



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. MAYO DE 2017

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 2 de 38

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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 SOCIO-ECONÓMICO**
- 10. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 11. RECOMENDACIONES**

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 3 de 38

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS es una herramienta virtual en donde la ciudadanía, puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto, que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

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

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

A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas registrados durante el mes de abril a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, mostrando la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas, entre otros.

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 4 de 38

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

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

A continuación se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el SDQS, años 2013 a 2017 (corte 30 abril) las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes de abril, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS REGISTRADOS									
PERIODO	2013	2014	2015	2016	2017	DIFERENCIA 2016-2017		DIFERENCIA FRENTE A 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					
Junio	14.748	14.449	18.157	21.012					
Julio	16.378	18.112	24.734	17.127					
Agosto	12.630	17.123	17.735	20.342					
Septiembre	13.892	20.760	20.193	21.141					
Octubre	14.257	19.483	19.192	17.725					
Noviembre	11.882	15.886	18.061	20.442					
Diciembre	13.704	14.107	13.990	17.334					
TOTAL	172.208	202.997	223.619	230.773	87.843				

Tabla No 1 Consolidado requerimientos registrados 2013 al 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

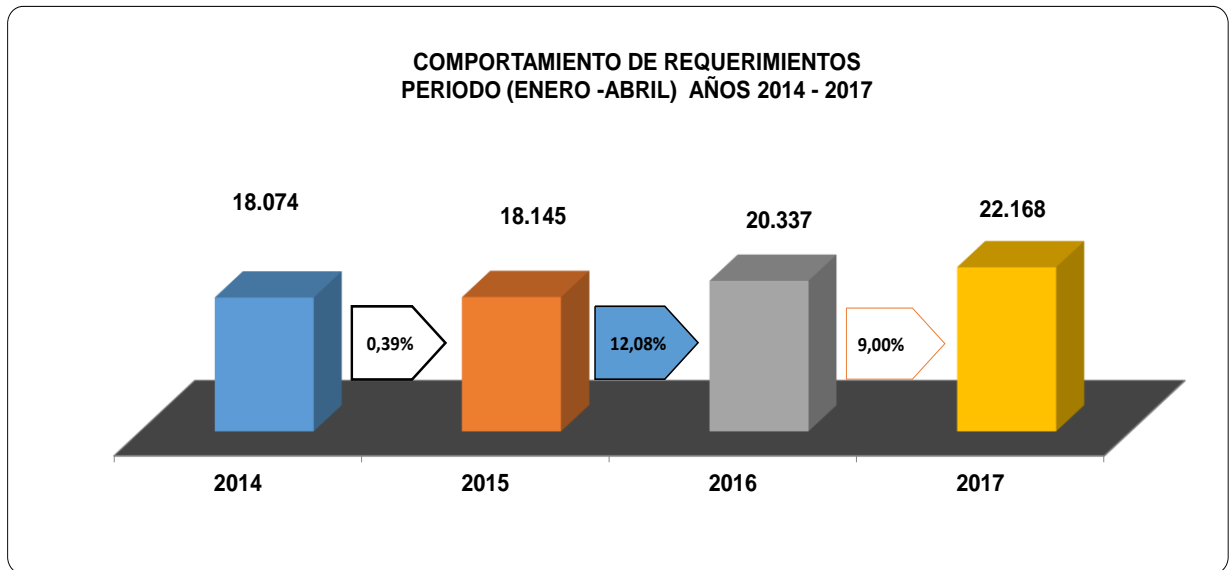


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 5 de 38



Gráfica No. 1 Comparativo N° peticiones registradas 2014 al 2017 - periodo enero a abril
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

La tabla y gráfica anteriores, muestran que en el mes de abril se registraron 22.168 peticiones en el SDQS, cifra que muestra una disminución de 3.207 peticiones (-12,64%) en relación con las registradas el mes anterior (marzo/2017); por otra parte, esta cifra muestra un aumento del 9,0% (1.831 peticiones) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (abril/2016).

Seguidamente se muestra el seguimiento y control del número de requerimientos registrados mes a mes, N° de consecutivo por periodo, para los años 2016–2017, así:

CONSECUTIVOS SDQS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES
					INGRESADAS
AÑO 2016					
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

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 6 de 38

MAYO	01/05/2016	31/05/2016	740872016	956722016	21.583
JUNIO	01/06/2016	30/06/2016	956732016	1166882016	21.012
JULIO	01/07/2016	31/07/2016	1166892016	1338162016	17.127
AGOSTO	17/08/2016	31/08/2016	1338172016	1541592016	20.342
SEPTIEMBRE	01/09/2016	30/09/2016	1541602016	1753032016	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
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

Tabla No 2 Consecutivo SDQS 2016-2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

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.

A continuación se muestra la información del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de abril, y las cifras de peticiones registradas por cada sector y el porcentaje que esta cifra representa frente al total recibido en el Distrito Capital.

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



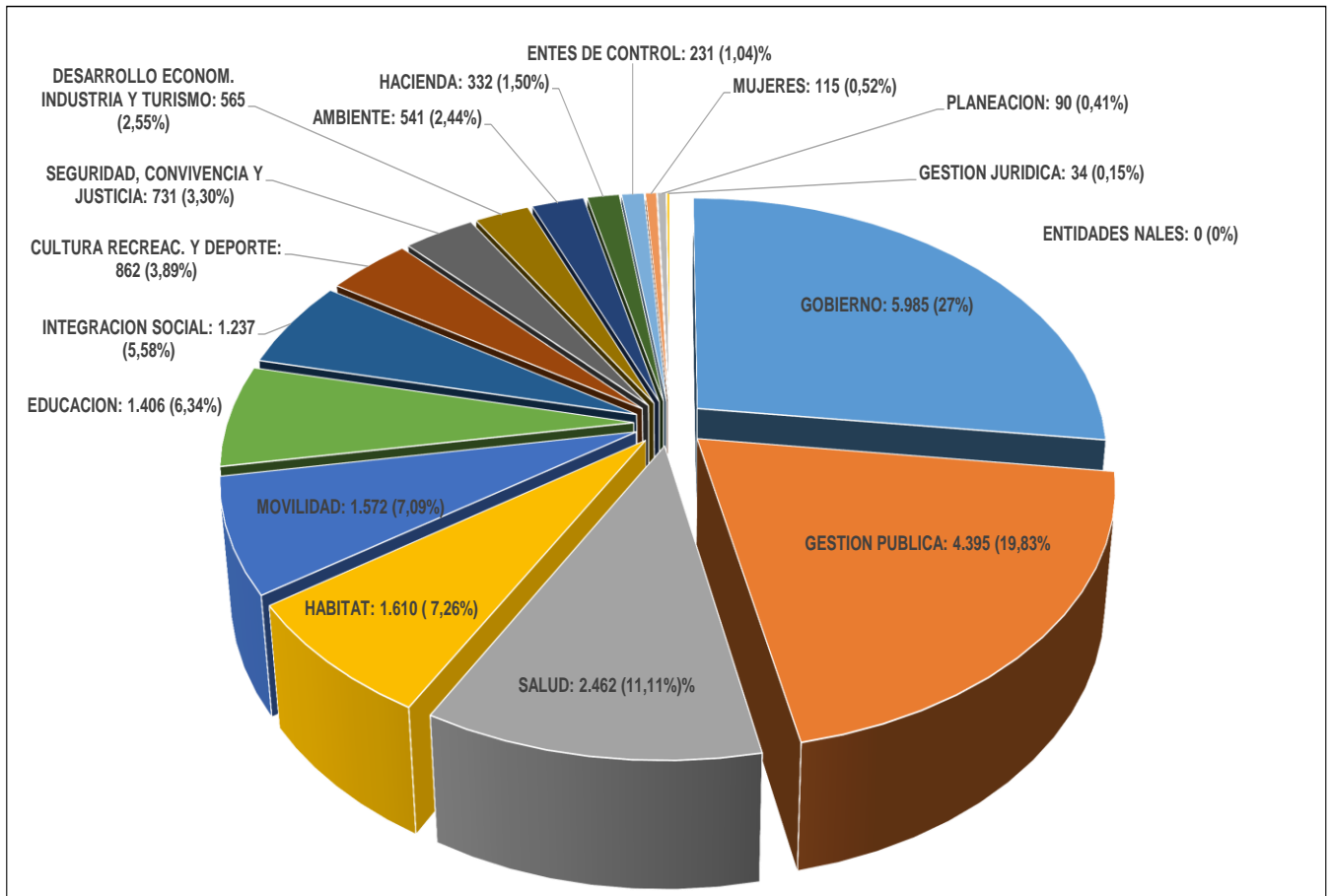


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 7 de 38

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica No 2 Peticiones registradas por sectores – abril/2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

La gráfica permite observar que en el mes de abril los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones en el SDQS¹, son: El Sector Gobierno con un 27,00% del total de peticiones registradas en el mes en el SDQS; el Sector Salud (11,11%), Sector Hábitat (7,26%), Sector Movilidad (7,09%), y

¹ Dentro de este TOP se excluyen las cifras del Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que a la Secretaría General dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de Quejas SDQS y la Línea 195 en donde se reciben un gran número de peticiones (para este período 4.395) 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.

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 8 de 38

Sector Educación con el 5,58% del total de peticiones registradas en el mes. Hay que señalar que estos cinco sectores (Gobierno, Salud, Hábitat, Movilidad y Educación) también presentaron en el mes anterior (marzo) el mayor registro de peticiones en el SDQS.

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

A continuación, para cada sector del Distrito Capital se muestra el número de peticiones recibidas por entidad en el mes de abril y el porcentaje que esta cifra representa con respecto al número de peticiones recibidas en su sector y al número total de peticiones recibidas en el Distrito Capital:

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. RECIBIDAS ABRIL	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	5.639	94,22%	25,44%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO -DADEP	245	4,09%	1,11%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	101	1,69%	0,46%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		5.985	100%	27,00%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.357	99,14%	19,65%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	38	0,86%	0,17%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		4.395	100%	19,83%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	823	33,43%	3,71%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	730	29,65%	3,29%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E	377	15,31%	1,70%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E	314	12,75%	1,42%

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 9 de 38

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. RECIBIDAS ABRIL	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E	182	7,39%	0,82%
	CAPITAL SALUD EPS	36	1,46%	0,16%
TOTAL SECTOR SALUD		2.462	100%	11,11%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	618	38,39%	2,79%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	379	23,54%	1,71%
	U.A.E. DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	367	22,80%	1,66%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	133	8,26%	0,60%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU	41	2,55%	0,18%
	CODENSA	38	2,36%	0,17%
	EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTÁ - ETB	27	1,68%	0,12%
	GAS NATURAL	7	0,43%	0,03%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		1.610	100%	7,26%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	661	42,05%	2,98%
	TRANSMILENIO	421	26,78%	1,90%
	TERMINAL DE TRANSPORTES	167	10,62%	0,75%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	107	6,81%	0,48%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	94	5,98%	0,42%
	SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD-SIM	91	5,79%	0,41%
	METRO DE BOGOTÁ S.A	26	1,65%	0,12%
	GRÚAS Y PATIOS	5	0,32%	0,02%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		1.572	100%	7,09%
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1.068	75,96%	4,82%

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 10 de 34

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. RECIBIDAS ABRIL	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
	SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	315	22,40%	1,42%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	23	1,64%	0,10%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		1.406	100%	6,34%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.190	96,20%	5,37%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	47	3,80%	0,21%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		1.237	100%	5,58%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	301	34,92%	1,36%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	285	33,06%	1,29%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	89	10,32%	0,40%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	75	8,70%	0,34%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	72	8,35%	0,32%
	CANAL CAPITAL	29	3,36%	0,13%
	ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ-OFB	11	1,28%	0,05%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		862	100%	3,89%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	621	84,95%	2,80%
	POLICÍA METROPOLITANA	75	10,26%	0,34%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	32	4,38%	0,14%

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 11 de 38

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. RECIBIDAS ABRIL	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
	FONDO DE VIGILANCIA (EN LIQUIDACIÓN)	3	0,41%	0,01%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		731	100%	3,30%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL -IPES	427	75,58%	1,93%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	127	22,48%	0,57%
	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	11	1,95%	0,05%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		565	100%	2,55%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	319	58,96%	1,44%
	JARDIN BOTÁNICO DE BOGOTÁ	202	37,34%	0,91%
	FOPAE - IDIGER	20	3,70%	0,09%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		541	100%	2,44%
HACIENDA	SECRETARÍA DE HACIENDA DISTRITAL	205	61,75%	0,92%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	113	34,04%	0,51%
	LOTERÍA DE BOGOTA	13	3,92%	0,06%
	FONCEP	1	0,30%	0,00%
TOTAL SECTOR HACIENDA		332	100%	1,50%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	115	49,78%	0,52%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	70	30,30%	0,32%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	46	19,91%	0,21%
TOTAL ENTES DE CONTROL		231	100%	1,04%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	115	100,00%	0,52%
TOTAL SECTOR MUJERES		115	100,00%	0,52%

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 12 de 38

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. RECIBIDAS ABRIL	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	90	100,00%	0,41%
TOTAL SECTOR PLANEACION		90	100,00%	0,41%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	34	100,00%	0,15%
TOTAL GESTIÓN JURÍDICA		34	100,00%	0,15%
TOTAL PETICIONES		22.168	100%	

Tabla No 3 Peticiones registradas por entidad y valor porcentual frente a su sector y frente al Distrito Capital – abril/2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

La tabla anterior muestra que en el mes de abril las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital² son:

-La Secretaría Distrital de Gobierno con 5.635 peticiones que representan el 25,44% del total ingresado al Distrito Capital y el 94,22% del total de peticiones recibidas en el Sector Gobierno.

-La Secretaría Distrital de Integración Social con 1.190 peticiones que representan el 5,37% del total ingresado al Distrito Capital y el 96,20% del total de peticiones recibidas en su Sector.

-La Universidad Distrital con 1.068 peticiones que representan el 4,82% del total ingresado al Distrito Capital y el 75,96% del total de peticiones recibidas en el Sector Educación.

-La Secretaría Distrital de Salud con 823 peticiones que representan el 3,71% del total ingresado al Distrito Capital y el 33,43% del total de peticiones recibidas en el Sector Salud.

-La Secretaría Distrital de Movilidad con 661 peticiones que representan el 2,98% del total ingresado al Distrito Capital y el 42,05% del total de peticiones recibidas en su Sector.

2.2 VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR

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 (para este período 4.357) 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.

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 13 de 38

Seguidamente se muestra la variación en el número de peticiones por sectores con respecto al mes anterior (marzo):

SECTOR	MARZO 2017	ABRIL 2017	PORCENTAJE VARIACION FRENTE A MES ANTERIOR
GOBIERNO	6.121	5.985	-2,22%
SALUD	3.014	2.462	-18,31%
HABITAT	2.055	1.610	-21,65%
MOVILIDAD	1.973	1.572	-20,32%
GESTION PUBLICA	4.153	4.395	5,83%
EDUCACION	1.673	1.406	-15,96%
INTEGRACION SOCIAL	1.381	1.237	-10,43%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.209	862	-28,70%
AMBIENTE	1.076	541	-49,72%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	998	731	-26,75%
HACIENDA	523	332	-36,52%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	426	565	32,63%
ENTES DE CONTROL	440	231	-47,50%
MUJERES	173	115	-33,53%
PLANEACION	99	90	-9,09%
GESTION JURIDICA	61	34	-44,26%
ENTIDADES NACIONALES	0		0,00%
TOTAL	25.375	22.168	-12,64%

Tabla No 4 Variación mensual de peticiones marzo/abril - 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

Las cifras anteriores muestran que en el mes de abril se presentó una disminución del -12,64% (-3.207 peticiones) con respecto al número de peticiones recibidas en el mes anterior (marzo); las cifras también permiten observar que algunos sectores presentan aumento y otros disminución en el número de peticiones con respecto a las registradas en el mes anterior.

El sector que presenta mayor aumento en el número de peticiones es Desarrollo Económico que presenta un aumento del 32,63% frente al número de peticiones registradas el mes anterior.

Por otra parte, los sectores/entes que presentan mayor disminución en el número de peticiones registradas son: el Sector Ambiente que presenta una disminución del -49,72%, entes de control que presentan una disminución de 47,50% y Sector Gestión Jurídica con una disminución de -44,26%.

2.3 GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 14 de 38

A continuación se detalla el número de peticiones cerradas por los sectores en el mes de abril frente al número de peticiones registradas en el SDQS³:

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS ABRIL 2017		N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN EL PERIODO (ABRIL)	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	
	No	PORCENTAJE			No	PORCENTAJE
GOBIERNO	5.985	27,00%	5.344	1.462	6.806	29,99%
GESTION PUBLICA	4.395	19,83%	182	213	395	1,74%
SALUD	2.462	11,11%	889	1.572	2.461	10,85%
HABITAT	1.610	7,26%	558	1.502	2.060	9,08%
MOVLIDAD	1.572	7,09%	1.421	1.774	3.195	14,08%
EDUCACION	1.406	6,34%	1.208	415	1.623	7,15%
INTEGRACION SOCIAL	1.237	5,58%	655	648	1.303	5,74%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	862	3,89%	575	533	1.108	4,88%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	731	3,30%	447	520	967	4,26%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	565	2,55%	168	359	527	2,32%
AMBIENTE	541	2,44%	224	798	1.022	4,50%
HACIENDA	332	1,50%	354	285	639	2,82%
ENTES DE CONTROL	231	1,04%	157	55	212	0,93%
MUJERES	115	0,52%	85	39	124	0,55%
PLANEACION	90	0,41%	68	125	193	0,85%
GESTION JURIDICA	34	0,15%			0	0,00%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	21	35	56	0,25%
TOTAL	22.168	100%	12.356	10.335	22.691	100%

Tabla No 5 Registro y gestión de respuesta por Sectores - abril/2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

³ Para el análisis estadístico es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias.

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

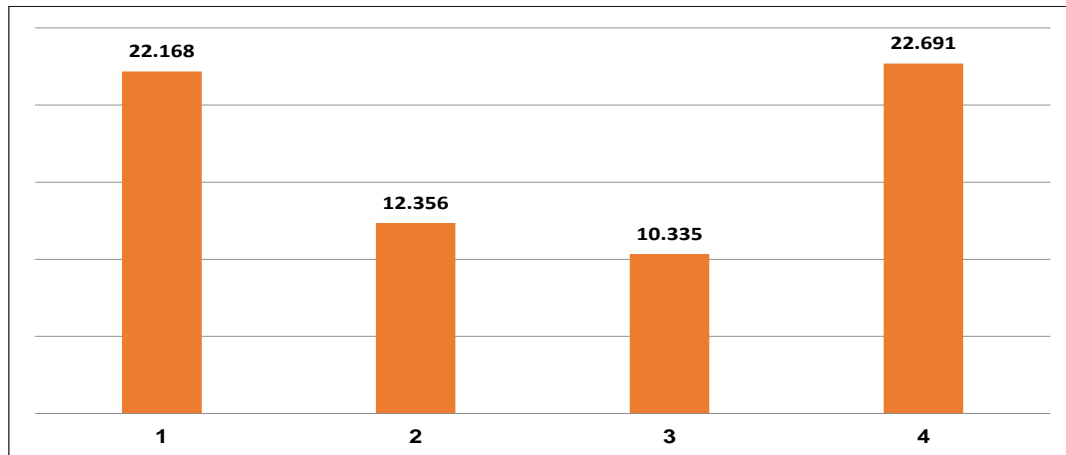


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 15 de 38



Gráfica No. 3 Cierre de peticiones – abril/2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

Las cifras muestran que en el mes de abril se realizó gestión y cierre a 22.691 peticiones; de estas, 12.356 se registraron y cerraron en este mismo periodo (abril) y 10.335 son peticiones de meses anteriores que fueron cerradas en el mes de marzo; los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Gobierno con 6.806 respuestas que representan el 29,99% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital; en 2do lugar se ubica el Sector Salud con 2.461 cierres que representan el 10,85% del total cerrado en el Distrito Capital.

Por otra parte, de las 22.168 peticiones que ingresaron en el mes de abril, quedaron en trámite 9.812 peticiones, que representan el 44,26% del total registrado en el mes.

Con respecto a los cierres del Sector Gestión Pública, se reitera que en la Secretaría General a través de la Central de Quejas - SDQS y la Línea 195, se recepciona un gran número de requerimientos que en su gran mayoría son trasladados a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

Seguidamente se muestra el total de registros y gestión/cierre para el sector Gestión Pública⁴:

⁴ En el presente informe continúan reportándose dentro de la Secretaría General, las cifras de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios (actual dependencia de la Secretaría Distrital Jurídica) teniendo en cuenta que ésta Dirección está configurada en el sistema SDQS como dependencia que centraliza las denuncias por posibles actos de corrupción en el Distrito Capital y el cambio requiere una nueva configuración y desarrollo técnico en el sistema.

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

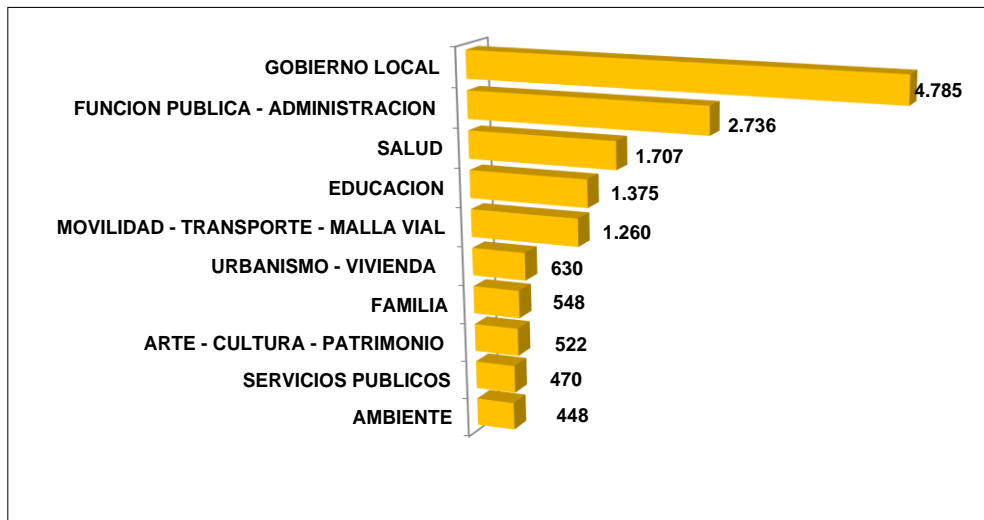
Página 16 de 38

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		
GESTIÓN DE PETICIONES		
DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.793	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.110	
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	32	6
Otras Dependencias Secretaría General	66	335
TOTAL GESTION	4.001	341

Tabla No 6 Registro y gestión de peticiones - Sector Gestión Pública abril - 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

2.4 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTORES

Seguidamente se muestran los diez (10) temas ciudadanos más recurrentes en el mes de abril en el SDQS:



Gráfica No. 4 Subtemas más relevantes – abril 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 17 de 38

En la gráfica se observa que del total de peticiones registradas (22.168) en el SDQS en el mes de abril, los diez (10) temas más recurrentes corresponden a 14.481 peticiones, que representan el 65,32% del total registrado en el mes, encontrándose que los temas de "Gobierno local", "Función Pública-Administración" y "Salud" son los más relevantes en el Distrito Capital. Al respecto hay que señalar que en el mes anterior (marzo) estos mismos temas también fueron los más relevantes en el Distrito Capital.

Seguidamente se muestran los temas más recurrentes en el Distrito Capital y su clasificación por tipologías:

TEMAS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUEJA	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL GENERAL	
											No	PORCENTAJE
GOBIERNO LOCAL	3.427	1.156	10	164	12	7	4	1	1	3	4.785	22%
FUNCION PUBLICA-ADMINISTRACION	313	480	1.203	46	583	2	71	10	15	13	2.736	12%
SALUD	65	649	419	54	118	184	25	178	12	3	1.707	8%
EDUCACION	18	56	41	1.042	187	3	1	2	19	6	1.375	6%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	277	288	245	107	276	1	27	4	25	10	1.260	6%
URBANISMO - VIVENDA	30	445	44	25	41	19		11	15		630	3%
FAMILIA	25	310	19	8	49	114	5	11	7		548	2%
ARTE - CULTURA - PATRIMONIO	8	189	13	243	3	6	10	13	36	1	522	2%
SERVICIOS PUBLICOS	293	64	58	3	27	2	2	1	3	17	470	2%
AMBIENTE	184	94	31	94	14		15	4	12		448	2%
OTROS TEMAS	2.469	2.443	1.254	489	569	28	177	59	129	70	7.687	35%
TOTAL	7.109	6.174	3.337	2.275	1.879	366	337	294	274	123	22.168	100%

Tabla No 7 Temas más reiterados y clasificación por tipología- abril 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

La tabla anterior permite concluir que en los temas más recurrentes la tipología con mayor registro es el "Derecho de Petición de Interés General" con 3.424 peticiones; en 2do lugar se ubica el "Derecho

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0338444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 18 de 38

de Petición de Interés Particular” con 1.156 peticiones. Frente al mes anterior (marzo) no se presenta variación en cuanto a la tipología más representativa dentro de los temas más recurrentes, teniendo en cuenta que en ese mes el “Derecho de Petición de Interés General” también fue la tipología más recurrente.

Por otra parte, se observa que el tema más recurrente continúa siendo "Gobierno local", en el que sobresale la tipología “Derecho de Peticiones de Interés General”.

Seguidamente se presentan los subtemas más reiterados en los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones ciudadanas:

Sector Gobierno: En este sector, de las 5.985 peticiones ciudadanas registradas, el subtema más relevante es "Solicitud de información" que representa el 13,2% del total registrado en el Sector; en 2do lugar se ubica el subtema "Ley 675: Certificado de propiedad horizontal" que representa el 12,0% del total registrado. Frente al mes anterior (marzo) hay que señalar que los mismos dos subtemas fueron los más relevantes en el sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	No PETICIONES	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	790	13,2%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	720	12,0%
PLANEACIÓN LOCAL: PLAN DE DESARROLLO	294	4,9%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	283	4,7%
PLANEACIÓN LOCAL: PROYECTOS	277	4,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.621	60,5%
TOTAL	5.985	100%

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Gobierno abril de 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

Sector Salud: En este sector el subtema "Acceso a los servicios de salud" es el más reiterado en este mes y representa el 22,3% del total registrado en el Sector; en 2do lugar se ubica el subtema "Historia Clínica" que representa el 8,1% del total registrado. Frente al mes anterior (marzo) hay que señalar que los mismos dos subtemas fueron los más relevantes en el sector.

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 19 de 38

SUBTEMAS PRINCIPALES	No PETICIONES	PORCENTAJE
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	548	22,3%
HISTORIA CLÍNICA	199	8,1%
PROBLEMAS RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS, DOTACIÓN	135	5,5%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	105	4,3%
AMBULATORIO	104	4,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.371	55,7%
TOTAL	2.462	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud – abril 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

Sector Hábitat: En este sector, el subtema más reiterado en el mes de abril es "Móvilización de recursos" que representa el 16,3% del total registrado en el Sector; en 2do lugar se encuentra el subtema "Subsidio Distrital de Vivienda en especie" que representa el 14,8% del total registrado en el Sector; hay que señalar que este 2do subtema fue el más reiterado en el sector el mes anterior (marzo).

SUBTEMAS PRINCIPALES	No PETICIONES	PORCENTAJE
MOVILIZACION DE RECURSOS	262	16,3%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	239	14,8%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	178	11,1%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	176	10,9%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	97	6,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	658	40,9%
TOTAL	1.610	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Hábitat abril 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

Sector Movilidad: En este sector el subtema más reiterado en el mes de abril es "Traslado por no competencia con el 11,9% del total recibido en el Sector; en 2do lugar se ubica el subtema "Solicitud operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público) que representa el 10% del total recibido en el Sector; hay que señalar que este 2do subtema fue el más reiterado en el sector el mes anterior (marzo).

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 20 de 38

SUBTEMAS PRINCIPALES	No PETICIONES	PORCENTAJE
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	187	11,9%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	157	10,0%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	123	7,8%
PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	61	3,9%
SERVICIO EMPRESAS DE TRANSPORTE	56	3,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	988	62,8%
TOTAL	1.572	100%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Movilidad abril de 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

Sector Educación: Los subtemas más reiterados en el mes de abril en este Sector son la "Admisión de proyectos de pregrado y posgrado" y "Calidad del servicio" que representan el 61,9% y el 9,1% respectivamente del total recibido en el Sector; al respecto hay que señalar que estos mismos dos subtemas fueron los más reiterados en el sector en el mes anterior (marzo).

SUBTEMAS PRINCIPALES	No PETICIONES	PORCENTAJE
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	871	61,9%
CALIDAD DEL SERVICIO	128	9,1%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	41	2,9%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	36	2,6%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	36	2,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	294	20,9%
TOTAL	1.406	100%

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Educación abril de 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

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 abril está en 13 días; frente al mes anterior (marzo) no se observa ninguna variación teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 13 días.

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

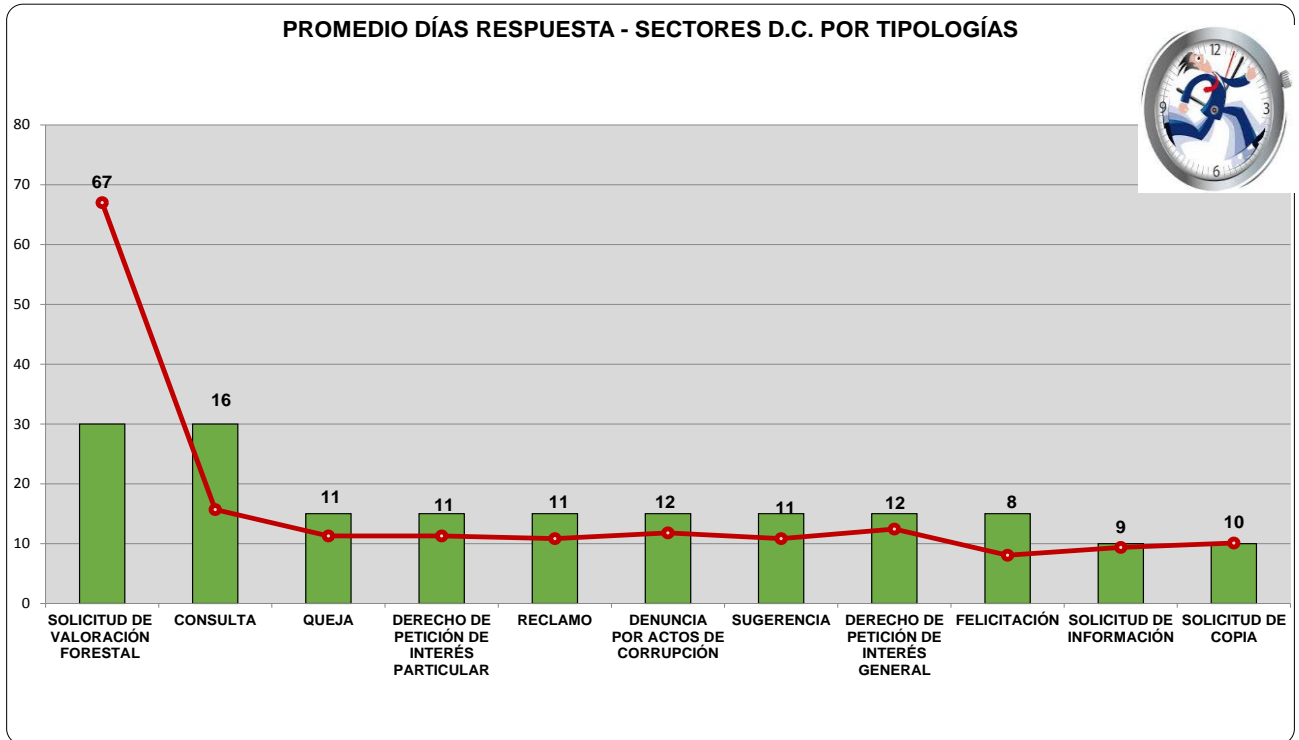


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 21 de 38



Gráfica No. 5 Tiempos promedio de respuesta por tipología - abril 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

Las cifras muestran que en el Distrito Capital, el tiempo promedio total de respuesta para todas las tipologías se encuentra dentro de lo establecido legalmente, excepto la “Solicitud de valoración forestal”.

Seguidamente se muestra los tiempos promedio de respuesta por sectores, de acuerdo a las tipologías:

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 22 de 38

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL (30 DÍAS)	CONSULTA (30 DÁS)	QUEJA (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)
AMBIENTE	67	16	18	18	17	27	17	17	8	11	20
CULTURA RECREACION Y DEPORTE		20	11	11	9	9	9	10	9	6	8
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		12	15	15	16	2	16	15		19	
EDUCACION		11	16	16	14	20	14	18	7	1	8
ENTES DE CONTROL		3	5	5	2	2	2	5	6	7	9
GESTION JURIDICA		26	8	8		12		8		15	6
GESTION PUBLICA		23	13	13	9	3	9	30	5	12	14
GOBIERNO		33	6	6	7	21	7	5	9	11	11
HABITAT		18	16	16	16	16	16	17	7	14	10
HACIENDA		9	10	10	7	16	7	9	6	7	3
INTEGRACION SOCIAL		12	10	10	10	4	10	8	3	8	7
MOVILIDAD		16	11	11	9	12	9	15	9	6	18
MUJERES		8	8	8	12		12	9	12	5	
PLANEACION		20	11	11	11		11	10	13	7	
SALUD		11	11	11	12	9	12	11	10	9	8
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		12	11	11	12	14	12	10	10	13	10
PROMEDIO TOTAL SECTORES D.C	67	16	11	11	11	12	11	12	8	9	10

Tabla No 13 Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología - abril 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

La tabla anterior muestra que los sectores Ambiente, Desarrollo Económico, Educación, Gestión Pública, Gobierno, Hábitat, Hacienda y Movilidad, presentan tiempos promedio de respuesta por fuera del establecido legalmente de acuerdo a las tipologías.

A continuación se muestra por sectores, el tiempo promedio de respuesta a peticiones que tienen establecido legalmente un tiempo de 15 días:

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

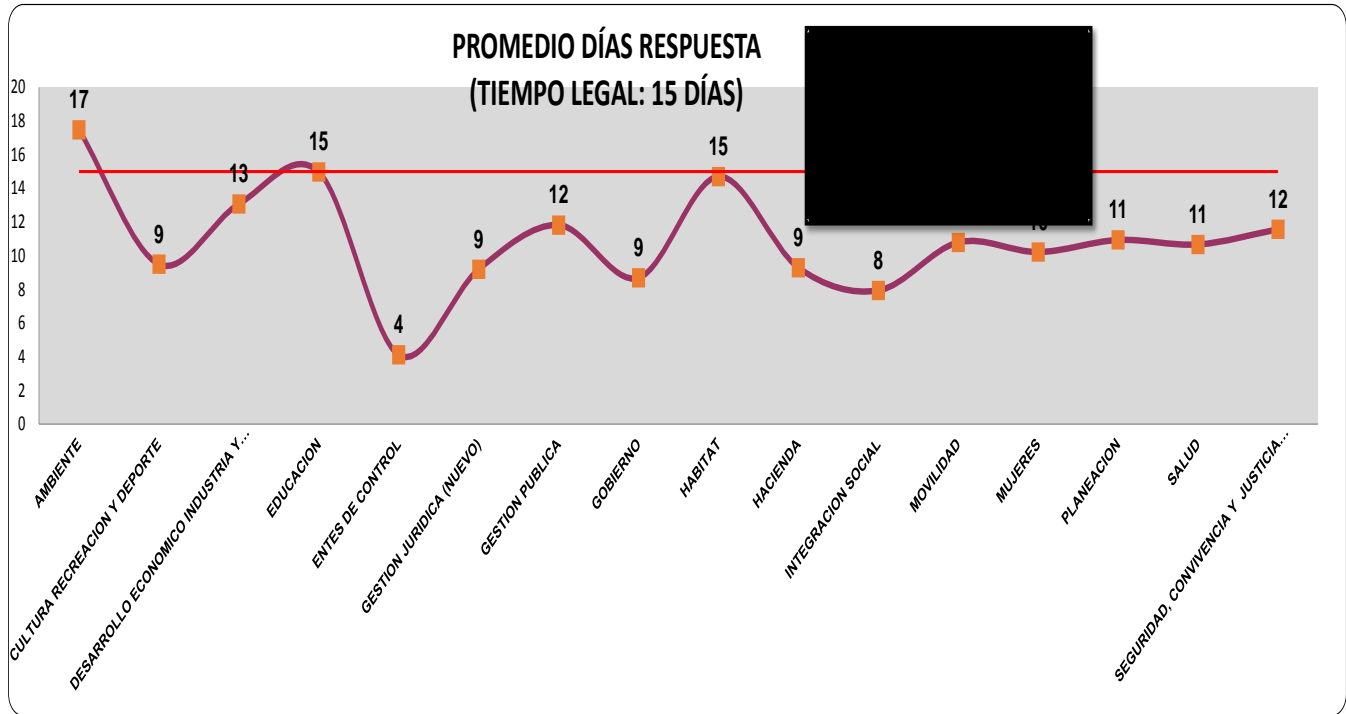


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 23 de 38



Gráfica No. 6 Tiempo promedio de respuesta por sector a tipologías con tiempo legal de 15 días
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

La gráfica muestra que el Sector Ambiente presenta un tiempo promedio de respuesta superior al legalmente establecido para las peticiones "Denuncias por actos de corrupción", "Derechos de petición de interés general", "Derechos de petición de interés particular", "Quejas", "Reclamos", "Sugerencias" y "Felicitaciones".

A continuación se muestra por sectores, el tiempo promedio de respuesta a peticiones que tienen establecido legalmente un tiempo de respuesta de 10 días:

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

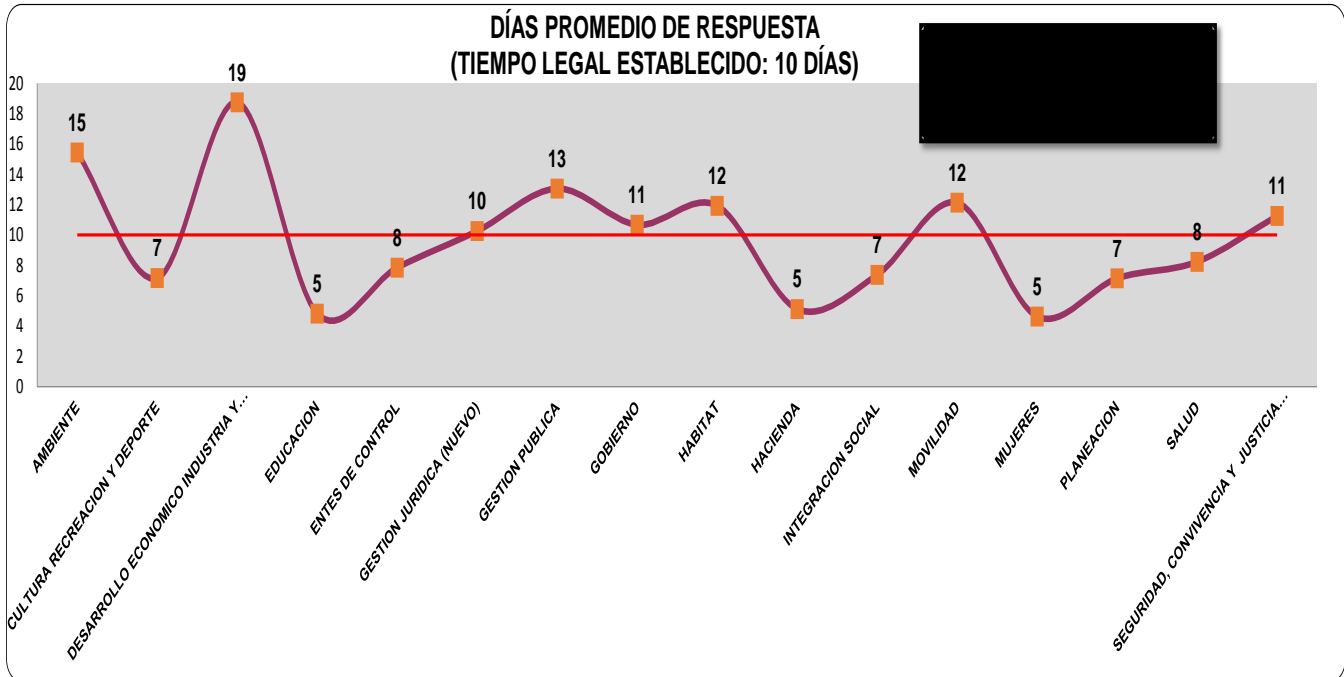


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 24 de 38



Gráfica No. 6 Tiempo promedio de respuesta por sector a tipologías con tiempo legal de 10 días
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

La gráfica anterior muestra que los Sectores Ambiente, Desarrollo Económico, Gestión Pública, Gobierno, Hábitat, Movilidad y Seguridad Convivencia y Justicia, presentan tiempo promedio de respuesta por encima del establecido legalmente para dar respuesta a las tipologías "Solicitudes de información" y "Solicitudes de copia".

Con respecto a la tipología "Consulta" la tabla No 13 muestra que el Sector Gobierno presenta un tiempo promedio de respuesta por encima del establecido legalmente; para los demás sectores del Distrito Capital el tiempo promedio se encuentra dentro de los términos establecidos legalmente para esta tipología.

Por otra parte, el Sector Ambiente presenta un tiempo promedio de respuesta por encima del establecido legalmente para la tipología "Valoración forestal".

Hay que señalar que en algunos casos, los cierres realizados se hacen de manera extemporánea en el sistema-SDQS, afectando 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, esta se vincule al sistema SDQS, contribuyendo a mejorar los índices de oportunidad.

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 25 de 38

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 abril 2.694 peticiones se encontraron vencidas; a continuación se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	608	23%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	395	15%
TRANSMILENIO	324	12%
UAESP - UNIDAD ADTIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS	252	9%
EMPRESA DE ACUEDUCTO , ALCANTARILLADO ASEO DE BOGOTÁ - EAB	185	7%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	149	6%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	149	6%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	102	4%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL IPES	95	4%
SECRETARIA GENERAL	40	1%
DÉMAS ENTIDADES	395	15%
TOTAL D.C	2.694	100%

Tabla No 14 Peticiones vencidas por sector - abril 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

Las cifras muestran que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en el mes de abril son la Secretaría Distrital de Movilidad con 608 peticiones vencidas que representan el 23% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital y la Secretaría Distrital de Gobierno con 395 peticiones vencidas (15%). Hay que señalar que se observa una variación en cuanto al sector con mayor número de peticiones vencidas, teniendo en cuenta que en el mes anterior (marzo) el sector Gobierno fue el que presentó el mayor número de peticiones vencidas.

3. CLASIFICACION DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

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





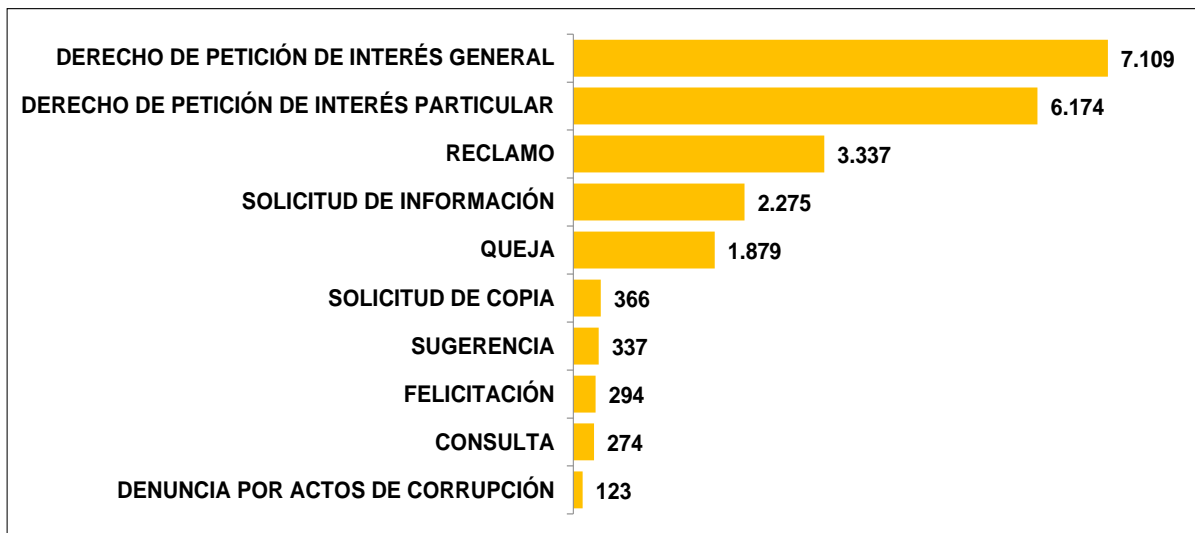
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 26 de 38

Seguidamente se muestra el número de peticiones ciudadanas recibidas en el mes de abril, clasificadas de acuerdo a su tipología:



Gráfica No. 8 Peticiones clasificadas según su tipología – abril 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

Del total de requerimientos registrados en el mes de abril en el Distrito Capital, el “Derecho de Petición de Interés General” con 7.109 peticiones que representan el 32,1% del total registrado, continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 6.174 peticiones que representan el 27,9% del total registrado. Al respecto hay que señalar que estas dos (2) tipologías también fueron las más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes anterior (marzo).

4. **CANALES DE INTERACCIÓN**

Seguidamente se presenta la información sobre las peticiones ciudadanas registradas en el mes de abril, clasificadas de acuerdo al canal de interacción:

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



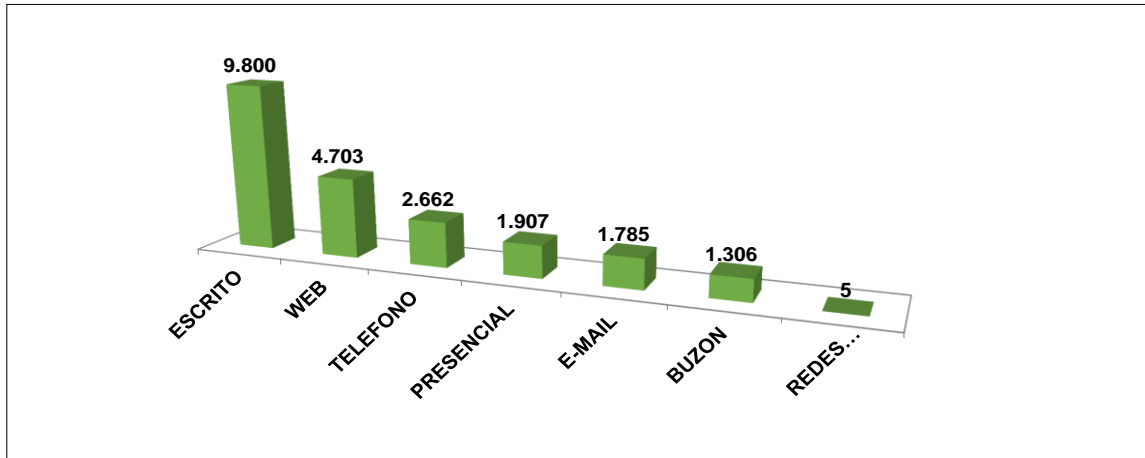


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 27 de 38

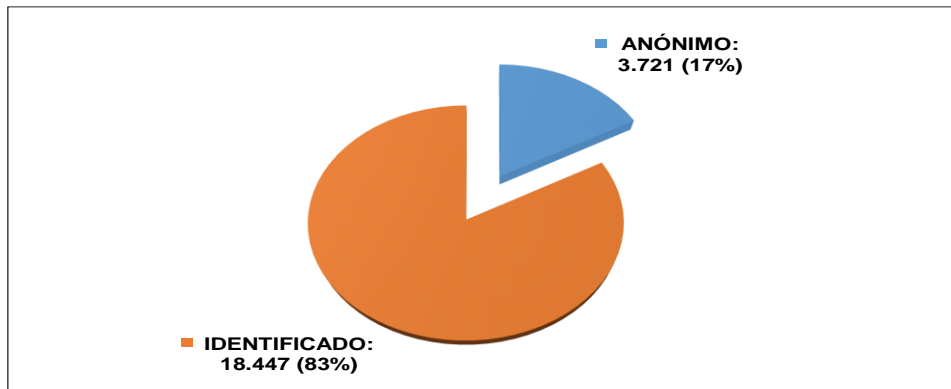
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica No. 9 Peticiones clasificadas según Canal de interacción – abril 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

En este mes, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el “Canal Escrito” con 9.800 peticiones que representan el 44,2% del total de peticiones registradas; en segundo lugar está el “Canal WEB” con 4.703 peticiones que representan el 21,2% del total registrado. Frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en cuanto a los dos canales más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Gráfica No 10 Calidad del Requirente – abril 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

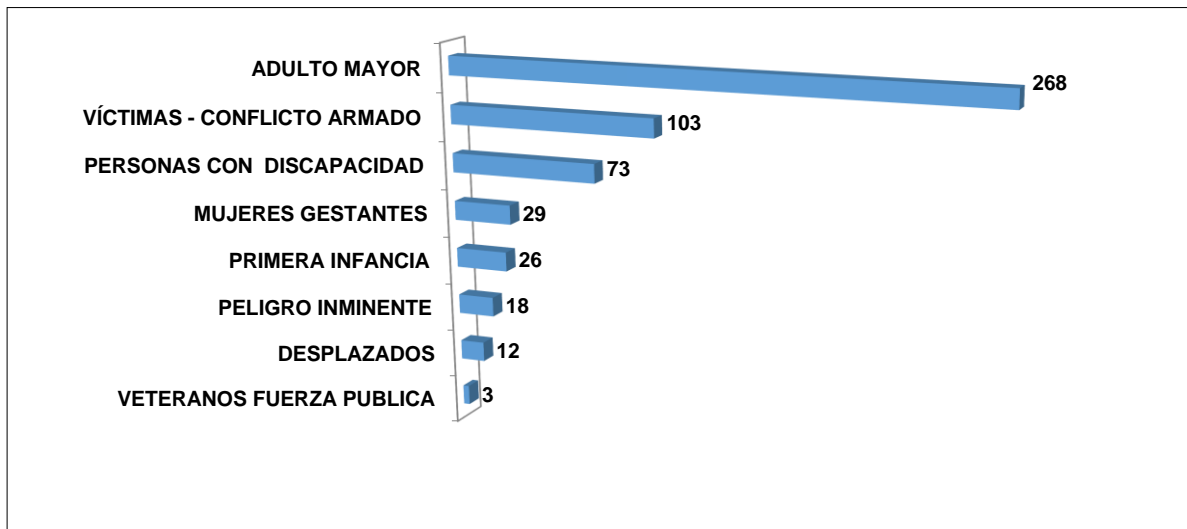
**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE ABRIL DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 28 de 38

La gráfica muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de abril, 18.447 peticiones corresponden a ciudadanos identificados, y representan el 83% del total registrado, mientras que 3.721 peticiones (17%) corresponden a ciudadanos anónimos.

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 11 Condición del peticionario SDQS - abril 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

Se observa que del total de peticiones registradas en el mes de abril en el SDQS, en 532 peticiones se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas con discapacidad, mujeres gestantes, primera infancia, peligro inminente, desplazados y veteranos de la fuerza pública). De estas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (268) que representan el 50,4%, del total de peticiones que refieren condición especial; en 2do lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 103 peticiones que representan el 19,4% del total de peticiones que refieren condición especial.

Hay que señalar que en el mes anterior (marzo) 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.

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





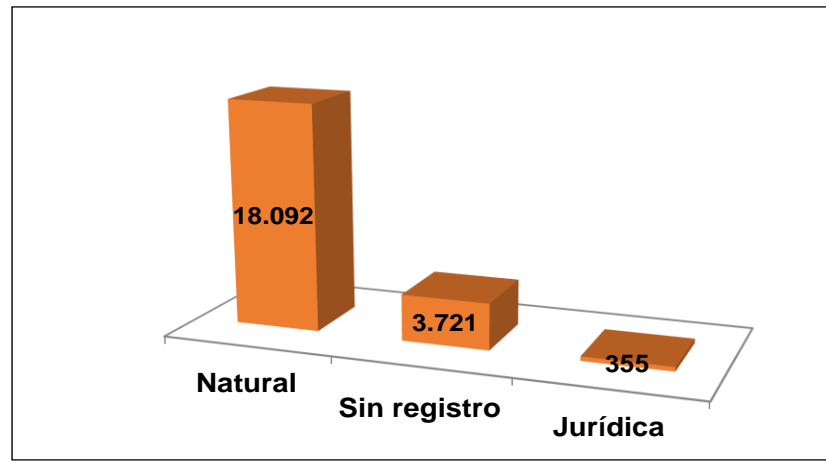
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 29 de 38

7. PARTICIPACION POR TIPO DE PETICIONARIO



Gráfica No 12 Tipo de peticionario – abril 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de abril en el SDQS, 18.092 peticiones (82%) fueron registradas por personas naturales, 355 peticiones (2%) por personas jurídicas y en 3.721 peticiones (17%) no se reporta esta información; estas cifras muestran que frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, teniendo en cuenta que en ese mes, el mayor registro también fue realizado por personas naturales.

8. PARTICIPACIÓN EN EL SDQS POR LOCALIDADES

En el mes de marzo, en 3.233 peticiones se diligenció el campo de ubicación al registrar la petición; seguidamente se detalla la información sobre los ciudadanos que en el mes de abril hicieron más uso del SDQS por localidad y de los temas más reiterados, así:

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



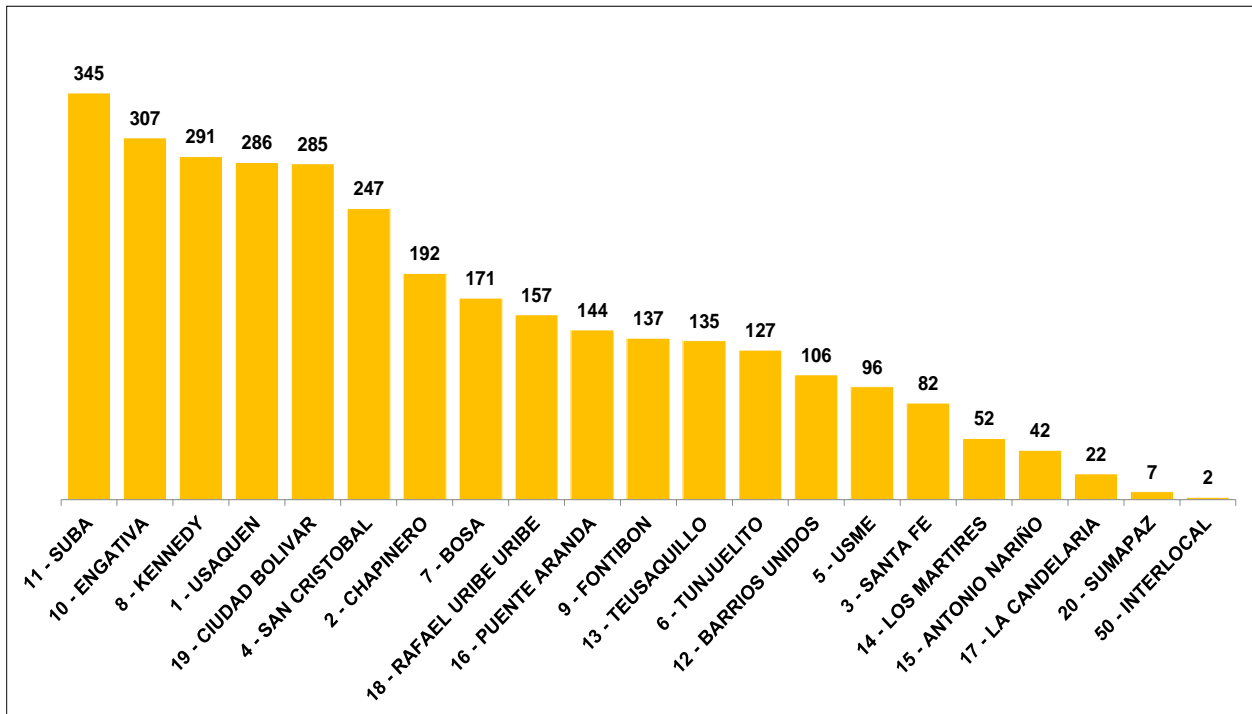
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica No 13 Participación en el SDQS por localidades – abril 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

La gráfica muestra que en las localidades de Suba, Engativá y Kennedy están ubicados los ciudadanos que en el mes de abril hicieron más uso del SDQS, con 345, 307 y 291 peticiones respectivamente, que en total representan el 29,17% de las 3.233 peticiones en las que se reportó ubicación; al respecto hay que señalar que en el mes anterior (marzo) en estas mismas tres localidades estuvieron ubicados los ciudadanos(as) que hicieron mayor uso del SDQS.

Seguidamente se muestran los temas más relevantes para estas tres (3) localidades (Suba, Engativá y Kennedy) en las cuales están ubicados los ciudadanos que en el mes de abril hicieron más uso del SDQS:

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 31 de 38

LOCALIDAD	TEMA	TOTAL PETICIONES
11 - SUBA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	19
	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	16
	LIQUIDACION - IMPUESTOS DISTRITALES VIGENCIA/AÑOS ANTERIORES	10
10 - ENGATIVA	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	20
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	15
	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	14
8 - KENNEDY	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	17
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	13
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	11

Tabla No 15 Temas relevantes en localidades con mayor uso del SDQS - abril 2017

Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

Se concluye que en el mes de abril el tema más relevante en las localidades “Contaminación ambiental”; frente al mes anterior (marzo) no se observa variación, teniendo en cuenta que en ese mes el tema más relevante también fue “Contaminación ambiental”.

9. UTILIZACION DEL SDQS POR ESTRATO SOCIO-ECONÓMICO D.C.

A partir de la información sobre datos demográficos reportada por la ciudadanía (peticionarios que diligencian este campo al registrar su petición), el mes de abril muestra lo siguiente:

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

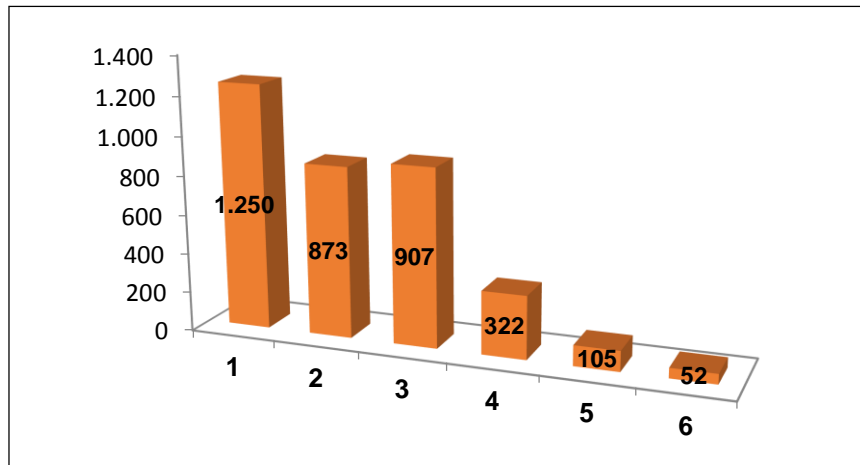


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 32 de 38



Gráfica No 14 Participación en el SDQS por estrato – abril 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

Del total de peticiones ciudadanas registradas en el mes de abril, en 3.509 peticiones se registró el campo demográfico. De estas, en el "Estrato 1" encuentra el mayor registro de peticiones, 1.250 peticionarios que representan el 35,6% del total que registraron información socio-económica; en segundo lugar se encuentra el "Estrato 2" con 873 peticionarios que representan el 24,9% del total que registraron información socio-económica. Frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en cuanto al estrato socioeconómico con mayor registro en el SDQS, teniendo en cuenta que en ese mes los estratos "1" y "2" también se ubicaron en el 1er y 2do lugar en cuanto a utilización del SDQS por estrato.

10. PETICIONES DE VEEDURIAS 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"* Se encuentra que en el mes de abril en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 22 peticiones, así:

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 33 de 38

NÚMERO DE PETICIÓN	SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
537732017	GESTION PUBLICA	DEPARTAMENTO ADITIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	COMUNICACIÓN DE UN CIUDADANO QUE CONTIENE 28 PREGUNTAS, LAS CUALES FUERON EVALUADAS Y REMITIDAS A LAS DIFERENTES ENTIDADES DISTRITALES, PARA SU TRÁMITE Y GESTIÓN DE ACUERDO A LAS COMPETENCIAS INSTITUCIONALES; INFORMÁNDOSE A LAS ENTIDADES QUE LAS RESPUESTAS DEBEN SER PUBLICADAS EN EL SDQS Y PUESTA EN CONOCIMIENTO DEL PETICIONARIO.	1
462242017	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOBRE VIOLACIONES FÍSICAS DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y ADULTOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C, ESTA INFORMACIÓN PUEDE SER RANGO DE EDADES, ENTRE QUE ESTRATOS SOCIOECONOMICOS SE ENCUENTRAN LAS VICTIMAS, PRESUNTOS VICTIMARIOS.	1
539662017	HABITAT	ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	DENUNCIA LA INVITACION PUBLICA NUM. 04 DE 2017 DEBIDO A QUE NO SIGUE LOS LIENAMIENTOS DE TRANSPARENCIA DADOS POR EL ALCALDE.	1
610262017	HABITAT	ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	RADICADO ORFEO VEEDURIA NO: 20172200028382 ASUNTO: DENUNCIA REQUISITOS EXAGERADOS PLIEGOS PROCESO NUMERO CMA 01 DE 2017 - ERU	1
586512017	HABITAT	ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	SOLICITUD DE INFORMACION DE DOCUMENTOS QUE SOPORTE EL PROCESO DE BAVARIA	1
723832017	INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ATENCION A POBLACION HABITANTE DE CALLE	1
591392017	INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	CIUDADANA MANIFIESTA DESCONTENTO CON LAS ACTIVIDADES QUE DESARROLLAN FUNCIONARIOS DEL IDIPRON EN LA LOCALIDAD ANTONIO NARIÑO CON LOS SEÑORES HABITANTES DE LA CALLE.	1
689322017	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	CIUDADANO INFORMA QUE EN LA LOCALIDAD DE SUBA HAY UN LOCAL DONDE RESTAURAN Y PINTAN MUEBLES, PERJUDICANDO LA SALUD DE LOS VECINOS E INVASIÓN DEL ESPACIO PUBLICO.	1
473572017	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	RADICADO ORFEO VEEDURIA NO: 20172200022362 ASUNTO: QUEJA POR CONSTRUCCION DE CANCHA SINTETICA, PARQUE ZONAL CORDOBA	1
716912017	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	CIUDADANA MANIFIESTA MONTAJE DE UN PARQUE INFANTIL A MENOS DE 3 METROS DE VIVIENDA, CON PERTURBACION AUDITIVA Y VISUAL Y VIOLACION DEL DERECHO A LA INTIMIDAD, SOLICITA VISITA Y MEDIDA PREVENTIVAS.	1
650622017	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	PAGAN CANONES DE ARRENDAMIENTO MENSUAL POR SUS SEDES Y SU FUNCIONAMIENTO.	1
685132017	EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	QUEJA DENUNCIA TRAFICO DE INFLUENCIAS DERIVADAS DEL EJERCICIO DEL CARGO O DE LA FUNCION EN CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS- SECRETARIA DE GOBIERNO DE BOGOTÁ Y EN SECRETARIA DE EDUCACION	1
685742017	EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	MEDIANTE DERECHO DE PETICION, Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA, SOLICITA SUMINISTRAR EL LISTADO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS MILITARES REGISTRADAS EN BOGOTÁ	1
532242017	EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	DENUNCIA IRREGULARIDADES SOBORNOS MALVERSAION CORRUPCION COLEGIO NESTOR FORERO ALCALA EN CABEZA DE LA RECTORA MIRYAM CONSUELO BLANCO HERNANDEZ	1
656952017	EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	CIUDADANO PRESENTA QUEJA - SOBRE COLEGIO DE LA LOCALIDAD DE SAN CRISTOBAL INFORMANDO QUE ESTA SEDE NO CUENTA CON BAÑO PARA LOS DOCENTES LO CUAL AFECTA LA SALUD DE ELLOS.	1
705812017	EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	CIUDADANA INFORMA QUE EN COLEGIO DE LOCALIDAD SAN CRISTOBAL IMPLEMENTARON JORDADANA UNICA CON PERSONAL NO CALIFICADO.	1
762432017	EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	RADICADO ORFEO VEEDURIA NO: 20172200032982 ASUNTO: CARTA COPIA, CORRUPCION EN LA SECRETARIA DE EDUCACION PROCESO CONCURSO DE MÉRITOS NO. SED-CM-DCCEE-018-2017	1
645962017	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	DENUNCIA QUE EN SECRETARÍA DE INTEGRACION SOCIAL, PERSONAL DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD CONTRATADA ESTÁ REALIZANDO PROCEDIMIENTOS CON LOS PUESTOS DE SEGURIDAD DE LOS CONTRATOS DE SAN CRISTOBAL,, MANIFESTANDO FALTA DE CONTROL POR PARTE DEL COORDINADOR DEL CONTRATO.	1
646012017	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	DENUNCIA ANTE SECRETARÍA DE INTEGRACION SOCIAL Y EMPRESA DE SEGURIDAD ACTUACIONES DE UN SUPERVISOR DE SEGURIDAD EN LA LOCALIDAD SAN CRISTOBAL ADICIENDO QUE SON ORDENES DE INTEGRACION SOCIAL.	1
734572017	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	QUEJA DE CIUDADANO Y SERVIDOR DE LA SUBDIRECCION DE BOSA, POR RETRASOS INCUMPLIMIENTO DE HORARIO POR PARTE DE FUNCIONARIAS.	1
548752017	MUJERES	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	SIN DETALLE	1
579282017	HABITAT	SECRETARIA DEL HABITAT	SIN DETALLE	1
TOTAL				22

Fuente: Reporte SDQS generado 02/05/2017

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0338444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 34 de 38

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Al respecto hay que señalar que, al analizar el asunto de las peticiones listadas anteriormente, se encuentra que algunas no corresponden al subtema veedurías ciudadanas, lo cual evidencia dificultades en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades.

11. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

Atendiendo el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio – DDSC viene consolidando el reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: <http://www.mejorgestion.gov.co/redciudadania/index.php?option=comjdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=69>, de acuerdo a lo establecido en la Circular 087/2015.

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

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010						
ITEM			MARZO			
SECTOR	ENTIDAD	N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	Nº REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DEC. 371	
1	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	4.401	4.401	0	100%	
	Depto. Activo. del Servicio Civil	65	65	0	100%	
2	Secretaria Distrital de Gobierno	6.691	6.691	0	100%	
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	408	408	0	100%	

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°CO238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 35 de 38

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010						
ITEM	SECTOR	ENTIDAD	MARZO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DEC. 371
		Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	130	130	0	100%
3	HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	401	401	0	100%
		U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	159	159	0	100%
		FONCEP	5	5	0	100%
		Lotería de Bogotá	14	14	0	100%
4	PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	230	241	11	95%
5	DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	235	235	0	100%
		Instituto para la Economía Social - IPES.	515	515	0	100%
		Instituto distrital de turismo-IDT	134	134	0	100%
6	EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	496	496	0	100%
		Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	26	26	0	100%
		Universidad Distrital	1.080	1.080	0	100%
7	SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1.222	1.222	0	100%
		Sub Red Sur	789	789	0	100%
		Sub Red Sur Occidente	486	486	0	100%
		Sub Red Centro Oriente	401	401	0	100%
		Sub Red Norte	314	314	0	100%
		Capital Salud				
8	INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.385	1.385	0	100%
		IDIPRON	65	66	1	98%

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 36 de 38

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010						
ITEM	SECTOR	ENTIDAD	MARZO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DEC. 371
9	CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y D	108	292	184	37%
		Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR.D.	392	392	0	100%
		Orquesta Filarmónica de Bogotá				
		Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	87	92	5	95%
		Fundación Gilberto Alzate Avendaño	78	134	56	58%
		Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	304	1.347	1.043	23%
		Canal Capital	34	34	0	100%
10	AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	588	588	0	100%
		IDIGER	62	62	0	100%
		Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	234	234	0	100%
11	MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	1.359	13.955	12.596	10%
		IDU	474	2.390	1.916	20%
		Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	204	204	0	100%
		-Transmilenio S.A.	2.296	38.450	36.154	6%
		Terminal de Transporte S.A.	176	176	0	100%
		Sistema Integrado de Movilidad SIM	143	143	0	100%
12	HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	718	718	0	100%
		Caja de Vivienda Popular	404	404	0	100%

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 37 de 38

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010						
ITEM	SECTOR	ENTIDAD	MARZO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DEC. 371
		U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	585	585	0	100%
		Empresa de Renovación Urbana - ERU	56	78	22	72%
		Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB				
		Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP				
13	MUJER	Secretaria de la Mujer	136	136	0	100%
14	SEGURIDAD, CONVIVENCIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	777	777	0	100%
	Y JUSTICIA	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	53	53	0	
15	GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital				
16	ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	80	80	0	100%
		Veeduría Distrital	130	249	119	52%
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MENSUAL			29.130	81.237	52.107	36%

De acuerdo con la información consolidada, el comparativo de las cifras reportadas por las entidades con lo registrado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS muestra que de 49 entidades que deben reportar la información, sólo 47 de ellas lo realizaron para el mes de marzo; se observa que 29.130 peticiones están registradas en el SDQS mientras que 52.2017 no lo están (se ingresan por los sistemas de gestión documental de las entidades y no se están registrando en el SDQS) para un total de 81.237 peticiones, obteniéndose para este periodo un cumplimiento del 36%. Diferencia que se evidencia en las entidades se ingresan el mayor número de peticiones por los sistemas de gestión documental (Secretaría Distrital de Movilidad, IDU, Transmilenio S.A. y Instituto Distrital de las Artes-IDARTES).

No obstante el bajo porcentaje de cumplimiento del registro en el SDQS de la totalidad de peticiones

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 38 de 38

que reciben las entidades por los diferentes canales, se observa que un número importante de entidades (Capital Salud, Orquesta Filarmónica de Bogotá, Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, Secretaría Jurídica Distrital) no efectuaron el reporte para el periodo que permita verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, por lo cual se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos.

12. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de abril un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Revisar los temas más recurrentes de los cinco (5) sectores que registran mayor número de peticiones (Gobierno, Salud, Hábitat, Movilidad y Educación) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital ("Gobierno local", "Función pública/ Administración" y "Salud") y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Visibilizar los sectores/entidades (Ambiente, Desarrollo Económico, Gestión Pública, Gobierno, Hábitat, Movilidad y Seguridad Convivencia y Justicia) que presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente para dar respuesta a las diferentes peticiones, de acuerdo a las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las entidades que en el mes de abril presentan mayor número de peticiones vencidas (sin cierre definitivo, 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.

Elaboró: Martha Liliana Rodríguez C. Profesional Especializada - Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Revisó: Jarol Eder Hernández Profesional Universitario - Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Diana Alejandra Ospina - Directora Distrital de Calidad del Servicio.

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°CO238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**