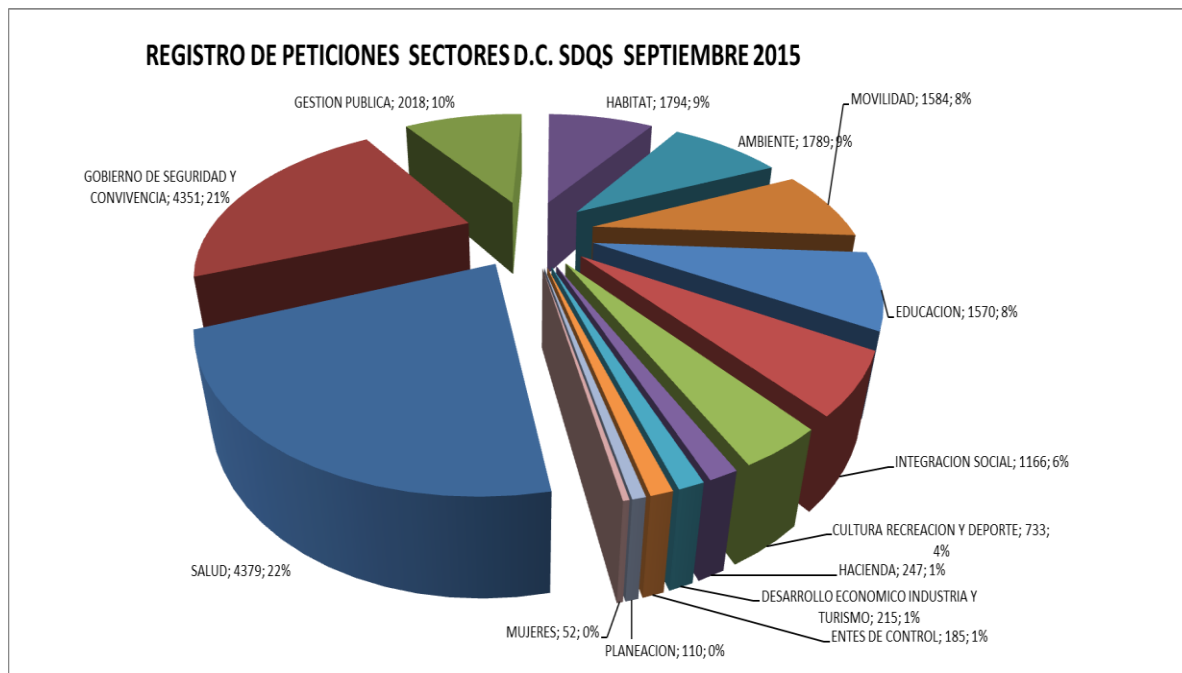


REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR SECTORES MES SEPTIEMBRE 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Durante el mes de Septiembre, se evidencia que el Sector Salud es el de mayor participación en el SDQS representando el **21.69%**, del total de requerimientos registrados, seguido del sector Gobierno Seguridad y Convivencia, con el **21.55%** y el Sector Hábitat con el **8.88%**.

Es de aclarar, que dentro del Sector Gestión Pública se encuentra la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que opera la central de quejas SDQS, proceso donde se recepciona una cantidad representativa de requerimientos; para este período, es de **2.018** peticiones, posteriormente estas peticiones son trasladadas a las entidades distritales competentes de dar respuesta, según sea el caso.

A continuación, se detalla el número de requerimientos registrados en las Entidades Distritales, a través del SDQS junto con el número de requerimientos cerrados en el periodo. Es importante, tener presente que para efecto de análisis estadístico una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias.

2 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR ENTIDADES MES SEPTIEMBRE 2015

Para este período se resaltan las entidades con mayor número de requerimientos registrados en los diferentes sectores, como lo son: en el Sector Salud, la Secretaría de Salud con el 28%; en el Sector Gobierno, seguridad y Convivencia, la Secretaría Distrital de Gobierno con el 80%; en el Sector Hábitat, la Secretaría Distrital del Hábitat, con el 37%; en el Sector Movilidad, Transmilenio con el 62%; y en el Sector Ambiente, la Secretaría Distrital de Ambiente con el 85% de participación, del total de peticiones recibidas como los más representativos.

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES SEPTIEMBRE - 2015	
		N°	%
HABITAT	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	359	20%
	SECRETARIA DEL HABITAT	666	37%
	METROVIVIENDA	87	5%
	GAS NATURAL	28	2%
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	40	2%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	13	1%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	410	23%
	CODENSA	57	3%
HABITAT Total		1794	100%
SALUD	SECRETARIA DE SALUD	1232	28%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	339	8%
	HOSPITAL USAQUEN	60	1%
	HOSPITAL TUNJUELITO	46	1%
	HOSPITAL TUNAL	129	3%
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	67	2%
	HOSPITAL SANTA CLARA	55	1%
	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	93	2%
	HOSPITAL SAN BLAS	69	2%
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	86	2%
	HOSPITAL PABLO VI	144	3%
	HOSPITAL NAZARETH	33	1%
	HOSPITAL LA VICTORIA	66	2%
	HOSPITAL FONTIBON	110	3%
	HOSPITAL ENGATIVA	226	5%
	HOSPITAL DEL SUR	196	4%
	HOSPITAL DE USME	135	3%
	HOSPITAL DE SUBA	150	3%
	HOSPITAL DE MEISSEN	80	2%
	HOSPITAL DE KENNEDY	74	2%
HOSPITAL CHAPINERO	785	18%	
HOSPITAL CENTRO ORIENTE	136	3%	
HOSPITAL BOSA	21	0%	

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES SEPTIEMBRE - 2015	
	CAPITAL SALUD EPS	47	1%
SALUD Total		4379	100%
GESTION PUBLICA	SERVICIO CIVIL	5	0.2%
	SECRETARIA GENERAL	2013	99.8%
GESTION PUBLICA Total		2018	100%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	17	0.4%
	SECRETARIA DE GOBIERNO	3495	80.3%
	POLICIA METROPOLITANA	223	5.1%
	IDPAC - ACCION COMUNAL	85	2.0%
	FVS - FONDO VIGILANCIA	72	1.7%
	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	459	10.5%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Total		4351	100%
AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	1518	85%
	JBB - JARDIN BOTANICO	242	14%
	FOPAE - IDIGER	29	2%
AMBIENTE Total		1789	100%
MOVILIDAD	TRANSMILENIO	976	62%
	SECRETARIA MOVILIDAD	293	18%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	119	8%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTES	97	6%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	70	4%
	GRUAS Y PATIOS	17	1%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	12	1%
MOVILIDAD Total		1584	100%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1124	96%
	IDIPRON	42	4%
INTEGRACION SOCIAL Total		1166	100%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	290	40%
	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	215	29%
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	100	14%
	SECRETARIA DE CULTURA	70	10%
	CANAL CAPITAL	37	5%
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	21	3%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE Total		733	100%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	900	57%
	SECRETARIA DE EDUCACION	639	41%
	IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	31	2%
EDUCACION Total		1570	100%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	167	78%
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	29	13%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE	19	9%

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES SEPTIEMBRE - 2015	
	TURISMO		
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO Total		215	100%
HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA	120	49%
	CATASTRO	92	37%
	LOTERIA DE BOGOTA	30	12%
	FONCEP	5	2%
HACIENDA Total		247	100%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	90	49%
	PERSONERIA DE BOGOTA	70	38%
	VEEDURIA DISTRITAL	25	14%
ENTES DE CONTROL Total		185	100%
PLANEACION	SECRETARIA DE PLANEACION	110	100%
PLANEACION Total		110	100%
MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	52	100%
MUJERES Total		52	100%
TOTAL PETICIONES		20.173	

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

Sector Salud: Para este periodo, el subtema “certificación para la manipulación de alimentos” con 442 peticiones es el más relevante, en donde se solicita información sobre cursos, como obtener la certificación y visitas a diferentes establecimientos comerciales.

SUBTEMAS SECTOR SALUD	peticiones	%
CERTIFICACION PARA MANIPULACION ADECUADA DE ALIMENTOS	442	10,09%
SANEAMIENTO AMBIENTAL	326	7,44%
SANEAMIENTO BASICO	326	7,44%
DEMORA SERVICOS AMBULATORIOS	314	7,17%
ATENCION AL USUARIO	198	4,52%
otros subtemas del sector	2.773	63,32%
total	4.379	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Sector Gobierno: De las 4.351 peticiones ciudadanas recibidas, el 12.80% 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	557	12,80%
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	412	9,47%
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA LEY 232/95 PARA ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	356	8,18%
PROPIEDAD HORIZONTAL	339	7,79%
otros subtemas del sector	2.687	61,76%
total	4.351	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Sector Hábitat: Con un 16.61%, el subtema más reiterativo es el de atención y servicio a la ciudadanía en este periodo.

SUBTEMAS HÁBITAT	peticiones	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	298	16,61%
CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS	227	12,65%
SUBSIDIO PARA ADQUISICION DE VIVIENDA	211	11,76%
MOVILIZACION DE RECURSOS	159	8,86%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	899	50,11%
total	1.794	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Sector Movilidad: Como subtemas reiterados tenemos que la “frecuencia de servicio del SITP, buses en las troncales y los alimentadores” con el 19.99%, en donde se reclama por la demora en el servicio en diferentes rutas, paraderos y estaciones; muestra el inconformismo de la ciudadanía ante los servicios prestados por las empresas responsables del mismo. Seguidamente, encontramos atención y servicio a la ciudadanía en este periodo, con el 16.40% del total recibido en el sector.

SUBTEMAS MOVILIDAD	peticiones	%
FRECUENCIA DE SERVICIO del SITP, TRONCALES , ALIMENTADORES , DUAL	273	19,99%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	224	16,40%
TRANSPORTE PUBLICO (NORMATIVIDAD, EMPRESAS, SERVICIO DE TRANSPORTE, REC	83	6,08%
otros subtemas del sector	786	57,54%
total	1.366	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Sector Ambiente: La contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas eléctricas y motobombas), es lo más recurrente en el Sector Ambiente, representando el 26.38%, del total de recibidos en el Sector.

SUBTEMAS AMBIENTE	peticiones	%
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	472	26,38%
SOLICITUD DE VALORACION FORESTAL	403	22,53%
CONTAMINACION ATMOSFERICA: POR EMISIONES, HOLLIN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	142	7,94%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	102	5,70%
otros subtemas del sector	670	37,45%
total	1.789	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Sector Integración Social: Los proyectos y servicios sociales de la SDIS con un 28.39% representa lo más relevante para este período, la mayoría de peticiones corresponden a solicitud de información y felicitaciones.

SUBTEMA INTEGRACIÓN SOCIAL	peticiones	%
PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	331	28,39%
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	158	13,55%
COMEDORES COMUNITARIOS – CRDC	97	8,32%
ATENCION A NIÑOS Y NIÑAS EN LA PRIMERA INFANCIA	64	5,49%
otros subtemas del sector	516	44,25%
total	1.166	100,00%

TIEMPOS PROMEDIO DE GESTION POR SECTORES Y TIPOLOGIAS DEL DISTRITO CAPITAL SEPTIEMBRE 2015

El tiempo promedio de respuesta de los trece (13) sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de septiembre esta dado en 15 días. Encontrándose, dentro de los términos de ley.

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

SECTORES / TIPOLOGIA (N° DIAS CODIGO CONTENCIOSO 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
AMBIENTE	14	8	19	15	10	17	16	11	14	10	13
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	95	39	40	15	9	105	40	1	6	21	37
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	60		28	19		48	47		60	20	40
EDUCACION	10	23	17	16	7	18	17	9	0	13	13
ENTES DE CONTROL	9	3	11	7		6	6	15	6	2	7
GESTION PUBLICA	8	12	8	15	6	7	6	13	8	5	9
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	14	20	14	13	31	26	10	27	13	45	21
HABITAT	29	9	27	23	48	26	45	14	12	30	26
HACIENDA	15		9	14	8	12	10	10	11	12	11
INTEGRACION SOCIAL	19	14	14	12	7	12	14		9	11	13
MOVILIDAD	17	6	14	16	13	10	11	11	14	9	12
MUJERES	7		5	4		9	2	5	0	10	5
PLANEACION	11	2	10	16		17	11			7	10
SALUD	16	20	13	9	8	13	16	14	10	12	13
Grand Total	33	12	18	14	9	16	17	12	5	12	15

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Particularmente, encontramos resaltado en la tabla algunos tiempos que sobrepasan el promedio de 15 días hábiles, estos son los sectores de: Desarrollo Económico, con 40 días; Cultura, Recreación y Deporte, con 37 días; y Hábitat con 26 días. Por lo anterior, se hace un llamado a los tres sectores mencionados para que realicen los cierres dentro de los días que enmarca la Ley.