



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 MAYO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. JUNIO 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 MAYO 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 MAYO 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 mayo 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 MAYO 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 mayo) las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes de abril, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2013	2014	2015	2016	2017	DIFERENCIA 2016-2017		DIFERENCIA FRENTE A MES ANTERIOR	
						No	PORCENTAJE	No	PORCENTAJE
Enero	13.388	12.117	13.930	15.039	17.643	2.604	17,31%	309	1,78%
Febrero	12.118	17.371	20.585	20.458	22.657	2.199	10,75%	5.014	28,42%
Marzo	12.923	18.067	19.991	18.233	25.375	7.142	39,2%	2.718	12,00%
Abril	19.085	18.074	18.145	20.337	22.168	1.831	9,0%	-3.207	-12,64%
Mayo	17.203	17.448	18.906	21.583	30.755	9.172	42,5%	8.587	38,74%
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	118.598				

Tabla No 1 Consolidado peticiones registradas 2013 al 2017

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

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**

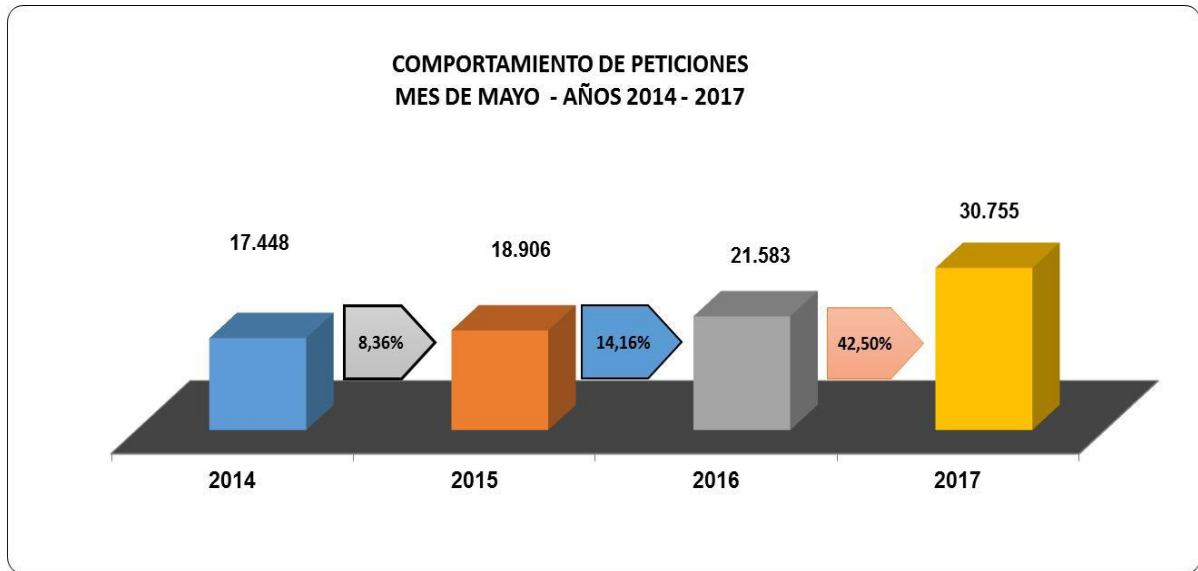


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 5 de 40



Gráfica No. 1 Comparativo N° peticiones registradas en el mes de mayo - años 2014 al 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

La tabla y gráfica anteriores, muestran que en el mes de mayo se registraron 30.755 peticiones en el SDQS, cifra que muestra un aumento de 8.587 peticiones (38,74%) en relación con las registradas el mes anterior (abril/2017); por otra parte, esta cifra muestra un aumento del 42,5% (9.172 peticiones) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (mayo/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 MAYO 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
ABRIL	01/04/2017	30/04/2017	658232017	880072017	22.168
MAYO	01/05/2017	31/05/2017	880082017	1187862017	30.755

Tabla No 2 Consecutivo SDQS 2016-2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

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 mayo, 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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

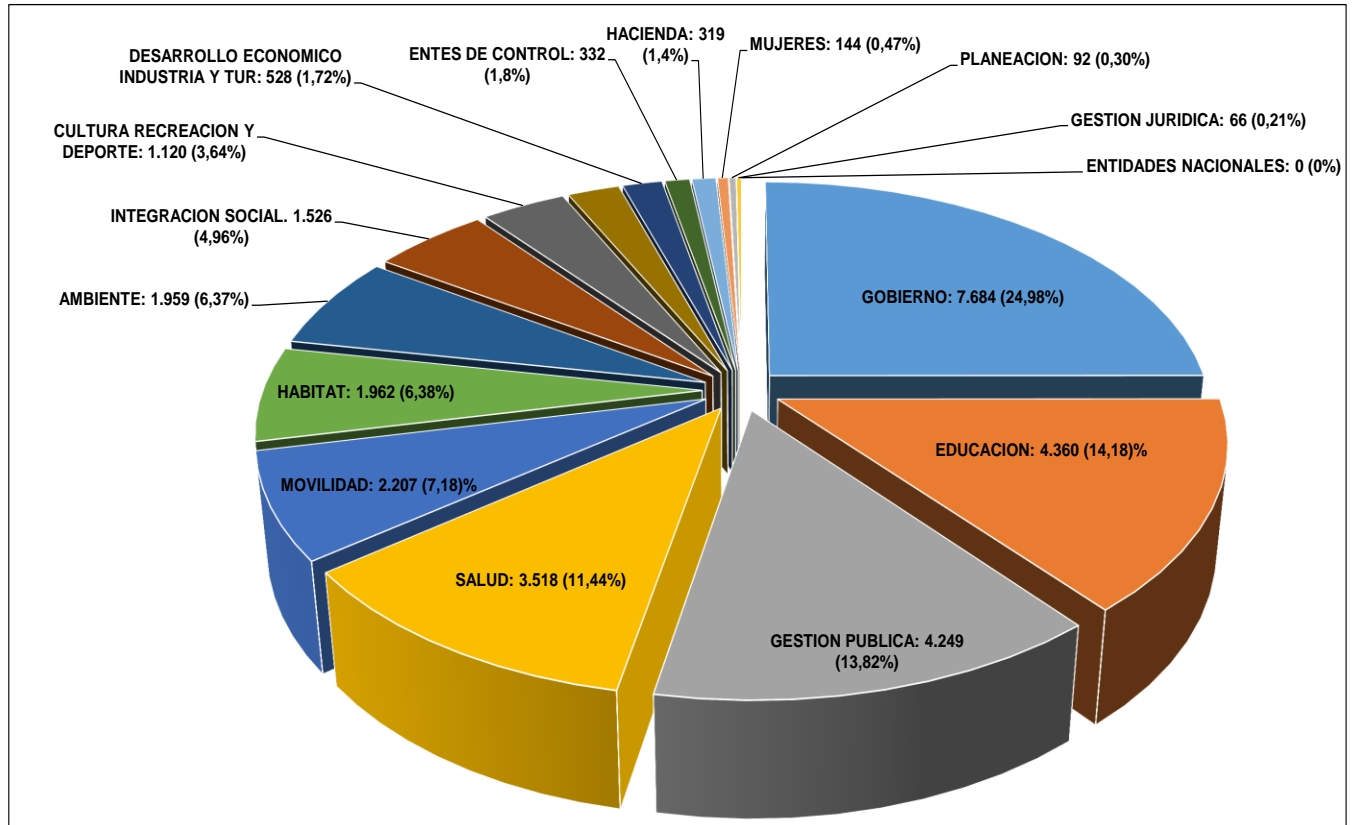


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 7 de 40

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica No 2 Peticiones registradas por sectores – mayo/2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

La gráfica muestra que en el mes de mayo los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones en el SDQS¹, son: El Sector Gobierno con un 24,98% del total de peticiones registradas en el mes en el SDQS; el Sector Educación (14,18%); el Sector Salud (11,44%); Sector Movilidad (7,18%) y Sector Hábitat con el 6,38%, del total de peticiones registradas en el mes. Hay que señalar que estos cinco sectores también presentaron en el mes anterior (abril) el mayor registro de peticiones en el SDQS.

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 4.249) 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 MAYO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 8 de 40

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 registradas por entidad en el mes de mayo 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. REGISTRADAS MAYO	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	7.158	93,15%	23,27%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO -DADEP	431	5,61%	1,40%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL-IDPAC	95	1,24%	0,31%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		7.684	100%	24,98%
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	4.001	91,77%	13,01%
	SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	338	7,75%	1,10%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	21	0,48%	0,07%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		4.360	100%	14,18%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.212	99,13%	13,70%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	37	0,87%	0,12%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		4.249	100%	13,82%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.241	35,28%	4,04%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	1.110	31,55%	3,61%

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 MAYO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 9 de 40

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. REGISTRADAS MAYO	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E	457	12,99%	1,49%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E	399	11,34%	1,30%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E	261	7,42%	0,85%
	CAPITAL SALUD EPS	50	1,42%	0,16%
TOTAL SECTOR SALUD		3.518	100%	11,44%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	825	37,38%	2,68%
	TRANSMILENIO	442	20,03%	1,44%
	METRO DE BOGOTÁ S.A	329	14,91%	1,07%
	TERMINAL DE TRANSPORTES	234	10,60%	0,76%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	170	7,70%	0,55%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	136	6,16%	0,44%
	SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD-SIM	61	2,76%	0,20%
	GRÚAS Y PATIOS	10	0,45%	0,03%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		2.207	100%	7,18%
HÁBITAT	SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	562	28,64%	1,83%
	UNIDAD ADTIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS - UAESP	481	24,52%	1,56%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	380	19,37%	1,24%
	EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO - ERU	309	15,75%	1,00%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - EAB	149	7,59%	0,48%

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 MAYO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 10 de 40

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. REGISTRADAS MAYO	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
	CODENSA	51	2,60%	0,17%
	EMPRESA DE TELEFONOS -ETB	21	1,07%	0,07%
	GAS NATURAL	9	0,46%	0,03%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		1.962	100%	6,38%%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.610	82,18%	5,23%
	JARDIN BOTÁNICO DE BOGOTÁ	331	16,90%	1,08%
	FOPAE - IDIGER	18	0,92%	0,06%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		1.959	100%	6,37%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.476	96,72%	4,80%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	50	3,28%	0,16%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		1.526	100%	4,96%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	322	28,75%	1,05%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	301	26,88%	0,98%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	183	16,34%	0,60%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	138	12,32%	0,45%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	106	9,46%	0,34%
	CANAL CAPITAL	52	4,64%	0,17%
	ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ-OFB	18	1,61%	0,06%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		1.120	100%	3,64%

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 MAYO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 11 de 40

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. REGISTRADAS MAYO	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	550	79,83%	1,79%
	POLICÍA METROPOLITANA	96	13,93%	0,31%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	37	5,37%	0,12%
	FONDO DE VIGILANCIA (EN LIQUIDACIÓN)	6	0,87%	0,02%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		689	100%	2,24%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL -IPES	443	83,90%	1,44%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	65	12,31%	0,21%
	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	20	3,79%	0,07%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		528	100%	1,72%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	195	58,73%	0,63%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	83	25,00%	0,27%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	54	16,27%	0,18%
TOTAL ENTES DE CONTROL		332	100%	1,08%
HACIENDA	SECRETARÍA DE HACIENDA DISTRITAL	197	61,76%	0,64%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	99	31,03%	0,32%
	LOTERÍA DE BOGOTA	20	6,27%	0,07%
	FONCEP	3	0,94%	0,01%
TOTAL SECTOR HACIENDA		319	100%	1,04%

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 MAYO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 12 de 40

SECTOR	ENTIDAD	N° PETIC. REGISTRADAS MAYO	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	PORCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	144	100,00%	0,47%
TOTAL SECTOR MUJERES		144	100,00%	0,47%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	92	100,00%	0,30%
TOTAL SECTOR PLANEACION		92	100,00%	0,30%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	66	100,00%	0,21%
TOTAL GESTIÓN JURÍDICA		66	100,00%	0,21%
TOTAL PETICIONES		30.755	100%	

Tabla No 3 Peticiones registradas por entidad y valor porcentual frente a su sector y frente al Distrito Capital – mayo/2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

La tabla anterior permite concluir que en el mes de mayo las cinco entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital² son:

-La Secretaría Distrital de Gobierno con 7.158 peticiones que representan el 23,27% del total ingresado al Distrito Capital y el 93,15% del total de peticiones registradas en el Sector Gobierno.

-La Universidad Distrital con 4.001 peticiones que representan el 13,01% del total ingresado al Distrito Capital y el 91,77% del total de peticiones registradas en el Sector Educación.

-La Secretaría Distrital de Ambiente con 1.610 peticiones que representan el 5,23% del total ingresado al Distrito Capital y el 82,18% del total de peticiones registradas en su Sector.

-La Secretaría Distrital de Integración Social con 1.476 peticiones que representan el 4,80% del total ingresado al Distrito Capital y el 96,72% del total de peticiones registradas 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 4.249) 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 MAYO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 13 de 40

-La Secretaría Distrital de Salud con 1.241 peticiones que representan el 4,04% del total ingresado al Distrito Capital y el 35,28% del total de peticiones registradas en el Sector Salud.

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 (abril):

SECTOR	ABRIL 2017	MAYO 2017	PORCENTAJE DE VARIACION FRENTE AL MES ANTERIOR
GOBIERNO	5.985	7.684	28,39%
SALUD	2.462	3.518	42,89%
HABITAT	1.610	1.962	21,86%
MOVILIDAD	1.572	2.207	40,39%
GESTION PUBLICA	4.395	4.249	-3,32%
EDUCACION	1.406	4.360	210,10%
INTEGRACION SOCIAL	1.237	1.526	23,36%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	862	1.120	29,93%
AMBIENTE	541	1.959	262,11%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	731	689	-5,75%
HACIENDA	332	319	-3,92%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	565	528	-6,55%
ENTES DE CONTROL	231	332	43,72%
MUJERES	115	144	25,22%
PLANEACION	90	92	2,22%
GESTION JURIDICA	34	66	94,12%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
TOTAL	22.168	30.755	38,74%

Tabla No 4 Variación mensual de peticiones abril/mayo - 2017

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

Las cifras anteriores muestran que en el mes de mayo se presentó un aumento del 38,74% (8.587 peticiones) con respecto al número de peticiones registradas en el mes anterior (abril); 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 es el Sector Ambiente con un aumento del 262,11% frente al número de peticiones registradas el mes anterior, Educación con un aumento del 210,10% y Gestión Jurídica con un aumento del 94,12%.

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 MAYO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 14 de 40

Por otra parte, el sector que presenta mayor disminución en el número de peticiones es Desarrollo Económico que presenta una disminución del -6,55%.

2.3 GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES

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

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS MAYO 2017		N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS EN EL PERIODO (MAYO)	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS MAYO	
	No	PORCENTAJE			No	PORCENTAJE
GOBIERNO	7.684	24,98%	7.700	1.854	9.554	28,86%
EDUCACION	4.360	14,18%	4.175	423	4.598	13,89%
GESTION PUBLICA	4.249	13,82%	205	250	455	1,37%
SALUD	3.518	11,44%	1.662	1.546	3.208	9,69%
MOVILIDAD	2.207	7,18%	2.398	3.149	5.547	16,75%
HABITAT	1.962	6,38%	604	1.393	1.997	6,03%
AMBIENTE	1.959	6,37%	1.297	619	1.916	5,79%
INTEGRACION SOCIAL	1.526	4,96%	821	779	1.600	4,83%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.120	3,64%	767	432	1.199	3,62%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	689	2,24%	448	468	916	2,77%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	528	1,72%	297	668	965	2,91%
ENTES DE CONTROL	332	1,08%	178	52	230	0,69%
HACIENDA	319	1,04%	315	214	529	1,60%
MUJERES	144	0,47%	115	48	163	0,49%
PLANEACION	92	0,30%	48	114	162	0,49%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	66	0,21%	46	22	68	0,21%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%			0	0,00%
TOTAL	30.755	100%	21.076	12.031	33.107	100%

Tabla No 5 Registro y gestión de respuesta por Sectores - mayo/2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

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**

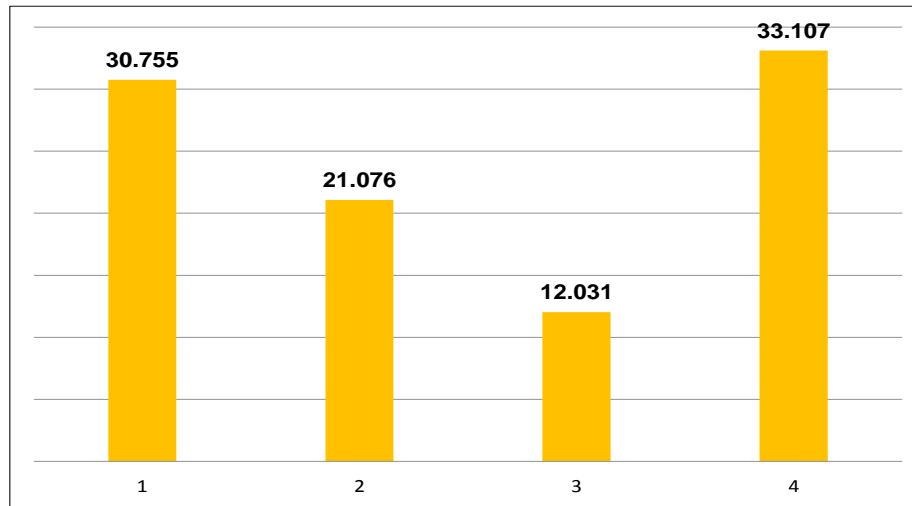


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 15 de 40



Gráfica No. 3 Cierre de peticiones – mayo/2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

Se observa que en el mes de mayo se realizó gestión y cierre a 33.107 peticiones; de estas, 21.076 se registraron y cerraron en este mismo periodo (mayo) y 12.031 son peticiones de meses anteriores que fueron cerradas en el mes de mayo; los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Gobierno con 9.554 respuestas que representan el 28,86% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital; en 2do lugar se ubica el Sector Movilidad con 5.547 cierres que representan el 16,75% del total cerrado en el Distrito Capital.

Por otra parte, de las 30.755 peticiones que ingresaron en el mes de mayo, quedaron en trámite 9.679 peticiones, que representan el 31,47% del total registrado en el mes.

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

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

⁴ En el presente informe se reportan 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 MAYO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 16 de 40

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA			
GESTIÓN DE PETICIONES			
DEPENDENCIA		TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARIA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.655	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.037	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	46	10
	Otras Dependencias Secretaría General	115	389
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL		0	56
TOTAL GESTION		3.853	455

Tabla No 6 Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública mayo - 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

Las cifras muestran que en el mes de mayo en la Secretaría General se dio respuesta a 399 peticiones y en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital a 56 peticiones. Igualmente se observa que en el mes de mayo en la Secretaría General se trasladaron 3.853 peticiones a otras entidades para gestión y respuesta.

2.4 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTORES

A continuación se muestran los diez (10) temas ciudadanos más recurrentes en el mes de mayo en el SDQS:

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

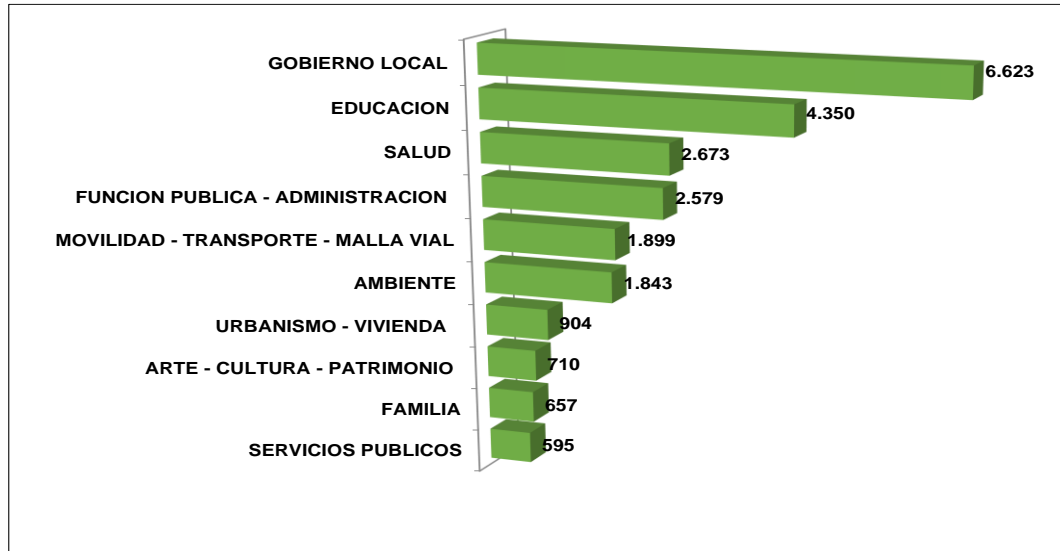


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 17 de 40

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica No. 4 Subtemas más relevantes mayo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

En la gráfica se observa que del total de peticiones registradas en el SDQS en el mes de mayo (30.755), los diez (10) temas más recurrentes corresponden a 22.833 peticiones, que representan el 74,2% del total registrado en el mes, encontrándose que los subtemas de "Gobierno local", "Educación" y "Salud" son los más relevantes en el Distrito Capital. Al respecto hay que señalar que en el mes anterior (abril) el subtema "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



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 MAYO 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	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RECLAMO	QUEJA	CONSULTA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL	
											No	PORCENTAJE
GOBIERNO LOCAL	4.673	1.586	307	8	7	8	7	8	18	1	6.623	22%
EDUCACION	25	76	3.906	32	226	62	6	2	3	12	4.350	14%
SALUD	74	946	138	721	173	24	279	276	40	2	2.673	9%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	264	559	28	994	599	31	3	26	61	14	2.579	8%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIA	523	278	84	170	397	343	4	5	88	7	1.899	6%
AMBIENTE	974	589	175	42	22	10	2	6	21	2	1.843	6%
URBANISMO - VIVIENDA	19	721	32	61	30	12	11	14	2	2	904	3%
ARTE - CULTURA - PATRIMONIO	12	212	359	21	7	72	5	14	6	2	710	2%
FAMILIA	34	363	10	27	57	19	120	12	15		657	2%
SERVICIOS PUBLICOS	301	176	1	75	34	2		1	2	3	595	2%
OTROS TEMAS	1.971	2.879	621	1.380	567	189	45	111	95	64	7.922	26%
TOTAL	8.870	8.385	5.661	3.531	2.119	772	482	475	351	109	30.755	100%

Tabla No 7 Temas más reiterados y clasificación por tipología- mayo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

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 8.870 peticiones; en 2do lugar se ubica el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 8.385 peticiones. Frente al mes anterior (abril) no se presenta variación en cuanto a la tipología más representativa en los temas más recurrentes, teniendo en cuenta que en ese mes el "Derecho de Petición de Interés General" también fue la tipología más representativa en estos temas más recurrentes.

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".

A continuación 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





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 MAYO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 19 de 40

Sector Gobierno: En este sector, de las 7.684 peticiones ciudadanas registradas, el subtema más relevante es "Ley 675: Certificado de propiedad horizontal" que representa el 20,3% del total registrado en el Sector; en 2do lugar se ubica el subtema "Solicitud de información" que representa el 14,1% del total registrado. Frente al mes anterior (abril) se observa variación, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema más relevante en el sector fue "Solicitud de información".

SUBTEMAS PRINCIPALES	No PETICIONES	PORCENTAJE
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	1.561	20,3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1.087	14,1%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	476	6,2%
PLANEACIÓN LOCAL: PROYECTOS	337	4,4%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	331	4,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.892	50,7%
TOTAL	7.684	100%

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Gobierno mayo de 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

Sector Educación: Los subtemas más reiterados en el mes de mayo en este sector son la "Admisión de proyectos de pregrado y posgrado" y "Calidad del servicio" que representan el 86,5% y el 2,1% respectivamente del total registrado en el Sector; al respecto hay que señalar que estos mismos dos subtemas fueron los más reiterados en el sector en el mes anterior (abril).

SUBTEMAS PRINCIPALES	No PETICIONES	PORCENTAJE
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	3.771	86,5%
CALIDAD DEL SERVICIO	92	2,1%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	61	1,4%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	43	1,0%
CALIDAD DE LA EDUCACION - QUEJAS DOCENTES - INCIDENCIA DISCIPLINARIA	35	0,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	358	8,2%
TOTAL	4.360	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Educación mayo de 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

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 MAYO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 20 de 40

Sector Salud: En este sector el subtema "Acceso a los servicios de salud" es el más reiterado en este mes y representa el 19,5% del total registrado en el Sector; en 2do lugar se ubica el subtema "Historia Clínica" que representa el 8,4% del total registrado; frente al mes anterior (abril) se observa que estos mismos dos subtemas fueron en ese mes los más relevantes en el sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	No PETICIONES	PORCENTAJE
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	685	19,5%
HISTORIA CLÍNICA	297	8,4%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	207	5,9%
CONCEPTO SANITARIO	200	5,7%
PROBLEMAS RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS, DOTACIÓN	158	4,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.971	56,0%
TOTAL	3.518	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Salud – mayo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

Sector Movilidad: En este sector el subtema más reiterado en el mes de mayo es "Gestión Social y comunidades" con el 13,4% del total registrado en el Sector; en 2do lugar se ubica el subtema "Solicitud operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público) que representa el 11,5% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (abril) se observa una variación, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema más reiterado fue "Traslado por no competencia".

SUBTEMAS PRINCIPALES	No PETICIONES	PORCENTAJE
GESTIÓN SOCIAL Y COMUNIDADES	295	13,4%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	254	11,5%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	224	10,1%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	136	6,2%
PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	134	6,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.164	52,7%
TOTAL	2.207	100%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Movilidad mayo de 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

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 MAYO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 21 de 40

Sector Hábitat: En este sector, el subtema más reiterado en el mes de mayo es "Banco de programas y proyectos" que representa el 14,0% del total registrado en el sector; en 2do lugar se encuentra el subtema "Subsidio Distrital de Vivienda en especie" que representa el 12,8% del total registrado en el sector; Frente al mes anterior (abril) se observa una variación, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema más reiterado fue "Movilización de recursos".

SUBTEMAS PRINCIPALES	No PETICIONES	PORCENTAJE
BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	274	14,0%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	252	12,8%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	226	11,5%
MOVILIZACION DE RECURSOS	184	9,4%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	161	8,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	865	44,1%
TOTAL	1.962	100%

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Hábitat mayo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

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 mayo está en 11 días; frente al mes anterior (abril) se observa una disminución, teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio de respuesta estuvo en 13 días.

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



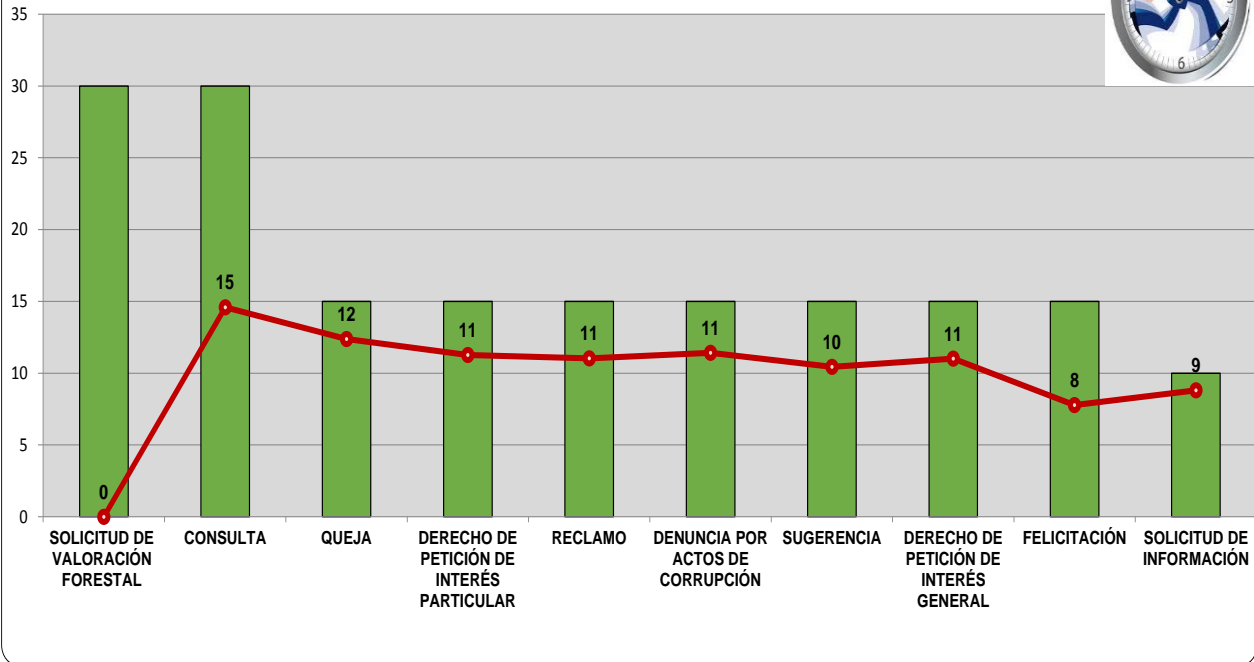


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍAS EN LOS
SECTORES DEL D.C



Gráfica No. 5 Tiempos promedio de respuesta por tipología - mayo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

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.

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

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



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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 23 de 40

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)
MOVILIDAD		4	13	17	13	14	14	17	17	11	10
HABITAT		16	15	15	20	13	14	18	11	20	9
EDUCACION		8	18	12	14	22	11	14	3	1	1
GESTION PUBLICA		19	11	14	9	6	22	14	6	10	15
AMBIENTE		19	18	13	12	8	12	13	11	8	6
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		19	14	14	12	15	13	15		12	9
ENTES DE CONTROL		5	2	8	2	1	4	4	2	16	8
GOBIERNO		21	18	4	12	18	3	4	7	7	10
INTEGRACION SOCIAL		11	10	10	10	3	8	10	3	7	13
PLANEACION		22	16	15	15		11	10	11	8	10
GESTION JURIDICA		21	7	9				9		7	4
CULTURA REC. Y DEPORTE		24	11	9	8	8	9	11	5	3	4
HACIENDA		7	12	12	9		7	9	5	10	2
MUJERES		15	13	8	9		10	7	11	3	
SALUD		12	11	11	11	21	9	11	10	8	8
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		11	11	11	10	9	9	9	7	8	5
PROMEDIO TOTAL SECTORES DC	0	16	12	10	10	10	9	9	7	8	7

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

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

La tabla anterior muestra que los sectores Movilidad, Hábitat, Educación, Gestión Pública, Ambiente, Desarrollo Económico, Gobierno, Integración Social, Planeación y entes de control, presentan tiempos promedios de respuesta por fuera del establecido legalmente de acuerdo a la tipología.

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

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE MAYO 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 02/06/2017

La gráfica muestra que los Sectores Ambiente, Cultura Recreación y Deporte, Desarrollo Económico, Gestión Jurídica, Gestión Pública, Gobierno, Hábitat y Planeación, presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para dar respuesta a peticiones con tiempo legalmente establecido de 15 días (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 legamente un tiempo de respuesta de 10 días:

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



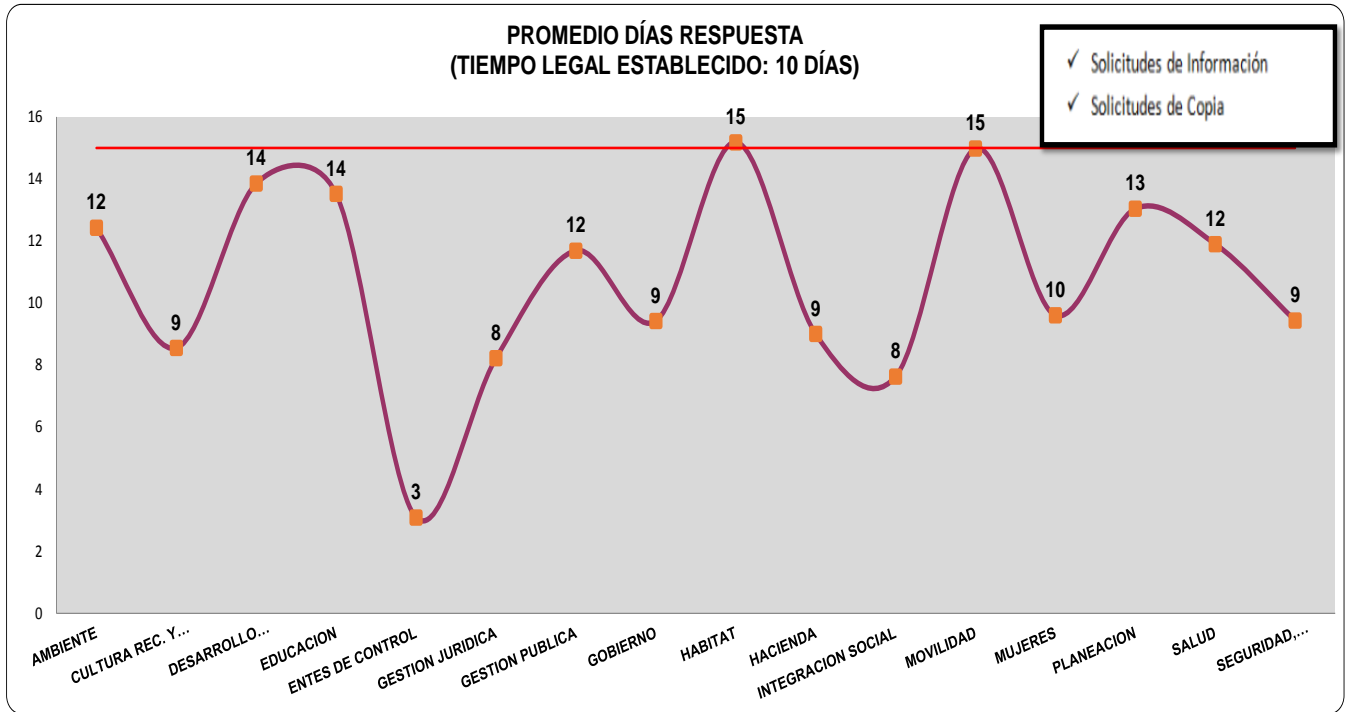


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE MAYO 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 02/06/2017

Se observa que los Sectores Ambiente, Desarrollo Económico, Educación, Gestión Pública, Hábitat, Movilidad, Planeación y Salud, presentan un tiempo promedio de respuesta por encima del establecido legalmente para dar respuesta a las tipologías peticiones con tiempo legalmente establecido de 10 días (Solicitudes de información y Solicitudes de copia).

Con respecto a la tipología "Consulta" la tabla No 13 muestra que todos los sectores presentan un tiempo promedio de respuesta dentro de los términos establecidos legalmente para esta tipología.

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.

2.6 SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS POR 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 MAYO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 26 de 40

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 mayo 1.914 peticiones se encontraron vencidas; a continuación se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	357	19%
TRANSMILENIO	224	12%
IPES	222	12%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	220	11%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - EAB	177	9%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	142	7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	117	6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	100	5%
CAPITAL SALUD EPS	57	3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT	44	2%
DÉMAS ENTIDADES	254	13%
TOTAL	1.914	100%

Tabla No 14 Entidades con mayor número de peticiones vencidas - mayo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

Las cifras muestran que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en el mes de mayo son la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP con 357 peticiones vencidas que representan el 19% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital y Transmilenio con 224 peticiones vencidas que representan el 12% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital. Frente al mes anterior (abril) se observa una variación en cuanto a la entidad con mayor número de peticiones vencidas, teniendo en cuenta que en ese mes la Secretaría Distrital de Movilidad fue la entidad que presentó el mayor número de peticiones vencidas.

3. CLASIFICACION DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

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

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



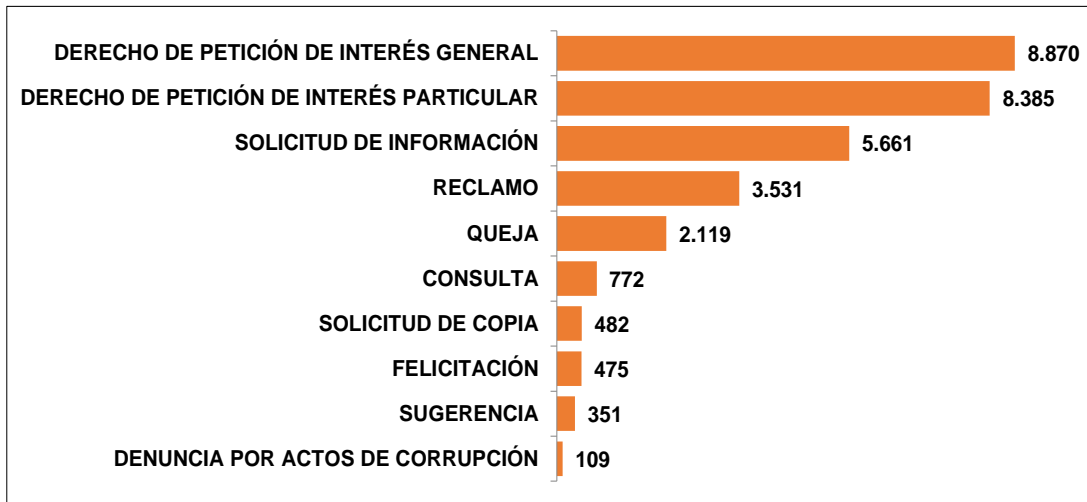


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 27 de 40



Gráfica No. 8 Peticiones clasificadas según su tipología – mayo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

Del total de peticiones registradas en el mes de mayo en el Distrito Capital, el “Derecho de Petición de Interés General” con 8.870 peticiones que representan el 28,8% 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 8.385 peticiones que representan el 27,3% 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 (abril).

4. CANALES DE INTERACCIÓN

A continuación se presenta la información sobre las peticiones ciudadanas registradas en el mes de mayo, clasificadas de acuerdo al canal 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



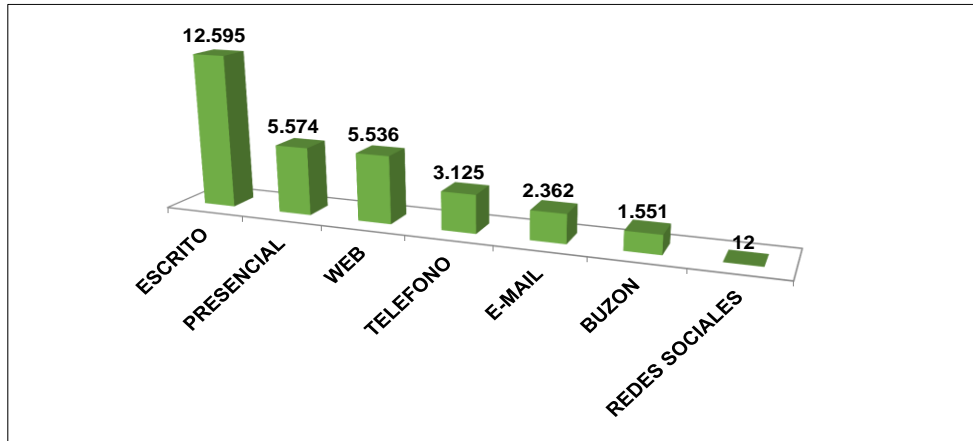


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 28 de 40

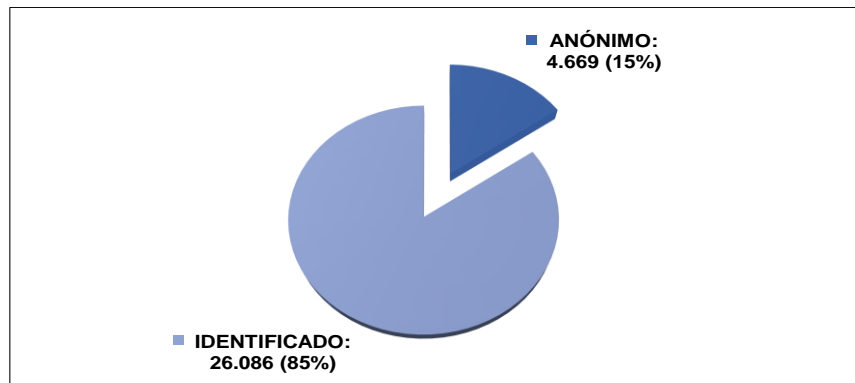
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica No. 9 Peticiones clasificadas según Canal de interacción – mayo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

En el mes de mayo, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el “Canal Escrito” con 12.595 peticiones que representan el 41% del total de peticiones registradas; en segundo lugar está el “Canal Presencial” con 5.574 peticiones que representan el 18,1% del total registrado; Frente al mes anterior (abril) no se observa ninguna variación en cuanto al canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes el canal Escrito también fue el más utilizado por la ciudadanía.

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Gráfica No 10 Calidad del Requirente – mayo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

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

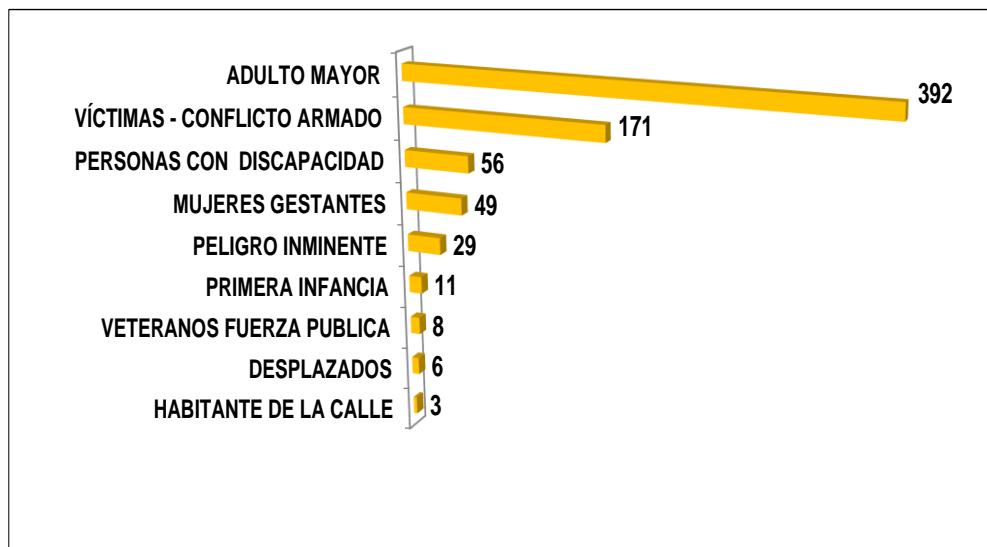
ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS MES DE MAYO DE 2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 29 de 40

La gráfica muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de mayo, 26.086 peticiones corresponden a ciudadanos identificados, y representan el 85% del total registrado, mientras que 4.669 peticiones (15%) corresponden a ciudadanos anónimos.

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 11 Condición del peticionario SDQS - mayo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

Se observa que del total de peticiones registradas en el mes de mayo en el SDQS, en 725 peticiones se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas con discapacidad, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, veteranos de la fuerza pública, desplazados y habitante de calle). De estas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (392) que representan el 54,1%, del total de peticiones que refieren condición especial; en 2do lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 171 peticiones que representan el 23,6% del total de peticiones que refieren condición especial.

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

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



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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



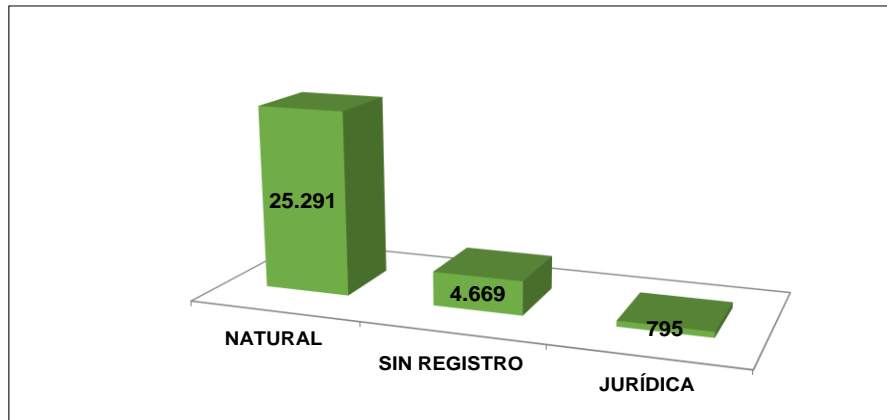
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 30 de 40

7. PARTICIPACION POR TIPO DE PETICIONARIO



Gráfica No 12 Tipo de peticionario – mayo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de abril en el SDQS, 25.291 peticiones (82%) fueron registradas por personas naturales, 795 peticiones (3%) por personas jurídicas y en 4.669 peticiones (15%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (abril) 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 mayo, en 3.922 peticiones se diligenció el campo de ubicación al registrar la petición; seguidamente se detalla la información sobre los ciudadanos que en el mes de mayo hicieron más uso del SDQS por localidad y de los temas más reiterados, así:

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

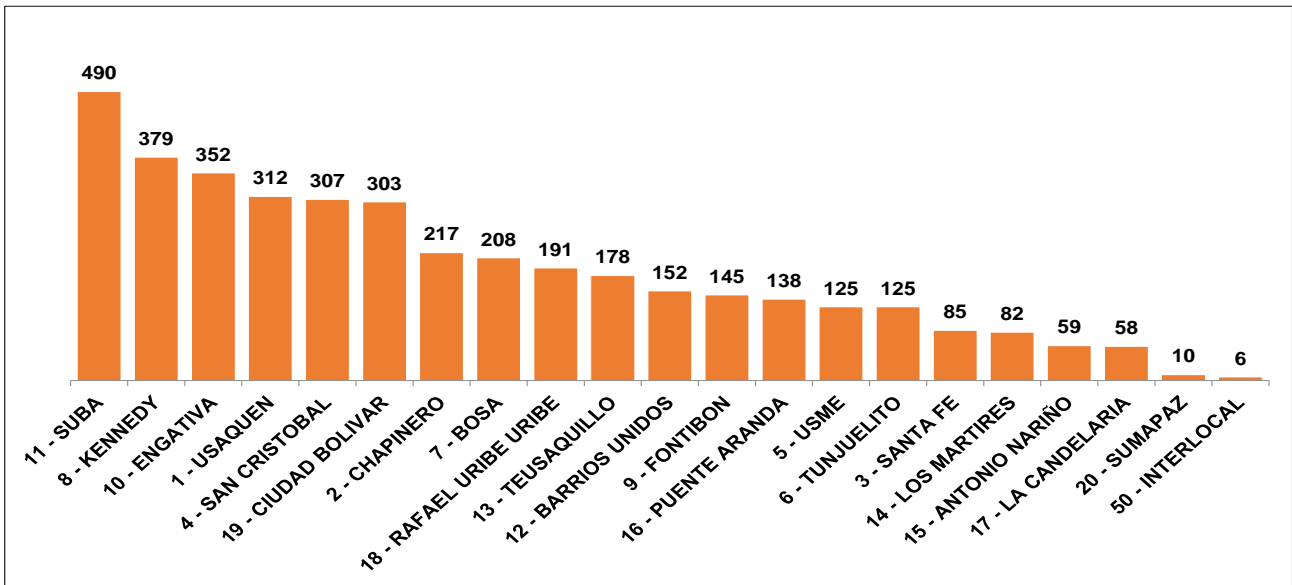




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica No 13 Participación en el SDQS por localidades – mayo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

La gráfica muestra que en las localidades de Suba, Kennedy y Engativá están ubicados los ciudadanos que en el mes de mayo hicieron más uso del SDQS, con 490, 379 y 352 peticiones respectivamente, que en total representan el 31,13% de las 3.922 peticiones en las que se reportó ubicación; hay que señalar que en el mes anterior (abril) en estas mismas tres localidades 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 mayo hicieron más uso del SDQS:

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



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



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 MAYO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 32 de 40

LOCALIDAD	TEMA	No PETICIONES
11 - SUBA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	30
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	15
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	9
8 - KENNEDY	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	24
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	22
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	12
10 - ENGATIVA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	23
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	16
	GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	11

Tabla No 15 Temas relevantes en localidades con mayor uso del SDQS - mayo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

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

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

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

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



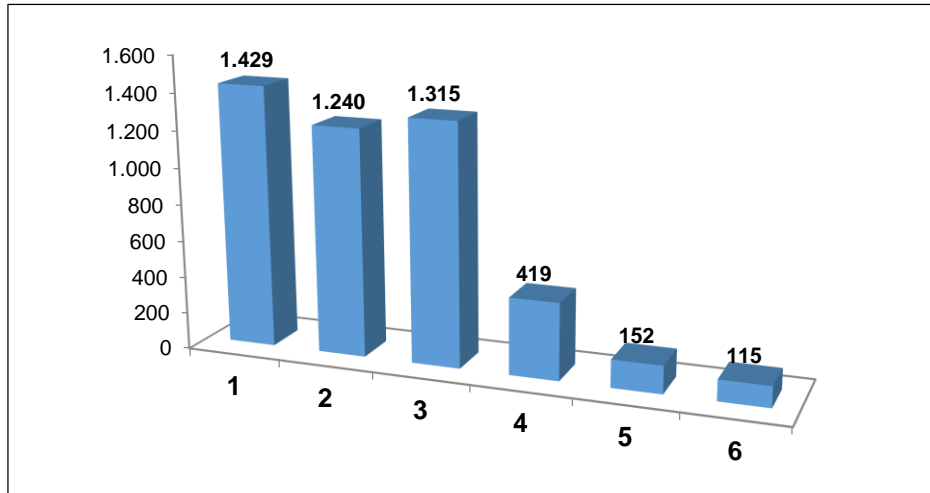


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 33 de 40

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica No 14 Participación en el SDQS por estrato – mayo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

Del total de peticiones ciudadanas registradas en el mes de mayo, en 4.670 peticiones se registró el campo demográfico. De estas, en el “Estrato 1” se encuentra el mayor registro de peticiones, con 1.429 peticionarios que representan el 30,6% del total que registraron información socio-económica; en segundo lugar se encuentra el “Estrato 2” con 1.240 peticiones que representan el 26,6% del total que registraron información socio-económica. Frente al mes anterior (abril) 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 planes aprobados”*. Se encuentra que en el mes de mayo en las entidades se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana”, 26 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 MAYO DE 2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 34 de 40

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	REQUERIMIENTO CIUDADANO RAD 2017ER363817	1
		DERECHO DE PETICIÓN ELEVADO POR EL PROGRAMA BOGOTÁ COMO VAMOS (RADICADO NO. 1-2017-7188) COMUNICACIÓN QUE HACE EXTENSIVA A TODAS LAS ENTIDADES DEL DISTRITO CON COMPETENCIA O FUNCIONES RELACIONADAS CON LAS TEMÁTICAS PROPUESTAS.	1
HABITAT	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - EAB	SOLICITA INTERVENCIÓN DE ENTIDADES DEL DISTRITO EN AUDIENCIA PÚBLICA	1
		SOLICITUD PARA QUE SE ASIGNEN RECURSOS CONVENIO 028 DE 2009	1
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	CIUDADANO PRESENTA PETICION - GESTION DE ENTORNOS ESCOLARES SEGUROS EN LA CALLE 181 CON CARRERA 18 - LOCALIDAD DE USAQUEN BARRIO SAN ANTONIO NOR OCCIDENTAL; MANIFIESTA PROBLEMÁTICA EN UN MEGA COLEGIO DEL DISTRITO	1
INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	PERSONERIA DE BOGOTÁ SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LISTADO DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD A LAS CUALES NO SE LES RENOVÓ CONTRATO EN EL AÑO 2016 CON CORTE AL 30 ABRIL 2017, MOTIVO DE NO REUBICACIÓN EN OTRAS DEPENDENCIAS Y EL PORQUÉ NO SE SOLICITÓ AUTORIZACIÓN AL MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL PARA LA RENOVACIÓN DE CONTRATOS.	1
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	SOLICITA CONCURRIR GOBIERNO - COMUNIDAD CON LOS FUNCIONARIOS QUE CONSIDERE PERTINENTES. ADEMAS SOLICITA INFORMACION DE COMPETENCIAS DE DIFERENTES ENTIDADES DISTRITALES - VER ARCHIVO ADJUNTO	1
HABITAT	EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO - ERU	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITA "INTERVENCIÓN" Y VEEDURIA CONJUNTO RESIDENCIAL MIXTO PLAZA DE LA HOJA, ACOMPAÑAMIENTO Y VEEDURIA EJECUCIÓN DE RECURSOS COMUNIDAD DESPLAZADA POR LA VIOLENCIA.	1
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	INCONFORMIDADES CON RESPECTO AL PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	CIUDADANA DENUNCIA UNA SITUACION PRESENTADA EN LA ACTIVIDAD DE GUINNESS RECORD PARA PERSONAS CON SILLAS DE RUEDAS, Y PRESENTA QUEJA CONTRA UNA PROFESORA - DOCENTE DEL PROGRAMA TEC- IDRD, POR CONDUCTAS INAPROPIADAS EN SU MANERA DE RESOLVER CONFLICTOS.	1
		CIUDADANO PRESENTA RECLAMO POR OBSTACULIZAR, IMPEDIR UNA ACTIVIDAD RECREATIVA DE GRAN EJERCICIO QUE HA VENIDO PROMOVRIENDO, DONDE LA COMUNIDAD HA SENTIDO GUSTO POR ESTA ACTIVIDAD; MANIFIESTA QUE LE FUE NEGADO EL PERMISO PARA OPERAR, LO CUAL LO AFECTA, PUES ES UN INGRESO QUE LE AYUDA A SUBSISTIR Y A TRAER DIVERSION SANA A LA COMUNIDAD.	1
		MANIFIESTA QUE EL DOMINGO 7 DE MAYO UN VENDEDOR QUE SE UBICA EN LAS CASETAS CERCA DEL PUENTE (DENTRO DEL PARQUE) INSULTO Y AGREDIO VERBAL Y FISICAMENTE A DOS JOVENES.	1
		INFORMA QUE EN EL BARRIO GRANADA SUR LA JAC Y EL COMITE DE DEPORTES ORGANIZAN TORNEOS DE DEPORTIVOS DE 7:00 PM EN ADELANTE Y NO DAN ESPACIO PARA USO DE LA COMUNIDAD EN GENERAL.	1
		DENUNCIA SOBRE ADMINISTRACIÓN DE COMPLEJO ACUATICO CASB, POR RESTRICCIÓN DEL USO DE LOS ESPACIOS A LOS DEPORTISTAS SIN UN DEBIDO PROCESO Y SIN UNA NORMATIVA QUE INDIQUE SANCIONES O CONTEMPLA UNA TIFICACION DE LAS MISMAS SANCIONES.	1
		QUEJA CONTRA EL ADMINISTRADOR DE PARQUE, POR PRESTAR LA CANCHA EN EPOCA DE LLUVIAS Y CONSECUENTE DETERIORO DEL ESCENARIO.	1
		QUEJA POR DESPERDICIO DE AGUA EN PARQUE.	1
		SOLICITUD DE SELLAMIENTO Y MULTA A LA CONSTRUCTORA DE COLEGIO DENTRO DE PARQUE MIRANDELA POR CONTINUO IMPACTO AMBIENTAL A LA COMUNIDAD MIRANDELA.	1
		SOLICITUD DE SELLAMIENTO Y MULTA A LA CONSTRUCTORA DE COLEGIO DENTRO DE PARQUE MIRANDELA POR CONTINUO IMPACTO AMBIENTAL A LA COMUNIDAD MIRANDELA.	1
		SOLICITA INFORMACION A CERCA DE LAS BICICLETAS QUE ESTAN ENTREGANDO POR PARTE DE LA ALCALDIA	1
		QUEJA CONTRA ASOCIACIÓN DE ATLETISMO POR IRREGULARIDADES DE EXISTENCIA DE LA ASOCIACIÓN Y SUS DIGNATARIOS	1
		SOLICITUD INFORMACION RESPECTO A BICICLETAS QUE ADQUIRO LA ADMINISTRACION	1
		DERECHO DE PETICION - DENUNCIA VULNERACIÓN DE DERECHOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES EN CLUB Y ESCUELA	1
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	QUEJA CONTRA FUNCIONARIO Y SU SUBALTERNA, POR CONDUCTAS CUESTIONABLES, MAL COMPORTAMIENTO, ACOSO LABORAL, TEMAS DUDOSOS EN LA CONTRATACIÓN	1
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	QUEJA - INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO QUE SE PRESTA EN EL CONMUTADOR.	1
		DENUNCIA POR MALA DESTINACIÓN DE RECURSOS DEL ESTADO; TAMBIÉN POR QUE EL TALENTO HUMANO TRABAJA MAS DE LO REPORTADO, EN ALGUNOS CASOS LABORANDOSE MAS DE DOCE HORAS DIARIAS, TRATO INHUMANO, Y OTRAS DENUNCIAS.	1
MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	CIUDADANA SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD.	1
TOTAL			26

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

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 MAYO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 35 de 40

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://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/index.php?option=com_jdownloads&view=upload&Itemid=1287, de acuerdo a lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación se presenta dicho consolidado para el mes de abril⁵, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DEC. 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS VR INFORME MENSUAL DE PQRS		
		REPORTE DEL SDQS	REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	4.401	4.414	13	N.A	99,7%
	Departamento Administrativo del	NO PRESENTÓ INFORME				

⁵ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 22 de mayo de 2017.

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 36 de 40

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS VR INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DEC. 371/2010
		REPORTE DEL SDQS	REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Servicio Civil Distrital					
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	6.691	6.943	252	N.A	96,4%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	408	776	368	N.A	52,6%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC.	NO PRESENTÓ INFORME				
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	401	459	58	N.A	87,4%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	159	159	N.A	N.A	100,0%
	FONCEP	5	141	136	N.A	3,5%
	Lotería de Bogotá	14	14	0	N.A	100,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	230	247	17	N.A	93,1%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	235	49	N.A	-186	20,9%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	515	515	0	N.A	100,0%
	Instituto distrital de turismo-IDT	134	134	0	N.A	100,0%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	496	644	148	N.A	77,0%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	26	26	0	N.A	100,0%
	Universidad Distrital	1.080	1.075	N.A	-5	99,5%
SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1.222	1.133	N.A	-89	92,7%
	Sub Red Sur	789	789	0	N.A	100,0%

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 37 de 40

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS VR INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DEC. 371/2010
		REPORTE DEL SDQS	REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Sub Red Sur Occidente	486	486	0	N.A	100,0%
	Sub Red Centro Oriente	401	383	0	-18	95,5%
	Sub Red Norte	NO PRESENTÓ INFORME				
	Capital Salud	NO PRESENTÓ INFORME				
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	NO PRESENTÓ INFORME				
	IDIPRON	65	63	0	-2	96,9%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	108	125	17	N.A	86,4%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	392	392	0	N.A	100,0%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	NO PRESENTÓ INFORME				
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	NO PRESENTÓ INFORME				
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	78	188	110	N.A	41,5%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	NO PRESENTÓ INFORME				
	Canal Capital	NO PRESENTÓ INFORME				
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	588	588	N.A	N.A	100,0%
	IDIGER	62	51	N.A	-11	82,3%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	234	233	N.A	-1	99,6%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	1.359	11.428	10.069	N.A	11,9%
	IDU	474	1.480	1.006	N.A	32,0%

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 MAYO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 38 de 40

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS VR INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DEC. 371/2010
		REPORTE DEL SDQS	REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	204	191	N.A	-13	93,6%
	Transmilenio S.A.	2.296	43.016	40.720	N.A	5,3%
	Terminal de Transporte S.A.	176	132	N.A	-44	75,0%
	Sistema Integrado de Movilidad - SIM	NO PRESENTÓ INFORME				
	Metro de Bogotá S.A.	NO PRESENTÓ INFORME				
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	NO PRESENTÓ INFORME				
	Caja de la Vivienda Popular -CVP	404	404	N.A	N.A	100,0%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	NO PRESENTÓ INFORME				
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	56	59	3	N.A	94,9%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	NO PRESENTÓ INFORME				
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	NO PRESENTÓ INFORME				
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	136	136	N.A	N.A	100,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	777	1.161	384	N.A	66,9%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	53	28	N.A	-25	52,8%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	NO PRESENTÓ INFORME				

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 MAYO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 39 de 40

SECTOR	ENTIDAD	ABRIL				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DEC. 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS VR INFORME MENSUAL DE PQRS		
		REPORTE DEL SDQS	REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	80	68	N.A	-12	85,0%
	Veeduría Distrital	130	129	N.A	-1	99,2%
TOTAL		25.365	78.259	53.301	-407	32,4%

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema - SDQS, se observa que de 53 entidades que deben reportar la información, sólo 37 de ellas lo realizaron para el periodo evaluado (abril). Las cifras muestran que en el Sistema - SDQS se recibieron 25.365 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron como recibidas 78.259, lo cual muestra una diferencia de 53.301 peticiones⁶, obteniéndose un cumplimiento del 32,4%, es decir que solo se subieron al Sistema SDQS el 32,4% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

También se observa que un número importante de entidades (Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal –IDPAC, Sub Red Norte, Capital Salud, Secretaría Distrital de Integración Social, Orquesta Filarmónica de Bogotá, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC, Instituto Distrital de las Artes-IDARTES, Canal Capital, Sistema Integrado de Movilidad – SIM, Metro de Bogotá S.A, Secretaría Distrital del Hábitat, U.A.E. de Servicios Públicos – UAESP, Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAB, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y Secretaría Jurídica Distrital) no efectuaron el reporte para el periodo⁷ que permita verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010 se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos.

12. RECOMENDACIONES

⁶ Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el "Informe mensual de PQR" frente al reporte generado por el Sistema SDQS se excluyen las cifras de las entidades que no presentaron el informe, así como las peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQR

⁷ Abril 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 MAYO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 40 de 40

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de mayo 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, Educación, Salud, Movilidad y Hábitat) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital ("Gobierno local", "Educación" y "Salud") y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores/entidades (Movilidad, Hábitat, Educación, Gestión Pública, Ambiente, Desarrollo Económico, Gobierno, Integración Social, Planeación, Ambiente, Cultura Recreación y Deporte, Gestión Jurídica, Gestión Pública, Hábitat y Planeación y entes de control) que presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente para dar respuesta a las 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 mayo 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 (Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal –IDPAC, Sub Red Norte, Capital Salud, Secretaría Distrital de Integración Social, Orquesta Filarmónica de Bogotá, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC, Instituto Distrital de las Artes-IDARTES, Canal Capital, Sistema Integrado de Movilidad – SIM, Metro de Bogotá S.A, Secretaría Distrital del Hábitat, U.A.E. de Servicios Públicos – UAESP, Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAB, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP y Secretaría Jurídica Distrital) a presentar los reportes dentro del tiempo establecido.

Elaboró: Martha Liliana Rodríguez C. Profesional Especializada - Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Revisó: 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

