



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

BOGOTÁ D.C. ABRIL 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 MARZO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 2 de 40

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 MARZO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 3 de 40

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 marzo 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, cumplimiento del Decreto 371 de 2010, 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 MARZO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 4 de 40

**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 31 marzo) las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes de marzo, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS									
PERIODO	2013	2014	2015	2016	2017	DIFERENCIA 2016-2017		DIFERENCIA FRENTE A MES ANTERIOR	
						N°	PORCENTAJE	N°	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					
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	65.675				

Tabla No 1 Consolidado requerimientos registrados 2013 al 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

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**

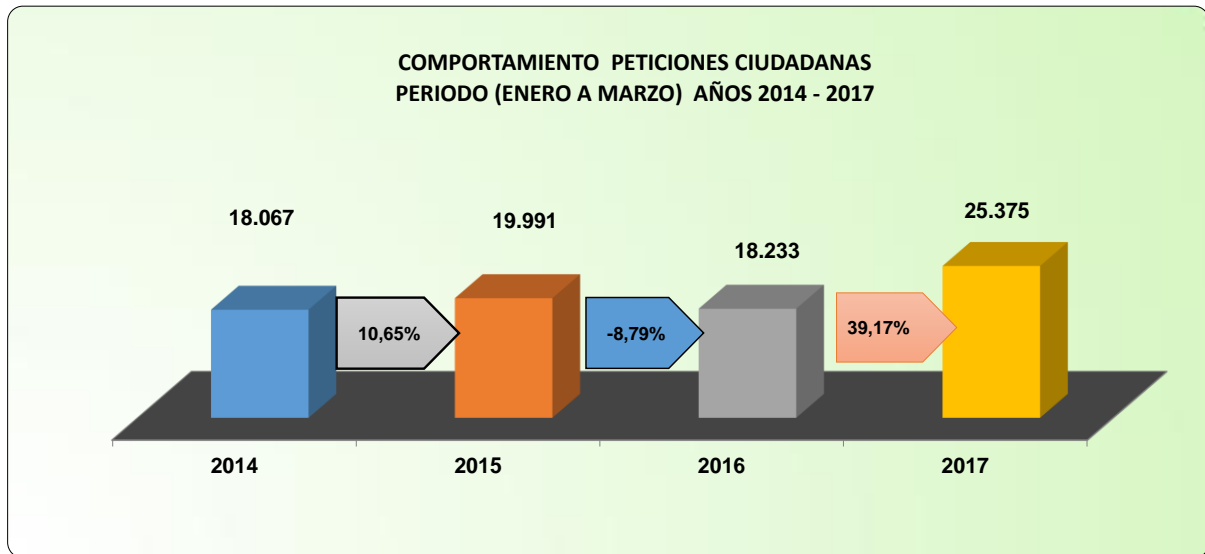


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 5 de 40



Gráfica No. 1 Comparativo N° peticiones registradas 2014 al 2017 - periodo enero a marzo
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

La tabla y gráfica anteriores, muestran que en el mes de marzo se registraron 25.375 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, cifra que muestra un aumento de 2.718 peticiones (12%) en relación con las registradas el mes anterior (febrero/2017); igualmente esta cifra muestra un aumento del 39,2% (7.142 peticiones) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (marzo/2016).

A continuación 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

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 6 de 40

ABRIL	01/04/2016	30/04/2016	537452016	740862016	20.337
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	01/01/2016	31/01/2016	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

Tabla No 2 Consecutivo SDQS 2016-2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

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 registradas en el Distrito Capital en el mes de marzo, 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



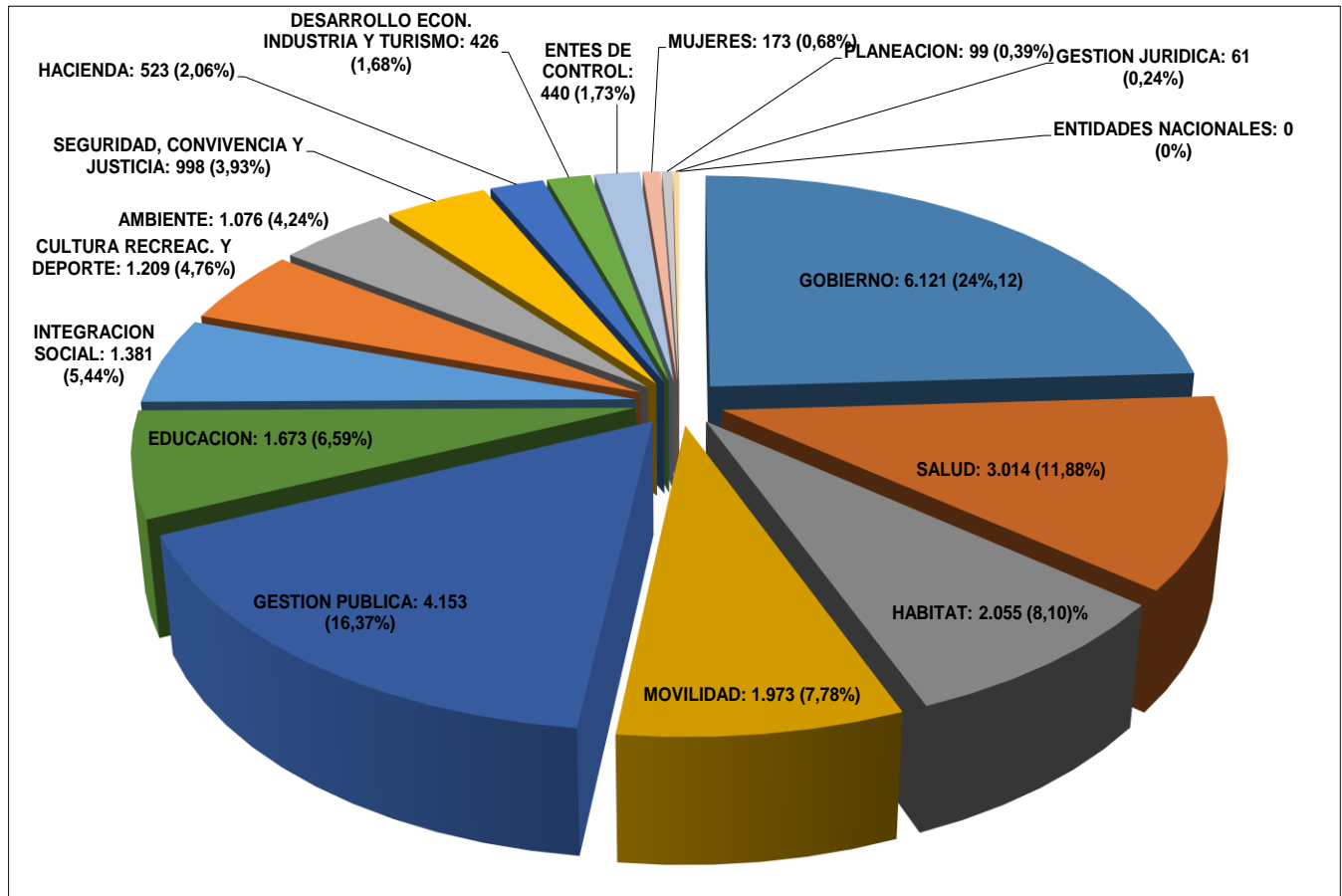


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 7 de 40

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica N° 2 Peticiones registradas por sectores – marzo/2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

La gráfica permite observar que en el mes de marzo los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones en el SDQS¹, son: El Sector Gobierno con un 24,12% del total de peticiones registradas en el mes en el SDQS; el Sector Salud (11,86%), Sector Hábitat (8,10%), Sector Movilidad (7,78%), 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 4.153) 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 MARZO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 8 de 40

Sector Educación con el 6,59% 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 (febrero) 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 marzo 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	Nº PETIC. RECIBIDAS MARZO	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	5.563	90,88%	21,92%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO -DADEP	439	7,17%	1,73%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	119	1,94%	0,47%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		6.121	100%	24,12%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.107	98,89%	16,19%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	46	1,11%	0,18%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		4.153	100%	16,37%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.021	33,88%	4,02%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	813	26,97%	3,20%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E	488	16,19%	1,92%

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 9 de 40

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. RECIBIDAS MARZO	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E	460	15,26%	1,81%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E	184	6,10%	0,73%
	CAPITAL SALUD EPS	48	1,59%	0,19%
TOTAL SECTOR SALUD		3.014	100%	11,88%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	934	45,45%	3,68%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	422	20,54%	1,66%
	U.A.E. DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	418	20,34%	1,65%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	128	6,23%	0,50%
	CODENSA	60	2,92%	0,24%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO -ERU	55	2,68%	0,22%
	EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTÁ - ETB	29	1,41%	0,11%
	GAS NATURAL	9	0,44%	0,04%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		2.055	100%	8,10%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	844	42,78%	3,33%
	TRANSMILENIO	616	31,22%	2,43%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	146	7,40%	0,58%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	125	6,34%	0,49%
	TERMINAL DE TRANSPORTES	115	5,83%	0,45%

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 10 de 40

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. RECIBIDAS MARZO	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
	SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD-SIM	102	5,17%	0,40%
	METRO DE BOGOTÁ S.A	17	0,86%	0,07%
	GRÚAS Y PATIOS	8	0,41%	0,03%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		2.134	100%	8,41%
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1.152	68,86%	4,54%
	SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	487	29,11%	1,92%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	34	2,03%	0,13%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		1.673	100%	6,59%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.348	97,61%	5,31%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	33	2,39%	0,13%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		1.381	100%	5,44%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	401	33,17%	1,58%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	367	30,36%	1,45%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	163	13,48%	0,64%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	116	9,59%	0,46%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	97	8,02%	0,38%
	CANAL CAPITAL	59	4,88%	0,23%
	ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ-OFB	6	0,50%	0,02%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		1.209	100%	4,76%

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 11 de 40

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. RECIBIDAS MARZO	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	743	69,05%	2,93%
	JARDIN BOTÁNICO DE BOGOTÁ	306	28,44%	1,21%
	FOPAE - IDIGER	27	2,51%	0,11%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		1.076	100%	4,24%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	896	89,78%	3,53%
	POLICÍA METROPOLITANA	93	9,32%	0,37%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	7	0,70%	0,03%
	FONDO DE VIGILANCIA (EN LIQUIDACIÓN)	2	0,20%	0,01%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		998	100%	3,93%
HACIENDA	SECRETARÍA DE HACIENDA DISTRITAL	277	52,96%	1,09%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	209	39,96%	0,82%
	LOTERÍA DE BOGOTA	33	6,31%	0,13%
	FONCEP	4	0,76%	0,02%
TOTAL SECTOR HACIENDA		523	100%	2,06%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL -IPES	397	93,19%	1,56%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	15	3,52%	0,06%
	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	14	3,29%	0,06%

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 12 de 40

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. RECIBIDAS MARZO	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		426	100%	1,68%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	242	55,00%	0,95%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	104	23,64%	0,41%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	94	21,36%	0,37%
TOTAL ENTES DE CONTROL		440	100,00%	1,73%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	173	100,00%	0,68%
TOTAL SECTOR MUJERES		173	100,00%	0,68%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	99	100%	0,39%
TOTAL SECTOR PLANEACION		99	100%	0,39%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	61	100%	0,24%
TOTAL GESTIÓN JURÍDICA		61	100%	0,24%
TOTAL PETICIONES		25.375	100%	

Tabla No 3 Peticiones registradas por entidad y valor porcentual frente a su sector y frente al Distrito Capital – marzo/2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

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

-La Secretaría Distrital de Gobierno con 5.563 peticiones que representan el 21,92% del total ingresado al Distrito Capital y el 90,88% del total de peticiones recibidas en el Sector Gobierno.

-La Secretaría Distrital de Integración Social con 1.348 peticiones que representan el 5,31% del total ingresado al Distrito Capital y el 97,61% 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 4.153) 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 MARZO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 13 de 40

-La Universidad Distrital con 1.152 peticiones que representan el 4,54% del total ingresado al Distrito Capital y el 68,86% del total de peticiones recibidas en el Sector Educación.

-La Secretaría Distrital de Salud con 1.021 peticiones que representan el 4,02% del total ingresado al Distrito Capital y el 33,88% del total de peticiones recibidas en el Sector Salud.

-La Secretaría Distrital de Hábitat con 944 peticiones que representan el 3,68% del total ingresado al Distrito Capital y el 45,45% del total de peticiones recibidas en su Sector.

2.2 VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR

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

SECTOR	FEBRERO 2017	MARZO 2017	PORCENTAJE DE VARIACION FRENTE A MES ANTERIOR	TOTALES
GOBIERNO	4.933	6.121	24,08%	11.054
SALUD	2.644	3.014	13,99%	5.658
HABITAT	2.062	2.055	-0,34%	4.117
MOVILIDAD	1.847	1.973	6,82%	3.820
GESTION PUBLICA	4.023	4.153	3,23%	8.176
EDUCACION	1.704	1.673	-1,82%	3.377
INTEGRACION SOCIAL	1.322	1.381	4,46%	2.703
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	828	1.209	46,01%	2.037
AMBIENTE	1.533	1.076	-29,81%	2.609
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	708	998	40,96%	1.706
HACIENDA	403	523	29,78%	926
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	199	426	114,07%	625
ENTES DE CONTROL	170	440	158,82%	610
MUJERES	133	173	30,08%	306
PLANEACION	92	99	7,61%	191
GESTION JURIDICA (NUEVO)	56	61	8,93%	117
ENTIDADES NACIONALES	0	0	0,00%	0
TOTAL	22.657	25.375	12,00%	48.032

Tabla No 4 Variación mensual de peticiones febrero/marzo - 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

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 MARZO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 14 de 40

Las cifras anteriores muestran que en el mes de marzo se presentó un aumento de 12% (2.718 peticiones) con respecto al número de peticiones recibidas en el mes anterior (febrero); igualmente 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/entes que presentan mayor aumento en el número de peticiones son, entre otros: Desarrollo Económico que presenta un aumento del 114,07% frente al número de peticiones registradas el mes anterior; Entes de control que presentan un aumento del 158,82% y el Sector Cultura Recreación y Deporte que presenta un aumento del 46,01% frente al número de peticiones registradas el mes anterior.

Por otra parte, el sector que presenta mayor disminución en el número de peticiones registradas, es el Sector Ambiente que presenta una disminución del -29,81%.

2.3 GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES

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

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

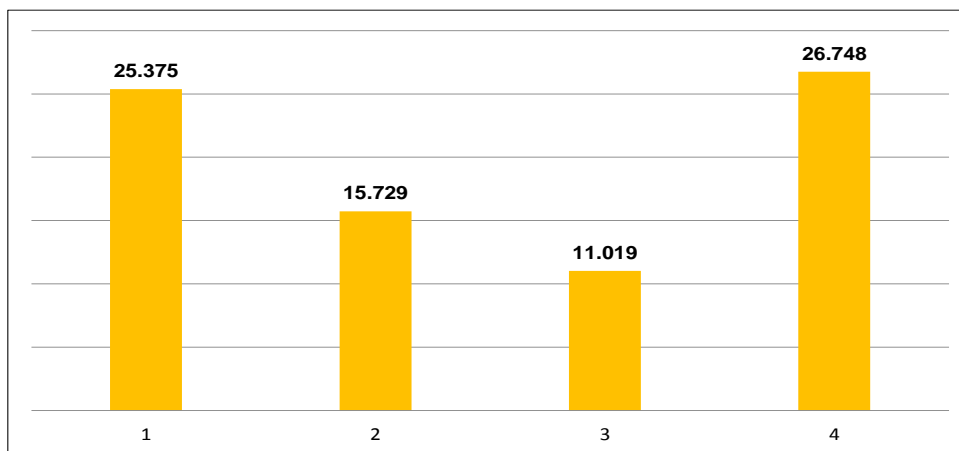
ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS MES DE MARZO DE 2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 15 de 40

SECTOR	PETICIONES REGISTRADAS MARZO 2017		N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS MARZO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	
	N°	PORCENTAJE			N°	PORCENTAJE
GOBIERNO	6.121	24,12%	5.741	1.548	7.289	27,25%
SALUD	3.014	11,88%	1.508	1.592	3.100	11,59%
HABITAT	2.055	8,10%	1.051	1.815	2.866	10,71%
MOVILIDAD	1.973	7,78%	1.746	1.744	3.490	13,05%
GESTION PUBLICA	4.153	16,37%	283	207	490	1,83%
EDUCACION	1.673	6,59%	1.459	552	2.011	7,52%
INTEGRACION SOCIAL	1.381	5,44%	934	695	1.629	6,09%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.209	4,76%	784	575	1.359	5,08%
AMBIENTE	1.076	4,24%	472	996	1.468	5,49%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	998	3,93%	559	717	1.276	4,77%
HACIENDA	523	2,06%	479	160	639	2,39%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	426	1,68%	198	193	391	1,46%
ENTES DE CONTROL	440	1,73%	299	45	344	1,29%
MUJERES	173	0,68%	147	42	189	0,71%
PLANEACION	99	0,39%	44	108	152	0,57%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	61	0,24%	25	30	55	0,21%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	25.375	100%	15.729	11.019	26.748	100%

Tabla No 5 Registro y gestión de respuesta por Sectores - marzo/2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017



Gráfica No. 3 Cierre de peticiones – marzo/2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

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 MARZO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 16 de 40

Las cifras muestran que en el mes de marzo se realizó gestión y cierre a 26.748 peticiones; de estas, 15.729 se recibieron y cerraron en este mismo periodo (marzo) y 11.019 son peticiones recibidas en meses anteriores que fueron cerradas en el mes de marzo; los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Gobierno con 7.289 respuestas que representan el 27,25% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital; en 2do lugar se ubica el Sector Salud con 3.100 cierres que representan el 11,59% del total cerrado en el Distrito Capital.

Por otra parte, de las 25.375 peticiones que ingresaron en el mes de marzo, quedaron en trámite 9.646 peticiones, que representan el 38% 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:

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		
GESTIÓN DE PETICIONES		
DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.648	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.808	
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	65	21
Otras Dependencias Secretaría General	97	355
SERVICIO CIVIL		40
TOTAL GESTION	3.618	416

Tabla No 6 Registro y gestión de peticiones - Sector Gestión Pública marzo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

2.4 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTORES

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





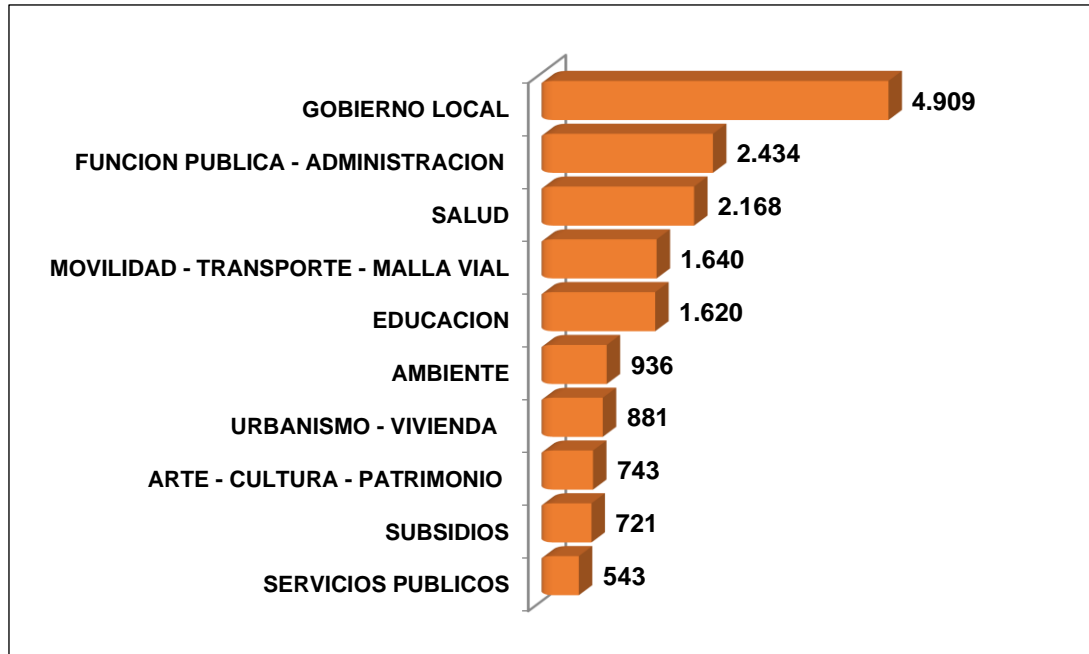
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 17 de 40

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



Gráfica No. 4 Subtemas más relevantes – marzo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

En la gráfica se observa que del total de peticiones registradas (25.375) en el SDQS en el mes de marzo, los diez (10) temas más recurrentes corresponden a 16.595 peticiones, que representan el 65,39% 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 (febrero) el tema "Gobierno local" también fue el más relevante en el Distrito Capital.

Seguidamente se muestran los temas más recurrentes en el Distrito Capital y su clasificación por 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 MARZO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 18 de 40

TEMAS PRINCIPALES (10)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUEJA	CONSULTA	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL	
											No	PORCENTAJE
GOBIERNO LOCAL	3.855	865	11	161	7	4	1	2		3	4.909	19%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	324	535	809	35	643	18	15	5	36	14	2.434	10%
SALUD	60	796	466	179	121	22	249	232	40	3	2.168	9%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	447	365	147	86	451	31	9	5	76	23	1.640	6%
EDUCACION	38	133	46	1.087	274	31	1	3	2	5	1.620	6%
AMBIENTE	299	316	50	161	59	22	9		19	1	936	4%
URBANISMO - VIVIENDA	27	663	67	31	41	21	17	10	4		881	3%
ARTE - CULTURA - PATRIMONIO	25	296	20	301	2	69	6	15	9		743	3%
SUBSIDIOS	8	642	27	25	11		1	1	3	3	721	3%
SERVICIOS PUBLICOS	378	79	46	5	19	5	1	1	2	7	543	2%
OTROS TEMAS	2.881	2.649	1.480	527	683	190	78	49	126	117	8.780	35%
TOTAL	8.342	7.339	3.169	2.598	2.311	413	387	323	317	176	25.375	100%

Tabla No 7 Temas más reiterados y clasificación por tipología- marzo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

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 8.342 peticiones; en 2do lugar se ubica el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 7.339 peticiones. Frente al mes anterior (febrero) 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:

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 19 de 40

Sector Gobierno: En este sector, de las 6.121 peticiones ciudadanas registradas, el subtema más relevante es "Solicitud de información" que representa el 12,7% del total registrado en el Sector; en 2do lugar se ubica el subtema "Ley 675: Certificado de propiedad horizontal" que representa el 7,5% del total registrado. Frente al mes anterior (febrero) hay que señalar que los mismos dos subtemas fueron los más relevantes en el sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	776	12,7%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	457	7,5%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	363	5,9%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	343	5,6%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	333	5,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.849	62,9%
TOTAL	6.121	100%

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Gobierno marzo de 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/042017

Sector Salud: En este sector el subtema "Acceso a los servicios de salud" es el más reiterado en este mes y representa el 19,6% del total registrado en el Sector; en 2do lugar se ubica el subtema "Historia Clínica" que representa el 10,1% del total registrado; frente al mes anterior (febrero) 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	591	19,6%
HISTORIA CLÍNICA	304	10,1%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	187	6,2%
AMBULATORIO – C. EXTERNA GENERAL	185	6,1%
FALLAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE NO CUMPLEN CON ESTÁNDARES DE CALIDAD	124	4,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.623	53,8%
TOTAL	3.014	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud – marzo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

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 MARZO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 20 de 40

Sector Hábitat: En este sector, el subtema más reiterado en el mes de marzo es "Subsidio Distrital de Vivienda en especie" que representa el 20,9% del total registrado en el Sector; en 2do lugar se encuentra el subtema "Movilización de recursos" que representa el 12,9% del total registrado en el Sector. Hay que señalar que estos mismos dos subtemas fueron los más reiterados en el sector en el mes anterior (febrero).

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	429	20,9%
MOVILIZACION DE RECURSOS	266	12,9%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	213	10,4%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	205	10,0%
CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS	141	6,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	801	39,0%
TOTAL	2.055	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Hábitat marzo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

Sector Movilidad: En este sector los subtemas más reiterados en el mes de marzo son "Solicitud operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público) con el 10,2% del total recibido en el Sector y "Atención y servicio a la ciudadanía" que representa el 6,6% del total recibido en el Sector; hay que señalar que estos mismos dos subtemas fueron los más reiterados en el sector en el mes anterior (febrero).

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	201	10,2%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	130	6,6%
PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	114	5,8%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	98	5,0%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	90	4,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.340	67,9%
TOTAL	1.973	100,0%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Movilidad marzo de 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

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 MARZO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 21 de 40

Sector Educación: Los subtemas más reiterados en el mes de marzo en este Sector son la "Admisión de proyectos de pregrado y posgrado" y "Calidad del servicio" que representan el 38,8% y el 12,1% 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 (febrero).

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	649	38,8%
CALIDAD DEL SERVICIO	203	12,1%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	101	6,0%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	89	5,3%
VEEDURIAS CIUDADANAS	47	2,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	584	34,9%
TOTAL	1.673	100,0%

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Educación febrero 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

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 marzo está en 13 días; frente al mes anterior (febrero) se observa un aumento teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 11 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



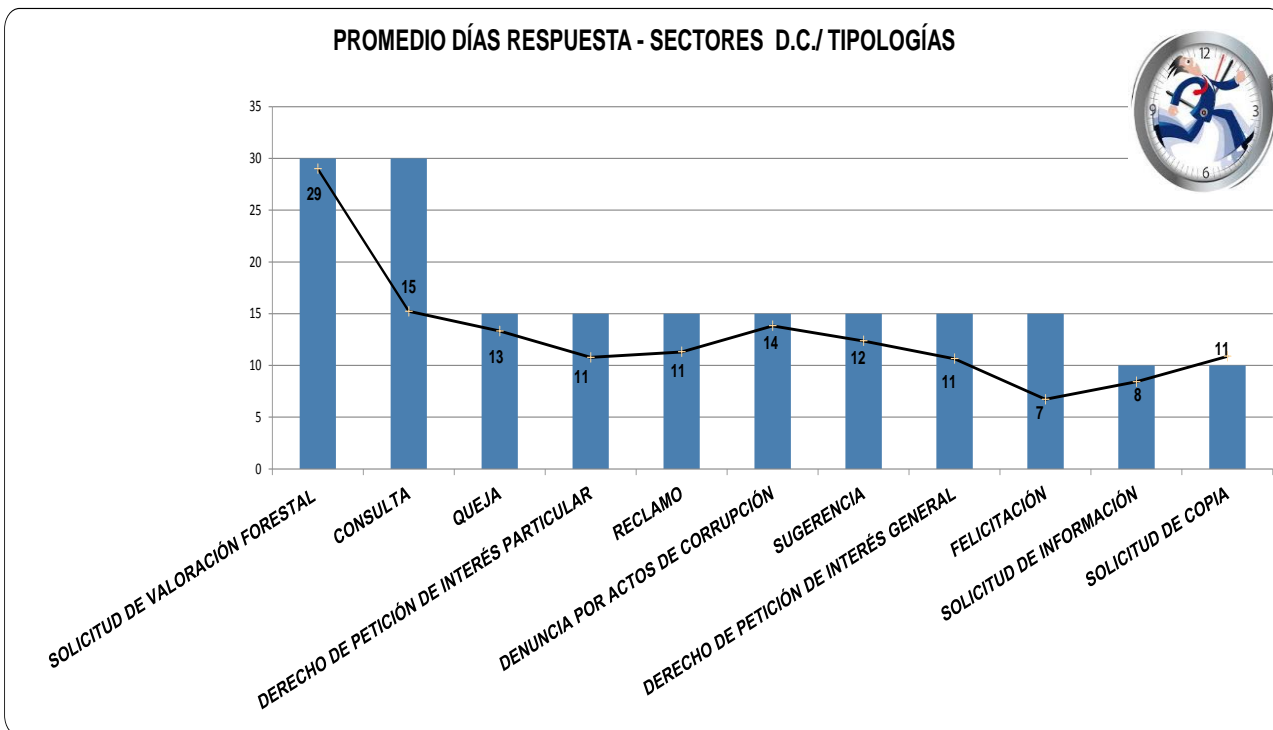
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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 MARZO DE 2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica No. 5 Tiempos promedio de respuesta por tipología - marzo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

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, 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, como se detalla seguidamente:

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 MARZO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 23 de 40

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES D.C	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 (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (15 DÍAS)
AMBIENTE	29	13	18	15	14	16	7	14	3	10	11
CULTURA RECREACION Y DEPORTE		22	16	8	12	15	9	13	1	4	7
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		12	15	12	18	4	13	14		13	11
EDUCACION		11	15	14	14	30	10	16	2	2	7
GESTION JURIDICA		23	10	12		13		9		11	7
GESTION PUBLICA		13	11	11	9	16	10	7	9	16	14
GOBIERNO		31	11	8	10	15	12	5	3	8	21
HABITAT		15	21	14	15	39	34	14	10	14	9
HACIENDA		5	21	8	6	8	9	6	3	7	7
INTEGRACION SOCIAL		13	9	10	10	2	12	8	4	7	12
MOVILIDAD		11	12	10	10	12	12	14	18	7	4
MUJERES		24	12	8	11		11	9	13	4	
PLANEACION		17	13	12	12		14	8		8	
SALUD		14	13	13	11	8	15	16	10	7	8
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		16	14	14	15	14	16	12	10	11	30
PROMEDIO TOTAL SECTORES D.C	29	16	14	11	12	15	13	11	7	9	11

Tabla No 13 Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología - marzo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

A continuación se muestra por sectores, el tiempo promedio de respuesta a peticiones que tienen establecido legamente 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**

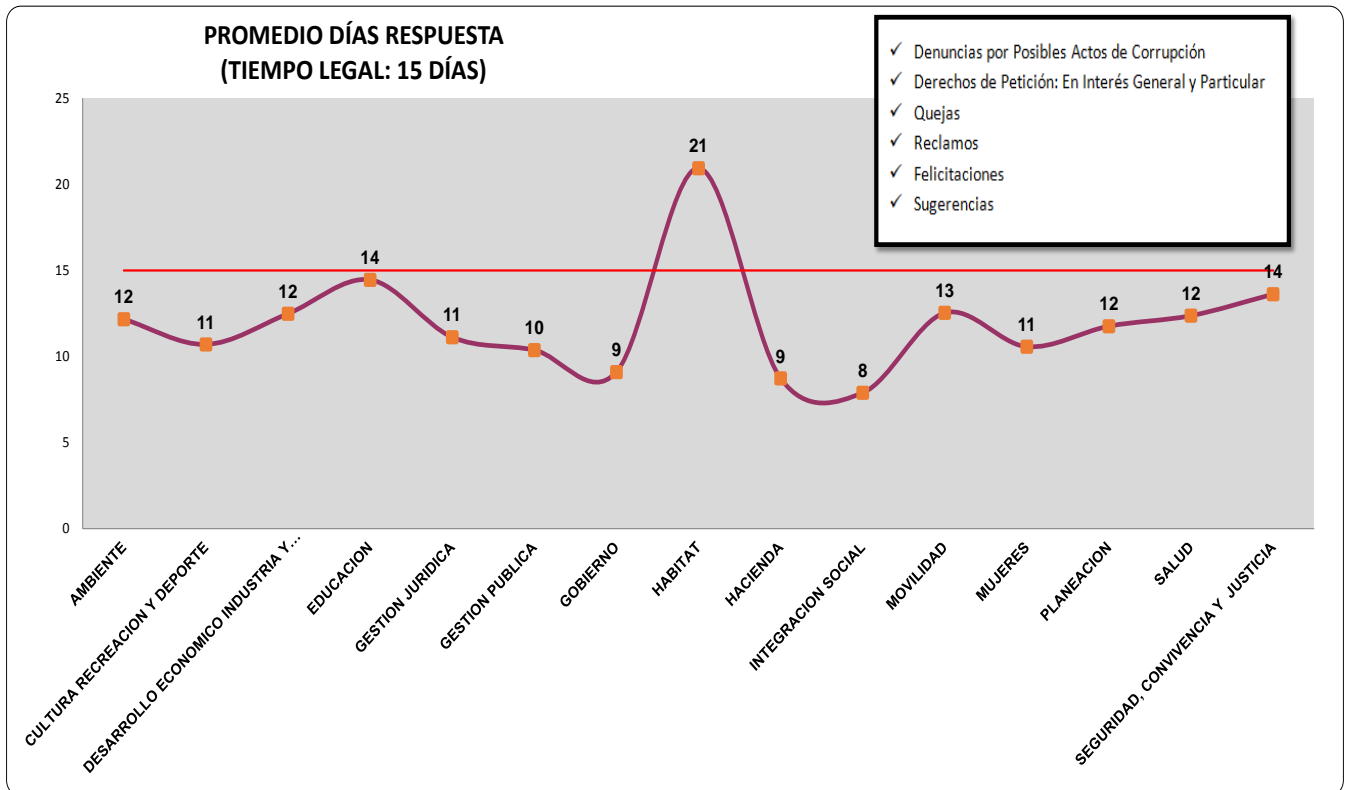


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 24 de 40



Gráfica No. 6 Tiempo promedio de respuesta por sector a tipologías con tiempo legal de 15 días
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

La gráfica muestra que el Sector Hábitat 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".

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**

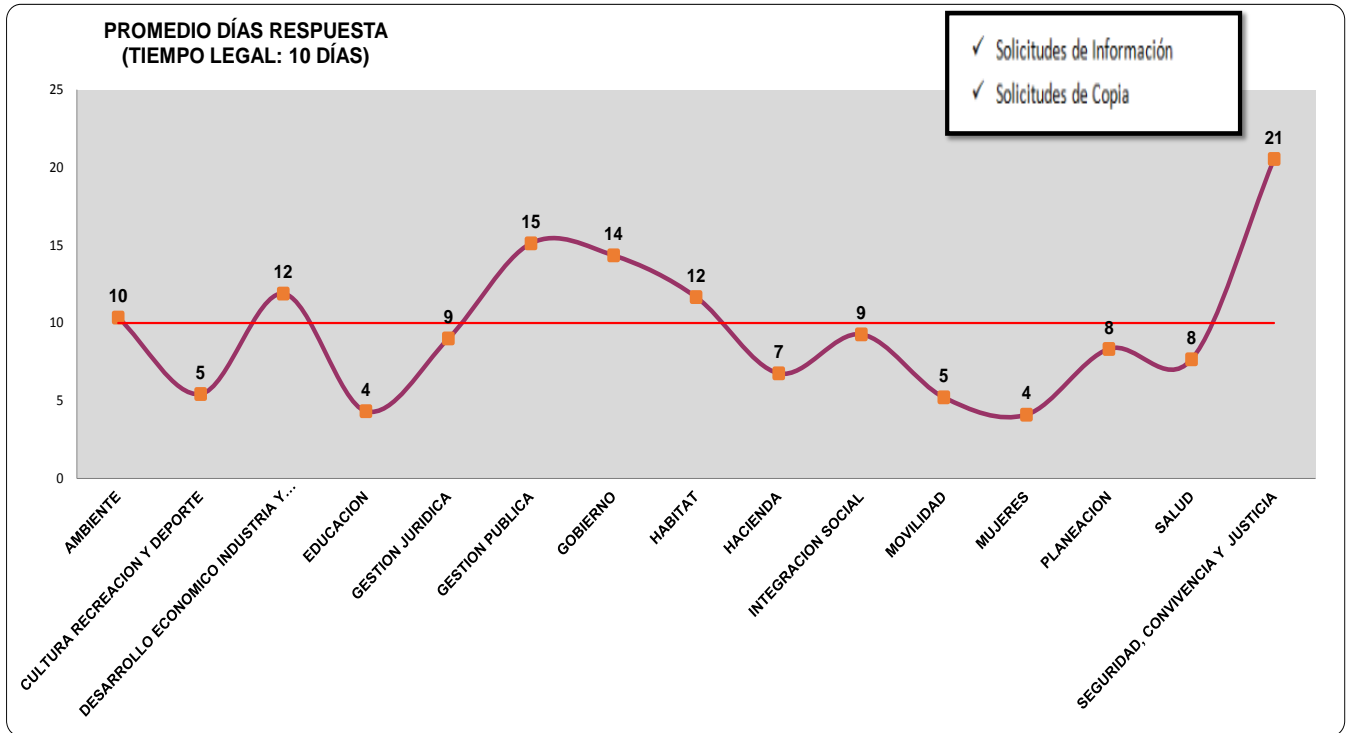


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 25 de 40



Gráfica No. 6 Tiempo promedio de respuesta por sector a tipologías con tiempo legal de 10 días
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

La gráfica anterior muestra que los Sectores Desarrollo Económico, Gestión Pública, Gobierno, Hábitat 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 para las tipologías "Consulta" y "Solicitud de 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



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 MARZO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 26 de 40

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 marzo 2.310 peticiones se encontraron vencidas; seguidamente se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	No PETICIONES	PORCENTAJE
SECRETARIA DE GOBIERNO	508	22%
UAESP - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS	281	12%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	226	10%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	205	9%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	175	8%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	164	7%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	149	6%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL -IPES	75	3%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	68	3%
POLICIA METROPOLITANA	58	3%
DÉMAS ENTIDADES	401	17%
TOTAL D.C	2.310	100%

Tabla No 14 Peticiones vencidas por sector - marzo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

Las cifras muestran que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en el mes de marzo son la Secretaría Distrital de Gobierno con 508 peticiones vencidas que representan el 22% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital y la UAESP - Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos con 281 peticiones vencidas (12%). Hay que señalar que el mes anterior (febrero) 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.

3. CLASIFICACION DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

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**



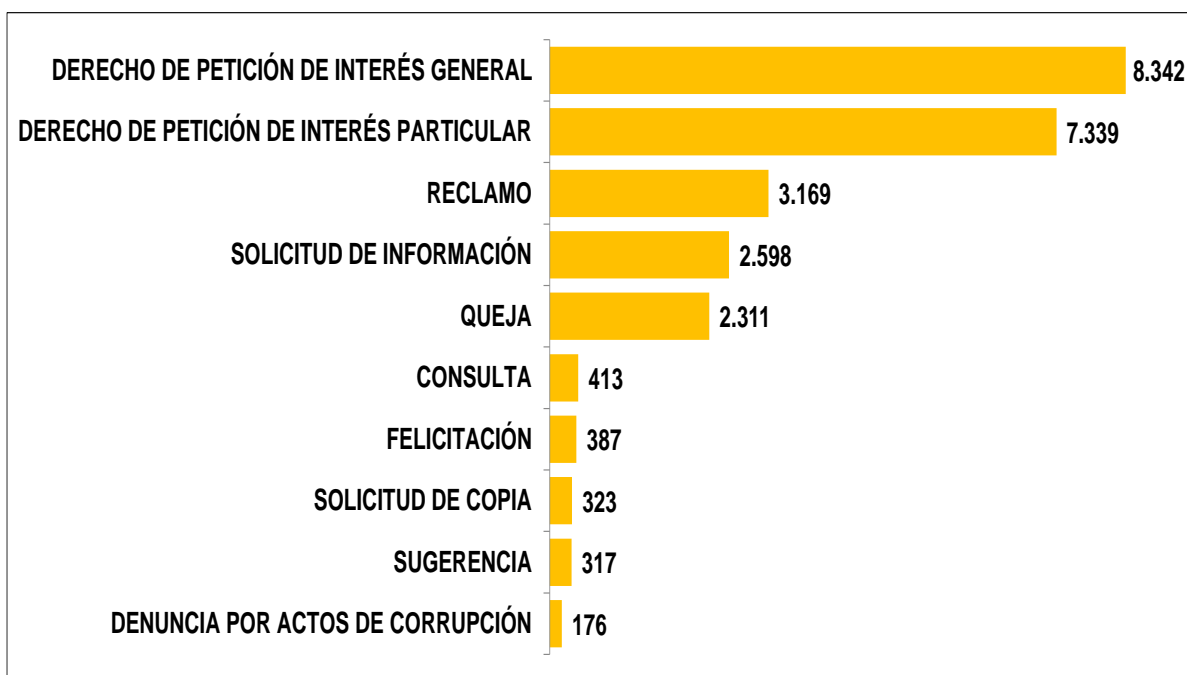
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**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 27 de 40

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



Gráfica No. 8 Peticiones clasificadas según su tipología – marzo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

Del total de requerimientos registrados en el mes de marzo en el Distrito Capital, el “Derecho de Petición de Interés General” con 8.342 peticiones que representan el 32,9% 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 7.739 peticiones que representan el 28,9% 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 (febrero).

4. CANALES DE INTERACCIÓN

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**



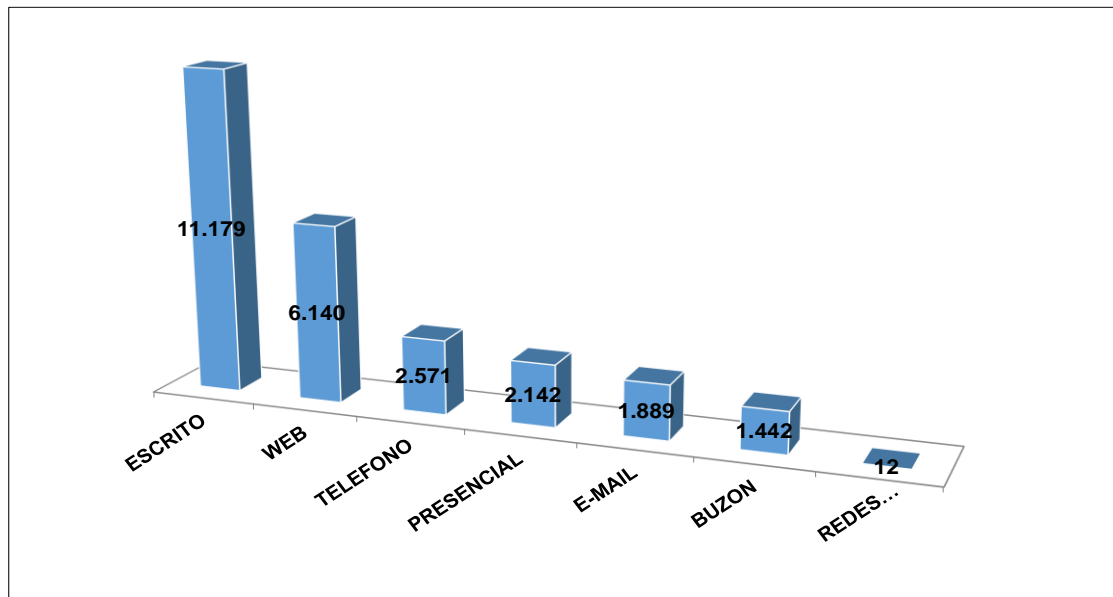
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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 28 de 40

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



Gráfica No. 9 Peticiones clasificadas según Canal de interacción – marzo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

En el mes de marzo, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el “Canal Escrito” con 11.179 peticiones que representan el 44,1% del total de peticiones registradas; en segundo lugar está el “Canal WEB” con 6.140 peticiones que representan el 24,2% del total registrado; Frente al mes anterior (febrero) no se observa ninguna variación en cuanto a los dos canales más utilizados 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

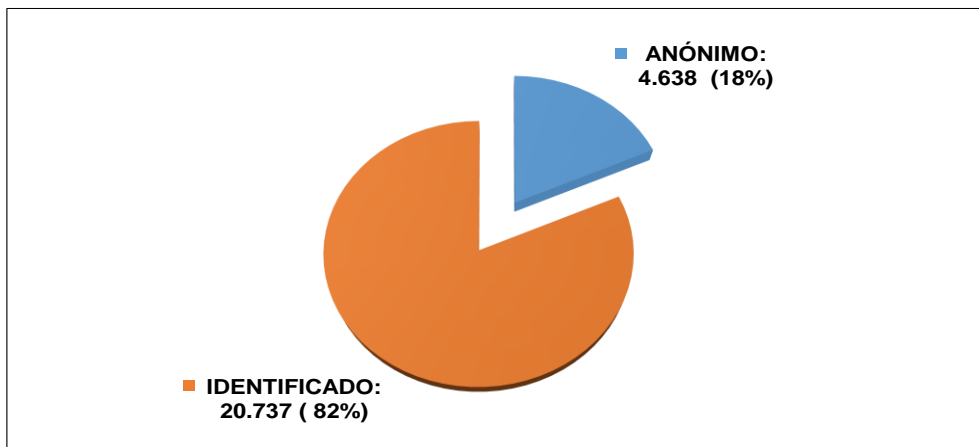




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

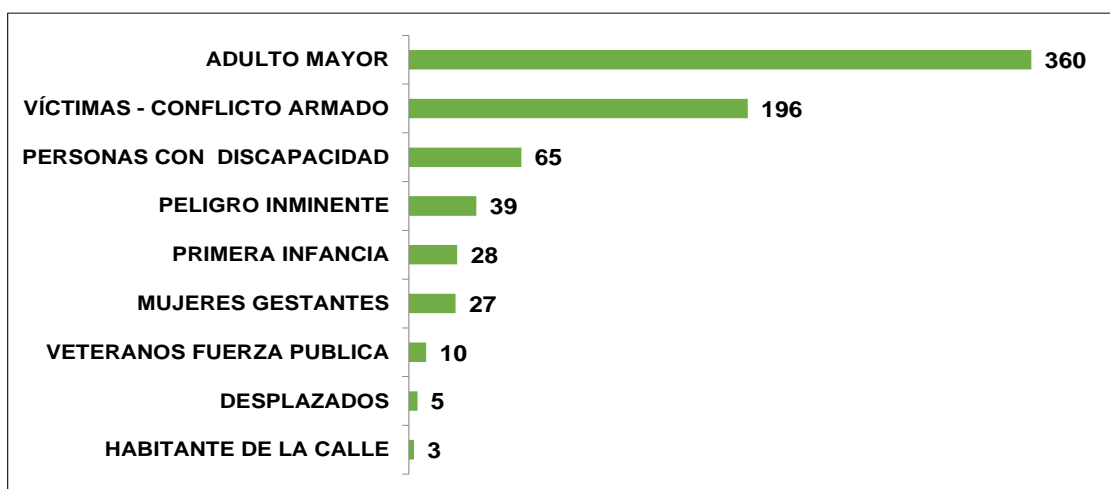
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica No 10 Calidad del Requirente – marzo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

La gráfica muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de marzo, 20.737 peticiones corresponden a ciudadanos identificados, y representan el 82% del total registrado, mientras que 4.638 peticiones (18%) corresponden a ciudadanos anónimos.

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 11 Condición del peticionario SDQS - marzo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

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 MARZO DE 2017**

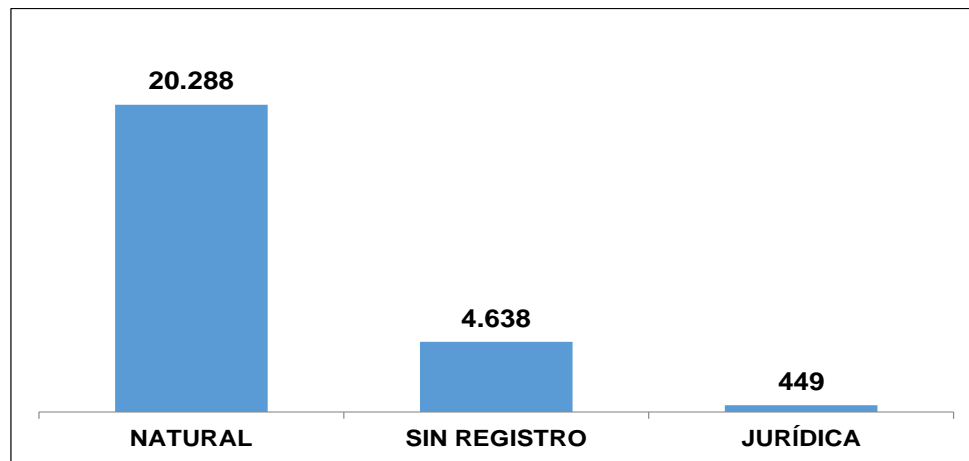
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 30 de 40

Se observa que del total de peticiones registradas en el mes de marzo (25.375) en el SDQS, en 733 peticiones se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, peligro inminente, primera infancia, mujeres gestantes, veteranos fuerza pública, desplazados, y habitante de calle). De estas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (360) que representan el 49,1%, del total de peticiones que refieren condición especial; en 2do lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 196 peticiones que representan el 26,7% del total de peticiones que refieren condición especial.

Hay que señalar que en el mes anterior (febrero) 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



Gráfica No 12 Tipo de peticionario – marzo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de marzo en el SDQS, 20.288 peticiones (80%) fueron registradas por personas naturales, 499 peticiones (2%) por personas jurídicas y en 4.638 peticiones (18%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (febrero) 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.

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**



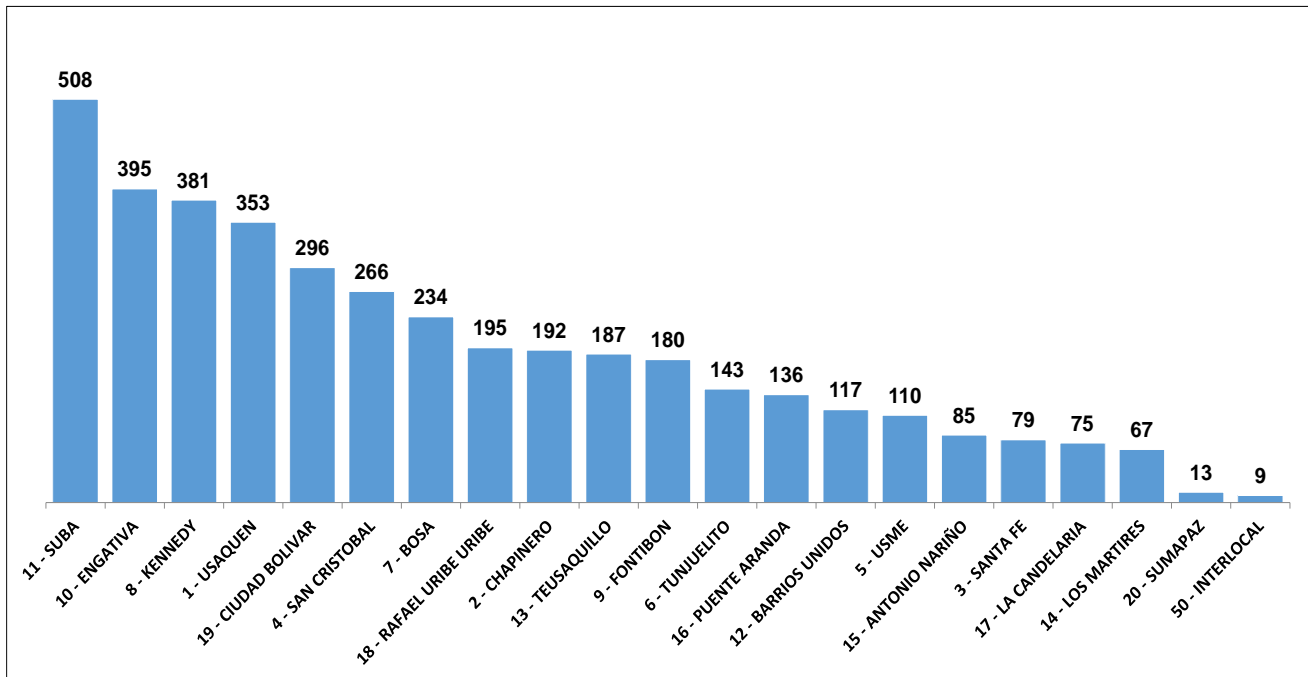
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**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

8. PARTICIPACIÓN EN EL SDQS POR LOCALIDADES

En el mes de marzo, en 4.021 peticiones se diligenció el campo de ubicación al registrar la petición; seguidamente se detalla la información sobre los ciudadanos que en este periodo hicieron más uso del SDQS por localidad y de los temas más reiterados, así:



Gráfica No 13 Participación en el SDQS por localidades – marzo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

La gráfica muestra que en las localidades de Suba, Engativá y Kennedy están ubicados los ciudadanos que en el mes de marzo hicieron más uso del SDQS, con 508, 395 y 381 peticiones respectivamente, que en total representan el 31% de las 4.021 peticiones en las que se reportó ubicación; hay que señalar que en el mes anterior (febrero) en la Localidad de Suba también estuvieron ubicados los ciudadanos(as) que hicieron mayor uso del SDQS.

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 marzo hicieron más 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 MARZO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 32 de 40

LOCALIDAD	TEMA
11 - SUBA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)
	FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES
10 - ENGATIVA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL
	LIQUIDACION - IMPUESTOS DISTRITALES VIGENCIA/AÑOS ANTERIORES
	RESTITUCION VOLUNTARIA DE ESPACIO PUBLICO INDEBIDAMENTE OCUPADO
8 - KENNEDY	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL
	FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)

Tabla No 15 Temas relevantes en localidades con mayor uso del SDQS - marzo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

Se concluye que en el mes de marzo el tema más relevante en las localidades es “Contaminación ambiental”; frente al mes anterior (febrero) 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 marzo muestra lo siguiente:

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



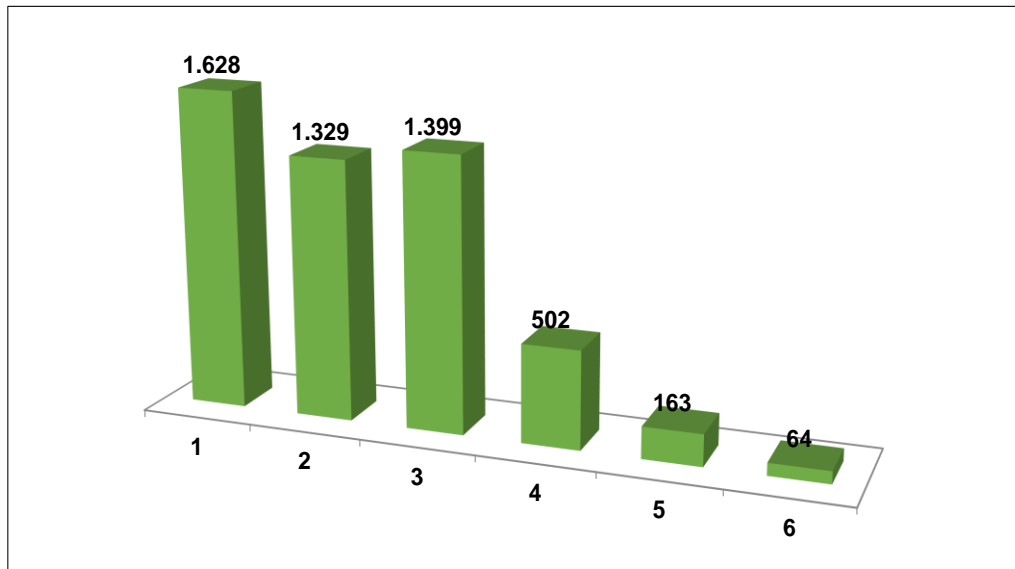


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 33 de 40



Gráfica No 14 Participación en el SDQS por estrato – marzo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

Del total de peticiones ciudadanas registradas en el mes de marzo, en 5.085 peticiones se registró el campo demográfico. De estas, en el “Estrato 1” se encuentra el mayor registro de peticiones, con 1.628 peticionarios que representan el 32,08% del total que registraron información socio-económica; en segundo lugar se encuentra el “Estrato 2” con 1.329 peticionarios que representan el 26,01% del total que registraron información socio-económica. Frente al mes anterior (febrero) 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 VEEDURÍAS 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*

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 MARZO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 34 de 40

planes aprobados". Se encuentra que en el mes de marzo en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 58 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL PETICIONES
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	SOLICITA INVESTIGAR EL CIERRE DE LAS CALLES POR LAS CORRIDA DE TOROS Y LA TORTURA DE LOS ANIMALES.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	SOLICITAN CERTIFICACION DE ESPACIOS PUBLICOS EN EL BARRIO SUBA URBANIZACION TEUSA CERCA A LA NUEVA VIA EN CONSTRUCCION TABOR, POR INVASIÓN DE ESPACIO PUBLICO	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	CIUDADANO INFORMA QUE EN ENTIDAD DEL DISTRITO ESTÁN VETANDO LOS PROVEEDORES DE INSUMO SIN JUSTIFICACIÓN.	1
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	INFRAESTRUCTURA DEL COLEGIO USAQUEN	1
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	QUEJA CONTRA IED COLEGIO USAQUEN	1
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	CIUDADANO PRESENTA INQUIETUD RELACIONADA CON ALIMENTACIÓN DADA A LOS NIÑOS	1
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	CIUDADANO PRESENTA OBSERVACIONES SOBRE LA COSTRUCCIÓN DEL COLEGIO POLICARPA EN LA CALLE 26 X CRA 3 COLINDANTE BARRIO LA PAZ CENTRO.	1
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	CIUDADANO INFORMA QUE EN LA CONSTRUCCION DEL PARQUE DE LA SEDE DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL EL PORVENIR, SE ENCUENTRAN CELADORES QUE NO POSEEN EL CURSO REGLAMENTARIO PARA PRESTAR EL SERVICIO DE VIGILANCIA.	2
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	SE SOLICITÓ INFORMACIÓN PRESENCIAL ACERCA DE LA OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL, A ESTUDIANTES EN LA FACULTAD TECNOLÓGICA.	44
EDUCACION	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	SE INFORMA MOLESTIA POR LA NUEVA ADMINISTRACION DEL PARQUE CIUDAD MONTES, Y PRESNETAN ALGUNAS OBERVACIONES AL RESPECTO.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	SE PRESENTAN OBSERVACIONES Y ADVERTENCIAS SOBRE ADMINISTRADORES DEL PARQUE OLAYA	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	DENUNCIAN COBROS INDEBIDOS POR PARTE DE LA J.A.C DE UN BARRIO	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	CIUDADANO INFORMA AFECTACIÓN EN SU NEGOCIO OCASIONADA POR CICLO VÍA AVENIDA BOYACA Y SOLICITA REVISAR LA VIABILIDAD DE DAR ACCESO A SU ESTACION DE SERVICIO POR OTRA VÍA.	1
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	SOLICITA PUNTO DE ANTOJITOS PARA TODOS	1
TOTAL			58

Fuente: Reporte SDQS generado 04/04/2017

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 MARZO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 35 de 40

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 febrero⁵, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO DE 2017			
		N° REQUERIM. SDQS ⁶	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	4.036	4.036	0	100%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil	49	80	31	61%

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 marzo 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 MARZO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 36 de 40

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO 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	5.517	5.517	0	100%
		Depto. Administrativo de la Defensoría del Espacio Público- DADEP	571	571	0	100%
		Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	100	100	0	100%
3	HACIENDA	U.A.E. Catastro Distrital	278	278	0	100%
		Secretaría de Hacienda Distrital.	243	243	0	100%
		Lotería de Bogotá	17	17	0	100%
		FONCEP	10	202	192	5%
4	PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	210	216	6	97%
5	DESARROLLO ECONÓMICO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico				
		Instituto Distrital de Turismo- IDT				
		Instituto para la Economía Social - IPES	237	237	0	100%
6	EDUCACIÓN	Universidad Distrital	1.099	1.099	0	100%
		Secretaría de Educación del Distrito	878	878	0	100%
		Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	49	49	0	100%
7	SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1.524	1.524	1.524	1.524

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 37 de 40

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO DE 2017			
		N° REQUERIM. SDQS ⁶	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
	Sub Red Sur	604	604	604	604
	Sub Red Sur Occidente	503	503	503	503
	Sub Red Centro Oriente	499	499	499	499
	Sub Red Norte	362	362	362	362
	Capital Salud				
8	INTEGRACIÓN SOCIAL				
	Secretaría Distrital de Integración Social	1.490	1.490	0	100%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	119	119	0	100%
9	CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
	Instituto Distrital para la Recreación y Deporte - IDR	523	861	338	61%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	151	151	0	100%
	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	147	147	0	100%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	120	120	0	100%
	Canal Capital	45	45	0	100%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	8	8	0	100%
Fundación Gilberto Alzate Avendaño	6	86	80	7%	
10	AMBIENTE				
	Secretaría de Distrital de Ambiente	1.561	1.561	0	100%
	Jardín Botánico - JBB	337	337	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**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 38 de 40

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO DE 2017			
		N° REQUERIM. SDQS ⁶	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
	IDIGER	44	44	0	100%
11	Secretaría Distrital de Movilidad				
	Instituto de Desarrollo Urbano -IDU	306	1.476	1.170	21%
	Unidad de Mantenimiento Vial - UMV	184	184	0	100%
	Terminal de Transportes	152	152	0	100%
	SIM	123	123	0	100%
	Transmilenio				
12	Secretaría Distrital de Hábitat				
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	685	685	0	100%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo - EAB	313	313	0	100%
	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano- ERU	45	45	0	100%
	Caja de la Vivienda Popular - CVP				
	ETB				
13	Secretaría Distrital de la Mujer	140	140	0	100%
14	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	826	826	0	100%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	24	24	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**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 39 de 40

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO DE 2017				
		N° REQUERIM. SDQS ⁶	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010	
15	GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	92	92	0	100%
14	ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	75	75	0	100%
		Veeduría Distrital	66	468	402	14%
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MES DE FEBRERO			24.368	26.587	2.219	92%

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 44 de ellas lo realizaron para el mes de febrero; se observa que 24.368 peticiones están registradas en el SDQS mientras que 2.219 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 26.587 peticiones, obteniéndose para este periodo un cumplimiento del 92%.

No obstante el alto porcentaje 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 (U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo- IDT, Capital Salud, Secretaría Distrital de Movilidad, Transmilenio, Secretaría Distrital del Hábitat, Caja de la Vivienda Popular, ETB) no efectuaron el reporte para el periodo⁷ 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 marzo un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.

⁷ Febrero 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 MARZO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 40 de 40

- 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, Cultura Recreación y Deporte, Desarrollo Económico, Educación, Gestión Pública, Gobierno, Hábitat, Hacienda, Movilidad, Salud 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 marzo 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, Capital Salud, Secretaría Distrital de Movilidad, Transmilenio, Secretaría Distrital del Hábitat, Caja de la Vivienda Popular y ETB) a presentar los reportes dentro del tiempo establecido.

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**