

**SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD**  
**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y**  
**SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017**  
**“Monitoreo de acceso a la información pública”**  
**INFORME DERECHOS DE PETICIÓN SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y**  
**SOLUCIONES – SDQS AÑO 2017**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS

# DERECHOS DE PETICION SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS AÑO 2017

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
		1178	1596	1519	1258	1765	1956	1805	1753	1676	1868	1641	1255	19270
<b>CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS</b>	BUZON	11	7	4	5	7	5	10	12	6	11	5	8	91
	CORREO ELECTRONICO / E MAIL	84	161	152	104	241	376	296	255	239	277	254	190	2629
	CORREO URBANO-ESCRITO	509	671	627	525	665	709	660	668	627	625	595	447	7328
	PRESENCIAL	18	25	36	13	58	69	82	70	100	147	85	46	749
	REDES SOCIALES (Twiter, Facebook)	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3
	TELEFONO	127	200	181	179	247	239	237	272	267	286	245	212	2692
	WEB	266	308	321	211	357	361	301	348	301	359	330	271	3734
<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>		<b>1015</b>	<b>1373</b>	<b>1321</b>	<b>1037</b>	<b>1575</b>	<b>1759</b>	<b>1586</b>	<b>1625</b>	<b>1541</b>	<b>1705</b>	<b>1515</b>	<b>1174</b>	<b>17226</b>
<b>TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS</b>	Petición de Interés General	58	83	86	64	91	97	95	111	95	89	88	80	1037
	Petición de Interés Particular	518	631	574	533	744	962	718	742	714	782	664	534	8116
	Queja	20	38	31	48	50	38	37	29	38	41	27	36	433
	Reclamo	338	475	519	344	522	533	589	580	549	604	545	377	5975
	Solicitud de Copia	8	10	10	5	10	15	15	11	29	19	22	17	171
	Solicitud Información	59	112	82	36	134	88	104	122	100	138	139	85	1199
	Sugerencia	2	2	2	2	1	1	10	0	0	1	4	3	28
	Felicitaciones	4	5	4	1	10	6	5	5	1	12	6	16	75
	Consulta	7	15	12	4	11	16	13	25	15	17	19	26	180
	Denuncia por actos de corrupción	1	2	1	0	2	3	0	0	0	2	1	0	12
<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>		<b>1015</b>	<b>1373</b>	<b>1321</b>	<b>1037</b>	<b>1575</b>	<b>1759</b>	<b>1586</b>	<b>1625</b>	<b>1541</b>	<b>1705</b>	<b>1515</b>	<b>1174</b>	<b>17226</b>
<b>DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS</b>	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	98	107	99	110	108	109	106	112	112	144	109	81	1295
<b>DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION</b>	Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información.	62	113	99	109	80	88	109	14	21	18	16	0	729
	Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debio solicitar ampliación de información.	3	3	0	2	2	0	4	2	2	1	1	0	20
<b>SUBTOTAL</b>		<b>163</b>	<b>223</b>	<b>198</b>	<b>221</b>	<b>190</b>	<b>197</b>	<b>219</b>	<b>128</b>	<b>135</b>	<b>163</b>	<b>126</b>	<b>81</b>	<b>2044</b>
<b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES</b>		<b>1178</b>	<b>1596</b>	<b>1519</b>	<b>1258</b>	<b>1765</b>	<b>1956</b>	<b>1805</b>	<b>1753</b>	<b>1676</b>	<b>1868</b>	<b>1641</b>	<b>1255</b>	<b>19270</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2017

# PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA POR TIPO DE PETICIÓN AÑO 2017

TIPO DE PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CONSULTA	12	11	11	12	11	9	7	6	7	7	6	0
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	7	9	7	10	5	8	3	6	5	7	5	4
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	8	8	9	9	8	8	5	7	7	8	7	4
FELICITACIÓN	10	7	13	10	12	8	11	2	0	10	4	2
QUEJA	9	10	8	11	9	7	5	7	7	9	8	2
RECLAMO	8	9	8	9	8	7	6	6	6	9	7	4
SOLICITUD DE COPIA	7	5	7	6	7	8	7	7	9	6	6	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6	7	6	7	6	5	6	7	7	7	5	3
SUGERENCIA	5	8	0	14	0	13	8	0	0	10	7	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>4</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2017

## SOLICITUDES NEGADAS AÑO 2017

TIPO DE PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SOLICITUDES NEGADAS	0	1*	0	0	0	0	0	0	1*	0	0	0

\* No tramitada, teniendo en cuenta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Ley 1437 de 2011, refiere en su Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Se da respuesta al Ciudadano informando las razones de no tramite.