



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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. MARZO 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 FEBRERO DE 2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 2 de 39

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. **CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010**
12. **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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 3 de 39

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 los requerimientos ciudadanos registrados durante el mes de febrero 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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 4 de 39

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

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

Seguidamente se muestran la cifra consolidada de peticiones recibidas en el SDQS, años 2013 a 2017 (corte 28 febrero) las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas recibidas en el mes de febrero, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS									
PERIODO	2013	2014	2015	2016	2017	DIFERENCIA 2016-2017		DIFERENCIA FRENTE A MES ANTERIOR	
						Nº PETICIONES	PORCENTAJE	Nº PETICIONES	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					
Abril	19.085	18.074	18.145	20.337					
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	40.300				

Tabla No 1 Consolidado requerimientos 2013 al 2017

Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

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**

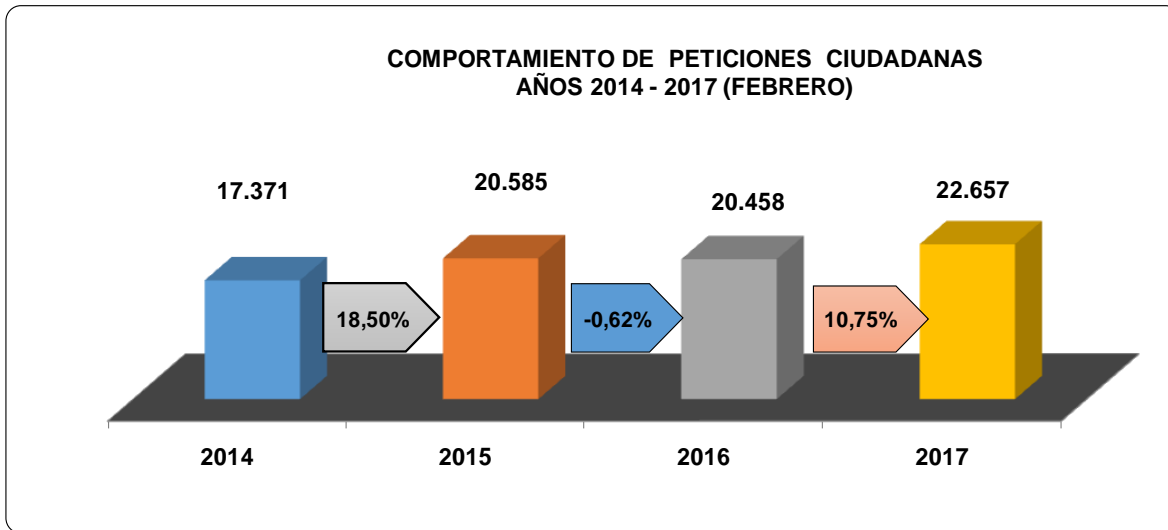


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 5 de 39



Gráfica No. 1 Comparativo N° peticiones recibidas 2014 al 2017 - periodo febrero
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

La tabla y gráfica anterior muestra que en el mes de febrero se recibieron 22.657 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, cifra que muestra un aumento de 5.014 peticiones (28,42%) en relación con las recibidas el mes anterior (enero/2017); igualmente esta cifra muestra un aumento del 10,75% (2.199 peticiones) con respecto a las recibidas en el mismo mes del año anterior (febrero/2016).

Seguidamente se muestra el seguimiento y control del número de requerimientos recibidos 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





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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 6 de 39

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

Tabla No 2 Consecutivo SDQS 2016-2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

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.

Seguidamente se muestra la información del total de peticiones recibidas en el Distrito Capital en el mes de febrero, y las cifras de peticiones recibidas 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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

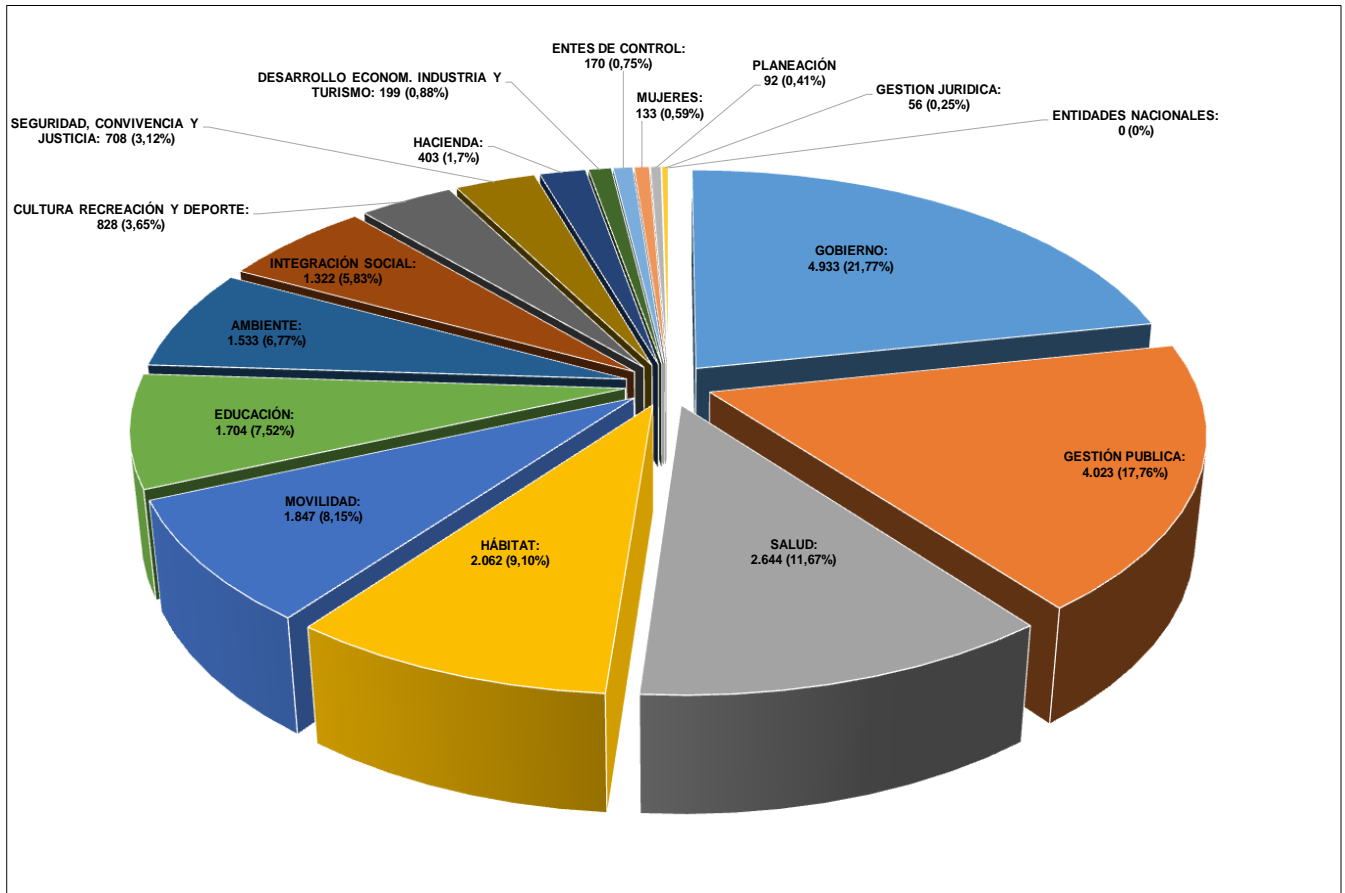


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 7 de 39



Gráfica No. 2 Peticiones registradas por sectores – febrero/2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

La grafica permite observar que en el mes de febrero los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones en el SDQS¹, son: El Sector Gobierno con un 21,77% del total de peticiones registradas en el mes en el SDQS; el Sector Salud (11,67%), Sector Hábitat (9,104%), Sector Movilidad (8,15%), y Sector Educación con el 7,52% del total de peticiones registradas en el mes. Hay que señalar que

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 receptionan un gran número de peticiones (para este período 4.023) 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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 8 de 39

cuatro de estos sectores (Gobierno, Salud, Hábitat y Movilidad) también presentaron en el mes anterior (enero) el mayor registro de peticiones en el SDQS; se exceptúa el Sector Educación que en el mes anterior no estuvo dentro del TOP de los 5 sectores con mayor registro de peticiones en el SDQS.

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

Seguidamente, para cada sector del Distrito Capital se muestra el número de peticiones recibidas por entidad en el mes de febrero 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 FEBRERO	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	4.392	89,03%	19,38%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO -DADEP	456	9,24%	2,01%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	85	1,72%	0,38%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		4.933	100%	21,77%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	3.996	99,33%	17,64%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	27	0,67%	0,12%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		4.023	100%	17,76%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.130	42,74%	4,99%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	510	19,29%	2,25%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E	401	15,17%	1,77%

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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 9 de 39

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. RECIBIDAS FEBRERO	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E	383	14,49%	1,69%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E	193	7,30%	0,85%
	CAPITAL SALUD EPS	27	1,02%	0,12%
TOTAL SECTOR SALUD		2.644	100%	11,67%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	874	42,39%	3,86%
	U.A.E. DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	464	22,50%	2,05%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	449	21,77%	1,98%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	161	7,81%	0,71%
	CODENSA	49	2,38%	0,22%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU	33	1,60%	0,15%
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	23	1,12%	0,10%
	GAS NATURAL	9	0,44%	0,04%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		2.062	100%	9,10%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	860	46,56%	3,80%
	TRANSMILENIO	528	28,59%	2,33%
	TERMINAL DE TRANSPORTES	147	7,96%	0,65%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	131	7,09%	0,58%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	107	5,79%	0,47%
	SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD-SIM	68	3,68%	0,30%
	GRÚAS Y PATIOS	6	0,32%	0,03%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		1.847	100%	8,15%

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



**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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 10 de 39

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. RECIBIDAS FEBRERO	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1.085	63,67%	4,79%
	SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	582	34,15%	2,57%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	37	2,17%	0,16%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		1.704	100%	7,52%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.224	79,84%	5,40%
	JARDIN BOTÁNICO DE BOGOTÁ	297	19,37%	1,31%
	FOPAE - IDIGER	12	0,78%	0,05%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		1.533	100%	6,77%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.223	92,51%	5,40%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	99	7,49%	0,44%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		1.322	100,00%	5,83%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	410	49,52%	1,81%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	142	17,15%	0,63%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	121	14,61%	0,53%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	107	12,92%	0,47%
	CANAL CAPITAL	42	5,07%	0,19%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ-OFB	5	0,60%	0,02%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	1	0,12%	0,00%

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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 11 de 39

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. RECIBIDAS FEBRERO	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		828	100%	3,65%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	600	84,75%	2,65%
	POLICÍA METROPOLITANA	101	14,27%	0,45%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	7	0,99%	0,03%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		708	100%	3,12%
HACIENDA	SECRETARÍA DE HACIENDA DISTRITAL	242	60,05%	1,07%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	140	34,74%	0,62%
	LOTERÍA DE BOGOTA	15	3,72%	0,07%
	FONCEP	6	1,49%	0,03%
TOTAL SECTOR HACIENDA		403	100%	1,78%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL -IPES	160	80,40%	0,71%
	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	25	12,56%	0,11%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	14	7,04%	0,06%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		199	100%	0,88%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTÁ	67	39,41%	0,30%
	VEEDURÍA DISTRITAL	53	31,18%	0,23%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	50	29,41%	0,22%

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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 12 de 39

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. RECIBIDAS FEBRERO	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
TOTAL ENTES DE CONTROL		170	100%	0,75%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	133	100%	0,59%
TOTAL SECTOR MUJERES		133	100%	0,59%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	92	100%	0,41%
TOTAL SECTOR PLANEACION		92	100%	0,41%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	56	100%	0,25%
TOTAL GESTIÓN JURÍDICA		56	100%	0,25%
TOTAL PETICIONES		22.657	100%	

Tabla No 3 Peticiones registradas por entidad y valor porcentual frente a su sector y frente al Distrito Capital – febrero/2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

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

-La Secretaría Distrital de Gobierno con 4.392 peticiones que representan el 19,38% del total ingresado al Distrito Capital y el 89,03% del total de peticiones recibidas en el Sector Gobierno.

-La Secretaría Distrital de Salud con 1.130 peticiones que representan el 4,99% del total ingresado al Distrito Capital y el 42,74% del total de peticiones recibidas en el Sector Salud.

-La Universidad Distrital con 1.085 peticiones que representan el 4,79% del total ingresado al Distrito Capital y el 63,67% del total de peticiones recibidas en el Sector Educación.

-La Secretaría Distrital de Hábitat con 874 peticiones que representan el 3,86% del total ingresado al Distrito Capital y el 42,39% del total de peticiones recibidas en su 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 4.023) 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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 13 de 39

-La Secretaría Distrital de Movilidad con 860 peticiones que representan el 3,80% del total ingresado al Distrito Capital y el 46,56% del total de peticiones recibidas en su Sector.

2.2 VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR

Seguidamente se muestra la variación en el número de peticiones por sectores con respecto al mes anterior (enero/2017):

SECTOR	ENERO 2017	FEBRERO 2017	PORCENTAJE DE VARIACION FRENTE AL MES ANTERIOR
GOBIERNO	3.954	4.933	24,76%
GESTION PUBLICA	2.879	4.023	39,74%
SALUD	1.860	2.644	42,15%
HABITAT	1.472	2.062	40,08%
MOVILIDAD	1.552	1.847	19,01%
EDUCACION	1.219	1.704	39,79%
AMBIENTE	1.489	1.533	2,96%
INTEGRACION SOCIAL	920	1.322	43,70%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	669	828	23,77%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	748	708	-5,35%
HACIENDA	225	403	79,11%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	293	199	-32,08%
ENTES DE CONTROL	124	170	37,10%
MUJERES	139	133	-4,32%
PLANEACION	75	92	22,67%
GESTION JURIDICA	25	56	124,00%
ENTIDADES NACIONALES	0	0	0,00%
TOTAL	17.643	22.657	28,42%

Tabla No 4 Variación mensual de peticiones enero/febrero - 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

Las cifras anteriores muestran que en el mes de febrero se presentó un aumento de 28,42% (5.014 peticiones) con respecto al número de peticiones recibidas en el mes anterior (enero); 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.

Los sectores que presentan mayor aumento en el número de peticiones son: Gestión Jurídica que presenta un aumento del 124% frente al número de peticiones registradas el mes anterior; 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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 14 de 39

Hacienda que presenta un aumento del 79,11% y el Sector Integración Social que presenta un aumento del 43,70%, entre otros.

Por otra parte, los sectores/entes que presentan mayor disminución en el número de peticiones registradas, son: El Sector Desarrollo Económico Industria y Turismo que presenta una disminución del -32,08% frente al número de peticiones registradas el mes anterior y el Sector Movilidad que presenta una disminución del 19,011%.

2.3 GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES

Seguidamente se detalla el número de peticiones cerradas por los sectores en el mes de febrero frente al número de peticiones registradas en el SDQS³:

PETICIONES SDQS FEBRERO 2017						
SECTOR	PETICIONES REGISTRADAS FEBRERO 2017		N° PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN EL PERIODO (FEBRERO)	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	
	N°	PORCENTAJE			N°	PORCENTAJE
GOBIERNO	4.933	21,77%	3.936	1.579	5.515	27,95%
GESTION PUBLICA	4.023	17,76%	251	136	387	1,96%
SALUD	2.644	11,67%	1.196	1.028	2.224	11,27%
HABITAT	2.062	9,10%	539	920	1.459	7,39%
MOVILIDAD	1.847	8,15%	1.662	1.334	2.996	15,18%
EDUCACION	1.704	7,52%	1.245	406	1.651	8,37%
AMBIENTE	1.533	6,77%	664	831	1.495	7,58%
INTEGRACION SOCIAL	1.322	5,83%	786	535	1.321	6,69%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	828	3,65%	309	362	671	3,40%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	708	3,12%	230	714	944	4,78%
HACIENDA	403	1,78%	346	87	433	2,19%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	199	0,88%	74	165	239	1,21%
ENTES DE CONTROL	170	0,75%	108	14	122	0,62%
MUJERES	133	0,59%	94	48	142	0,72%
PLANEACION	92	0,41%	42	52	94	0,48%
GESTION JURIDICA	56	0,25%	25	17	42	0,21%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	22.657	100%	11.507	8.228	19.735	100%

Tabla No 5 Registro y gestión de respuesta por Sectores - febrero/2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

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**

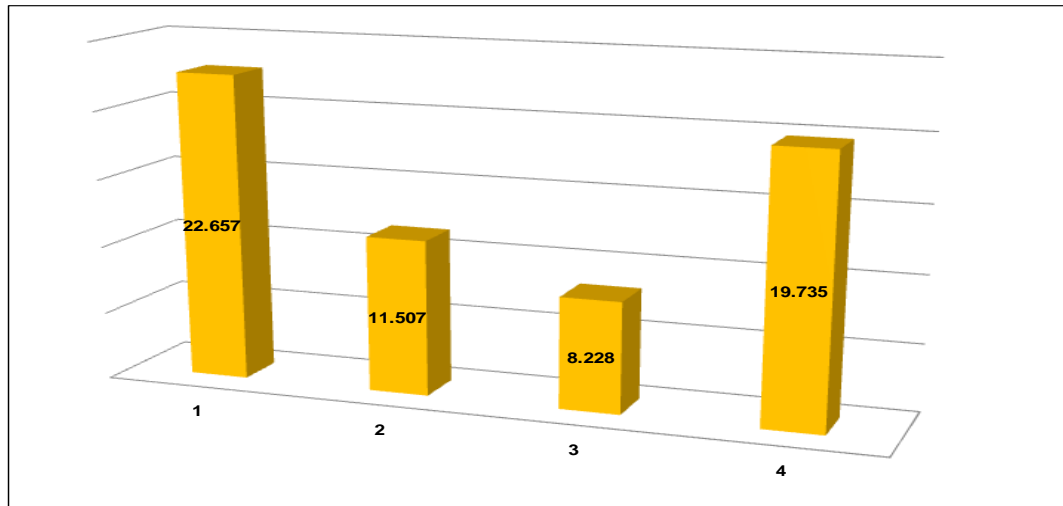


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 15 de 39



Gráfica No. 3 Cierre de peticiones – febrero/2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

Las cifras muestran que en el mes de febrero se realizó gestión y cierre a 19.735 peticiones; de estas, 11.507 se recibieron y cerraron en este mismo periodo (febrero) y 8.228 son peticiones recibidas en meses anteriores que fueron cerradas en el mes de febrero; los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Gobierno con 5.515 respuestas que representan el 27,95% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital; en 2do lugar se ubica el Sector Movilidad con 2.996 cierres que representan el 15,18% del total cerrado en el Distrito Capital.

Por otra parte, de las 19.735 peticiones que ingresaron en el mes de febrero, quedaron en trámite 11.150 peticiones, que representan el 56,49% del total recibido 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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

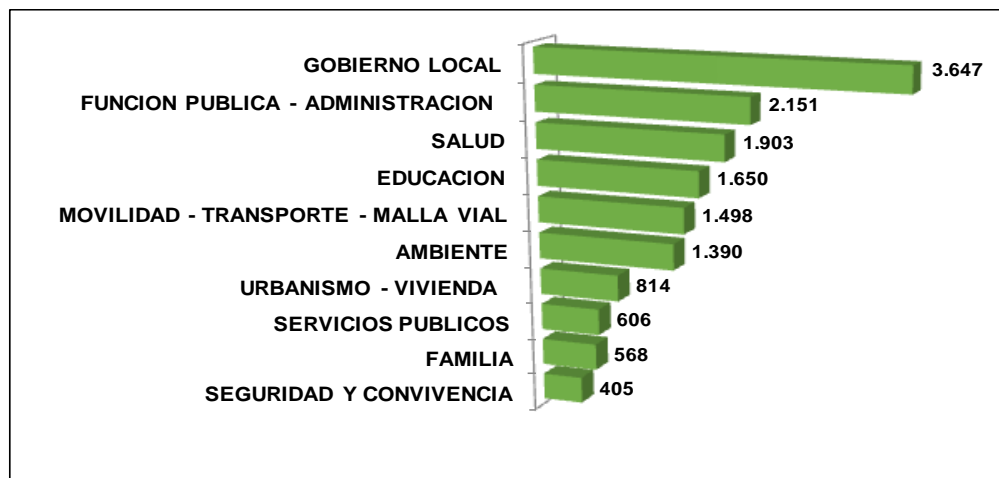
Página 16 de 39

SECTOR: GESTIÓN PÚBLICA		
GESTIÓN DE PETICIONES		
DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.721	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.699	
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	33	14
Otras Dependencias Secretaría General	95	337
SERVICIO CIVIL		36
TOTAL GESTION	3.548	387

Tabla No 6 Registro y gestión de peticiones - Sector Gestión Pública febrero 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

2.4 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTORES

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



Gráfica No. 4 Subtemas más relevantes – febrero 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 17 de 39

En la gráfica se observa que del total de peticiones registradas en el SDQS en el mes de febrero (22.657), los diez (10) temas más recurrentes corresponden a 14.632 peticiones, que representan el 64,58% del total recibido 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 (enero) los temas "Gobierno local" y "Función pública/ Administración" también fueron los dos más relevantes en el Distrito Capital.

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

TEMAS PRINCIPALES (10)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL	
											N°	PORCENTAJE
GOBIERNO LOCAL	2.551	953	8	115	7	1	2		6	4	3.647	16%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	374	461	689	12	498	53	41	8	13	2	2.151	9%
SALUD	90	750	393	284	104	25	213	16	5	23	1.903	8%
EDUCACION	96	118	67	1.002	323	3	1	30	5	5	1.650	7%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	501	310	155	63	333	84	5	26	17	4	1.498	7%
AMBIENTE	494	457	43	259	81	23	2	17	11	3	1.390	6%
URBANISMO - VIVIENDA	35	484	161	43	24	10	12	21	6	18	814	4%
SERVICIOS PUBLICOS	358	119	68	7	34	1	3	4	10	2	606	3%
FAMILIA	47	344	39	19	51	20	40	5	1	2	568	3%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	271	46	5	58	20		1	2	2		405	2%
OTROS TEMAS	2.195	2.769	1.284	501	643	200	74	201	105	53	8.025	35%
TOTAL	7.012	6.811	2.912	2.363	2.118	420	394	330	181	116	22.657	100%

Tabla No 7 Temas más reiterados y clasificación por tipología- febrero 2017

Fuente: Reporte SDQS generado 22/02/2017

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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 18 de 39

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 7.012 peticiones; en 2do lugar se ubica el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 6.811 peticiones; frente al mes anterior (enero), se presenta una variación, teniendo en cuenta que en ese mes la tipología más representativa dentro de los temas más recurrentes fue el "Derecho de Petición de Interés Particular".

Por otra parte, se observa que el tema más reiterado 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 4.933 peticiones ciudadanas recibidas, el subtema más relevante es "Solicitud de información" que representa el 8,9% del total recibido en el Sector; en 2do lugar se ubica el subtema "Régimen urbanístico: presunta infracción" que representa el 7,6% del total recibido. Frente al mes anterior (enero) se observa una variación en cuanto al subtema más relevante, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema "Régimen urbanístico: presunta infracción" fue el más relevante en el sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	438	8,9%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	377	7,6%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	364	7,4%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	270	5,5%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	249	5,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.235	65,6%
TOTAL	4.933	100%

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Gobierno febrero de 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 19 de 39

Sector Salud: En este sector el subtema "Acceso a los servicios de salud" es el más reiterado en este mes y representa el 15,4% del total recibido en el Sector; en 2do lugar se ubica el subtema "Reconocimiento a la gestión de funcionarios" que representa el 6,5% del total recibido; frente al mes anterior (enero) no se observa variación en cuanto al subtema más relevante, teniendo en cuenta que en ese mes fue el subtema "Acceso a los servicios de salud también fue el más relevante en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	408	15,4%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	173	6,5%
AMBULATORIO – C. EXTERNA GENERAL	163	6,2%
FALLAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE NO CUMPLEN CON ESTÁNDARES DE CALIDAD	135	5,1%
HISTORIA CLÍNICA	124	4,7%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.641	62,1%
TOTAL	2.644	100,0%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud – febrero 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

Sector Hábitat: En este sector, el subtema más reiterado en el mes de febrero es "Subsidio Distrital de Vivienda en especie" que representa el 20,8% del total recibido en el Sector; en 2do lugar se encuentra el subtema "Movilización de recursos" que representa el 16,6% del total recibido en el Sector. Frente al mes anterior (enero) se observa una variación en cuanto al subtema más relevante, teniendo en cuenta que ese mes, la "Gestión del servicio de alumbrado público" fue el más relevante.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	429	20,8%
MOVILIZACION DE RECURSOS	343	16,6%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	198	9,6%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	188	9,1%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	150	7,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	754	36,6%
TOTAL	2.062	100,0%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Hábitat febrero 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 20 de 39

Sector Movilidad: En este sector los subtemas más reiterados en el mes de enero son "Solicitud operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público) con el 13,8% del total recibido en el Sector y "Pavimentación, renivelación, bacheo y parcheo, rehabilitación" que representa el 4,9% del total recibido en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	255	13,8%
PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	90	4,9%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	87	4,7%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	77	4,2%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	63	3,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.275	69,0%
TOTAL	1.847	100,0%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Movilidad febrero de 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

Sector Educación: El subtema más reiterado en el mes de febrero en este Sector es la "Admisión de proyectos de pregrado y posgrado" con el 37,5% del total recibido en el Sector y en 2do lugar se encuentra la y "Calidad del servicio" que representa el 14,2% del total recibido en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	639	37,5%
CALIDAD DEL SERVICIO	242	14,2%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	124	7,3%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	79	4,6%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	38	2,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	582	34,2%
TOTAL	1.704	100,0%

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Educación febrero 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

2.5 TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y 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**



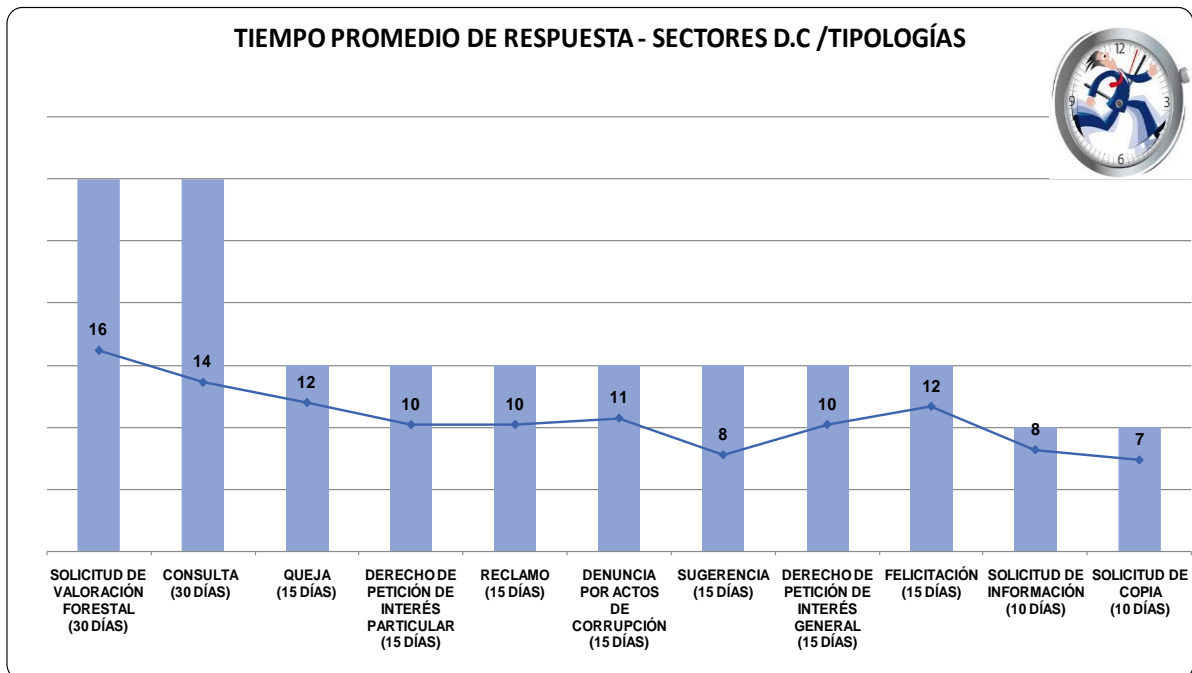
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 21 de 39

El tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en el mes de febrero está en 11 días; frente al mes anterior (enero) se observa una disminución teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 12 días.



Gráfica No. 5 Tiempos promedio de respuesta por tipología - febrero 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 27/02/2017

Seguidamente se muestran los tiempos promedio de respuesta por sector para las diferentes tipologías:

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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 22 de 39

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL (30 DÍAS)	CONSULTA (30 DÍAS)	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	16	15	14	12	12	12	9	11	10	8	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE		16	12	10	13	10	9	12	13	6	4
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		13	11	13	9	7	1	14		7	
EDUCACION		10	14	14	12	21	9	12	49	2	9
ENTES DE CONTROL			2	4	3	2	1	3		7	
GESTION JURIDICA		8	4	9	14		4	7		10	9
GESTION PUBLICA		17	9	11	8	4	4	9	2	10	6
GOBIERNO		36	23	9	10	29	6	8	2	15	11
HABITAT		16	14	14	15	13	12	13	6	11	8
HACIENDA		8	16	7	4		3	10	2	8	1
INTEGRACION SOCIAL		7	8	9	9	2	11	9	3	8	4
MOVILIDAD		15	12	6	9	7	7	10	12	5	3
MUJERES		7	9	9	4		13	11		5	
PLANEACION		16	15	12	14		15	11	20	12	
SALUD		9	12	10	10	3	11	10	9	7	6
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		10	18	17	17	20	10	13	13	10	27
PROMEDIO TOTAL SECTORES DC	16	14	12	10	10	11	8	10	12	8	7

Tabla No 13 Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología - febrero 2017

Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

Las cifras muestran que en el Distrito Capital, el tiempo promedio de respuesta para todas las tipologías se encuentra dentro de lo establecido legalmente, no obstante lo cual se observa que algunos sectores continúan presentando tiempos promedios de respuesta por fuera del establecido legalmente de acuerdo a la tipología.

Seguidamente 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



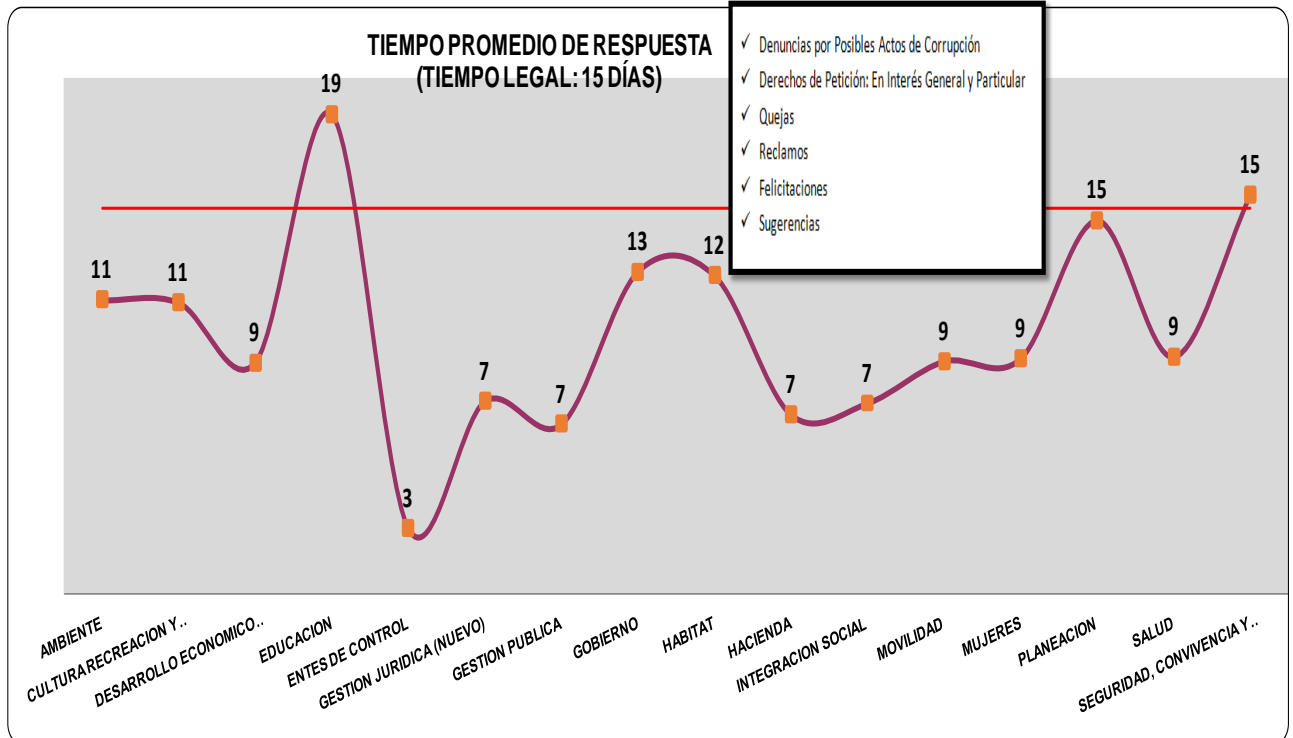


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 23 de 39



Gráfica No. 6 Tiempo promedio de respuesta por sector a tipologías con tiempo legalmente establecido de 15 días
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

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

Seguidamente 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

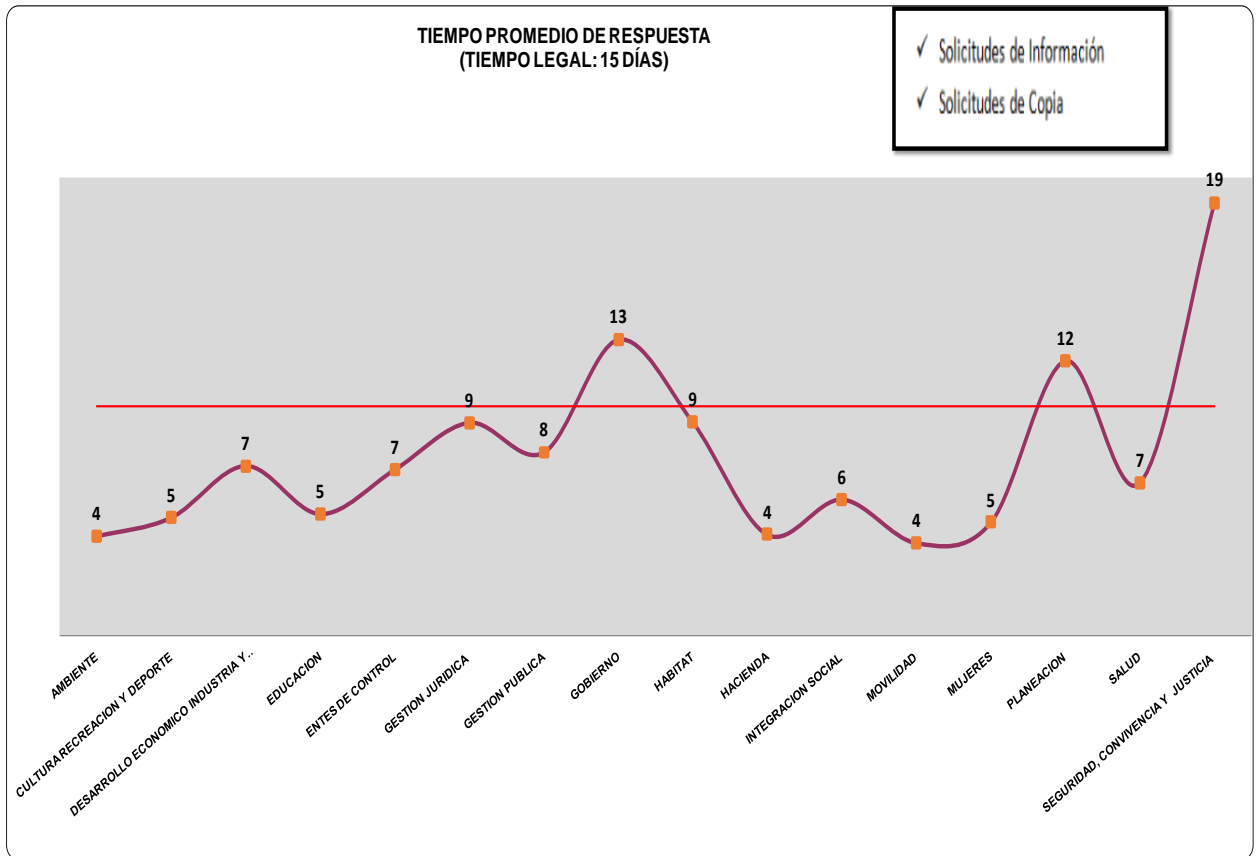


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 24 de 39



Gráfica No. 6 Tiempo promedio de respuesta por sector a tipologías con tiempo legalmente establecido de 10 días
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

La gráfica anterior muestra que los Sectores Gobierno, Planeación 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; el tiempo promedio los demás sectores del Distrito Capital se encuentran dentro de los términos establecidos legalmente.

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

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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 25 de 39

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.

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 febrero 1.724 peticiones se encontraron vencidas. En la siguiente tabla se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
GOBIERNO	500	29%
HABITAT	478	28%
MOVILIDAD	164	10%
EDUCACION	152	9%
SALUD	120	7%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	101	6%
AMBIENTE	63	4%
INDUSTRIA Y TURISMO	45	3%
GESTION PUBLICA	29	2%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	24	1%
DÉMAS ENTIDADES	48	3%
TOTAL DISTRITO CAPITAL	1.724	100%

Tabla No 14 Peticiones vencidas por sector - febrero 2017

Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

Las cifras muestran que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en el mes de febrero son la Secretaría Distrital de Gobierno con 500 peticiones vencidas que representan el 29% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital y la Secretaría Distrital de Hábitat con 478 peticiones vencidas (28%). Hay que señalar que el mes anterior (enero) el sector Gobierno también presentó el mayor número de peticiones vencidas, es decir peticiones sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación.

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

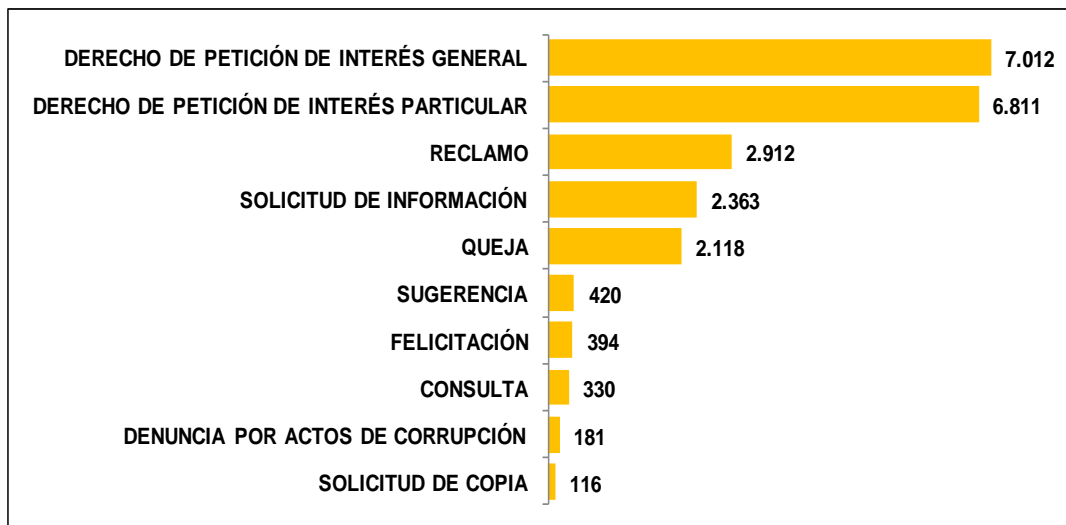
ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE FEBRERO DE 2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 26 de 39

3. CLASIFICACION DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

A continuación se muestra el número de peticiones ciudadanas recibidas en el mes de febrero, clasificadas de acuerdo a su tipología:



Gráfica No. 8 Peticiones clasificadas según su tipología - febrero 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

Del total de requerimientos registrados en el mes de febrero en el Distrito Capital, el “Derecho de Petición de Interés General” con 7.012 peticiones que representan el 30,9% 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 6.811 peticiones que representan el 30,1% del total registrado. Frente al mes anterior (enero) se observa una variación en cuanto a la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes la tipología más utilizada fue el “Derecho de Petición de Interés Particular”.

4. CANALES DE INTERACCIÓN

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





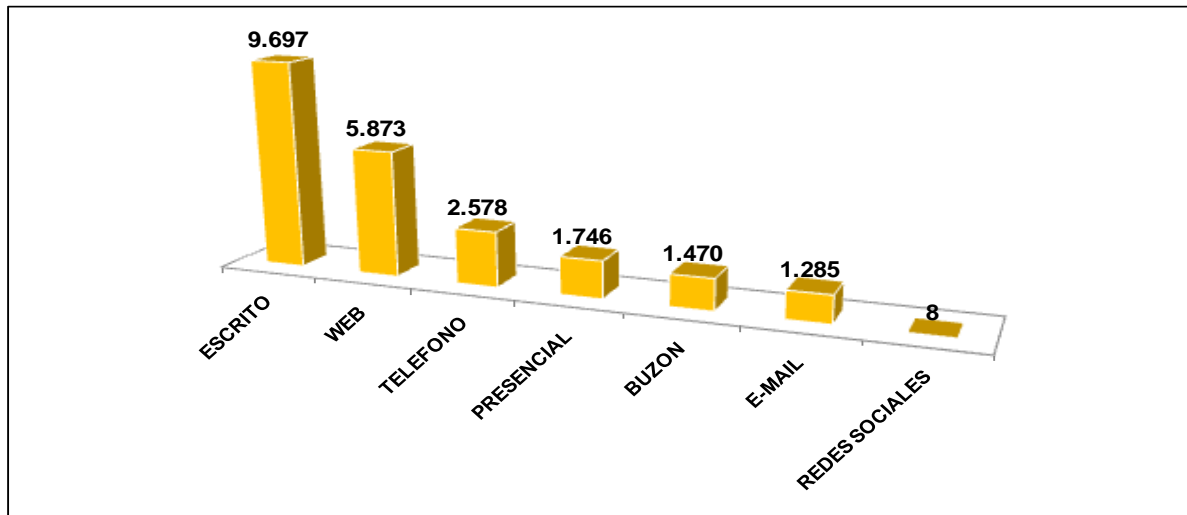
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 27 de 39

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



Gráfica No. 9 Peticiones clasificadas según Canal de interacción – febrero 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

En el mes de febrero, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el “Canal Escrito” con 9.697 peticiones que representan el 42,8% del total de peticiones registradas; en segundo lugar está el “Canal WEB” con 5.873 peticiones que representan el 25,9% del total registrado; Frente al mes anterior (enero) no se observa ninguna variación en cuanto al canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

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



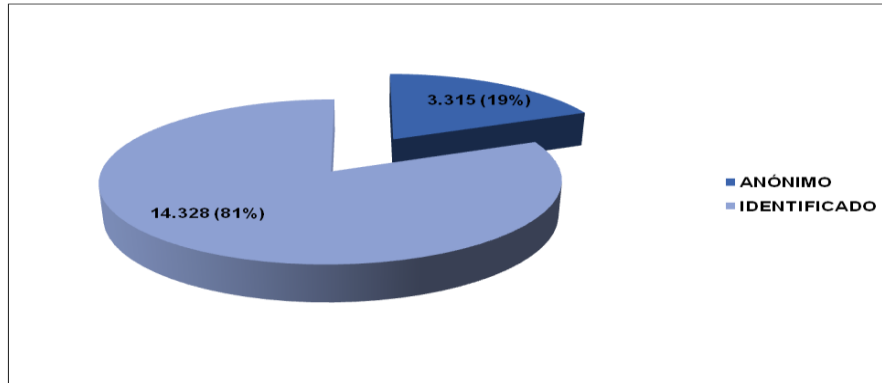
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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 FEBRERO DE 2017**

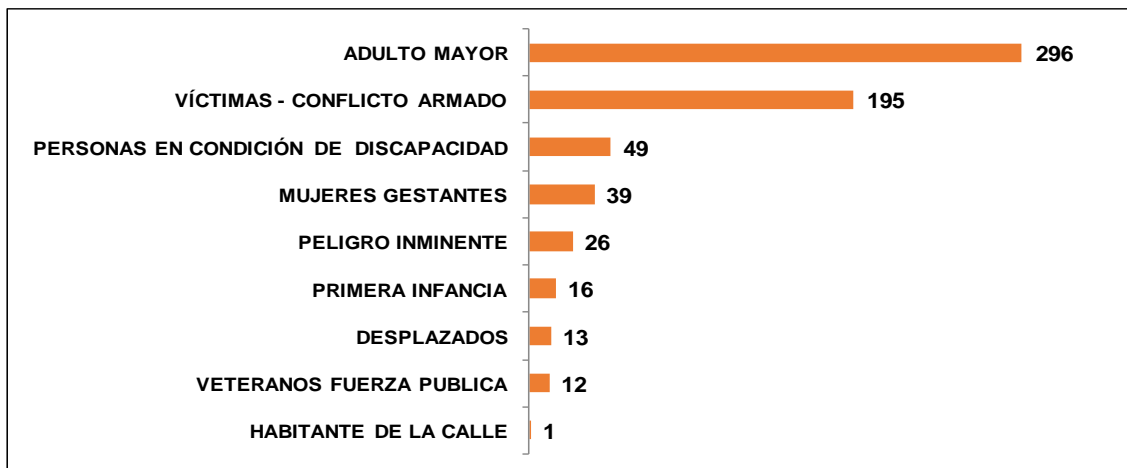
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Grafica No 10 Calidad del Requirente – febrero 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de febrero, 18.341 peticiones corresponden a ciudadanos identificados, y representan el 81% del total registrado; mientras que 4.316 peticiones (19%) corresponden a ciudadanos anónimos.

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Grafica No 11 Condición del peticionario SDQS - febrero 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

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 FEBRERO DE 2017**

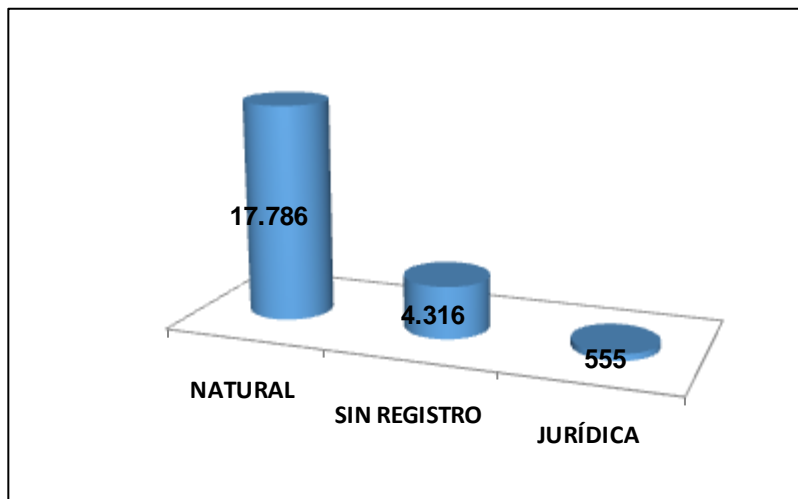
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 29 de 39

Se observa que del total de peticiones registradas en el mes de febrero (22.657) en el SDQS, en 647 peticiones se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, desplazados, veteranos fuerza pública y habitante de calle). De estas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (296) que representan el 45,7%, del total de peticiones que refieren condición especial; en 2do lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 195 peticiones que representan el 30,1% del total de peticiones que refieren condición especial.

Hay que señalar que en el mes anterior (enero) estas dos condiciones "Adulto mayor" y "Víctimas de conflicto armado" también presentaron el mayor número de registros dentro del total de peticiones que refirieron condición especial.

7. PARTICIPACION POR TIPO DE PETICIONARIO



Grafica No 12 Tipo de peticionario – febrero 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de febrero en el SDQS, 17.786 peticiones (79%) fueron registradas por personas naturales, 555 peticiones (2%) por personas jurídicas y en 4.316 peticiones (19%) no se reporta esta información; frente al mes anterior

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 FEBRERO DE 2017

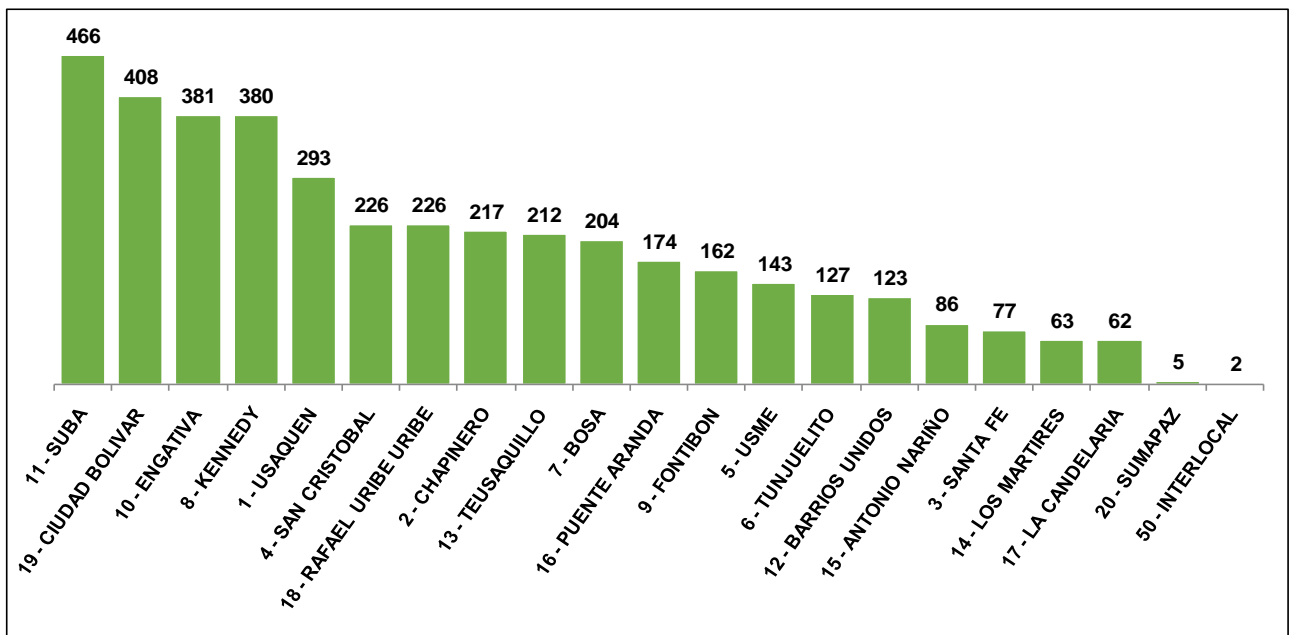
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 30 de 39

(enero) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, teniendo en cuenta que en ese mes, el mayor registro fue realizado por personas naturales.

8. PARTICIPACIÓN EN EL SDQS POR LOCALIDADES

En el mes de febrero, en 4.037 peticiones se diligenció el campo de ubicación al registrar la petición; seguidamente se detalla la información sobre los ciudadanos que en este periodo (febrero) hicieron más uso del SDQS por localidad y de los temas más reiterados, así:



Gráfica No 13 Participación en el SDQS por localidades – febrero 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

La gráfica muestra que en las localidades de Suba, Ciudad Bolívar y Engativá están ubicados los ciudadanos que en el mes de febrero hicieron más uso del SDQS, con 466, 408 y 381 peticiones respectivamente, que en total representan el 31,09% de las 4.037 peticiones en las que se reportó ubicación; hay que señalar que en el mes anterior (enero) en la Localidad de Suba también estuvieron ubicados los ciudadanos(as) que hicieron mayor uso del SDQS.

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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 31 de 39

A continuación se relacionan los temas más relevantes para las tres (3) localidades en las que están ubicados los ciudadanos que en el mes de febrero hicieron más uso del SDQS:

LOCALIDAD	TEMAS
11 - SUBA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL
	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)
19 - CIUDAD BOLIVAR	TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2
	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA
	TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
10 - ENGATIVA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)
	FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL

Tabla No 15 Temas relevantes en localidades con mayor uso del SDQS - febrero 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

Se concluye que en el mes de febrero el tema más relevante en las localidades es “Contaminación ambiental”; frente al mes anterior (enero) 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.

Teniendo en cuenta la información sobre datos demográficos reportada por la ciudadanía (peticionarios que diligencian este campo al registrar su petición), el mes de febrero 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



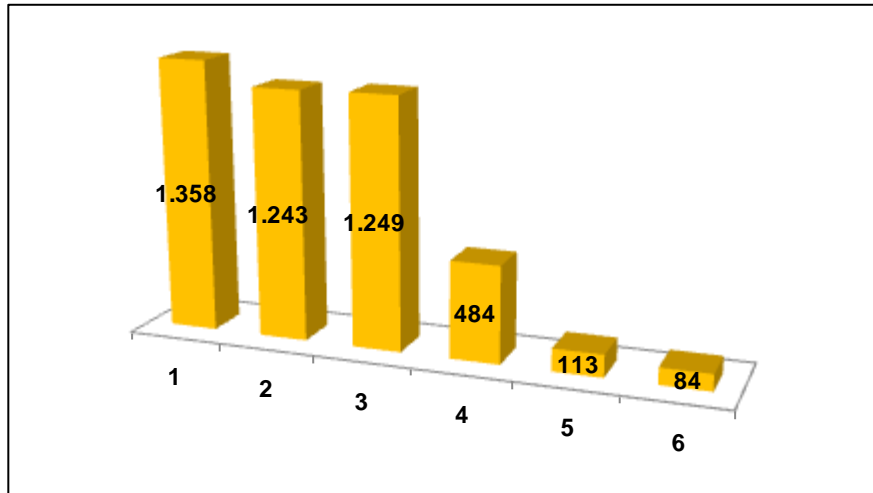


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 32 de 39



Grafica No 14 Participación en el SDQS por estrato – febrero 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

Del total de peticiones ciudadanas registradas en el mes de febrero, en 4.531 peticiones se registró el campo demográfico. De estas, en el “Estrato 1” se encuentra el mayor registro de peticiones, con 1.358 peticionarios que representan el 30,0% del total que registraron información socio-económica; en segundo lugar se encuentra el “Estrato 2” con 1.243 peticionarios que representan el 27,4% del total que registraron información socio-económica. Frente al mes anterior (enero) 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 febrero en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana”, 10 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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 33 de 39

N° PETICIÓN	SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
2239012016	AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	PETICION DE LA COMUNIDAD DE LA LOCALIDAD DE KENNEDY - INSTALACION DE ILUMINACION TIPO LED - INSTALACION DE PARQUES ECOLOGICOS Y CANECAS DE BASURA EN LOS PARQUES	1
143092017	MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	CIUDADANA SOLICITA INFORMACION DE CARACTER PUBLICO Y DE INTERES GENERAL, RELACIONADA CON CONTRATACIÓN, CONVENIOS DE ASOCIACION CON ESAL, ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO, CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS, DE LA ADMINISTRACION ETC. VIGENCIA 2016	1
186482017	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	QUEJA Y RECLAMO EN DON DE SE SOLICITA QUE SE TOMEN LAS MEDIDAS PERTINENTES QUE CORRESPONDAN PARA SANCIONAR O CASTIGAR EJEMPLARMENTE A UN FUNCIONARIO Y SERVIDOR PUBLICO.	1
337892017	EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	REMITEN DENUNCIA POR MALTRATO A ESTUDIANTE	1
85212017	EDUCACION		REPORTA MALA ATENCION PARA LA GENTE CON BAJOS RECURSOS EN ELI.E.D. LA AMISTAD Y EL CADE CON SEDE EN EL COLEGIO EL JAPON.	1
60152017	EDUCACION		MEDIANTE DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR SE SOLICITA VERIFICAR QUE UN COLEGIO UBICADO EN BOGOTA ESTÉ CUMPLIENDO CON LO ESTABLECIDO EN LA LEY QUE PERMITE EL PAGO DEL LLAMADO SERVICIO DE BIBLIOBANCO Y DE NO SER ASÍ SE ORDENE LA DEVOLUCION DE LOS DINEROS A LOS PADRES DE FAMILIA.	1
24692017	EDUCACION		DENUNCIAN QUE EN LA OBRA DE UN NUEVO COLEGIO QUE ESTAN CONSTRUYENDO EN EL SECTOR DE MIRANDELA NO ESTAN REALIZANDO LA LIMPIEZA DEL BARRO QUE DEJAN LAS VOLQUETAS AL SALIR CARGADAS.	1
2035222016	HABITAT		SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	SOLICITUD INFORMACION REF A CONCURSO DE MERITOS
91782017	EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCION	1
42122017	EDUCACION		SE SOLICITA RESPUESTA COHERENTE POR PARTE DE FUNCIONARIA DE LA VICERRECTORIA ACADEMICA DE LA UD ANTE DERECHO DE PETICION N°2237872016, TODA VEZ QUE LA RESPUESTA NO ES ACORDE AL TEMA SOLICITADO.	1
TOTAL				10

Fuente: Reporte SDQS generado 28/02/2017

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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 34 de 39

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=viewcategoryv&catid=69>, de acuerdo a lo establecido en la Circular 087/2015.

A continuación se presenta dicho consolidado para el mes de enero⁵, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	ENERO DE 2017			
		N° REQUERIM. SDQS ⁵	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
1 GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	2.881	2.881	0	100%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil	53	118	65	44,9%

⁵ Teniendo en cuenta que las entidades pueden reportar la información hasta el último día hábil del mes siguiente, en este caso el último día de febrero de 2017.

⁶ Se precisa que el número de peticiones que se reportan corresponde a la gestión realizada por las entidades y/o dependencias.

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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 35 de 39

SECTOR	ENTIDAD	ENERO DE 2017				
		N° REQUERIM. SDQS ⁶	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010	
2	GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno				
		Depto. Administrativo de la Defensoría del Espacio Público- DADEP	338	338	0	100%
		Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	78	78	0	100%
		U. A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá				
3	HACIENDA	Secretaría de Hacienda Distrital.				
		U.A.E. Catastro Distrital	83	83	0	100%
		Lotería de Bogotá	15	15	0	100%
		FONCEP	4	202	198	2%
4	PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	142	149	7	95,3%
5	DESARROLLO ECONÓMICO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico				
		Instituto Distrital de Turismo- IDT				
		Instituto para la Economía Social - IPES	314	314	0	100%
6	EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito				
		Universidad Distrital	796	796	0	100%
		Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	43	43	5	100%
SALUD		Secretaría Distrital de	1.132	1.132	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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 36 de 39

SECTOR	ENTIDAD	ENERO DE 2017			
		N° REQUERIM. SDQS ⁶	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
7	Salud				
	Hospital Centro Oriente	361	361	0	100%
	Capital Salud				
	Sub Red Norte	243	243	0	100%
	Sub Red Sur				
	Sub Red Sur Occidente				
	Sub Red Centro Oriente				
8	INTEGRACIÓN SOCIAL				
	Secretaría Distrital de Integración Social	1.019	1.019	0	100%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	62	62	0	100%
9	CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	172	315	143	54,6%
	Instituto Distrital para la Recreación y Deporte - IDRD	345	531	186	65%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	87	87	0	100%
	Canal Capital				
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	32	95	63	33,7%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB				
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	139	139	0	100%
10	AMBIENTE				
	Secretaría de Distrital de Ambiente	1.494	1.494	0	100%
	JBB - Jardín Botánico	273	273	0	100%
	IDIGER-	43	43	0	100%
11	MOVILIDAD				
	Secretaría Distrital de				

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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 37 de 39

SECTOR	ENTIDAD	ENERO DE 2017				
		N° REQUERIM. SDQS ⁶	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010	
	Movilidad					
	Instituto de Desarrollo Urbano -IDU	283	877	594	32,3%	
	Terminal de Transportes	300	300	0	100%	
	Transmilenio					
	Unidad de Mantenimiento Vial - UMV	140	140	0	100%	
12	HÁBITAT					
	Secretaría Distrital de Hábitat					
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	566	566	0	100%	
	Caja de la Vivienda Popular - CVP	406	406	0	100%	
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo - EAB					
	ERU-Empresa de Renovación Urbana					
	ETB					
13	MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	151	151	0	100%
14	SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia				
15	GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	43	43	0	100%
14	ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	48	48	0	100%
		Veeduría Distrital	44	44	0	100%
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MES DE ENERO			12.130	13.386	1.256	88,7%

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 del total de

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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 38 de 39

entidades que deben reportar la información, 33 de ellas lo realizaron para el mes de enero; observándose que 12.130 peticiones están registradas en el SDQS mientras que 1.256 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 13.386 peticiones, obteniéndose para este periodo un cumplimiento del 88,7%.

No obstante el alto % de cumplimiento del registro en el SDQS de la totalidad de peticiones que reciben las entidades por los diferentes canales, se observa que un número importante de entidades (Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo- IDT, Secretaría de Educación del Distrito, Canal Capital, Orquesta Filarmónica de Bogotá, Secretaría Distrital de Movilidad, Transmilenio, Secretaría Distrital del Hábitat, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo - EAB, ERU, ETB, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, y algunas Sub Redes dentro del Sector Salud⁷) no efectuaron el reporte para el periodo⁸ 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 febrero 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 (Educación, Gobierno, Planeación 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.

⁷ Con respecto a las cifras del Sector Salud, continúan reportándose cifras de algunos Hospitales, teniendo en cuenta que la nueva parametrización de las 4 Subredes en el SDQS se realizó en el mes de enero de 2017.

⁸ Enero de 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 FEBRERO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 39 de 39

- Hacer un llamado a las entidades que en el mes de febrero 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.
- Hacer un llamado a las entidades que no cumplieron con el reporte contemplado en el Decreto 371/2010 (Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo- IDT, Secretaría de Educación del Distrito, Canal Capital, Orquesta Filarmónica de Bogotá, Secretaría Distrital de Movilidad, Transmilenio, Secretaría Distrital del Hábitat, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo - EAB, ERU, ETB, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, y algunas Sub Redes dentro del Sector Salud) a presentar los reportes respectivos.

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°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**