 INFORMACIÓN (10 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)
AMBIENTE		19	5	13	16	16	15	4	13	10	11
CULTURA RECREACION Y DEPORTE		24	4	11	9	9	9	11	8	4	6
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		14	0	12	12	11	9	0	0	8	0
EDUCACION		13	17	12	11	14	12	6	7	2	5
ENTES DE CONTROL		8	2	3	4	3	4	1	0	5	7
GESTION JURIDICA (NUEVO)		14	1	6	7	3	3	0	7	7	4
GESTION PUBLICA		15	0	8	12	8	9	5	13	6	7
GOBIERNO		21	19	10	13	21	9	1	22	17	16
HABITAT		24	30	21	16	32	23	20	12	16	10
HACIENDA		7	18	8	13	9	8	2	10	4	3
INTEGRACION SOCIAL		16	4	10	11	9	12	3	10	9	9
MOVILIDAD		17	8	13	11	10	15	8	9	8	5
MUJERES		29	0	10	9	7	12	12	12	4	0
PLANEACION		21	4	10	13	10	10	14	14	5	11
SALUD		9	5	11	11	12	11	8	12	8	8
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)		10	7	10	11	9	9	7	4	6	14

Tabla 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

En la Gráfica 6 se evidencia que sólo el Sector Hábitat, presenta un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente de 15 días (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de petición de interés general, Derechos de petición de interés particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones).



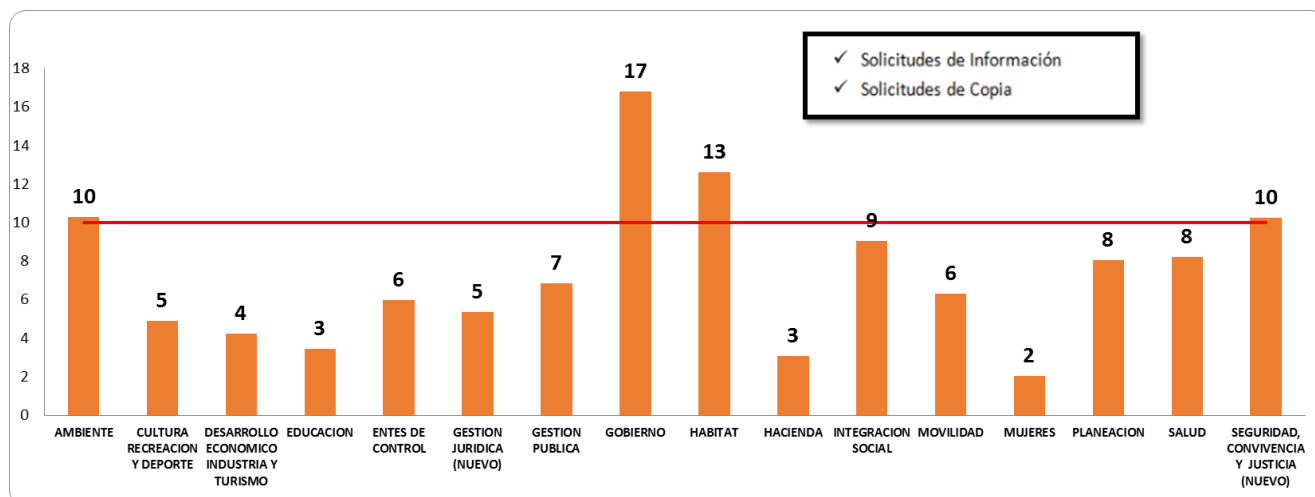
Gráfica 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 15 días
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

Por otro lado, al considerar el tiempo promedio de respuesta por sectores a peticiones que tienen establecido legamente un tiempo de respuesta de 10 días (Gráfica 7), es claro que Gobierno, Hábitat, y en menor medida, Ambiente y Seguridad y Convivencia, superan el tiempo establecido de 10 días (Solicitudes de información y Solicitudes de copia).

Ahora bien, con respecto a la tipología "Consulta", cabe resaltar que todos los sectores presentan un tiempo promedio de respuesta dentro de los términos establecidos legalmente para esta tipología.

Hay que señalar que en algunos casos, los cierres realizados se hacen de manera extemporánea en el SDQS, pero la respuesta definitiva se realiza en los tiempos correspondientes, lo que afecta 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, ésta se vincule al sistema SDQS, contribuyendo a mejorar los índices de oportunidad.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica No. 7 Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 10 días
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

2.6 SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS POR SECTOR

El seguimiento a peticiones vencidas (sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación) muestra que en el Distrito Capital, en el mes de agosto 1.958 peticiones se encontraron vencidas; a continuación se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	TOTAL	%
UAESP - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS	876	44,49%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	411	20,87%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	129	6,55%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	112	5,69%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	85	4,32%
SUBRED CENTRO ORIENTE (NUEVA)	71	3,61%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL	66	3,35%
CAPITAL SALUD EPS	32	1,63%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	30	1,52%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	25	1,27%
DEMÁS ENTIDADES	121	6,18%
TOTAL DC	1.958	100%

Tabla 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

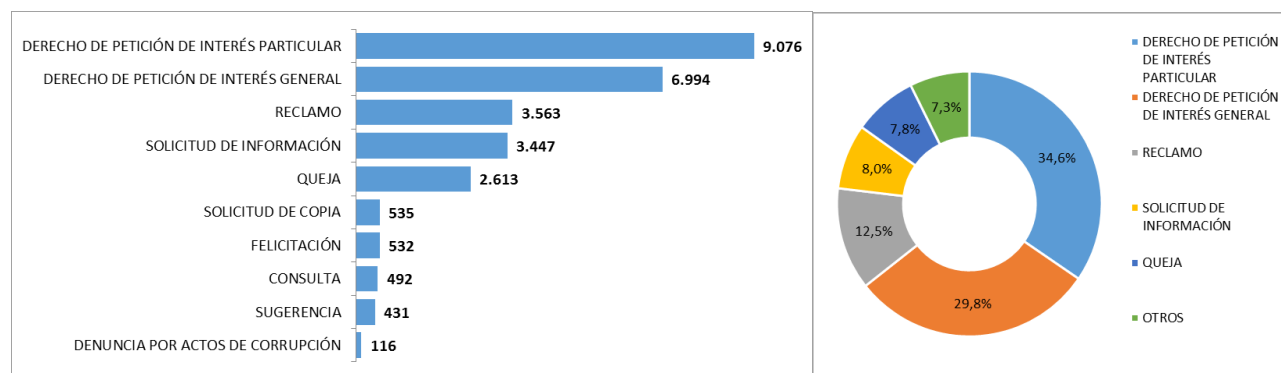
Las cifras dejan ver que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en el mes de agosto son la Unidad de Servicios Públicos – UAESP, con 876 peticiones vencidas que representan el

44,49% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital, seguida por la Secretaría Distrital de Gobierno con 411 peticiones vencidas que representan el 20,87% del total.

En este punto se debe resaltar que el número de peticiones vencidas de la UAESP continua en un preocupante aumento, pues en julio registró 562 peticiones vencidas, lo que implica que en agosto se registró un crecimiento de 56%, pero que en lo corrido del año acumula casi 350%, pues en enero se evidenciaron 195 peticiones vencidas, por lo que se debe realizar un especial llamado a dicha entidad, con el fin de cerrar las peticiones pendientes, al igual que a cumplir con los tiempos establecidos por la ley.

3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Como se puede observar en la Gráfica 8, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de agosto, el “Derecho de Petición de Interés Particular” registró como tipología en 9.076 peticiones, siendo el 34,6% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 6.994 peticiones que representaron el 29,8% del total registrado. Al respecto hay que señalar que estas dos tipologías también fueron las más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes anterior (julio).

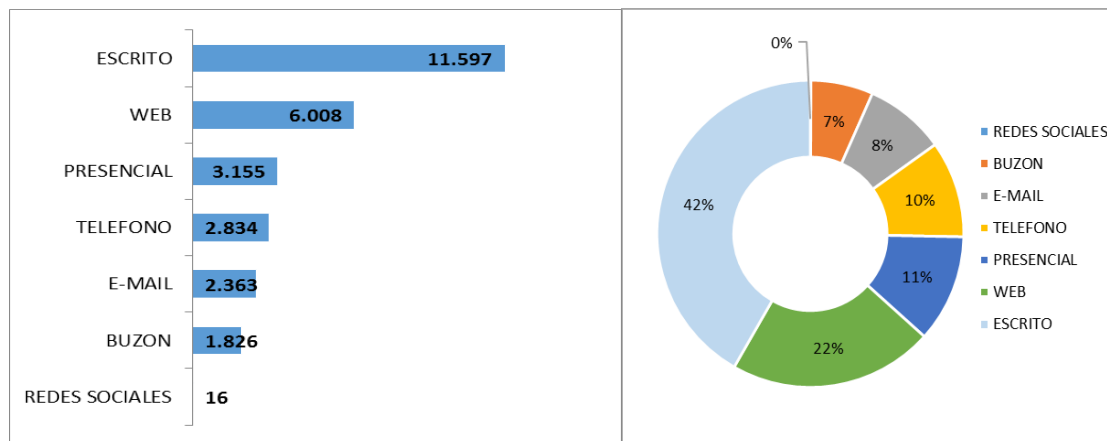


Gráfica 8. Peticiones clasificadas según su tipología, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

4. CANALES DE INTERACCIÓN

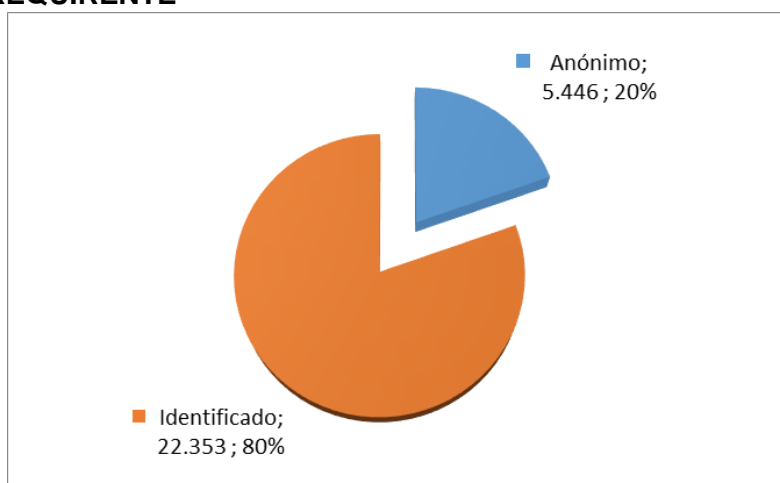
En el mes de agosto, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones continuó siendo el “Canal Escrito” con 11.597 peticiones, las cuales representaron el 42% del total de peticiones registradas; en segundo lugar se encuentra el “Canal Web” con 6.008 peticiones, siendo el 22% del total registrado. Ahora bien, en contraste con el mes anterior (julio), se encuentra que los dos

canales principales se encontraban en las mismas posiciones, mientras que el canal “Presencial” fue el quinto en julio con 1.955, y el “E-Mail” fue el tercero, registrando 2.829 peticiones en el mismo mes.



Gráfica 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

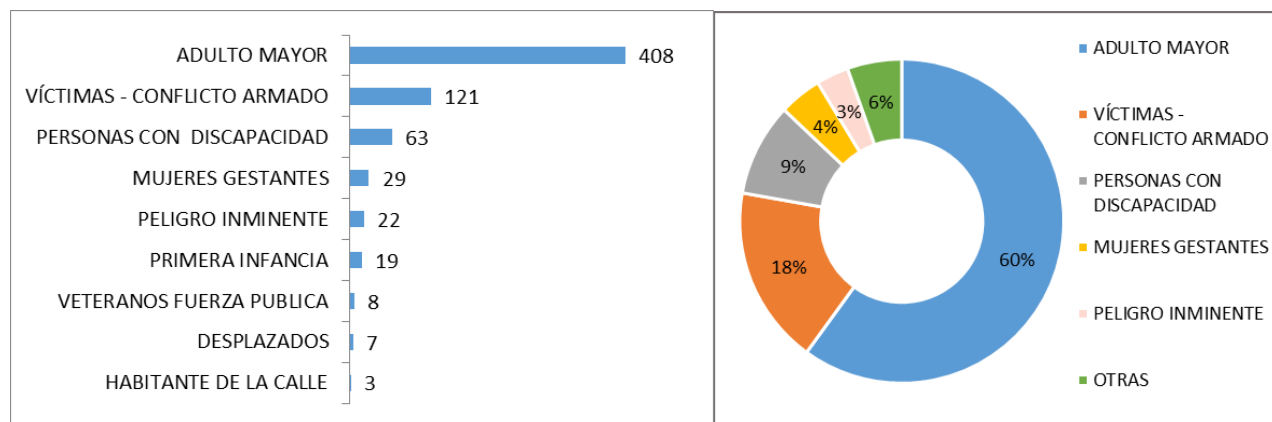


Gráfica 10. Calidad del Requirente, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

La gráfica muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de agosto, 22.353 peticiones corresponden a ciudadanos identificados, y representan el 80% del total de

peticiones registrados, mientras que 5.446 peticiones (20% del total) corresponden a ciudadanos anónimos.

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



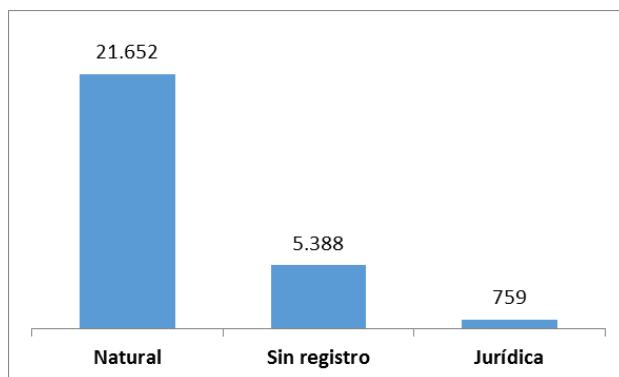
Gráfica 11. Condición del peticionario SDQS, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

En la Gráfica 11 se evidencia que del total de peticiones registradas en el mes de agosto en el SDQS, en 680 peticiones se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas con discapacidad, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, veteranos de la fuerza pública, desplazados y habitante de calle); de éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (408) que representan el 60%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 121 peticiones que representan el 18% del total de peticiones que refieren condición especial.

Hay que señalar que en el mes anterior (julio) 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. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de agosto en el SDQS, 21.652 peticiones (78%) fueron registradas por personas naturales, 759 peticiones (3%) por personas jurídicas y en 5.388 peticiones (19%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (julio) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, ni a la proporción que representan, pues en dicho mes, el mayor registro fue realizado por personas naturales.



Gráfica 12. Tipo de peticionario, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

8. PARTICIPACIÓN EN ELSDQS POR LOCALIDADES

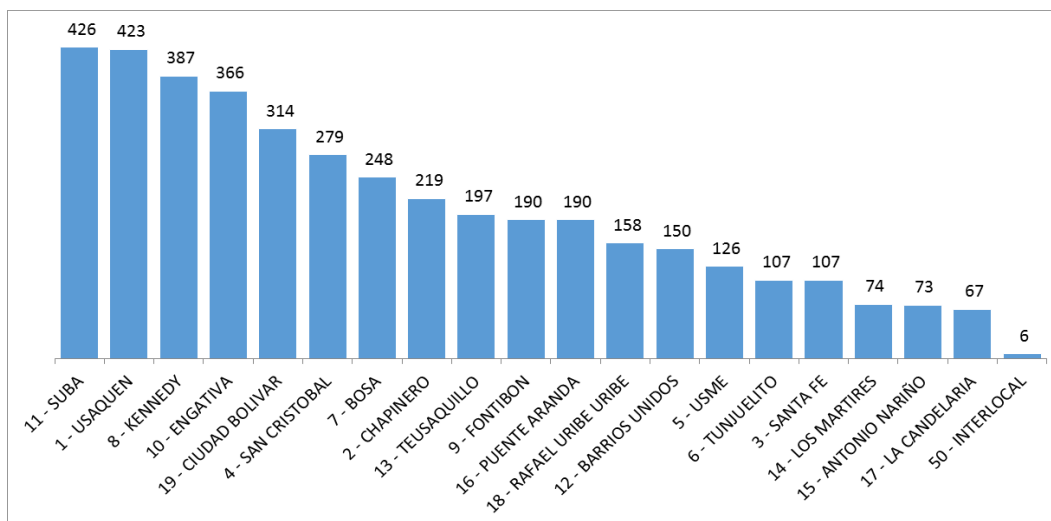
En el mes de agosto, en 4.107 peticiones se diligenció el campo de localidad al registrar la petición. Cabe anotar que esta información es reportada por la ciudadanía y corresponde a la localidad donde se origina la petición; por ejemplo, en una solicitud de mejorar la malla vial en una zona de la ciudad, la localidad se referiría a la zona donde se encuentran los problemas mencionados a mejorar.

En dicha gráfica se evidencia que las localidades de Suba, Usaquén y Kennedy fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 426, 423 y 387 peticiones respectivamente, acumulando así el 30% de las peticiones de agosto en las que se reportó ubicación.

Cabe mencionar que en el mes anterior (julio) Engativá fue la localidad con mayor número de peticiones, mientras que Suba era la segunda y Usaquén la cuarta. Este cambio de posición, se debe a un aumento de 48 y 121 peticiones en las localidades de Suba y Usaquén, mientras que las peticiones que relacionan a Engativá como localidad de ocurrencia, tuvieron un descenso de 34 peticiones, frente a las registradas en julio.

De manera puntual, al considerar los temas más relevantes para las tres localidades con mayor número de peticiones relacionadas (Tabla 15), se puede evidenciar que los temas que más se relacionan de manera transversal a estas tres localidades, son la "Contaminación ambiental" y "Solicitud de Operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público)"; que respecto a julio, también fueron los dos temas más relevantes.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



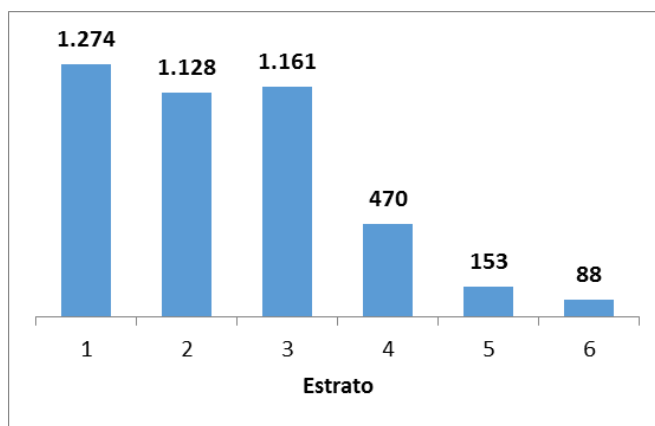
Gráfica 13. Participación en el SDQS por localidades, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	TOTAL PETICIÓN
11 - SUBA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	24
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	19
	FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	11
1 - USAQUEN	CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS	55
	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	45
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	15
8 - KENNEDY	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	33
	FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	12
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	8
	MANTENIMIENTO DE PARQUES Y ESCENARIOS: MOBILIARIO, ZONAS DURAS, INFRAESTRUCTURA, CERRAMIENTOS	8

Tabla 15. Temas relevantes en localidades involucradas en las peticiones, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

9. UTILIZACIÓN DEL SDQS POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO D.C.

En la Gráfica 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, registradas en el mes de agosto. En dicho mes se registraron 4.274 peticiones que incluyeron esta variable, de las cuales, en el “Estrato 1” se encuentra el mayor registro de peticiones, con 1.274 peticionarios que representan el 29,8% del total. Por su parte, la segunda posición de mayor uso es el “Estrato 3” con 1.161 peticiones que representan el 27,2% del total. Frente al mes anterior (julio) se observa una variación en cuanto al estrato socioeconómico con el segundo mayor registro en el SDQS, teniendo en cuenta que en ese mes el estrato “2” se ubicó en segundo lugar en cuanto a utilización del SDQS por estrato.



Gráfica 14. Participación en el SDQS por estrato, agosto 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

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”*.

Así las cosas, se encuentra que en el mes de agosto en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 15 peticiones, así:

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
MOVILIDAD	METRO DE BOGOTA S.A.	Queja ciudadana frente al metro.	1
GOBIERNO	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	Solicitud de copia de un contrato	1
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	Solicitud de mantenimiento de canecas en una zona residencial.	1
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	Solicitud de información respecto de cifras relacionadas con temas de recreación y deporte en Bogotá.	1
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	Solicitud de recuperación de espacio en un parque público, pues algunos vecinos del sector han delimitado con plantas parte del parque.	1
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	La asociación de residentes solicita que no se instalen mesas ni sillas en un parque de la zona, pues consideran que el parque debe estar disponible en la totalidad para el disfrute de los residentes.	1
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	Un ciudadano reporta una queja por impedimento de ingreso a un evento organizado por la Alcaldía, pues afirma que sólo permitieron la entrada a personas con manillas VIP, y sólo hasta el final del concierto, permitieron el ingreso de la demás ciudadanía.	1
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	Un padre de familia reporta una queja pues en un parque de la ciudad, asisten varios dueños de perros y los dejan sin correa, lo que genera inconvenientes entre los ciudadanos, pues hay menores practicando deportes y los padres deben alejar a los animales en mención.	1
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	Un ciudadano afirma que una obra pública se encuentra en abandono, pues los trabajadores no asisten a la obra, y las veces que lo hacen, no trabajan con empeño, además de generar desorden con los materiales utilizados en la obra.	1
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	Denuncia contra un funcionario público por violencia de género.	1
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	Se reitera una queja porque algunos ciudadanos están realizando asados en un parque público, lo que a consideración del ciudadano, puede generar riesgos de incendio en el parque.	1
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano presenta una queja por el aumento de costos en algunas canchas de fútbol para el préstamo a escuelas deportivas, lo cual le genera preocupación pues no cuenta con suficientes recursos para asumir este aumento de costo.	1
TOTAL			15

Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2017

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://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/index.php?option=com_jdownloads&view=upload&Itemid=1287, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación se presenta dicho consolidado para el mes de julio⁴, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	JULIO				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vt INFORME MENSUAL DE PQRS		
		REPORTE DEL SDQS	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	3.810	3.810	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	31	44	13	N.A.	70,5%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaria Distrital de Gobierno	5.353	6.905	1.552	N.A.	77,5%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	495	815	320	N.A.	60,7%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -	70	95	25	N.A.	73,7%

⁴ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 23 de agosto de 2017.

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SECTOR	ENTIDAD	JULIO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SDQS	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	165	NO PRESENTÓ INFORME			
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	105	127	22	N.A.	82,7%
	FONCEP	8	157	149	N.A.	5,1%
	Lotería de Bogotá	4	5	1	N.A.	80,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	98	210	112	N.A.	46,7%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	19	210	191	N.A.	9,0%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	411	504	93	N.A.	81,5%
	Instituto distrital de turismo-IDT	182	NO PRESENTÓ INFORME			
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	375	696	321	N.A.	53,9%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	23	26	3	N.A.	88,5%
	Universidad Distrital	702	694	N.A.	8	98,9%
SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1.226	1.572	346	N.A.	78,0%
	Sub Red Sur	1.092	1.174	82	N.A.	93,0%
	Sub Red Sur Occidente	434	NO PRESENTÓ INFORME			
	Sub Red Centro Oriente	355	517	162	N.A.	68,7%
	Sub Red Norte	230	432	202	N.A.	53,2%
	Capital Salud	35	NO PRESENTÓ INFORME			
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.485	1.645	160	N.A.	90,3%
	IDIPRON	12	24	12	N.A.	50,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	70	93	23	N.A.	75,3%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	336	427	91	N.A.	78,7%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	14	18	4	N.A.	77,8%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	100	116	16	N.A.	86,2%
	Fundación Gilberto Azaña	69	85	16	N.A.	81,2%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	346	NO PRESENTÓ INFORME			
	Canal Capital	55	74	19	N.A.	74,3%

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SECTOR	ENTIDAD	JULIO					PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS			
		REPORTE DEL SDQS	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS		
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.288	1.570	282	N.A.	82,0%	
	IDIGER	22	56	34	N.A.	39,3%	
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	361	390	29	N.A.	92,6%	
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	1.581	17.113	15.532	N.A.	9,2%	
	IDU	101	2.194	2.093	N.A.	4,6%	
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	65	106	41	N.A.	61,3%	
	-Transmilenio S.A.	445	42.350	41.905	N.A.	1,1%	
	Terminal de Transporte S.A.	157	NO PRESENTÓ INFORME				
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	45	NO PRESENTÓ INFORME				
	Metro de Bogotá S.A.	46	65	19	N.A.	70,8%	
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	1.132	252	N.A.	880	22,3%	
	Caja de Vivienda Popular	397	419	22	N.A.	94,7%	
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	804	NO PRESENTÓ INFORME				
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	233	246	13	N.A.	94,7%	
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	140	NO PRESENTÓ INFORME				
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	17	NO PRESENTÓ INFORME					
MUJER	Secretaría de la Mujer	73	93	20	N.A.	78,5%	
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	685	867	182	N.A.	79,0%	
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	28	52	24	N.A.	53,8%	
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	37	133	96	N.A.	27,8%	
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	29	NO PRESENTÓ INFORME				
	Veeduría Distrital	136	93	N.A.	43	68,4%	
TOTAL		25.532	86.474	64.227	931	29,5%	

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el SDQS, se observa que de las 53 entidades que deben reportar la información, 42 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (julio). Las cifras del Sistema, dejan ver que éste registró en total 25.532 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron como recibidas 86.474, lo cual muestra una diferencia de

63.296 peticiones⁵, llegando a un cumplimiento de apenas 29,5%; es decir, que de la totalidad de peticiones recibidas, tan sólo se subió al Sistema SDQS dicho porcentaje de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

En este punto es de gran relevancia resaltar que mejoras en los indicadores de cumplimiento de Transmilenio S.A. y de la Secretaría Distrital de Movilidad, tendrán efectos importantes en el porcentaje de cumplimiento del indicador del Distrito, teniendo en cuenta que las peticiones no cargadas por dichas entidades en el SDQS en este mes (57.437), totalizan el 94% de las que no fueron cargadas por todo el Distrito. Cabe resaltar que, dado que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB no presentó informe en julio, el porcentaje de cumplimiento aumentó, pues es la entidad con mayor número de peticiones sin subir al SDQS.

Adicionalmente, es importante mencionar que el número de entidades que no efectuaron reporte para el periodo⁶ aumentó a 11 (Secretaría Distrital de Hacienda, Instituto Distrital de Turismo, Sub Red Sur Occidente, Capital Salud, Instituto Distrital de las Artes – IDARTES, Terminal de Transporte S.A., Sistema Integrado de Movilidad, U.A.E. de Servicios Públicos UAESP, Empresa de Acueducto, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB, y el Concejo de Bogotá), por lo cual no se puede verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, y se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos.

12. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de agosto un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar los temas más recurrentes de los cinco (5) sectores que registran mayor número de peticiones (Gobierno, Salud, Movilidad, Hábitat y Educación) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital ("Gobierno local", "Salud" y "Educación") y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.

⁵ Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el "Informe mensual de PQR" frente al reporte generado por el Sistema SDQS se excluyen las cifras de las entidades que no presentaron el informe, así como las peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQR

⁶ Julio de 2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

- Visibilizar con los sectores/entidades (Hábitat, Gobierno, Ambiente, Educación, Hacienda, Planeación y Seguridad, Convivencia y Justicia) que presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente para dar respuesta a las peticiones, de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las entidades que en el mes de agosto presentan mayor número de peticiones vencidas (sin respuesta definitiva, 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 Hacienda, Instituto Distrital de Turismo, Sub Red Sur Occidente, Capital Salud, Instituto Distrital de las Artes – IDARTES, Terminal de Transporte S.A., Sistema Integrado de Movilidad, U.A.E. de Servicios Públicos UAESP, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB, y el Concejo de Bogotá) a presentar los reportes de cumplimiento dentro del tiempo establecido.
- Hacer un llamado a las entidades que no subieron al Sistema SDQS la totalidad de las peticiones recibidas, con el objetivo de mejorar el porcentaje de cumplimiento del Decreto 371/2010.

Elaboró: Oscar Mauricio Velásquez Rodríguez. Profesional Universitario - Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Revisó: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializado