

**INFORME MENSUAL MARZO DE 2015**

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

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

**BOGOTÁ D.C.**

**ABRIL 2015**

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



**BOGOTÁ  
HUMANANA**

## **TABLA DE CONTENIDO**

### **INTRODUCCIÓN**

1. RESUMEN GLOBAL DE REQUERIMIENTOS DEL SDQS EN EL DISTRITO CAPITAL.
2. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS EN EL DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL SDQS – MARZO 2015.
  - 2.1.PETICIONES REGISTRADAS POR SECTORES SDQS MARZO 2015.
  - 2.2 PETICIONES REGISTRADAS POR LAS ENTIDADES DEL D.C. EN EL SDQS MARZO. 2015.
  - 2.3 TIPOLOGÍA DE PETICIONES.
  - 2.4 CANAL INTERACCIÓN.
  - 2.5 CALIDAD DE REQUIRENTE.
  - 2.6 CONDICIÓN DE PETICIONARIO.
  - 2.7 PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES SDQS FEBRERO 2015.
  - 2.8 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SDQS FEBRERO 2015.
  - 2.9 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO SDQS FEBRERO 2015.
  - 2.10 TEMAS Y SUBTEMAS MAS REITERATIVOS POR SECTOR.
  - 2.10.1 PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURIAS CIUDADANAS SECTORES D.C. 2015.
  - 2.11 TIEMPOS PROMEDIO DE GESTION POR SECTORES Y TIPOLOGIAS DEL DISTRITO CAPITAL. MARZO 2015
3. REPORTE DE ENTIDADES DISTRITALES EN CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 FEBRERO 2015.
4. ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES SDQS – MARZO 2015.
5. RECOMENDACIONES

## **INTRODUCCIÓN**

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en el artículo 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 las peticiones presentadas por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción que la administración dispone para ello.

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS es una herramienta virtual donde la ciudadanía, puede interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, 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 y así contribuir a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

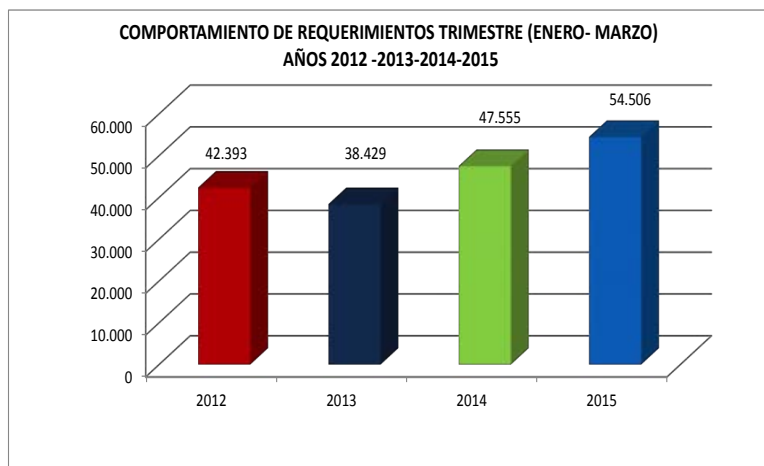
Por otro lado, además de reflejar la gestión de las peticiones ciudadanas interpuestas en el SDQS, se informa sobre la gestión de la administración funcional del mismo.

**1 RESUMEN GLOBAL DE REQUERIMIENTOS DEL SDQS EN EL DISTRITO CAPITAL**

CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS								
PERIODO	2012	2013	2014	2015	Diferencia 2014-2015	Porcentaje diferencia 2014 - 2015	Diferencia mensual 2015	Variación en relación con el mes anterior - 2015
Enero	15.667	13.388	12.117	13.930	1.813	13%	(177)	1%
Febrero	14.341	12.118	17.371	20.585	3.214	18,50%	6.655	47,77%
Marzo	12.385	12.923	18.067	19.991	1.924	10,65%	(594)	-2,89%
Abril	15.419	19.085	18.074					
Mayo	10.275	17.203	17.448					
Junio	11.523	14.748	14.449					
Julio	10.512	16.378	18.112					
Agosto	12.020	12.630	17.123					
Septiembre	11.429	13.892	20.760					
Octubre	11.463	14.257	19.483					
Noviembre	10.301	11.882	15.886					
Diciembre	8.919	13.704	14.107					
<b>TOTAL</b>	<b>144.254</b>	<b>172.208</b>	<b>202.997</b>					

Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

En el mes de marzo de 2015 fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS 19.991 peticiones ciudadanas, presentando un aumento del 10.65% con respecto al mes de marzo de 2014, y una disminución del 2,89% con respecto al mes de marzo de 2.015, correspondientes a 594 peticiones.



Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

En general, el comportamiento de las peticiones recibidas en el primer trimestre del 2015 en el SDQS, presentan un aumento frente al número de peticiones ingresadas en el primer trimestre del 2014, del 14.62% correspondiente a 6.951 peticiones.

**2. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS EN EL DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL SDQS – MARZO 2015**

Con la puesta en marcha del nuevo SDQS contamos con información relacionada con el seguimiento y control del número de requerimientos y su respectivo consecutivo por periodos, como se ilustra a continuación:

<b>CONSECUTIVOS SDQS</b>					
<b>PERIODO</b>	<b>FECHA INICIAL</b>	<b>FECHA FINAL</b>	<b>CONSECUTIVO INICIAL</b>	<b>CONSECUTIVO FINAL</b>	<b>PETICIONES INGRESADAS</b>
<b>AÑO 2014</b>					
SEPTIEMBRE	01/09/2014	30/09/2014	7802014	199412014	<b>19.161</b>
OCTUBRE	01/10/2014	31/10/2014	199402014	394202014	<b>19.480</b>
NOVIEMBRE	01/11/2014	30/11/2014	394212014	553062014	<b>15.886</b>
DICIEMBRE	01/12/2014	21/12/2014	553072014	694132014	<b>14.107</b>
<b>AÑO 2015</b>					
ENERO	01/01/2015	31/01/2015	12015	139302015	<b>13.930</b>
FEBRERO	01/02/2015	28/02/2015	139312015	345152015	<b>20.585</b>
MARZO	01/03/2015	31/03/2015	345162015	545062015	<b>19.991</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

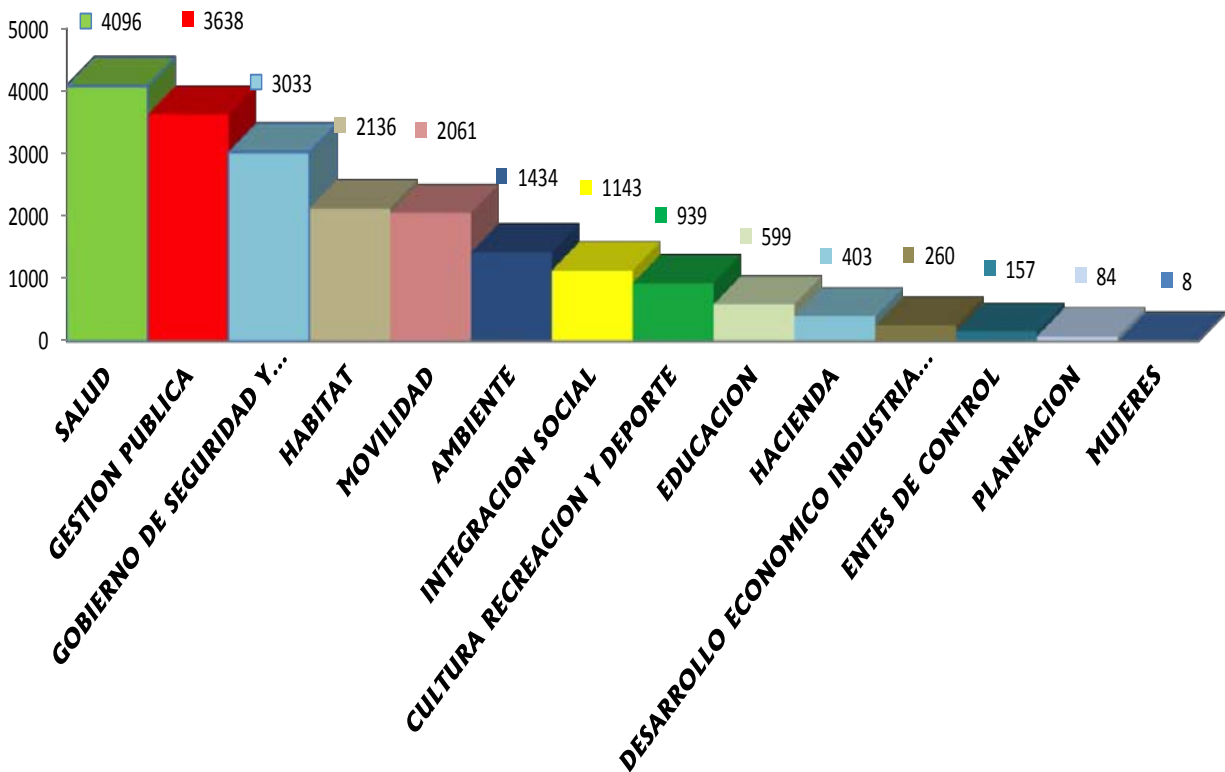
El ingreso de las peticiones se presentó, de la siguiente forma:

<b>INGRESO</b>	<b>Nº PETICIONES</b>	<b>%</b>
POR EL CIUDADANO	4.636	23%
PROPIOS	15.355	77%
<b>TOTAL</b>	<b>19.991</b>	

La denominación de peticiones recibidas por “**ingresos propios**” se relaciona con las peticiones ingresadas directamente por las diferentes entidades del Distrito Capital, representando el 77%, del total de peticiones y el 23% corresponde a las peticiones que registra directamente el ciudadano a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.

2.1 PETICIONES REGISTRADAS POR SECTOR - SDQS MARZO 2015

PETICIONES REGISTRADAS SDQS POR SECTORES D.C. MARZO 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

Para el mes de Marzo, se observa que el Sector Salud es el de mayor participación en el SDQS representando el 20,49%, del total de peticiones registradas, seguido del sector Gestión Pública con el 18,20% y de Gobierno, Seguridad y Convivencia con el 15,17%.

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



**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO  
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO  
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 7 de 31

A continuación, se detalla el número de peticiones registradas en las Entidades Distritales, a través del SDQS junto con el número de peticiones cerradas en el periodo:

PETICIONES MARZO 2015						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS MARZO 2015	%	N° PETICIONES CERRADAS MARZO 2015	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% DE CIERRES TOTALES
SALUD	4096	20,49%	2.666	1.712	4.378	19,08%
GESTION PUBLICA	3638	18,20%	99	3.647	3.746	15,90%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3033	15,17%	1.673	2.129	3.802	9,28%
HABITAT	2136	10,68%	1.043	1.702	2.745	7,42%
MOVILIDAD	2061	10,31%	638	2.098	2.736	9,15%
AMBIENTE	1434	7,17%	278	963	1.241	4,20%
INTEGRACION SOCIAL	1143	5,72%	628	699	1.327	3,05%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	939	4,70%	635	296	931	1,29%
EDUCACION	599	3,00%	422	529	951	2,31%
HACIENDA	403	2,02%	191	234	425	1,02%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TU.	260	1,30%	57	252	309	1,10%
ENTES DE CONTROL	157	0,79%	109	89	198	0,39%
PLANEACION	84	0,42%	38	101	139	0,44%
MUJERES	8	0,04%	4	8	12	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>19.991</b>	<b>100,00%</b>	<b>8.481</b>	<b>14.459</b>	<b>22.940</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

En el Sector Salud encontramos para este periodo el mayor número de cierres con 4.378 representando el 19.08%, seguido del sector Gestión Pública con el 15.90%, del total de requerimientos gestionados en el Distrito Capital para este periodo que es de 22.940 peticiones.

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



**BOGOTÁ**  
HUMANANA

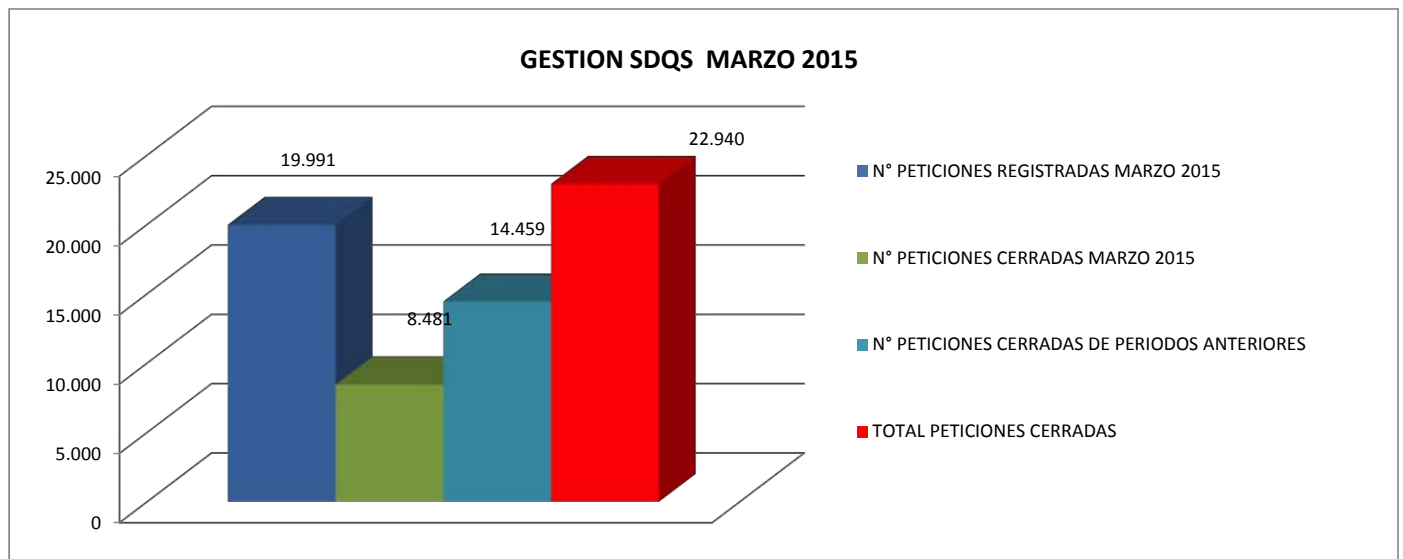
**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO  
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO  
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 8 de 31

SECTOR GESTION PUBLICA					
REGISTRADAS				GESTION	
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN MARZO 015
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.737	3.632	Subdireccion de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.911
	Subdirección Operativa - línea 195	1.624		Subdirección Operativa - línea 195	1.623
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	53		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	47
	Otras Dependencias Sec- Gral	218		Otras Dependencias	161
SERVICIO CIVIL			6	Servicio Civil	4
<b>TOTAL</b>			<b>3.638</b>	<b>TOTAL GESTION MARZO -2015</b>	<b>3.746</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

El sector Gestión Pública presenta un alto porcentaje de participación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., debido a que la Subdirección de Calidad del Servicio - Central de Quejas SDQS, la Subdirección Operativa - Línea 195, y la Dirección de Asuntos Disciplinarios son las dependencias que registran el mayor número de peticiones por cuanto funcionan como centrales de recepción de peticiones ciudadanas en el distrito; estas peticiones, en su gran mayoría son trasladadas a las entidades distritales y/o nacionales-privadas competentes de dar la solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.



Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 05/03/2015

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





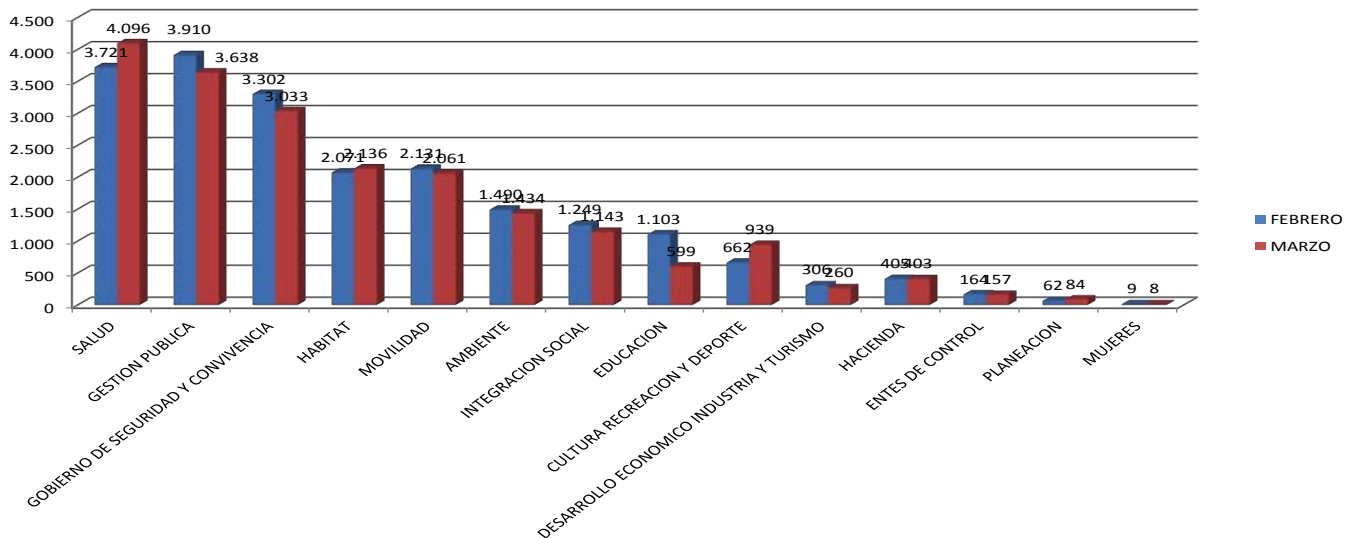
En el mes de marzo se realizó el cierre y gestión a **22.940** peticiones, de las cuales **8.481** corresponden a registrados y cerrados en este mismo periodo, y **14.459** fueron registrados en periodos anteriores y cerrados y/o gestionados en el periodo actual.

El sector Gestión Pública/Secretaría General presenta un alto número de registros como de cierres, ya que su gestión esta dada en el traslado y/o asignación a las diferentes entidades distritales y dependencias de la Secretaría General.

De las **19.991** peticiones ingresadas al 31 de marzo quedaron en trámite **11.510** peticiones, que representan el **58%** del total de peticiones registradas en el periodo.

En este periodo aunque hay una disminución del 2.69% en la recepción total de peticiones con respecto a febrero, se presenta un aumento en el número de las mismas en sectores: Salud, Cultura y Planeación, como se muestra a continuación:

**VARIACIÓN MENSUAL DE PETICIONES SDQS 2015**



SECTOR	FEBRERO	MARZO	% VARIACION
SALUD	3.721	4.096	10,08%
GESTION PUBLICA	3.910	3.638	-6,96%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3.302	3.033	-8,15%
HABITAT	2.071	2.136	3,14%
MOVILIDAD	2.131	2.061	-3,28%
AMBIENTE	1.490	1.434	-3,76%
INTEGRACION SOCIAL	1.249	1.143	-8,49%
EDUCACION	1.103	599	-45,69%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	662	939	41,84%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	306	260	-15,03%
HACIENDA	405	403	-0,49%
ENTES DE CONTROL	164	157	-4,27%
PLANEACION	62	84	35,48%
MUJERES	9	8	-11,11%
<b>TOTAL</b>	<b>20.585</b>	<b>19.991</b>	<b>-2,89%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

## 2.2 PETICIONES REGISTRADAS POR LAS ENTIDADES DEL D.C. EN EL SDQS MARZO 2015

Para este periodo se resaltan las entidades con mayor número de peticiones registradas en los diferentes sectores, como lo son: en el Sector Salud, la Secretaría de Salud, con el 24.16%; en el Sector Gobierno, seguridad y Convivencia, la Secretaría Distrital de Gobierno, con el 82.55%; en el Sector Hábitat, la Secretaría Distrital del Hábitat, con el 38.24%; en el Sector Movilidad, Transmilenio, con el 67.10%; y en el Sector Ambiente, la Secretaría Distrital de Ambiente, con el 87.44% de participación, del total de peticiones recibidas.

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES MARZO - 2015
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARIA DE AMBIENTE	1254
	JBB - JARDIN BOTANICO	166
	FOPAE - IDIGER	14
<b>AMBIENTE Total</b>		<b>1.434</b>
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	529
	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	135
	SECRETARIA DE CULTURA	103
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	83
	CANAL CAPITAL	60
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	28

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



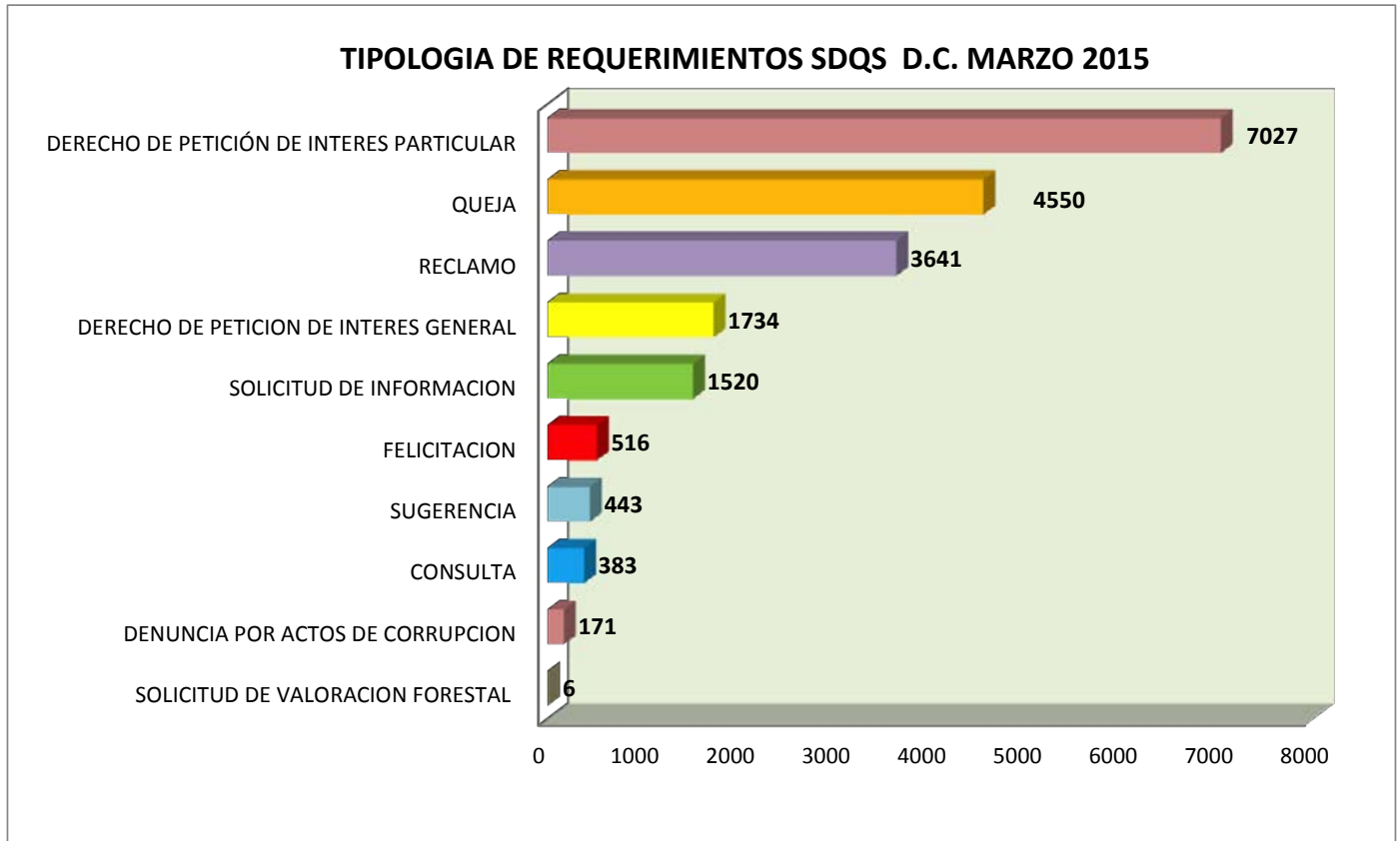
SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES MARZO - 2015
	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	1
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE Total</b>		<b>939</b>
<b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	IPES	240
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	18
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	2
<b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO Total</b>		<b>260</b>
<b>EDUCACION</b>	SECRETARIA DE EDUCACION	417
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	163
	IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	19
<b>EDUCACION Total</b>		<b>599</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>	CONCEJO DE BOGOTA	76
	PERSONERIA DE BOGOTA	51
	VEEDURIA DISTRITAL	30
<b>ENTES DE CONTROL Total</b>		<b>157</b>
<b>GESTION PUBLICA</b>	SECRETARIA GENERAL	3632
	SERVICIO CIVIL	6
<b>GESTION PUBLICA Total</b>		<b>3.638</b>
<b>GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</b>	SECRETARIA DE GOBIERNO	2504
	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	350
	POLICIA METROPOLITANA	90
	IDPAC - ACCION COMUNAL	41
	BOMBEROS	26
	FVS - FONDO VIGILANCIA	22
<b>GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Total</b>		<b>3.033</b>
<b>HABITAT</b>	SECRETARIA DEL HABITAT	817
	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	604
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	494
	METROVIVIENDA	98
	ACUEDUCTO - EAB	66
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	24
	CODENSA	23

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES MARZO - 2015
	ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	8
	GAS NATURAL	2
<b>HABITAT Total</b>		<b>2.136</b>
<b>HACIENDA</b>	SECRETARIA DE HACIENDA	265
	CATASTRO	125
	LOTERIA DE BOGOTA	10
	FONCEP	3
<b>HACIENDA Total</b>		<b>403</b>
<b>INTEGRACION SOCIAL</b>	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1074
	IDIPRON	69
<b>INTEGRACION SOCIAL Total</b>		<b>1.143</b>
<b>MOVILIDAD</b>	TRANSMILENIO	1383
	SECRETARIA MOVILIDAD	338
	LA TERMINAL DE TRANSPORTES	129
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	62
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	61
	GRUAS Y PATIOS	46
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	42
<b>MOVILIDAD Total</b>		<b>2.061</b>
<b>MUJERES</b>	SECRETARIA DE LA MUJER	8
<b>MUJERES Total</b>		<b>8</b>
<b>PLANEACION</b>	SECRETARIA DE PLANEACION	84
<b>PLANEACION Total</b>		<b>84</b>
<b>SALUD</b>	SECRETARIA DE SALUD	990
	HOSPITAL CHAPINERO	674
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	298
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	268
	HOSPITAL ENGATIVA	267
	HOSPITAL PABLO VI	220
	HOSPITAL DE SUBA	164
	HOSPITAL DEL SUR	164

<b>SECTOR</b>	<b>ENTIDAD</b>	<b>N° PETICIONES MARZO - 2015</b>
	HOSPITAL DE USME	124
	HOSPITAL TUNAL	116
	HOSPITAL DE KENNEDY	95
	HOSPITAL SAN BLAS	91
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	88
	HOSPITAL FONTIBON	83
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	76
	HOSPITAL SANTA CLARA	67
	HOSPITAL USAQUEN	62
	HOSPITAL TUNJUELITO	62
	HOSPITAL LA VICTORIA	61
	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	42
	HOSPITAL NAZARETH	23
	CAPITAL SALUD EPS	22
	HOSPITAL BOSA	21
HOSPITAL DE MEISSEN	18	
<b>SALUD Total</b>		<b>4.096</b>
<b>Grand Total</b>		<b>19.991</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

### 2.3. TIPOLOGÍA DE PETICIONES MARZO 2015

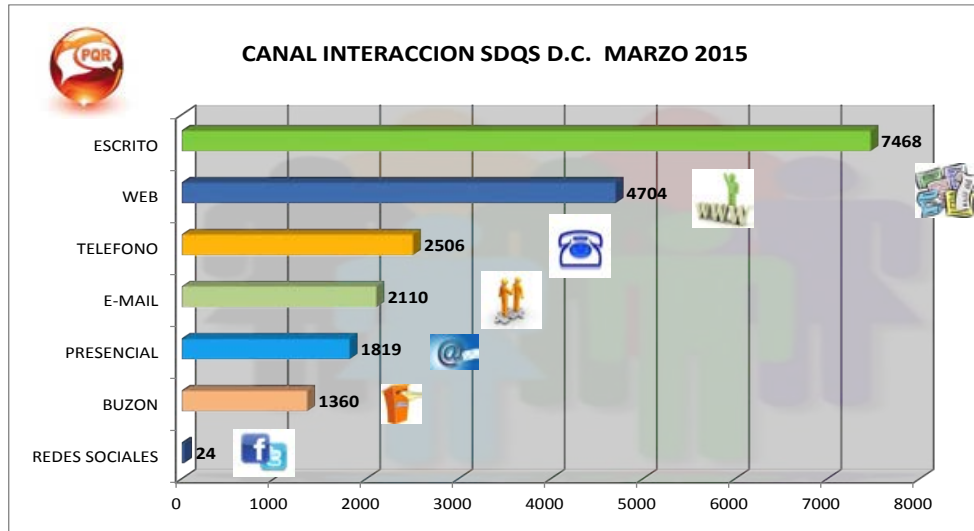


Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

Del total de requerimientos, “los Derechos de Petición de Interes Particular” con un 35.15% de participación, es la tipología más utilizada por los ciudadanos para interponer sus peticiones; siendo el Sector Salud 1.750 y Gobierno con 1.408, los que evidencian el mayor número de peticiones con esta tipología.

La segunda tipología que se encuentra es la “queja” con el 22.76%, donde el sector Movilidad con 1.238 peticiones, es el que presenta mayor participación; de las entidades del sector, Transmilenio con 921 requerimientos, es la de mayor representación. En seguida, esta el Sector Salud con 650 peticiones, donde el Hospital Centro Oriente con 240 presenta el mayor número de quejas.

**2.4 CANAL DE INTERACCIÓN EN EL DISTRITO CAPITAL MARZO 2015**

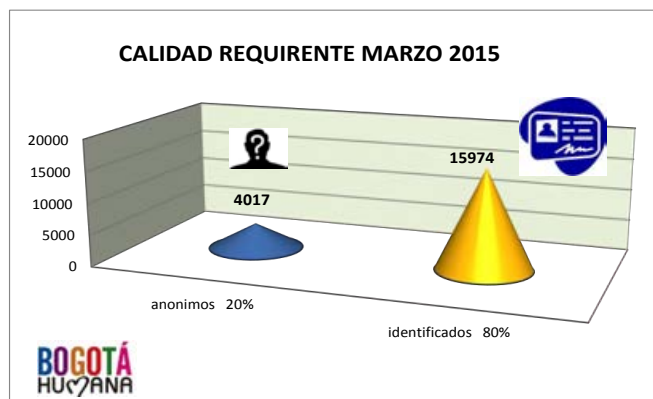


Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

El “Canal Escrito”, representa el 37.35% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas. Los sectores que más recibieron por este medio fueron: El Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, Hábitat y Salud.

En segundo lugar, está el “Canal Web” con el 23.53%, donde la mayoría de peticiones registradas por este medio están en los sectores Movilidad y Gestión Pública.

**2.5 CALIDAD DEL REQUIRENTE**

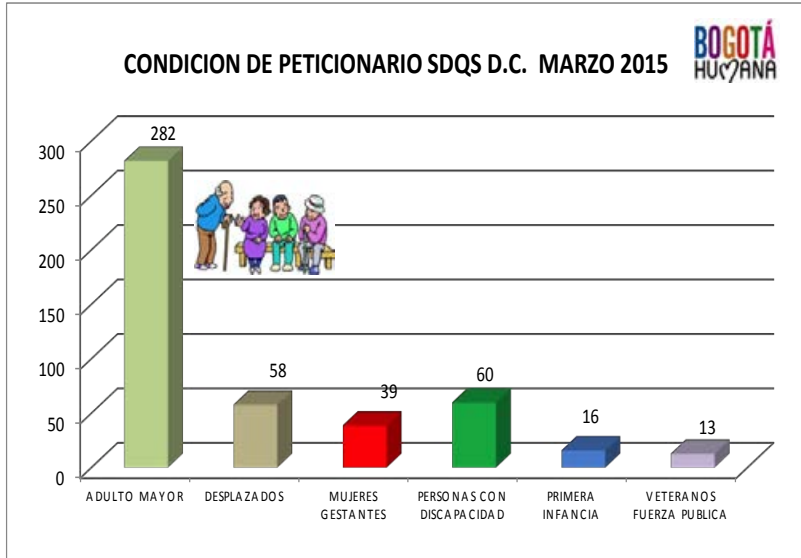


Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 80% corresponde a ciudadanos identificados y el 20% a ciudadanos anónimos, siendo el sector Gobierno el de mayor número de peticiones anónimas 1083, seguido del Sector Gestión Pública y Movilidad con 860 y 740, respectivamente.

Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015



**2.6 CONDICIÓN PETICIONARIO**



Dentro de las peticiones registradas en el mes de Marzo (19.991) por la ciudadanía en el SDQS que refieren condiciones especiales (adulto mayor, víctimas de desplazamiento armado, mujeres gestantes, ciudadanos con discapacidad, primera infancia, veteranos de guerra), se identificaron 468 peticiones de las cuales 282 se registraron según la condición del peticionario como “adulto mayor”.

Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

**2.7 PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES SDQS D.C. MARZO 2015**



Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

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





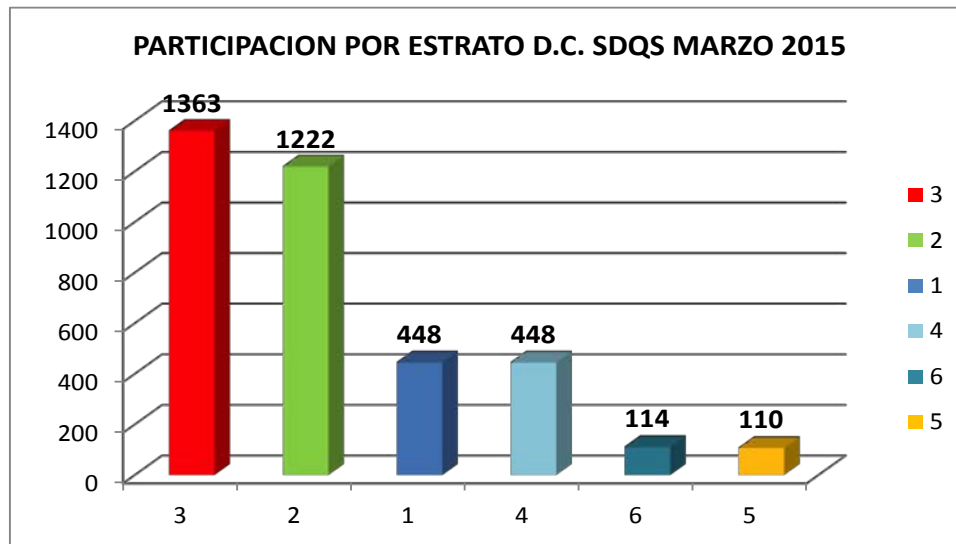
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de Ciudad Bolívar, Suba y Kennedy están ubicados los ciudadanos que más hacen uso del Sistema Distrital de quejas y soluciones-SDQS, en donde los temas más relevantes son:

LOCALIDAD	TEMAS	N°
CIUDAD BOLIVAR	URBANISMO - VIVIENDA	130
	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	48
	SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	29
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	90
	SALUD	26
	AMBIENTE	24
KENNEDY	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	70
	SALUD	42
	ESPACIO PUBLICO	22

Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

El tema de mayor relevancia en las localidades es: Movilidad, transporte y malla vial.

## 2.8 UTILIZACION DEL SDQS POR ESTRATO SOCIO-ECONÓMICO D.C. MARZO 2015

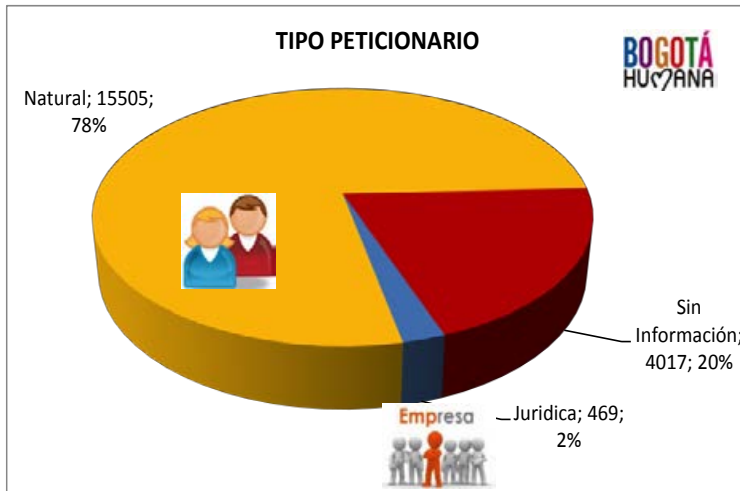


Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) encontramos un total de 3.705 peticiones, de las cuales 2.585 petionarios se encuentran en estratos 3 y 2 que representan un 69.77%; seguidos de los estratos 1 y 4 con el 24.18% de la ciudadanía registrada con información socio-económica en este periodo.

Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

**2.9 PARTICIPACION POR TIPO DE PETICIONARIO SDQS D.C. FEBRERO 2015**

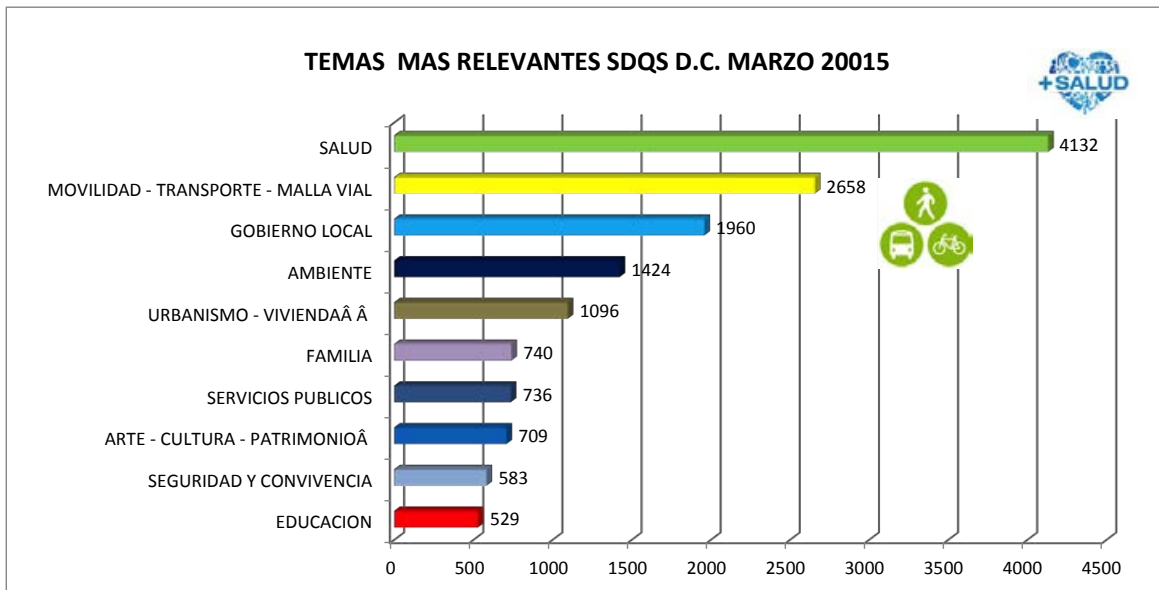


TIPO DE PETICIONARIO	Total	%
Juridica	469	2%
Natural	15.505	78%
Sin Información	4.017	20%
<b>Total</b>	<b>19.991</b>	<b>100%</b>

El 78% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 2% corresponde a personas jurídicas, esto dentro de la información suministrada en el SDQS en marzo 2015.

**2.10 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERATIVOS POR SECTOR SDQS MARZO 2015**

A continuación se detallan los diez (10) temas más recurrentes por los cuales la ciudadanía a registrado peticiones en el SDQS.



Del total de peticiones recibidas (19.991) los diez (10) temas más relevantes corresponden a 14.567 peticiones, para un 72.86% de participación, encontrando que los temas de salud y movilidad, transporte y malla vial son los más relevantes en el Distrito Capital.

A continuación, se presenta la información de los subtemas más reiterados en los sectores con mayor número de requerimientos:

**Sector Salud:** El subtema “certificación para la manipulación adecuada de alimentos” Se sugiere, se adelanten campañas preventivas con el objeto de disminuir el impacto a la ciudadanía, esto representa el 9.91% del total de requerimientos recibidos en el sector.

SUBTEMAS SECTOR SALUD	peticiones	%
CERTIFICACION PARA MANIPULACION ADECUADA DE ALIMENTOS	406	9,91%
SANEAMIENTO AMBIENTAL	403	9,84%
FALLAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE NO CUMPLEN CON ESTÁNDARES DE CALIDAD	284	6,93%
otros subtemas del sector	3.003	73,32%
<b>total</b>	<b>4.096</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

**Sector Gobierno:** De las 3.033 peticiones ciudadanas recibidas, el 14.28% atañe al subtema “obras de urbanismo” en temas referentes a licencias de construcción, realizadas sin permisos o de forma ilegal y sin la respectiva autorización por parte de las curadurías.

SUBTEMAS SECTOR GOBIERNO	peticiones	%
OBRAS Y URBANISMOS - ANTENAS DE RADIO DIFUSIÓN, OBRAS, LICENCIAS, VIOLACIÓN AL REGIMEN DE OBRAS, BIENES DE INTERÉS CULTURAL, CONSTRUCCIÓN DE ANTEJARDIN	433	14,28%
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	301	9,92%
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA LEY 232/95 PARA ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	261	8,61%
otros subtemas del sector	2.038	67,19%
<b>total</b>	<b>3.033</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

**Sector Hábitat:** Con un 9.20% el subtema más reiterativo es el Subsidio para la Adquisición de Vivienda en donde los ciudadanos solicitan información y asesoría para obtener este auxilio.

Subtemas Hábitat	peticiones	%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	279	9,20%
SISTEMA DE CORRESPONENCIA Y RADICACION	292	9,63%
CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS	254	8,37%
otros subtemas del sector	1.311	43,22%
<b>total</b>	<b>2.136</b>	<b>70,43%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

**Sector Movilidad:** Como subtemas reiterados tenemos que la “frecuencia de servicio del SITP, en las troncales y los Alimentadores” con el 18% representan la mayor participación en el sector, en donde la queja por la demora del servicio en diferentes rutas paraderos y estaciones muestra el inconformismo de la ciudadanía ante los servicios prestados por las empresas responsables del mismo.

SUBTEMAS MOVILIDAD	peticiones	%
FRECUENCIA DE SERVICIO del SITP	186	9,02%
FRECUENCIA DE SERVICIO EN TRONCALES	97	4,71%
FRECUENCIA DE SERVICIO DE ALIMENTADORES	88	4,27%
COMPORTAMIENTO DE PERSONAL DE TAQUILLA	83	4,03%
otros subtemas del sector	1.607	77,97%
<b>total</b>	<b>2.061</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

**Sector Ambiente:** La contaminación atmosférica por emisiones, humo, hollín, malos olores es lo más recurrente en el Sector Ambiente, representando el 24.31%, del total de recibidos en el Sector.

SUBTEMAS AMBIENTE	peticiones	%
CONTAMINACION ATMOSFERICA: POR EMISIONES, HOLLIN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	501	24,31%
TRATAMIENTO SILVICULTURAL: DAÑO ESTRUCTURAL, PODA ANTITECNICA Y TALA	330	16,01%
CONTAMINACION POR VERTIMIENTOS: EN ESPACIO PUBLICO, A CUERPOS DE AGUA, VERTIMIENTO INDUSTRIAL	104	5,05%
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	62	3,01%
otros subtemas del sector	437	21,20%
<b>total</b>	<b>1.434</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

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



**Sector Integración Social:** Los proyectos, servicios sociales y la solicitud de subsidios para adultos mayores representando el 14.65% y el 6.45% respectivamente.

SUBTEMA INTEGRACIÓN SOCIAL	peticiones	%
PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	302	14,65%
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	133	6,45%
CENTROS DE PROTECCION SOCIAL PARA PERSONAS MAYORES	85	4,12%
PREVENCION, PROTECCION, Y RESTITUCION DE DERECHOS A NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES CON VULNERACION DE LOS MISMOS	68	3,30%
otros subtemas del sector	555	26,93%
<b>total</b>	<b>1.143</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 06/04/2015

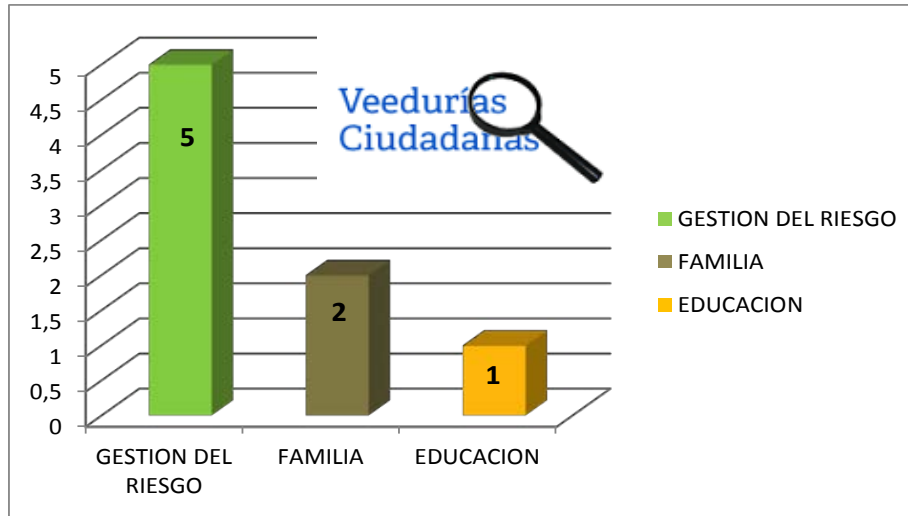
### 2.10.1 PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURIAS CIUDADANAS EN LOS SECTORES D.C. MARZO 2015

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994 , y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente:

*“Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto , el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”.*

Para este periodo las peticiones relacionadas en este tema se presentaron así:

SECTOR	ENTIDAD	TEMA	Nº REQUERIMIENTOS
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	BOMBEROS	GESTION DEL RIESGO	5
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	FAMILIA	2
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	EDUCACION	1
<b>TOTAL</b>			<b>8</b>



Los sectores que recibieron peticiones relacionadas con veedurías ciudadanas son Gobierno, Integración Social y Educación, en temas relacionados a La solicitud Inspecciones a establecimientos que no cuentan con sistemas de seguridad y evacuación de público, eventos y manifestacion que afectan el orden público e investigación a personas que reciben subsidios q no les correponden.

**2.11 TIEMPO PROMEDIO DE GESTION DE PETICIONES POR SECTORES Y TIPOLOGÍAS EN EL DISTRITO CAPITAL MARZO 2015.**

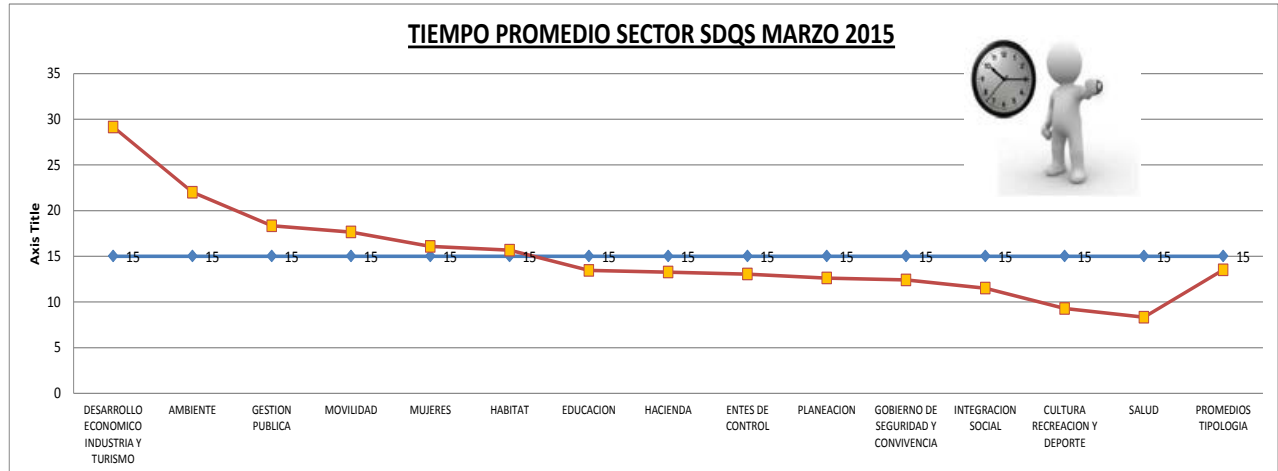
El tiempo promedio de respuesta de los trece (13) sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de marzo esta dado en 14 días.

La siguiente tabla muestra el tiempo promedio por sector y tipología.

SECTORES / TIPOLOGIA (N° DIAS CODIGO CONTENSIVOS ADMINISTRATIVO)	CONSULTA (30)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15)	FELICITACIÓN (15)	QUEJA (15)	RECLAMO (15)	SOLICITUD DE COPIA (15)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10)	SUGERENCIA (15)	PROMEDIO SECTOR
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y T	22	28	28	33	18	42	20		20	20	29
AMBIENTE	26	14	24	19	15	35	20	23	13	9	22
GESTION PUBLICA	7	13	8	17	9	25	19	14	8	17	18
MOVILIDAD	17	17	17	16	17	18	17	24	16	18	18
MUJERES			9	17		14	19				16
HABITAT	14	37	15	14	3	19	19	22	8	26	16
EDUCACION	16	18	13	13	11	16	17	10	2	20	13
HACIENDA	14		16	17	7	11	13	76	9	13	13
ENTES DE CONTROL	13	2	7	12	1	12	10	11	16	10	13
PLANEACION	9	16	13	14	6	16	11		14	11	13
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	16	14	12	14	10	13	9		12	11	12
INTEGRACION SOCIAL	13	5	14	11	8	13	12	10	9	9	12
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	26	8	10	11	1	24	14	22	5	9	9
SALUD	12	10	11	7	5	10	10	10	9	9	8
<b>PROMEDIOS TIPOLOGIA</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>14</b>

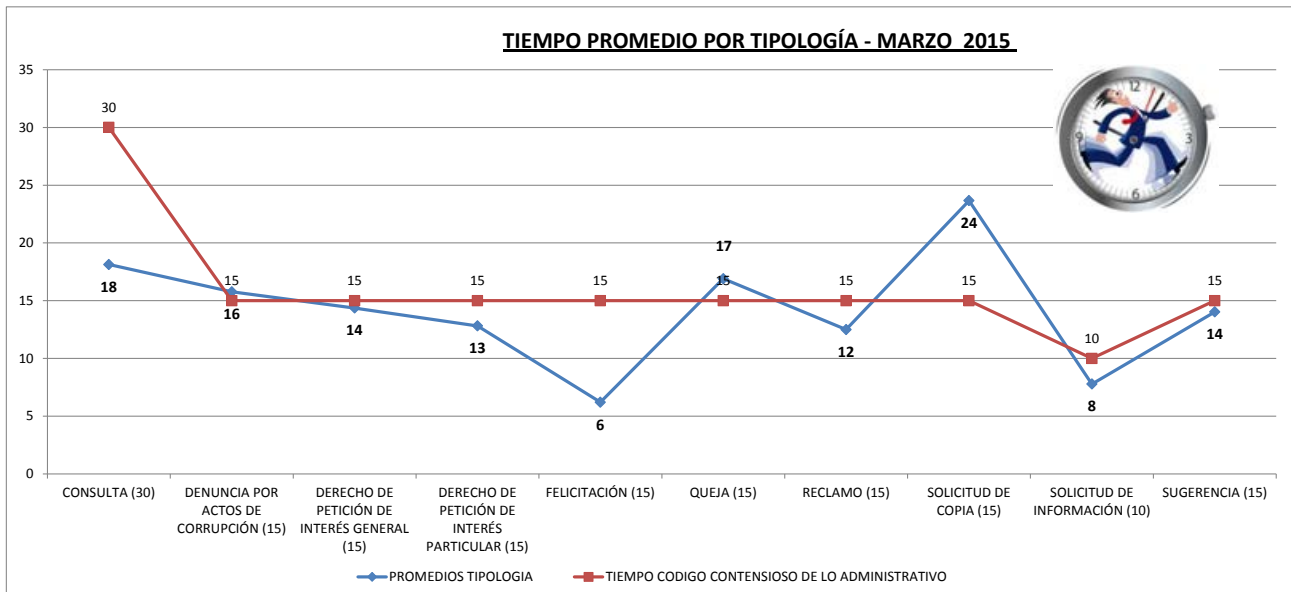
Particularmente encontramos sobresaltado en la tabla algunos tiempos que sobrepasan los promedios determinados de acuerdo a su tipología, estos están nuevamente en los sectores de Desarrollo Económico 29 días, Ambiente 22 días, Tomando como tiempo promedio de respuesta a las diferentes solicitudes ciudadanas (15) días, se encuentra que:





Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 05/03/2015

Para este periodo, nuevamente los sectores con mayores promedios son: Desarrollo Económico, Ambiente, encontrándose por fuera de términos, según la Norma. En algunos casos, los cierres realizados se hacen de manera extemporaneamente en el sistema-SDQS, afectando el tiempo promedio de respuesta final en el sector; es necesario tomar las medidas necesarias con relación a este aspecto para vincular la respuesta al sistema al tiempo en que se emite la solución definitiva y/o comunicación oficial para mejorar los indices de oportunidad.



Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 05/03/2015

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





Es de resaltar que los promedios por tipología de las peticiones los cuales no sobrepasan los parametros estipulados por la ley, a excepción de la queja y la solicitud de copia que se sobrepasa en 2 y 9 días respectivamente.

**3. REPORTE DE ENTIDADES DISTRITALES EN CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 FEBRERO 2015**

En cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 371, Art. 3, numeral 3, el cual establece:

*“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, a fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas.”, en concordancia con lo señalado en la ley 1474 de 2011, que dispone “por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública “*

Así como, los artículos 73 y 76 del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, a continuación se presenta el consolidado de lo reportado por las Entidades al mes de febrero de 2015, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas así:

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010						
ITEM	SECTOR	ENTIDAD	* FEBRERO 2015			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	Nº REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
1	GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	3632	3632	0	100%
		Departamento Administrativo del Servicio Civil	6	157	151	4%
2	GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	2504	14913	12.409	17%
		DADEP Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	350			

**CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010**

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	* FEBRERO 2015			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		IDPAC Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.	41	121	80	34%
		Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	26	16	-10	163%
		Policia Metropolitana de Bogotá	90			
		Fondo de Vigilancia y Seguridad	22			
3	HACIENDA	<b>Secretaría Distrital de Hacienda</b>	265			
		UAECD.	125	167	42	75%
		FONCEP.	3			
		Lotería de Bogotá	10	19	9	53%
4	PLANEACIÓN	<b>Secretaría Distrital de Planeación</b>	84	109	25	77%
5	DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	<b>Secretaría Distrital de Desarrollo Económico</b>	18			
		IPES.	240			
		IDT	2	2	0	100%
6	EDUCACIÓN	<b>Secretaría de Educación del Distrito</b>	417	1607	1.190	26%
		IDEP	19	26	7	73%
		Universidad Distrital	163	168	5	97%
7	SALUD	<b>Secretaría Distrital de Salud</b>	990	1157	167	86%
		Hospital deVista Hermosa	268	269	1	100%
		Hospital Centro Oriente	298			
		Hospital Chapinero	674			

**CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010**

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	* FEBRERO 2015			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Hospital del sur	164	208	44	79%
		Hospital de Meissen	18	90	72	20%
		Hospital de Suba	164			
		Hospital de Usme	124			
		Hospital de Engativá	267			
		Hospital de Fontibón	83			
		Hospital La Victoria	61			
		Hospital Nazareth	23	26	3	88%
		Hospital Pablo VI	220			
		Hospital Rafael Uribe Uribe	88	121	33	73%
		Hospital San Blas	91			
		Hospital San Cristóbal	42			
		Hospital Santa Clara	67			
		Hospital Simón Bolívar	76			
		Hospital Tunal	116			
		Hospital Tunjuelito	62			
		Hospital Usaquén	62	64	2	97%
		Hospital de Occidente	95			
		Capital Salud EPS	22			
Hospital de Bosa	21					
8	INTEGRACIÓN SOCIAL	<b>Secretaría Distrital de Integración Social</b>	1074	1287	213	83%
		Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud, IDIPRON	69	90	21	77%
9	CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	<b>Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte</b>	103	184	81	56%
		IDRD	135			

**CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010**

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	* FEBRERO 2015			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Orquesta Filarmónica de Bogotá	28	37	9	76%
		Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	83	93	10	89%
		Fundación Gilberto Alzate Avendaño	1			
		Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	529	280	-249	189%
		Canal Capital	60			
10	AMBIENTE	<b>Secretaría Distrital de Ambiente</b>	1254	1407	153	89%
		IDIGER	14	3300	3.286	0%
		Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	166			
11	MOVILIDAD	<b>Secretaría Distrital de Movilidad</b>	338			
		Instituto de Desarrollo Urbano - IDU.	61			
		UMV	42	358	316	12%
		Transmilenio S.A.	1383	12015	10.632	12%
		Terminal de Transporte S.A.	129			
		Gruas y patios	46			
		Sistema Integrado de Movilidad SIM	62			
12	HÁBITAT	<b>Secretaría Distrital del Hábitat.</b>	817	2197	1.380	37%
		Caja de Vivienda Popular	494	405	-89	122%
		UAESP	604			
		- ERU	8			

**CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010**

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	* FEBRERO 2015			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Metrovivienda.	98	90	-8	109%
		EAAB -ESP	66			
		Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	24			
		Codensa ESP.S.A.	23			
		Gas Natural E.S.P.	2			
13	MUJER	<b>Secretaria de la Mujer</b>	8	106	98	8%
14	ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	76	84	8	90%
		Personeria de Bogotá	51			
		Veeduría Distrital	30			
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MENSUAL</b>			19.991	44.590	24.599	45%

\* Esta información corresponde al mes anterior a este informe (febrero), ya que a la fecha de generación total no se contaba con la información del mes en curso a este reporte.

De acuerdo, a la información reportada en el cuadro anterior, el comparativo de las cifras reportadas por estas entidades con lo registrado en el SDQS, muestra la siguiente información:

De las 79 entidades que deben reportar la información sólo 34 de ellas lo realizaron para este periodo, con un total de 44.590 peticiones. Se observa, que 19.991 están registradas en el SDQS mientras que 24.599 que no lo están (se ingresan por los sistemas de gestión documental de las entidades y no se están registrando en el SDQS), obteniendo un cumplimiento en este periodo del 45%.

**4. ADMINISTRACIÓN SDQS MARZO 2015**

Para el mes de marzo, la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS registró 223 solicitudes de soporte, a saber:

ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL						
MARZO	Solicitudes	Cerrados	En curso (asignada)	% ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO	Variación S=3 (días)
Consultas	75	75	-	100%	3	0
Parametrización > Modificación Entidad	87	86	1	99%	3	0
Administración de requerimientos	44	41	3	93%	2	0
Direccionamiento	5	5	-	100%	1	0
Generación de Reportes	12	11	1	92%	3	0
	<b>223</b>	<b>218</b>	<b>5</b>	<b>97%</b>	<b>2,4</b>	<b>0</b>

CAPACITACIÓN						
ENERO	Solicitudes	Cerrados	En curso (asignada)	META	% EJECUCIÓN	VARIACIÓN
Capacitación Funcional	8	8	0	2	100%	-

Para éste periodo, las consultas (solicitudes de información y manejo del aplicativo) son los aspectos más reiterativos por los usuarios del sistema, representando el 33.63% del total de las solicitudes de soporte funcional registradas.

## **5. RECOMENDACIONES**

1. Se hace un llamado a las entidades sobre la importancia de enviar el informe del 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, a fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas.”, en concordancia con lo señalado en la ley 1474 de 2011, que dispone “por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
2. Es importante, que los responsables del manejo del SDQS en todas las entidades distritales asignen el subtema una vez se inicie la ruta de: atención, trámite y respuesta, sin esperar a realizarlo en el cierre, toda vez que si no se realiza en el flujo completo de la petición (asignación, atención y respuesta) cuando se generan los reportes el campo de subtema queda en blanco, siendo este un factor determinante para el análisis, la toma de decisiones y para la realización de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora.
3. Se hace necesario revisar y tomar las acciones pertinentes en los tiempos promedios, específicamente para el Sector Desarrollo Económico y Ambiente debido a sus altos tiempos de gestión y cierres de peticiones afectando considerablemente los índices de oportunidad y eficiencia del sector.

Proyectó: Gustavo Torres V.  
Revisó: Jarol Eder Hernández / Maria del Rosario Almeida

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



**BOGOTÁ**  
HUMANANA