



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS
A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL
DE QUEJAS Y SOLUCIONES
MES DE OCTUBRE DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. NOVIEMBRE 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, 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 de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

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

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

A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas registradas durante el mes de octubre a través del 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.

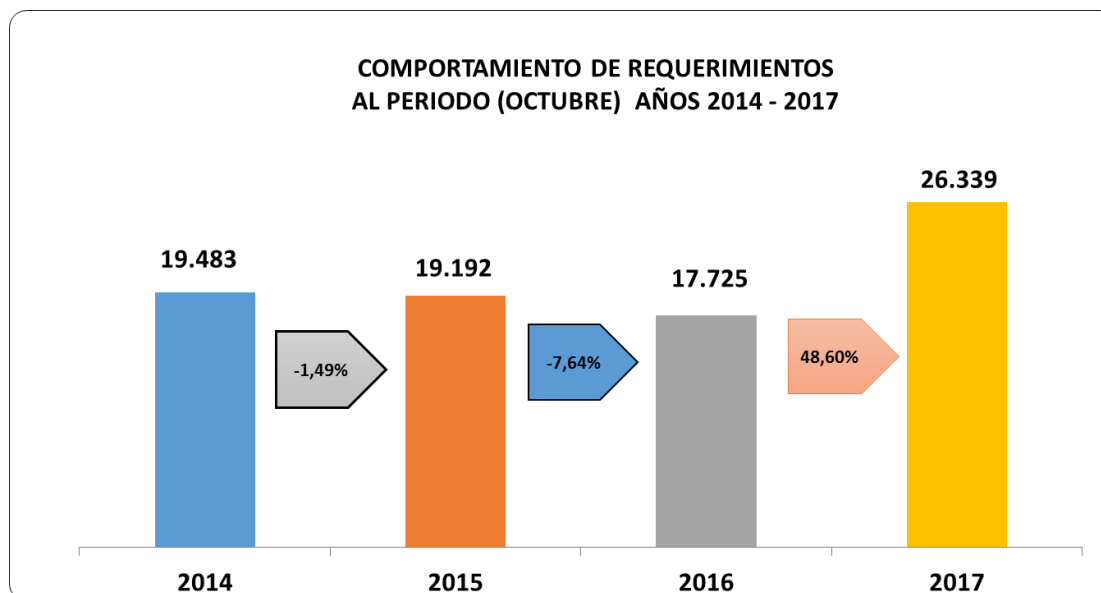
ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS
A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

1. RESUMEN GLOBAL DE REQUERIMIENTOS D.C.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el SDQS, entre el año 2013 a 2017 (corte 31 de octubre), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes de octubre, 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	26.442	5.301	25,1%	-1.357	-4,88%
Octubre	14.257	19.483	19.192	17.725	26.339	8.614	48,6%	(103)	-0,39%
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	252.289				

Tabla 1. Consolidado peticiones registradas desde 2013 al 2017
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017



Gráfica 1. Comparativo N° peticiones registradas en octubre, de 2014 a 2017
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

La tabla y gráfica previamente presentadas, dejan ver que en el mes de octubre se registraron 26.339 peticiones en el SDQS, presentando una disminución de 103 peticiones (-0,39%) comparado con las peticiones registradas en septiembre del mismo año; a su vez, esta cifra refleja un aumento de 48,6% (8.614 peticiones) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior.

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
DICIEMBRE	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
SEPTIEMBRE	01/09/2017	30/09/2017	1997802017	2262352017	26.442
OCTUBRE	01/10/2017	31/10/2017	2262362017	2525792017	26.339

Tabla 2. Consecutivo SDQS 2016-2017

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

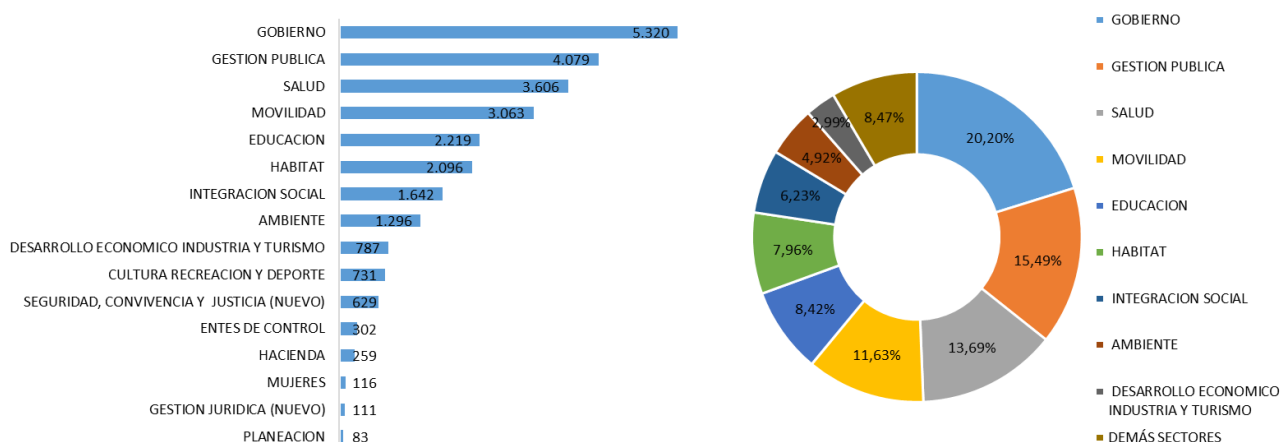
Al respecto hay que señalar que el ingreso de requerimientos en el aplicativo puede darse por ingresos directos por parte del ciudadano(a), o por contacto del ciudadano(a) con cualquier entidad por medio escrito, buzón, telefónico, presencial y es la entidad la que registra al ciudadano y el respectivo 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 octubre 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 octubre los sectores con mayor número de peticiones registradas en el SDQS¹ fueron Gobierno con 5.320 (20,2% del total), Salud que registró directamente 3.606 (13,69%), seguido por Movilidad con 3.063 (11,63%), por Educación 2.219 (8,42%) y por Hábitat con 2.096 (7,96%), acumulando así el 61,9% del total de las peticiones registradas en el mes.

En este punto cabe resaltar que, en septiembre de 2017, los cinco (5) principales sectores fueron Gobierno, Salud, Movilidad, Hábitat y Educación, los cuales acumularon 62,88% de las peticiones registradas en dicho mes. A partir de esto, es claro que no existe un cambio de posición sectores, y estos mismos continúan acumulando porcentaje de peticiones relativamente estable (frente a septiembre).



Gráfica 2. Peticiones registradas por sectores
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

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 octubre y la participación en las peticiones recibidas en su correspondiente sector y en el total de peticiones en el Distrito Capital:

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 Gestión de Peticiones y la Línea 195 donde se recepciona 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

SECTOR	ENTIDAD	TOTAL	% ENTIDAD	% DISTRITAL
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	4.686	88,08%	17,79%
	DADEP - DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	542	10,19%	2,06%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	92	1,73%	0,35%
Total GOBIERNO		5.320	100%	20,20%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.044	99,14%	15,35%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	35	0,86%	0,13%
Total GESTION PUBLICA		4.079	100%	15,49%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.283	35,58%	4,87%
	SUBRED SUR (NUEVA)	1.041	28,87%	3,95%
	SUBRED SUR OCCIDENTE (NUEVA)	479	13,28%	1,82%
	SUBRED NORTE (NUEVA)	376	10,43%	1,43%
	SUBRED CENTRO ORIENTE (NUEVA)	376	10,43%	1,43%
	CAPITAL SALUD EPS	51	1,41%	0,19%
Total SALUD		3.606	100%	13,69%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	2.091	68,27%	7,94%
	TRANSMILENIO	470	15,34%	1,78%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	191	6,24%	0,73%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	101	3,30%	0,38%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	99	3,23%	0,38%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	61	1,99%	0,23%
	METRO DE BOGOTA S.A.	43	1,40%	0,16%
	GRÚAS Y PATIOS	7	0,23%	0,03%
Total MOVILIDAD		3.063	100%	11,63%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1.676	75,53%	6,36%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	513	23,12%	1,95%
	IDEP – INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	30	1,35%	0,11%
Total EDUCACION		2.219	100%	8,42%
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	919	43,85%	3,49%
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	556	26,53%	2,11%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	422	20,13%	1,60%

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	118	5,63%	0,45%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	39	1,86%	0,15%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	22	1,05%	0,08%
	CODENSA	19	0,91%	0,07%
	GAS NATURAL	1	0,05%	0,00%
Total HABITAT		2.096	100%	7,96%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.621	98,72%	6,15%
	IDIPRON	21	1,28%	0,08%
Total INTEGRACION SOCIAL		1.642	100%	6,23%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	984	75,93%	3,74%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	299	23,07%	1,14%
	IDIGER	13	1,00%	0,05%
Total AMBIENTE		1.296	100%	4,92%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	693	88,06%	2,63%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	72	9,15%	0,27%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	22	2,80%	0,08%
Total DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		787	100%	2,99%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	311	42,54%	1,18%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	175	23,94%	0,66%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	84	11,49%	0,32%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	70	9,58%	0,27%
	CANAL CAPITAL	50	6,84%	0,19%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	36	4,92%	0,14%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	5	0,68%	0,02%
Total CULTURA RECREACION Y DEPORTE		731	100%	2,78%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	SECRETARÍA DE SEGURIDAD (NUEVA)	486	77,27%	1,85%
	POLICÍA METROPOLITANA	113	17,97%	0,43%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	25	3,97%	0,09%
	ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO	5	0,79%	0,02%

VIGILANCIA				
Total SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)		629	100%	2,39%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	162	53,64%	0,62%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	79	26,16%	0,30%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	61	20,20%	0,23%
Total ENTES DE CONTROL		302	100%	1,15%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	141	54,44%	0,54%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	88	33,98%	0,33%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	29	11,20%	0,11%
	FONCEP	1	0,39%	0,00%
Total HACIENDA		259	100%	0,98%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	116	100,00%	0,44%
Total MUJERES		116	100%	0,44%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	111	100,00%	0,42%
Total GESTION JURIDICA (NUEVO)		111	100%	0,42%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	83	100,00%	0,32%
Total PLANEACION		83	100%	0,32%
TOTAL DISTRITAL		26.339	0,00%	100,00%

Tabla 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

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

- La Secretaría Distrital de Gobierno con 4.686 peticiones que representan el 88% de las registradas en su Sector, y representando el 17,79% de la totalidad registrada en el Distrito Capital.
- La Secretaría Distrital de Movilidad la cual registró 2.091 peticiones, representando así el 68% del total de peticiones registradas en el sector de Movilidad, y acumula el 7,94% del total de peticiones registradas en el Distrito.

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 Universidad Distrital Francisco José de Caldas, la cual registró 1.676 peticiones, las cuales corresponden al 75,53% de las peticiones del sector Educación y 6,36% del total de peticiones del Distrito Capital.
- La Secretaría Distrital de Integración Social con 1.621 peticiones que representan cerca de 99% del total de peticiones registradas en su sector y el 6,15% del total ingresado al Distrito Capital.
- La Secretaría Distrital de Salud que registró 1.283 peticiones, representando así el 35% del total de peticiones registradas en el sector de Salud, y representa el 4,87% de las 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 (septiembre), no se evidencia un cambio significativo, pues frente a dicho mes, el número de peticiones recibidas descendió apenas 0,39% (Ver Tabla 4).

SECTOR	SEPTIEMBRE 2017	OCTUBRE 2017	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GOBIERNO	5.511	5.320	-3,47%
GESTION PUBLICA	3.670	4.079	11,14%
SALUD	3.492	3.606	3,26%
MOVILIDAD	3.235	3.063	-5,32%
EDUCACION	2.081	2.219	6,63%
HABITAT	2.309	2.096	-9,22%
INTEGRACION SOCIAL	1.663	1.642	-1,26%
AMBIENTE	1.464	1.296	-11,48%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	779	787	1,03%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	765	731	-4,44%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	643	629	-2,18%
ENTES DE CONTROL	271	302	11,44%
HACIENDA	248	259	4,44%
MUJERES	115	116	0,87%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	113	111	-1,77%
PLANEACION	83	83	0,00%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
TOTAL	26.442	26.339	-0,39%

Tabla 4. Variación mensual de peticiones,
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

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 4,9%, siendo los sectores Ambiente, Hábitat, Movilidad y Cultura, Recreación y Deporte, los que presentaron un descenso más profundo en términos porcentuales; por otra parte, en términos de cantidad de peticiones, los sectores con mayor descenso fueron el de Hábitat, el Sector de Movilidad, y el de Ambiente, con 213, 172 y 168 peticiones menos que el mes anterior.

A su vez, los Entes de Control presentaron los mayores aumentos porcentuales en el número de peticiones registradas donde hubo un incremento de 11,44% frente al número de peticiones registradas el mes anterior; el Sector Gestión Pública con un aumento del 11,14%; y en menor medida los Sectores de Educación y Hacienda con un crecimiento que no supera el 7%. Del mismo modo, al considerar el crecimiento por cantidad de peticiones según sector, se debe mencionar que los Sectores Gestión Pública, Educación y Salud, registran los crecimientos más altos, con 409, 138 y 114 en su orden.

2.3 GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES

En la Tabla 5 se resume el número de peticiones tanto registradas³ en el Sistema de Gestión de Peticiones, como cerradas por los sectores en el mes de octubre, de donde se encuentra que el Distrito Capital realizó un cierre de 26.990 peticiones, de las cuales el 44,8% (12.113) corresponde a peticiones registradas en el mes, y el restante 55,2% (14.877) corresponde a peticiones recibidas en otros meses, pero que fueron respondidas en octubre.

Adicionalmente, se puede observar que en el mes de octubre los sectores que presentan el mayor número de cierres fueron el Sector Gobierno con 5.140 respuestas que representan el 19% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 4.318 cierres siendo el 16% del total cerrado en el Distrito Capital.

Ahora bien, al considerar exclusivamente la gestión realizada en octubre, de las 26.339 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 14.226 peticiones, lo que representa el 54% 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 Gestión de Peticiones y la Línea 195, se receptiona un gran número de requerimientos, los cuales en su gran mayoría son trasladados a las entidades

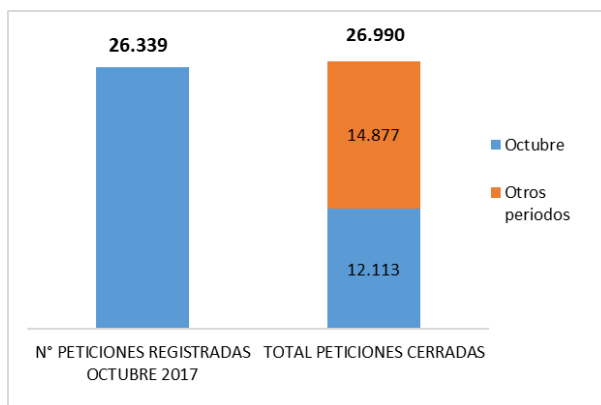
³ Para el análisis es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias, por lo cual el número de peticiones gestionadas puede superar el de recibidas, dado que en algunos casos debe ser resuelta por más de una dependencia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

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

PETICIONES SDQS OCTUBRE 2017						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS OCTUBRE 2017	%	N° PETICIONES CERRADAS OCTUBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
GOBIERNO	5.320	20,20%	1.556	3.584	5.140	19,04%
MOVILIDAD	3.063	11,63%	2.180	2.138	4.318	16,00%
SALUD	3.606	13,69%	1.907	2.093	4.000	14,82%
HABITAT	2.096	7,96%	793	2.304	3.097	11,47%
EDUCACION	2.219	8,42%	1.981	440	2.421	8,97%
INTEGRACION SOCIAL	1.642	6,23%	894	977	1.871	6,93%
AMBIENTE	1.296	4,92%	518	975	1.493	5,53%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	787	2,99%	526	710	1.236	4,58%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	629	2,39%	464	657	1.121	4,15%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	731	2,78%	559	364	923	3,42%
GESTION PUBLICA	4.079	15,49%	166	266	432	1,60%
HACIENDA	259	0,98%	201	162	363	1,34%
ENTES DE CONTROL	302	1,15%	200	49	249	0,92%
MUJERES	116	0,44%	77	51	128	0,47%
PLANEACION	83	0,32%	46	71	117	0,43%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	111	0,42%	45	36	81	0,30%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	26.339	100%	12.113	14.877	26.990	100%

Tabla 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017



Gráfica 3. Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

Dependencia	Traslados	Respuestas
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.250	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.289	
Otras Dependencias Secretaría General	80	376
Departamento Administrativo del Servicio Civil	3	56
Total	3.622	452

Tabla 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

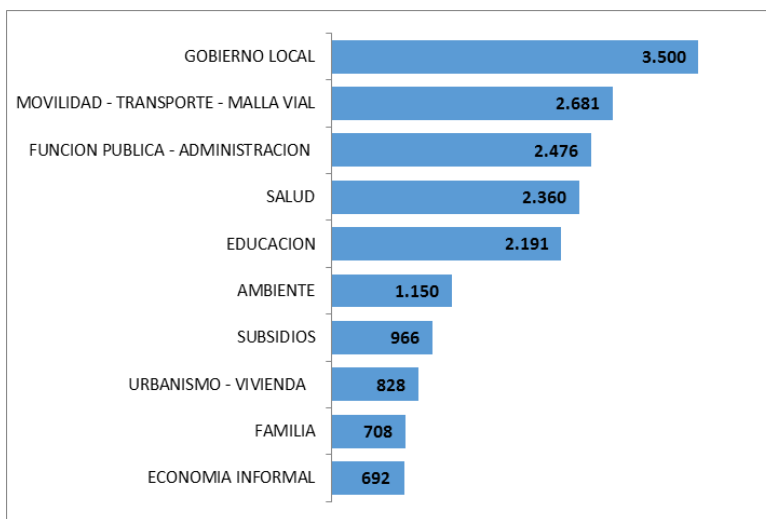
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

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 3.622 adelantados en casi su totalidad por la Secretaría General; mientras que con relación a las respuestas emitidas fueron 452, de las cuales 56 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 Sistema de Gestión de Peticiones en el mes de octubre, (26.339), los diez (10) temas más recurrentes acumulan 17.552 peticiones (66% del total del mes). Dentro de dichos subtemas, se encuentra que el de "Gobierno local" por sí solo acumula el 13,3% de las peticiones recibidas, seguido por el tema "Movilidad – Transporte – Malla vial", el cual participó con el 10,2% de las peticiones.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica 4. Subtemas más relevantes

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

Al respecto cabe señalar que en el mes anterior (septiembre), nueve de los diez temas de mayor importancia fueron los mismos que los reportados en la Gráfica 4, de donde se debe resaltar la aparición del tema “Economía informal” en octubre; ahora bien, es de anotar el aumento de número de peticiones respecto del tema “Función Pública - Administración” pues frente a septiembre, registró un aumento de 379, así como para el tema “Educación” que tuvo un crecimiento de 153 peticiones.

Igualmente se debe mencionar que los principales temas con mayor descenso en el número de peticiones con dicha clasificación en septiembre, fueron el de “Gobierno Local” (380), y “Ambiente” (135).

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 (8.332 peticiones, 31,63% del total), de interés general (7.710 peticiones con el 29,27% del total), seguidos por la tipología de Reclamo (3.430 registros, siendo el 13,02% del total).

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 69,74% del total de peticiones registradas con dicho tema en octubre; mientras que el Derecho de Petición de Interés Particular, se ubica en la segunda posición en este tema, representando el 24,51% de las peticiones, acumulando así entre las dos tipologías, el 94,26% del total en octubre en el tema Gobierno Local.

Por su parte, en el tema Movilidad – Transporte – Malla Vial, la principal tipología utilizada es el Derecho de Petición de Interés General, pues el 59,23% de las peticiones registradas con dicho tema, ingresaron bajo esta tipología; la segunda tipología de mayor frecuencia es la Queja, la cual acumula el 14,21% de las peticiones, y en menor medida Derecho de interés particular representando el 13,8%.

TEMAS PRINCIPALES (10)	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	858	2.441	17	133	8	38	-	5	-	-	3.500	13,29%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	370	1.588	172	58	381	16	10	32	48	6	2.681	10,18%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	599	283	964	17	522	2	9	29	37	14	2.476	9,40%
SALUD	846	89	544	145	107	266	270	23	67	3	2.360	8,96%
EDUCACION	56	37	44	1.650	347	8	18	23	2	6	2.191	8,32%
AMBIENTE	400	529	21	125	12	-	3	37	20	3	1.150	4,37%
SUBSIDIOS	884	25	28	5	12	-	2	8	2	-	966	3,67%
URBANISMO - VIVIENDA	639	32	60	31	12	16	12	17	1	8	828	3,14%
FAMILIA	374	29	27	4	75	113	37	4	43	2	708	2,69%
ECONOMIA INFORMAL	635	47	1	2	4	-	-	2	-	1	692	2,63%
OTROS TEMAS	2.671	2.610	1.552	600	661	90	142	216	136	109	8.787	33,36%
Total general	8.332	7.710	3.430	2.770	2.141	549	503	396	356	152	26.339	100%

Tabla 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

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 5.320 peticiones ciudadanas registradas en el mes de octubre, el subtema más relevante fue "Ley 675: Certificado de propiedad horizontal" que representó el 8% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Contravenciones comunes: Código de Policía" con el 6,7% del total registrado en este Sector. En este punto, cabe anotar que frente al mes

anterior (septiembre) no se registró un cambio en las posiciones, siendo estos dos subtemas los más frecuentes, con 550 y 373 peticiones respectivamente.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	427	8,0%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	354	6,7%
PLANEACIÓN LOCAL: PROYECTOS	293	5,5%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	251	4,7%
PERTURBACIÓN: TENENCIA, POSESIÓN, AMPARO AL DOMICILIO, POR OCUPACIÓN DE HECHO	242	4,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.753	70,5%
TOTAL	5.320	100%

Tabla 8. Subtemas más relevantes Sector Gobierno
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

Sector Salud: En este Sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en octubre, fueron “Acceso a los servicios de salud” con el 14,4% del total de las peticiones recibidas en el sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Ambulatorio medicina especializada” que acumuló el 8% de las peticiones; y en tercer lugar se encuentra “Historia clínica”, la cual representó el 7,2% de las peticiones registradas en octubre.

Ahora bien, al contrastar con los subtemas más frecuentes de septiembre, se encuentra que hubo cambios en la tercera posición, pues en dicho mes el tema “Reconocimiento a la buena gestión de los funcionarios” se encontraba en dicho escalafón, con 220 peticiones implicando así un aumento de 12, por lo cual el descenso en la posición se debe al aumento de solicitudes por Historia Clínica (27 peticiones) frente a septiembre.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	521	14,4%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	287	8,0%
HISTORIA CLÍNICA	258	7,2%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	232	6,4%
CONCEPTO SANITARIO	198	5,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.110	58,5%
TOTAL	3.606	100%

Tabla 9. Subtemas más relevantes Sector Salud
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

Sector Movilidad: En este Sector, el subtema más reiterado en el mes fue “Embargos y desembargos” que representó el 6,1% registrado en el Sector, seguido por el subtema “Temas relacionados con señalización (instalación, retiro, reemplazo y mantenimiento de señales)”, el cual participó en 2,7% de las peticiones del mes.

En comparación con las cifras registradas en septiembre, se debe resaltar el hecho de que “Embargos y Desembargos” también fue el tema más frecuente, incluso considerando el descenso de 267 peticiones frente a dicho mes. Por su parte los “Temas relacionados con señalización (instalación, retiro, reemplazo y mantenimiento de señales)” fue el quinto subtema con mayor frecuencia en septiembre, totalizando 71 peticiones, por lo que su segunda posición en octubre se debe asociar al importante descenso del número de peticiones en los otros subtemas.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	187	6,1%
TEMAS RELACIONADOS CON SEÑALIZACION (INSTALACION, RETIRO, REEMPLAZO Y MANTENIMIENTO DE SEÑALES)	83	2,7%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	78	2,5%
PRESCRIPCION CADUCIDAD Y PERDIDA DE FUERZA EJECUTORIA	78	2,5%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	73	2,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.564	83,7%
TOTAL	3.063	100%

Tabla 10. Subtemas más relevantes Sector Movilidad
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

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 67,9% de las peticiones registradas en octubre para el Sector, mientras que el siguiente tema de mayor frecuencia es “Calidad del Servicio” con 5,3%.

En contraste con las peticiones registradas en este Sector en el mes de septiembre, las correspondientes a “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado”, presentaron un aumento de 19,3%, considerando que en dicho mes se registraron 1.263.

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
MES DE OCTUBRE DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	1.506	67,9%
CALIDAD DEL SERVICIO	118	5,3%
10.02 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	67	3,0%
23.01 ACCESO A LA INFORMACION - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	59	2,7%
13.04 CONVIVENCIA ESCOLAR - MATONEO, BULLING Y/O VIOLENCIA ESCOLAR	58	2,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	411	18,5%
TOTAL	2.219	100%

Tabla 11. Subtemas más relevantes Sector Educación
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

Sector Hábitat: Con relación a este Sector, en octubre el subtema más frecuente fue “Subsidio Distrital de Vivienda en Especie”, el cual aportó el 30,3% de las peticiones registradas en el Sector, con un decrecimiento de 67 (9,5%) frente a septiembre; a su vez, el segundo tema de mayor frecuencia fue "Programa de reasentamientos humanos", que aportó el 11% del total, el cual se mantiene relativamente estable, considerando que en septiembre se recibieron 234 peticiones con el mismo subtema.

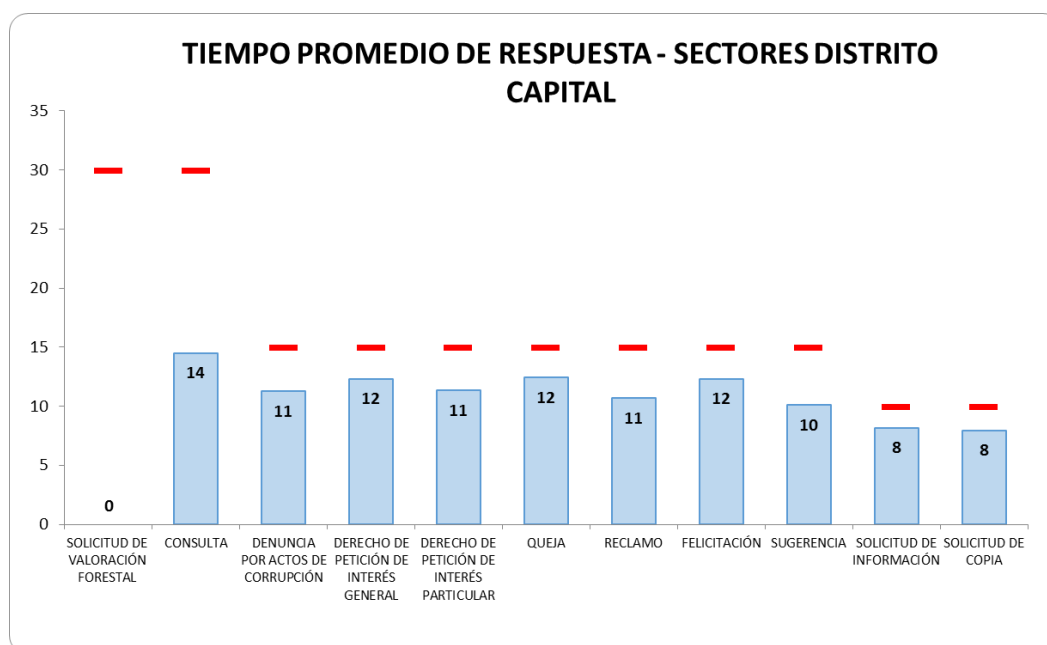
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	636	30,3%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	231	11,0%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	225	10,7%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	174	8,3%
GESTION DEL SERVICIO FUNERARIOS URBANO REGIONAL - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	112	5,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	718	34,3%
TOTAL	2.096	100%

Tabla 12. Subtemas más relevantes Sector Hábitat
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

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 octubre continúa siendo de 10 días hábiles, el cual fue el mismo tiempo registrado en septiembre.

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
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

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, y Desarrollo Económico, Industria y Turismo, registran tiempos promedio de respuesta por fuera del establecido legalmente según la tipología del requerimiento.

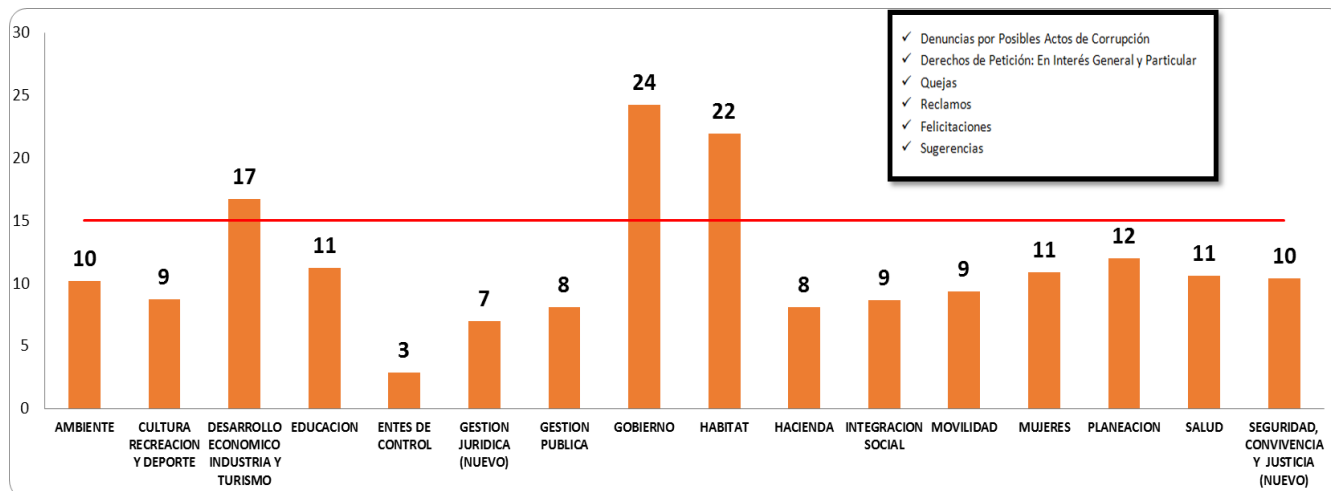
Al respecto es menester hacer un llamado a todos los sectores que presentan tiempos de respuesta superiores a los de ley, especialmente a Hábitat y Gobierno, pues continúan presentando tiempos de respuesta superiores a los establecidos por la ley, en 8 y 7 de las 10 tipologías (respectivamente) que se atendieron los sectores. Lo anterior sin ignorar el hecho que otros sectores también respondieron

por encima de los límites, como en el caso del Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo, donde el tiempo promedio se encuentra en 21, 34 y 11 días, los cuales se encuentran por fuera de los términos para las tipologías Queja y Denuncias por actos de corrupción (15 días hábiles), y Solicitud de Copia (10 días hábiles).

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		25	6	12	11	12	12	7	11	10	0
CULTURA RECREACION Y DEPORTE		19	10	10	9	9	8	8	8	5	5
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		9	21	14	13	34	14	14	7	10	11
EDUCACION		10	11	11	12	15	13	5	12	1	3
ENTES DE CONTROL		9	2	4	4	2	2	0	0	7	0
GESTION JURIDICA (NUEVO)		13	11	10	8	6	7	0	1	5	5
GESTION PUBLICA		16	8	14	12	7	8	5	4	7	8
GOBIERNO		17	33	16	16	22	13	57	13	19	20
HABITAT		24	12	35	20	15	18	23	30	19	11
HACIENDA		8	12	12	8	9	10	2	3	6	6
INTEGRACION SOCIAL		11	7	8	10	10	11	4	10	7	9
MOVILIDAD		15	8	10	10	10	9	9	9	7	4
MUJERES		14	0	6	11	12	12	12	12	3	0
PLANEACION		18	0	11	12	0	13	0	0	5	0
SALUD		12	6	11	11	12	12	9	13	9	8
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)		13	11	13	12	11	12	7	8	10	7

Tabla 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

En la Gráfica 6 se evidencia que los Sectores de Gobierno, Hábitat y Desarrollo Económico, Industria y Turismo presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para las tipologías 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).



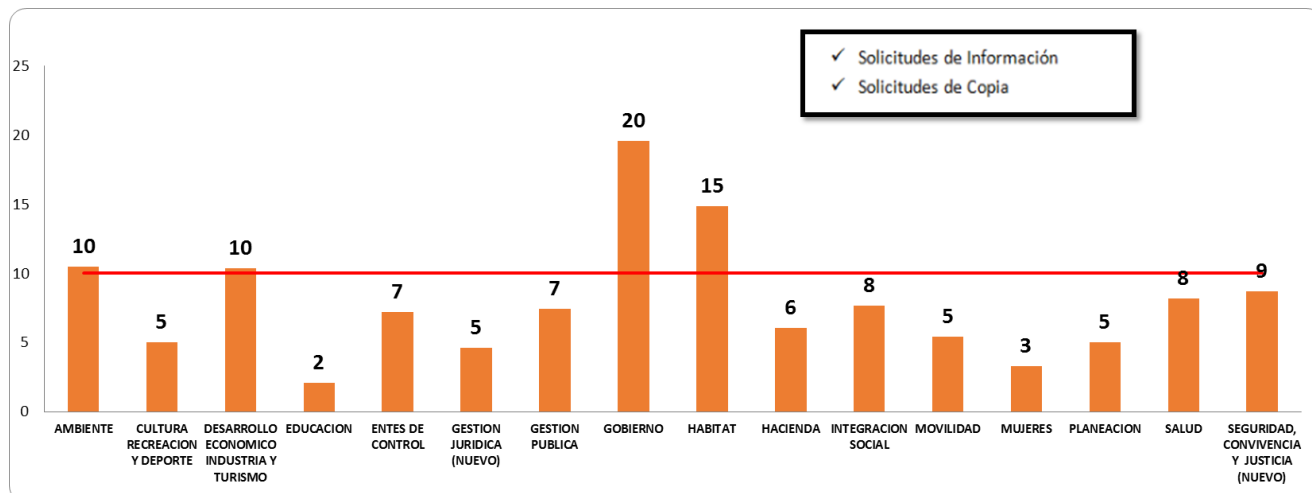
Gráfica 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 15 días
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

Por otro lado, al considerar el tiempo promedio de respuesta por sectores a peticiones que tienen establecido legalmente un tiempo de respuesta de 10 días (Gráfica 7), es claro que los Sectores Gobierno y Hábitat presentaron tiempos superiores en las correspondientes tipologías (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 Sistema de Gestión de Peticiones, 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 Sistema de Gestión de Peticiones, 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 Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

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 octubre se encontraron 4.079 peticiones vencidas; a continuación se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.276	63,24%
UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	510	10,40%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	228	5,72%
IPES	176	5,05%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	161	3,82%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	135	2,87%
SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	122	3,48%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	76	2,24%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	57	1,66%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	54	1,52%
DEMÁS ENTIDADES	284	6,96%
TOTAL DC	4.079	100%

Tabla 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

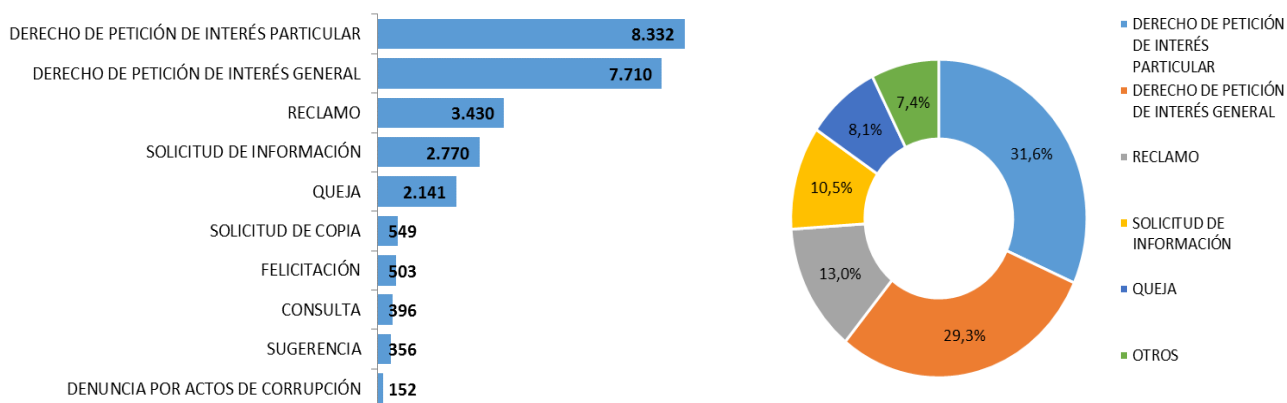
Las cifras dejan ver que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en el mes de octubre fueron la Secretaría Distrital de Gobierno con 2.276 peticiones vencidas que representan el

63,24% del total, seguida por la Unidad de Servicios Públicos – UAESP, con 510 peticiones vencidas que representan el 10,4% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

En este punto se debe realizar un llamado de atención a las entidades Distritales, pues en octubre se registró un aumento de 3.031 peticiones vencidas frente a las evidenciadas en el mes anterior, lo que significa un crecimiento de 289%, acabando con la tendencia decreciente registrada desde julio. Al respecto es menester resaltar que la respuesta de peticiones por fuera de los términos de ley, implica el incumplimiento de la Ley 1755 de 2015, por lo cual se debe propender para que el número de peticiones vencidas sea cero, en aras de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

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 octubre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” registró como tipología en 8.332 peticiones, siendo el 31,6% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 7.710 peticiones que representaron el 29,3% 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 (septiembre).

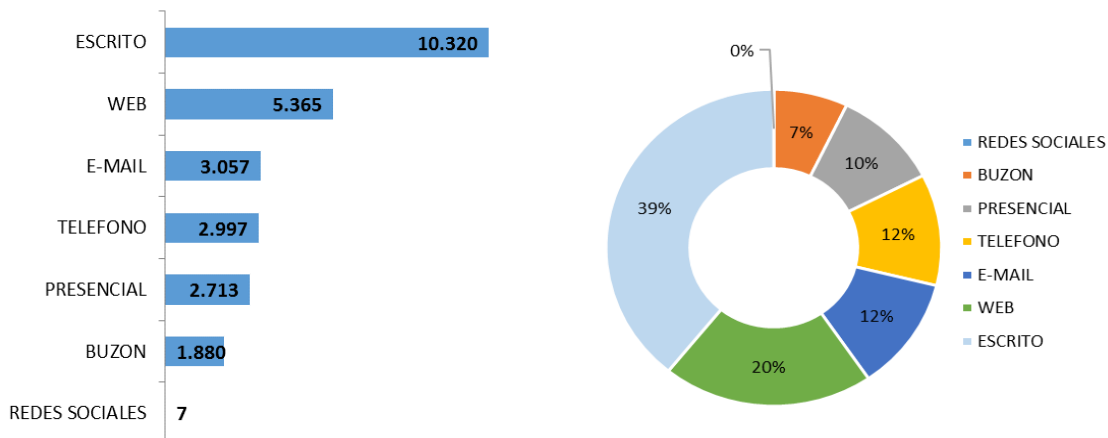


Gráfica 8. Peticiones clasificadas según su tipología
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

4. CANALES DE INTERACCIÓN

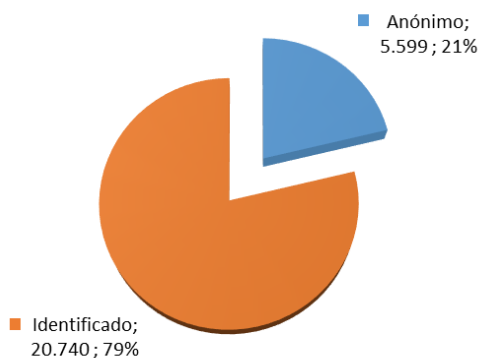
En el mes de octubre, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones continuó siendo el “Canal Escrito” con 10.320 peticiones, las cuales representaron el 39% del total de peticiones registradas; en segundo lugar se encuentra el “Canal Web” con 5.365 peticiones, siendo el

20% del total registrado. Cabe anotar que frente al mes anterior (septiembre), el canal "Presencial" sigue descendiendo en términos de frecuencia de uso, pues en dicho mes ocupó la cuarta posición con 2.758 peticiones (11% del total recibido).



Gráfica 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

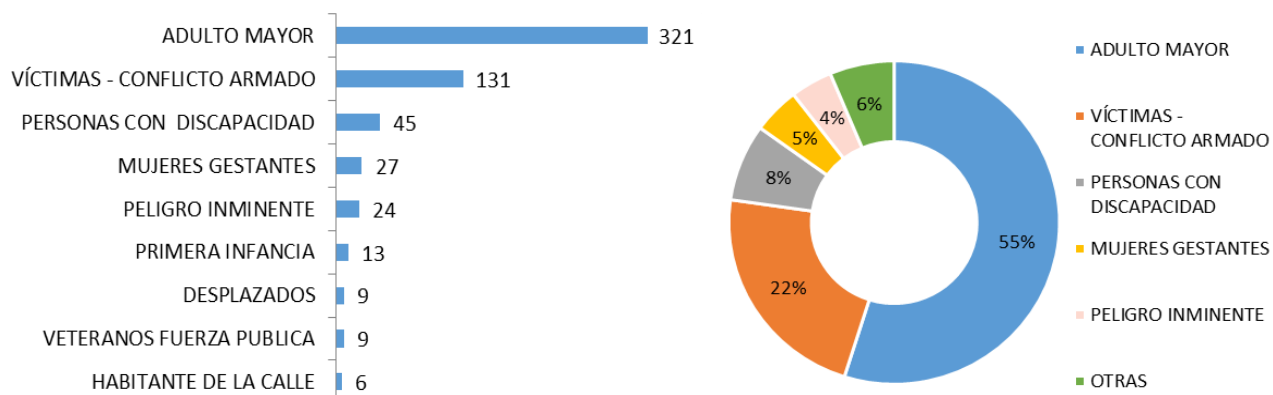


Gráfica 10. Calidad del Requirente
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

La gráfica muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de octubre, 20.740 peticiones corresponden a ciudadanos identificados, y representan el 79% del total de

peticiones registrados, mientras que 5.599 peticiones (21% del total) corresponden a ciudadanos anónimos.

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica 11. Condición del peticionario SDQS
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

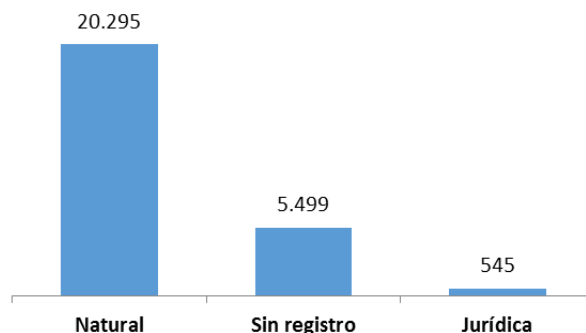
En la Gráfica 11 se evidencia que del total de peticiones registradas en el mes de octubre en el Sistema de Gestión de Peticiones, en 585 peticiones se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas con discapacidad, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, veteranos de la fuerza pública, desplazados y habitante de calle); de éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (321) que representan el 55%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 131 peticiones que representan el 22% del total de peticiones que refieren condición especial.

Hay que señalar que en el mes anterior (septiembre) 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 octubre en el Sistema de Gestión de Peticiones, 20.295 peticiones (77%) fueron registradas por personas naturales, 545 peticiones (2%) por personas jurídicas y en 5.499 peticiones (21%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (septiembre) no se observa variación en cuanto al tipo de

petionario, ni a la proporción que representan, pues en dicho mes, el mayor registro fue realizado por personas naturales.



Gráfica 12. Tipo de peticionario

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

8. PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES

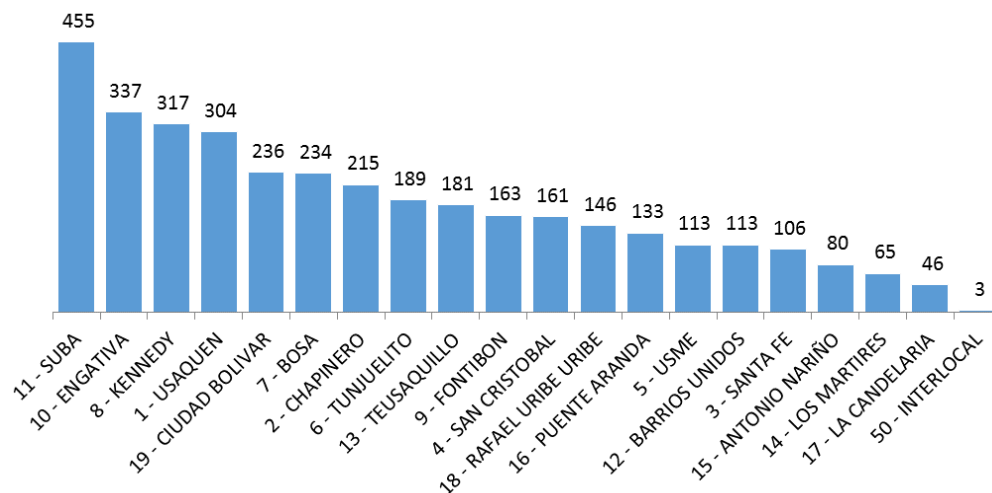
En el mes de octubre, en 3.597 peticiones se diligenció el campo de localidad al registrar la petición. Cabe anotar que esta información es reportada por la ciudadanía y corresponde a la localidad donde se origina la petición; por ejemplo, en una solicitud de mejorar la malla vial en una zona de la ciudad, la localidad se referiría a la zona donde se encuentran los problemas mencionados a mejorar.

En la gráfica 13 se evidencia que las localidades de Suba, Engativá y Kennedy fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 455, 337 y 317 peticiones respectivamente, acumulando así el 31% de las peticiones de octubre en las que se reportó ubicación.

Cabe mencionar que en el mes anterior (septiembre) las tres localidades de mayor reporte, se ubicaron en las mismas clasificaciones, pues en dicho mes, se registraron 6, 21 y 24 peticiones más por localidad (en su orden).

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 en dos de ellas "Solicitud de Operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público)"; que respecto a septiembre, también fueron los dos temas más relevantes.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica 13. Participación en el Sistema de Gestión de Peticiones por localidades
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

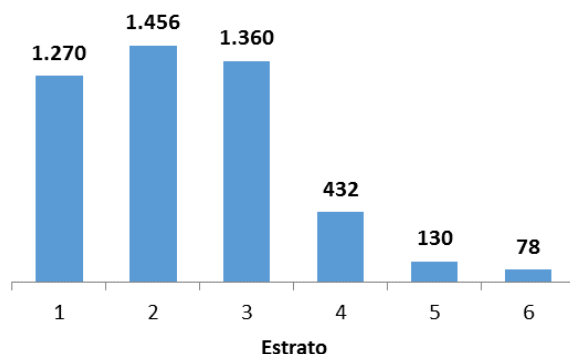
Localidad de los hechos	Tema	Total petición
11 - SUBA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	35
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	23
	MIGRACION	7
10 - ENGATIVA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	26
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	9
	COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	7
8 - KENNEDY	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	22
	PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	17
	FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	7

Tabla 15. Temas relevantes en localidades involucradas en las peticiones
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

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 octubre. En dicho mes se registraron 4.726 peticiones que incluyeron esta variable, de las cuales, en el “Estrato 2” se encuentra el mayor registro de peticiones, con 1.456 peticionarios que representan el 30,8% del total. Por su parte, la segunda posición de mayor uso es el “Estrato 3” con 1.360 peticiones que representan el 28,8% del total.

Frente al mes anterior (septiembre) se observa una variación en cuanto al estrato socioeconómico con el segundo mayor registro en el Sistema de Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes el estrato “1” se ubicó en el segundo lugar en cuanto a utilización del Sistema por estrato.



Gráfica 14. Participación en el Sistema de Gestión de Peticiones por estrato
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

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 septiembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 26 peticiones, así:

Sector	Entidad	Asunto	Total
MOVILIDAD	METRO DE BOGOTA S.A.	El ciudadano solicita información respecto de los contratos de consultoría ejecutados desde el 01 de enero de 2016 a la fecha, dentro del marco de la primera línea del metro	1
MOVILIDAD	METRO DE BOGOTA S.A.	El presidente de una veeduría informa quién participará en la vigilancia de la etapa precontractual, contractual y de ejecución de la Licitación Pública Internacional del Futuro Metro de Bogotá D.C.	1
GOBIERNO	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	Se solicita información respecto del contrato DADEP-SMINC-110-01-2012	2
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Se realiza solicitud de información respecto del Contrato de obra No. 216 – FDLU – 2016 y contrato interadministrativo No. 223 – FDLU – 2016.	1
		El ciudadano denuncia uso inadecuado de diferentes espacios que son administrados por un funcionario.	1
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	Se realiza solicitud de información respecto de los motivos por los cuales se niega el certificado de vendedor informal a un ciudadano.	1
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	Se solicita acompañamiento por antes de control, en el proceso de acompañamiento en un proceso de subasta	1
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	Solicitud de copia de documentos presentados en una oferta	1

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano se queja porque considera que no hubo correcta ejecución de un contrato de arreglo en un parque.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano se queja por un mal servicio prestado por una funcionaria que administra una cancha sintética.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano se queja respecto del mal uso del espacio público de un parque de la ciudad.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El quejoso eleva la queja por mal trato realizado por los administradores y personal de seguridad de un espacio público recreativo.	2
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano se queja porque se está cobrando por el uso de una cancha sintética	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano expresa su inconformismo pues no finalizan las obras en un parque público.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano expresa que se está restringiendo el uso del espacio público a la comunidad en general, por parte de una administración de una urbanización cercana al parque.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano solicita que controlen las molestias generadas por el ruido excesivo generado por eventos en un sector aledaño al parque Simón Bolívar.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano solicita que se lleven a cabo actividades, en aras de recuperar el espacio público en un parque de la ciudad, apropiado por vendedores ambulantes.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano se queja por el nivel de ruido cercano a su casa, a causa de un evento adelantado por el IDRD.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano expresa su inconformismo por un evento realizado en su barrio.	2

CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano se queja por actividades que se realizan en un parque en horarios de la noche, las cuales interrumpen su descanso y tranquilidad, pues al parecer superan los decibeles permitidos.	2
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	Solicita se investigue la organización en una segunda fase de combates de judo.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano presenta su inconformidad por el cobro excesivo por reconocer un colegio arbitral debidamente constituido.	1
TOTAL			26

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/11/2017

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, 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.veedurriadistrital.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 septiembre⁴, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

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 20 de septiembre de 2017.

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
MES DE OCTUBRE DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE					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	3.635	3.711	76	N.A.	98,0%	
	Depto. Activo. del Servicio Civil	35	48	13	N.A.	72,9%	
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	4.996	6.164	1.168	N.A.	81,1%	
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	376	691	315	N.A.	54,4%	
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	139	166	27	N.A.	83,7%	
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	137	230	93	N.A.	59,6%	
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	88	124	36	N.A.	71,0%	
	FONCEP	2	142	140	N.A.	1,4%	
	Lotería de Bogotá	21	29	8	N.A.	72,4%	
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	83	178	95	N.A.	46,6%	
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	25	191	166	N.A.	13,1%	
	Instituto para la Economía Social - IPES.	631	708	77	N.A.	89,1%	
	Instituto distrital de turismo-IDT	123	NO PRESENTÓ INFORME				
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	522	933	411	N.A.	55,9%	
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	23	37	14	N.A.	62,2%	
	Universidad Distrital	1.536	1.541	5	N.A.	99,7%	
SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1.174	1.400	226	N.A.	83,9%	
	Sub Red Sur	1.054	1.154	100	N.A.	91,3%	
	Sub Red Sur Occidente	522	NO PRESENTÓ INFORME				
	Sub Red Centro Oriente	340	497	157	N.A.	68,4%	
	Sub Red Norte	354	525	171	N.A.	67,4%	
	Capital Salud	48	193	145	N.A.	24,9%	
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.622	NO PRESENTÓ INFORME				
	IDIPRON	41	58	17	N.A.	70,7%	
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	71	96	25	N.A.	74,0%	
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	194	283	89	N.A.	68,6%	
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	7	31	24	N.A.	22,6%	
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	80	105	25	N.A.	76,2%	
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	83	121	38	N.A.	68,6%	
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	302	344	42	N.A.	87,8%	
	Canal Capital	28	45	17	N.A.	62,2%	

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
MES DE OCTUBRE DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE				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	1.119	1.345	226	N.A.	83,2%
	IDIGER	14	76	62	N.A.	18,4%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	331	369	38	N.A.	89,7%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	2.045	16.787	14.742	N.A.	12,2%
	IDU	94	1.942	1.848	N.A.	4,8%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	109	138	29	N.A.	79,0%
	-Transmilenio S.A.	455	44.766	44.311	N.A.	1,0%
	Terminal de Transporte S.A.	338	NO PRESENTÓ INFORME			
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	66	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	117	158	41	N.A.	74,1%
	Secretaría Distrital del Hábitat.	949	2.102	1.153	N.A.	45,1%
HÁBITAT	Caja de Vivienda Popular	446	507	61	N.A.	88,0%
	U.A.E. de Servicios Públicos UJAESP	663	790	127	N.A.	83,9%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	29	44	15	N.A.	65,9%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	163	NO PRESENTÓ INFORME			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	17	NO PRESENTÓ INFORME			
	Secretaría de la Mujer	115	136	21	N.A.	84,6%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	517	767	250	N.A.	67,4%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	20	38	18	N.A.	52,6%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	113	157	44	N.A.	72,0%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	70	81	11	N.A.	86,4%
	Veeduría Distrital	143	155	12	N.A.	92,3%
TOTAL		26.225	90.103	66.729	0	29,1%

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, 46 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (septiembre). Las cifras del SDQS, dejan ver que éste registró en total 26.225 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron como recibidas 90.103, lo cual muestra una diferencia de 66.729 peticiones⁵, llegando a un cumplimiento de apenas 29,1%; es decir, que de la totalidad de

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

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 entidades como 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 (59.053), totalizan el 88% de las que no fueron cargadas por todo el Distrito.

Adicionalmente, es importante mencionar que el número de entidades que no efectuaron reporte para el periodo⁶ aumentó a 7 (Instituto Distrital de Turismo, Subred Suroccidente, Secretaría Distrital de Integración Social, Terminal de Transporte S.A., Sistema Integrado de Movilidad – SIM, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB, y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB), a las cuales no es posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, y se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que invitar a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

12. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de octubre 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, Educación y Hábitat) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital ("Gobierno local", "Movilidad – Transporte – Malla vial" y "Función Pública – Administración") y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores/entidades (Gobierno, Hábitat y Desarrollo Económico, Industria y Turismo) 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.

⁶ Agosto de 2017

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
MES DE OCTUBRE DE 2017**

Página 36 de 36

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

- Hacer un llamado a las entidades que en el mes de octubre presentan 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 de 2010 (Instituto Distrital de Turismo, Subred Suroccidente, Secretaría Distrital de Integración Social, Terminal de Transporte S.A., Sistema Integrado de Movilidad – SIM, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB, y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB) 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 de 2010.

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