



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 SEPTIEMBRE DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. OCTUBRE DE 2017

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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 SOCIOECONÓMICO**
- 10. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 11. CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010**
- 12. RECOMENDACIONES**

INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS –, es una herramienta virtual 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 de 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 registradas durante el mes de septiembre a través del 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.

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

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

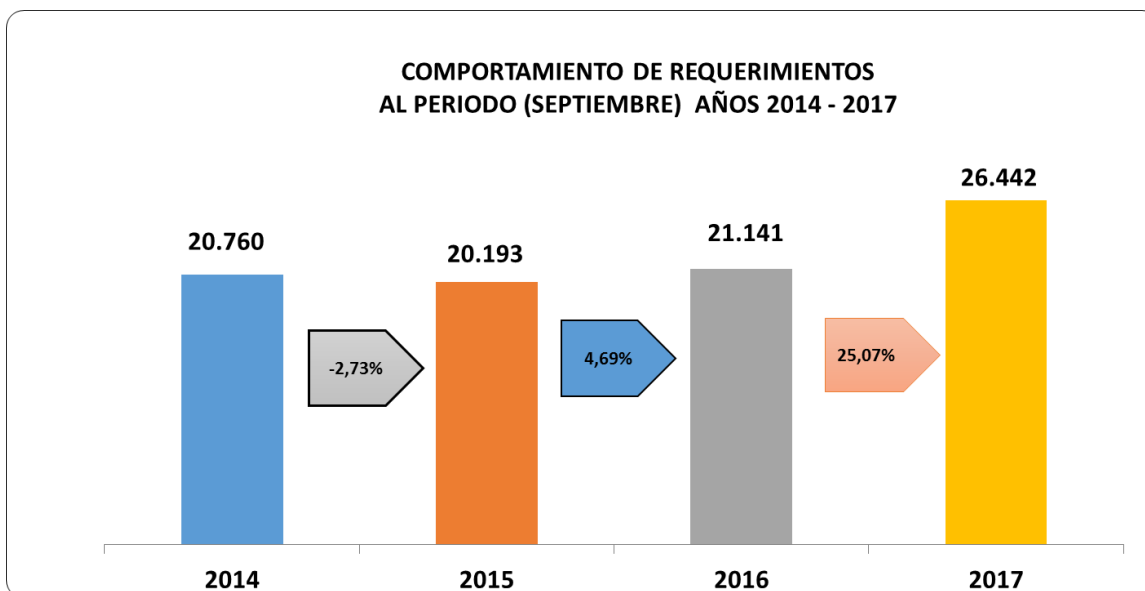
A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el SDQS, entre el año 2013 a 2017 (corte 30 de septiembre), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes de septiembre, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2013	2014	2015	2016	2017	Diferencia 2016-2017		Diferencia frente al 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	27.382	6.370	30,3%	-3.373	-10,97%
Julio	16.378	18.112	24.734	17.127	25.729	8.602	50,2%	-1.653	-6,04%
Agosto	12.630	17.123	17.735	20.342	27.799	7.457	36,7%	2.070	8,05%
Septiembre	13.892	20.760	20.193	21.141	26.442	5.301	25,1%	-1.357	-4,88%
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	225.950				

Tabla 1. Consolidado peticiones registradas desde 2013 al 2017

Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica 1. Comparativo N° peticiones registradas en septiembre, de 2014 a 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

La tabla y gráfica previamente presentadas, dejan ver que en el mes de septiembre se registraron 26.442 peticiones en el SDQS, presentando una disminución de 1.357 peticiones (-4,88%) comparado con las peticiones registradas en agosto del mismo año; a su vez, esta cifra refleja un aumento de 25,1% (5.301 peticiones) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior.

En la Tabla 2 se muestra el seguimiento y control del número de requerimientos registrados mes a mes, por número de consecutivo en los años 2016 – 2017:

CONSECUTIVOS SDQS					
AÑO 2016					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	01/01/2016	31/01/2016	12016	150392016	15.039
FEBRERO	01/02/2016	29/02/2016	150402016	354992016	20.458
MARZO	01/03/2016	31/03/2016	355002016	537442016	18.233
ABRIL	01/04/2016	30/04/2016	537452016	740862016	20.337

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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	01/08/2016	31/08/2016	1338172016	1541592016	20.342
SEPTIEMBRE	01/09/2016	30/09/2016	1541602016	1753042016	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
AÑO 2017					
ENERO	01/01/2017	31/01/2017	12017	177662017	17.643
FEBRERO	01/02/2017	29/02/2017	177672017	404232017	22.657
MARZO	01/03/2017	31/03/2017	404242017	658222017	25.375
ABRIL	01/04/2017	30/04/2017	658232017	880072017	22.168
MAYO	01/05/2017	31/05/2017	880082017	1187862017	30.755
JUNIO	01/06/2017	30/06/2017	1187872017	1461772017	27.382
JULIO	01/07/2017	31/07/2017	1461782017	1719142017	25.729
AGOSTO	01/08/2017	31/08/2017	1719152017	1997792017	27.799
SEPTIEMBRE	01/09/2017	30/09/2017	1997802017	2262352017	26.442

Tabla 2. Consecutivo SDQS 2016-2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

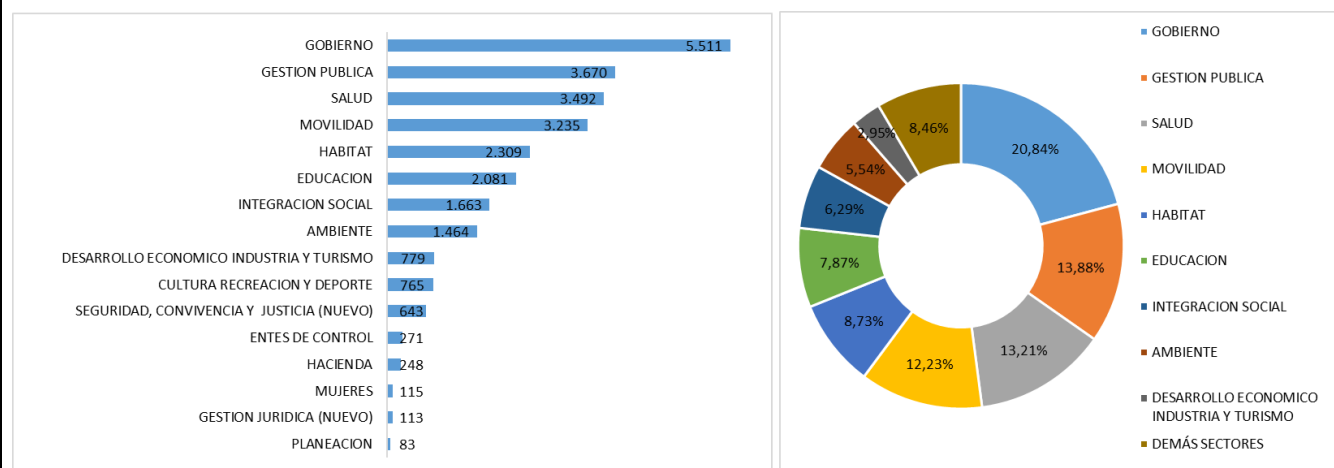
Al respecto hay que señalar que el ingreso de requerimientos en el aplicativo puede darse por ingresos directos por parte del ciudadano(a), o por contacto del ciudadano(a) con cualquier entidad por medio escrito, buzón, telefónico, presencial y es la entidad la que registra al ciudadano y el respectivo requerimiento.

2. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS POR SECTORES D.C.

Por otro lado, en la presente sección se relaciona la información del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de septiembre por cada sector, junto con los porcentajes de participación en el total recibido por el Distrito Capital.

En la Gráfica 2 se evidencia que en septiembre los sectores con mayor número de peticiones registradas en el SDQS¹ fueron Gobierno con 5.511 (20,84% del total), Salud que registró directamente 3.492 (13,21%), seguido por Movilidad con 3.235 (12,23%), por Hábitat 2.309 (8,73%) y por Educación con 2.081 (7,87%), acumulando así el 62,88% del total de las peticiones registradas en el mes.

En este punto cabe resaltar que, en agosto de 2017, los cinco (5) principales sectores fueron Gobierno, Salud, Movilidad, Hábitat y Educación, los cuales acumularon 62,07% de las peticiones registradas en dicho mes. A partir de esto, es claro que no existe un cambio de posición sectores, y estos mismos continúan acumulando porcentaje de peticiones relativamente estable (frente a agosto).



Gráfica 2. Peticiones registradas por sectores
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

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

En la Tabla 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de septiembre y la participación en las peticiones recibidas en su correspondiente sector y en el total de peticiones recibidas en el Distrito Capital:

¹ Cabe anotar que 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 donde se recepciona un gran número de peticiones 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.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SECTOR	ENTIDAD	TOTAL	% ENTIDAD	% DISTRITAL
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	4.996	90,66%	18,89%
	DADEP - DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	376	6,82%	1,42%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCION COMUNAL	139	2,52%	0,53%
TOTAL GOBIERNO		5.511	100%	20,84%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	3.635	99,05%	13,75%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	35	0,95%	0,13%
TOTAL GESTION PUBLICA		3.670	100%	13,88%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.174	33,62%	4,44%
	SUBRED SUR (NUEVA)	1.054	30,18%	3,99%
	SUBRED SUR OCCIDENTE (NUEVA)	522	14,95%	1,97%
	SUBRED NORTE (NUEVA)	354	10,14%	1,34%
	SUBRED CENTRO ORIENTE (NUEVA)	340	9,74%	1,29%
	CAPITAL SALUD EPS	48	1,37%	0,18%
TOTAL SALUD		3.492	100%	13,21%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	2.045	63,21%	7,73%
	TRANSMILENIO	455	14,06%	1,72%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	338	10,45%	1,28%
	METRO DE BOGOTA S.A.	117	3,62%	0,44%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	109	3,37%	0,41%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	94	2,91%	0,36%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	66	2,04%	0,25%
	GRUAS Y PATIOS	11	0,34%	0,04%
TOTAL MOVILIDAD		3.235	100%	12,23%
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	949	41,10%	3,59%
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	663	28,71%	2,51%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	446	19,32%	1,69%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	163	7,06%	0,62%
	CODENSA	31	1,34%	0,12%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	29	1,26%	0,11%

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	17	0,74%	0,06%
	GAS NATURAL	11	0,48%	0,04%
TOTAL HÁBITAT		2.309	100%	8,73%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1.536	73,81%	5,81%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	522	25,08%	1,97%
	IDEP – INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	23	1,11%	0,09%
TOTAL EDUCACIÓN		2.081	100%	7,87%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.622	97,53%	6,13%
	IDIPRON	41	2,47%	0,16%
TOTAL INTEGRACIÓN SOCIAL		1.663	100%	6,29%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.119	76,43%	4,23%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	331	22,61%	1,25%
	IDIGER	14	0,96%	0,05%
TOTAL AMBIENTE		1.464	100%	5,54%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	631	81,00%	2,39%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	123	15,79%	0,47%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	25	3,21%	0,09%
TOTAL DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		779	100%	2,95%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	302	39,48%	1,14%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	194	25,36%	0,73%
	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	83	10,85%	0,31%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	80	10,46%	0,30%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	71	9,28%	0,27%
	CANAL CAPITAL	28	3,66%	0,11%
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ	7	0,92%	0,03%
TOTAL CULTURA RECREACION Y DEPORTE		765	100%	2,89%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	SECRETARÍA DE SEGURIDAD (NUEVA)	517	80,40%	1,96%
	POLICIA METROPOLITANA	106	16,49%	0,40%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	20	3,11%	0,08%
TOTAL SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)		643	100%	2,43%

ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	143	52,77%	0,54%
	CONCEJO DE BOGOTA	70	25,83%	0,26%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	58	21,40%	0,22%
TOTAL ENTES DE CONTROL		271	100%	1,02%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	137	55,24%	0,52%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	88	35,48%	0,33%
	LOTERÍA DE BOGOTA	21	8,47%	0,08%
	FONCEP	2	0,81%	0,01%
TOTAL HACIENDA		248	100%	0,94%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	115	100,00%	0,43%
TOTAL MUJERES		115	100%	0,43%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	113	100,00%	0,43%
TOTAL GESTION JURIDICA (NUEVO)		113	100%	0,43%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	83	100,00%	0,31%
TOTAL PLANEACION		83	100%	0,31%
TOTAL GENERAL		26.442	100%	100,00%

Tabla 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

La tabla anterior permite evidenciar que en el mes de septiembre, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital² fueron:

- La Secretaría Distrital de Gobierno con 4.996 peticiones que representan el 90% de las registradas en el sector Gobierno, y representando el 18,89% de la totalidad registrada en el Distrito Capital.
- La Secretaría Distrital de Movilidad la cual registró 2.045 peticiones, representando así el 63% del total de peticiones registradas en el sector de Movilidad, y acumula el 7,73% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- La Secretaría Distrital de Integración Social con 1.622 peticiones que representan el 97% del total de peticiones registradas en su sector y el 6,13% del total ingresado al Distrito Capital.

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 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.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

- La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, la cual registró 1.536 peticiones, las cuales corresponden al 73,81% de las peticiones del sector Educación y 5,81% del total de peticiones del Distrito Capital.
- La Secretaría Distrital de Salud que registró 1.174 peticiones, representando así el 33,62% del total de peticiones registradas en el sector de Ambiente, y representa el 4,44% de las peticiones registradas en el Distrito.

2.2 VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR

Con relación a la variación en el número de peticiones por sectores respecto al mes anterior (agosto), se evidencia una disminución de 4,88% (Ver Tabla 4), mostrando nuevamente una tendencia decreciente, tal y como se registró entre mayo y julio del año en curso (Ver Tabla 1).

SECTOR	AGOSTO 2017	SEPTIEMBRE 2017	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GOBIERNO	5.506	5.511	0,09%
GESTION PUBLICA	4.341	3.670	-15,46%
SALUD	3.649	3.492	-4,30%
MOVILIDAD	2.792	3.235	15,87%
HABITAT	2.675	2.309	-13,68%
EDUCACION	2.632	2.081	-20,93%
INTEGRACION SOCIAL	1.660	1.663	0,18%
AMBIENTE	1.574	1.464	-6,99%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	588	779	32,48%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	950	765	-19,47%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	674	643	-4,60%
ENTES DE CONTROL	266	271	1,88%
HACIENDA	214	248	15,89%
MUJERES	101	115	13,86%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	89	113	26,97%
PLANEACION	88	83	-5,68%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
TOTAL	27.799	26.442	-4,88%

**Tabla 4. Variación mensual de peticiones,
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017**

Por otro lado, las cifras también permiten evidenciar tanto crecimientos en las peticiones registradas, como descensos, donde estos últimos se registran en 8 de los 17 sectores, con una caída promedio de 11,4%, siendo los sectores Educación, Cultura, Recreación y Deporte, Gestión Pública y Hábitat, los que presentaron un mayor descenso en términos porcentuales; por otra parte, en términos de cantidad de peticiones, los sectores con mayor descenso fueron el de Gestión Pública, el sector de Educación, y el de Hábitat, con 617, 551 y 366 peticiones menos que el mes anterior.

A su vez, los sectores que presentaron los mayores aumentos porcentuales en el número de peticiones registradas, fueron el de Desarrollo Económico, Industria y Turismo, que registró un aumento de 32,48% frente al número de peticiones registradas el mes anterior; el Sector Gestión Jurídica con un aumento del 26,97%; y en menor medida los Sectores de Hacienda y Movilidad con un crecimiento cercano al 16%. Del mismo modo, al considerar el crecimiento por cantidad de peticiones por sector, se debe mencionar sólo los Sectores Movilidad, y Desarrollo Económico, Industria y Turismo, presentan crecimientos altos, pues las peticiones aumentaron en 443 y 191 en su orden.

2.3 GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES

En la Tabla 5 se resume el número de peticiones tanto registradas³ en el SDQS como cerradas por los sectores en el mes de septiembre, de donde se encuentra que el Distrito Capital realizó un cierre de 27.251 peticiones, de las cuales el 44,5% (12.128) corresponde a peticiones registradas en el mes, y el restante 55,5% (15.123) corresponde a peticiones recibidas en otros meses, pero que fueron respondidas en septiembre.

Adicionalmente, se puede observar que en el mes de septiembre los sectores que presentan el mayor número de cierres fueron el Sector Gobierno con 5.169 respuestas que representan el 18,97% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 5.139 cierres siendo el 18,86% del total cerrado en el Distrito Capital.

Ahora bien, al considerar exclusivamente la gestión realizada en septiembre, de las 26.442 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 14.314 peticiones, lo que representa el 54% del total registrado en el mes.

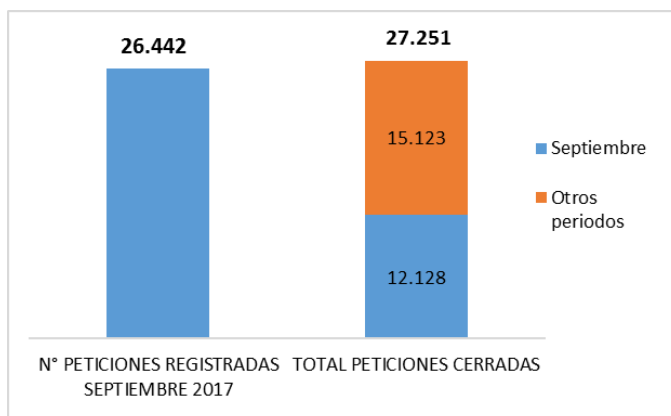
Con respecto a los cierres del Sector Gestión Pública (Tabla 6), es necesario reiterar que en la Secretaría General a través de la Central de Quejas - SDQS - y la Línea 195, se recepciona un gran número de requerimientos, los cuales en su gran mayoría son trasladados a las entidades distritales,

³ Para el análisis es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias, por lo cual el número de peticiones gestionadas puede superar el de recibidas, dado que en algunos casos debe ser resuelta por más de una dependencia y/o entidad.

nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

PETICIONES SDQS SEPTIEMBRE 2017						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS SEPTIEMBRE 2017	%	N° PETICIONES CERRADAS SEPTIEMBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
GOBIERNO	5.511	20,84%	1.875	3.294	5.169	18,97%
MOVILIDAD	3.235	12,23%	2.503	2.636	5.139	18,86%
SALUD	3.492	13,21%	1.617	2.257	3.874	14,22%
HABITAT	2.309	8,73%	815	2.275	3.090	11,34%
EDUCACION	2.081	7,87%	1.850	453	2.303	8,45%
INTEGRACION SOCIAL	1.663	6,29%	834	977	1.811	6,65%
AMBIENTE	1.464	5,54%	566	1.023	1.589	5,83%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	765	2,89%	590	505	1.095	4,02%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	643	2,43%	404	682	1.086	3,99%
DESARROLLO ECONOMICO	779	2,95%	350	446	796	2,92%
INDUSTRIA Y TURISMO						
GESTION PUBLICA	3.670	13,88%	157	198	355	1,30%
HACIENDA	248	0,94%	212	127	339	1,24%
ENTES DE CONTROL	271	1,02%	184	73	257	0,94%
PLANEACION	83	0,31%	48	95	143	0,52%
MUJERES	115	0,43%	82	47	129	0,47%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	113	0,43%	41	35	76	0,28%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	26.442	100%	12.128	15.123	27.251	100%

Tabla 5. Registro y gestión de respuesta por sectores
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017



Gráfica 3. Cierre de peticiones
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Dependencia	Traslados	Respuestas
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.010	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.494	
Otras Dependencias Secretaría General	77	320
Departamento Administrativo del Servicio Civil	9	35
Total	3.590	355

Tabla 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

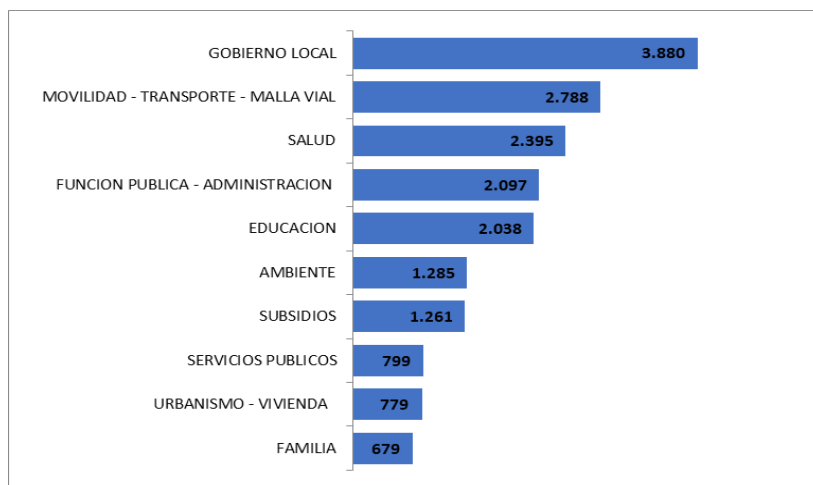
De esta manera, la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados realizados, que como se observa en la Tabla 6, totalizaron 3.590 adelantados en casi su totalidad por la Secretaría General; mientras que con relación a las respuestas emitidas fueron 355, de las cuales 35 pertenecen al Servicio Civil.

2.4 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTORES

Con relación a los temas de mayor frecuencia en todo el Distrito Capital, en la Gráfica 4 se observa que del total de peticiones registradas en el SDQS en el mes de septiembre (26.442), los diez (10) temas más recurrentes acumulan 18.001 peticiones (68% del total del mes). Dentro de dichos subtemas, se encuentra que el de "Gobierno local" por sí solo acumula el 14,7% de los temas, seguido por el tema "Movilidad – Transporte – Malla vial", el cual participó con el 10,5% de las peticiones

Al respecto cabe señalar que en el mes anterior (agosto) los diez (10) temas de mayor importancia fueron los mismos que los reportados en la Gráfica 4. Ahora bien, es de anotar el aumento de la posición del tema "Movilidad – Transporte – Malla vial", el cual en agosto se ubicaba en la quinta posición y en septiembre pasó a ser el segundo tema más reiterado, comportamiento asociado con el aumento de 424 peticiones de un mes a otro; igualmente se debe mencionar que los principales temas con mayor descenso en el número de peticiones con dicha clasificación en septiembre, fueron el de "Educación" (561), "Función Pública – Administración" (398), y "Salud" (224).

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica 4. Subtemas más relevantes
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

En la Tabla 7 se presentan los temas más frecuentes, discriminados por tipología de registro; de allí se encuentra que las principales tipologías para presentar las peticiones por parte de la ciudadanía, fueron los Derechos de petición de interés particular (8.010 peticiones, 30,29% del total), de interés general (7.879 peticiones con el 29,8% del total), seguidos por la tipología de Reclamo (3.343 registros, siendo el 12,64% del total).

Ahora bien, en el caso del tema Gobierno Local (el tema más frecuente), se encuentra que la principal tipología fue el Derecho de Petición de Interés General, representando el 71,29% del total de peticiones registradas con dicho tema en septiembre; mientras que el Derecho de Petición de Interés Particular, se ubica en la segunda posición en este tema, representando el 23,12% de las peticiones, acumulando así entre las dos tipologías, el 94,4% del total en septiembre en el tema Gobierno Local.

Por su parte, en el tema Movilidad – Transporte – Malla Vial, la principal tipología utilizada es el Derecho de Petición de Interés General, pues el 55% de las peticiones registradas con dicho tema, ingresaron bajo esta tipología; la segunda tipología de mayor frecuencia es la Queja, la cual acumula el 18,47% de las peticiones, y en menor medida Derecho de interés particular representando el 11,37%.

TEMAS PRINCIPALES (10)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUEJA	CONSULTA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Total general	% del total
GOBIERNO LOCAL	897	2.766	15	166	3	-	33	-	-	-	3.880	14,67%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	317	1.534	167	43	515	125	3	5	63	16	2.788	10,54%
SALUD	812	64	653	147	154	17	237	258	50	3	2.395	9,06%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	466	185	748	18	597	20	3	15	32	13	2.097	7,93%
EDUCACION	88	26	61	1.509	307	25	1	8	4	9	2.038	7,71%
AMBIENTE	297	493	80	225	22	136	2	5	24	1	1.285	4,86%
SUBSIDIOS	1.157	41	35	9	5	6	-	5	2	1	1.261	4,77%
SERVICIOS PUBLICOS	439	225	85	11	24	4	2	2	1	6	799	3,02%
URBANISMO - VIVIENDA	627	23	58	16	9	17	10	15	2	2	779	2,95%
FAMILIA	338	30	44	3	83	-	103	45	33	-	679	2,57%
OTROS TEMAS	2.572	2.492	1.397	682	688	240	65	89	132	84	8.441	31,92%
Total general	8.010	7.879	3.343	2.829	2.407	590	459	447	343	135	26.442	100 %

Tabla 7. Temas más reiterados por tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

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

Sector Gobierno: En este sector, de las 5.511 peticiones ciudadanas registradas en el mes de septiembre, el subtema más relevante fue "Ley 675: Certificado de propiedad horizontal" que representó el 10% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Contravenciones comunes: Código de policía" con el 6,8% del total registrado en este sector. En este punto, cabe anotar que frente al mes anterior (agosto) no se registró un cambio en las posiciones, siendo estos dos subtemas los más frecuentes, con 473 y 373 peticiones respectivamente.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	550	10,0%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	373	6,8%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	292	5,3%
PERTURBACIÓN: TENENCIA, POSESIÓN, AMPARO AL DOMICILIO, POR OCUPACIÓN DE HECHO	273	5,0%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	262	4,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.761	68,2%
TOTAL	5.511	100%

Tabla 8. Subtemas más relevantes Sector Gobierno
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

Sector Salud: En este sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en septiembre, fueron “Acceso a los servicios de salud” con el 18,2% del total de las peticiones recibidas en el sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Ambulatorio medicina especializada” que acumuló el 7,1% de las peticiones; y en tercer lugar se encuentra “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios”, la cual representó el 6,3% de las peticiones registradas en septiembre.

Ahora bien, al contrastar con los subtemas más frecuentes de agosto, se encuentra que hubo cambios en la segunda y tercera posición, pues en dicho mes los subtemas en este orden fueron “Concepto Sanitario” e Historia Clínica”, con 278 y 248 peticiones respectivamente, implicando así una reducción de 61 y 33 peticiones, en su orden.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	636	18,2%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	248	7,1%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	220	6,3%
CONCEPTO SANITARIO	217	6,2%
HISTORIA CLÍNICA	215	6,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.956	56,0%
TOTAL	3.492	100%

Tabla 9. Subtemas más relevantes Sector Salud
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

Sector Movilidad: En este Sector, el subtema más reiterado en el mes fue “Embargos y desembargos” que representó el 14% registrado en el Sector, seguido por el subtema “Solicitud

Operativos (Control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público)", el cual participó en 6,6% de las peticiones del mes.

En comparación con las cifras registradas en agosto, se debe resaltar el hecho de que "Embargos y Desembargos" fue el tercer tema más frecuente con 263 peticiones, lo que implica un crecimiento de 72%, ubicándolo nuevamente en la primera posición; Por su parte la "Solicitud de Operativos" fue el subtema con mayor frecuencia en agosto, totalizando 263 peticiones.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	454	14,0%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	215	6,6%
GESTIÓN SOCIAL Y COMUNIDADES	93	2,9%
PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	80	2,5%
TEMAS RELACIONADOS CON SEÑALIZACION (INSTALACION, RETIRO, REEMPLAZO Y MANTENIMIENTO DE SEÑALES)	71	2,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.322	71,8%
TOTAL	3.235	100%

Tabla 10. Subtemas más relevantes Sector Movilidad
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

Sector Hábitat: Con relación a este Sector, en septiembre el subtema más frecuente fue "Subsidio Distrital de Vivienda en Especie", el cual aportó el 30,4% de las peticiones registradas en el sector, con un decrecimiento de 226 (24%), frente a agosto; a su vez, el segundo tema de mayor frecuencia fue "Programa de reasentamientos humanos", que aportó el 10,1% del total, el cual registra un crecimiento, pues en agosto se recibieron 204 peticiones con el mismo subtema.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	703	30,4%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	234	10,1%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	228	9,9%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	199	8,6%
GESTION DEL SERVICIO FUNERARIOS URBANO REGIONAL - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	115	5,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	830	35,9%
TOTAL	2.309	100%

Tabla 11. Subtemas más relevantes Sector Hábitat
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

Sector Educación: En este Sector el subtema que concentra la mayoría de las peticiones es “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado” que representó el 60,7% de las peticiones registradas en septiembre para el Sector, mientras que el siguiente tema de mayor frecuencia es “Calidad del Servicio” con 9,3%.

En contraste con las peticiones registradas en este Sector en el mes de agosto, las correspondientes a “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado”, presentaron una reducción de 17%, considerando que en dicho mes se registraron 1.533.

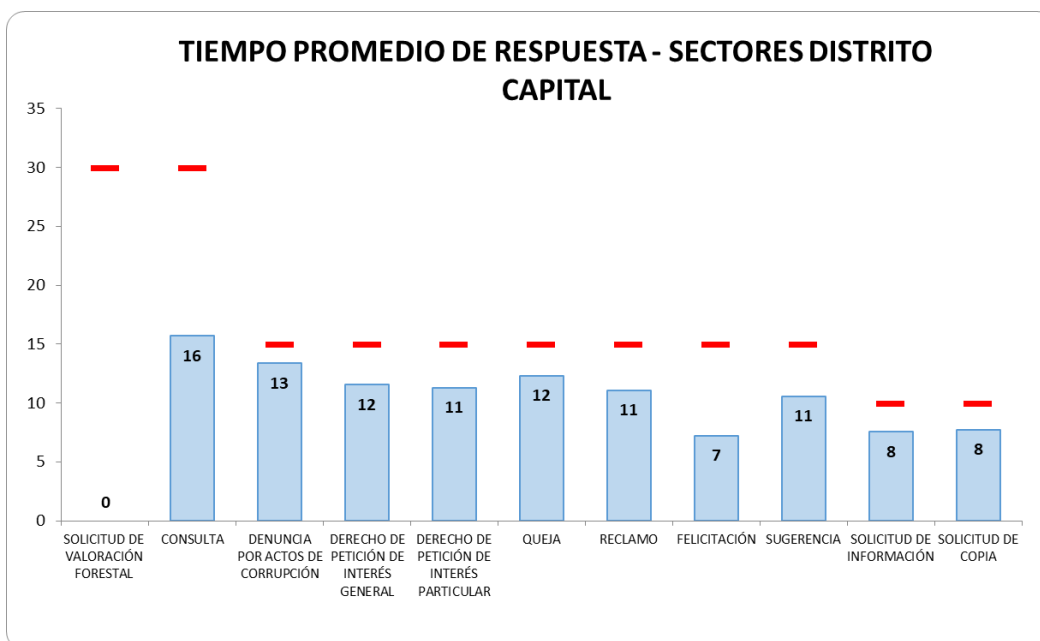
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	1.263	60,7%
CALIDAD DEL SERVICIO	194	9,3%
10.01 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	60	2,9%
13.04 CONVIVENCIA ESCOLAR - MATONEO, BULLING Y/O VIOLENCIA ESCOLAR	57	2,7%
23.01 ACCESO A LA INFORMACION - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	52	2,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	455	21,9%
TOTAL	2.081	100%

Tabla 12. Subtemas más relevantes Sector Educación
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

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 septiembre fue de 10 días, que en comparación con el mes anterior (agosto) disminuyó, considerando que en dicho periodo fue 12 días.

De manera particular, al observar el tiempo promedio de respuesta según la tipología, frente a los términos de ley, es claro que todos los casos se encuentran dentro de los términos estipulados por ley (Gráfica 5).



Gráfica 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

Del mismo modo, en la Tabla 13 se presentan los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, de donde se encuentra que los sectores de Hábitat, Gobierno, Hacienda, Planeación, Educación, y Desarrollo Económico, Industria y Turismo, registran tiempos promedio de respuesta por fuera del establecido legalmente según la tipología del requerimiento.

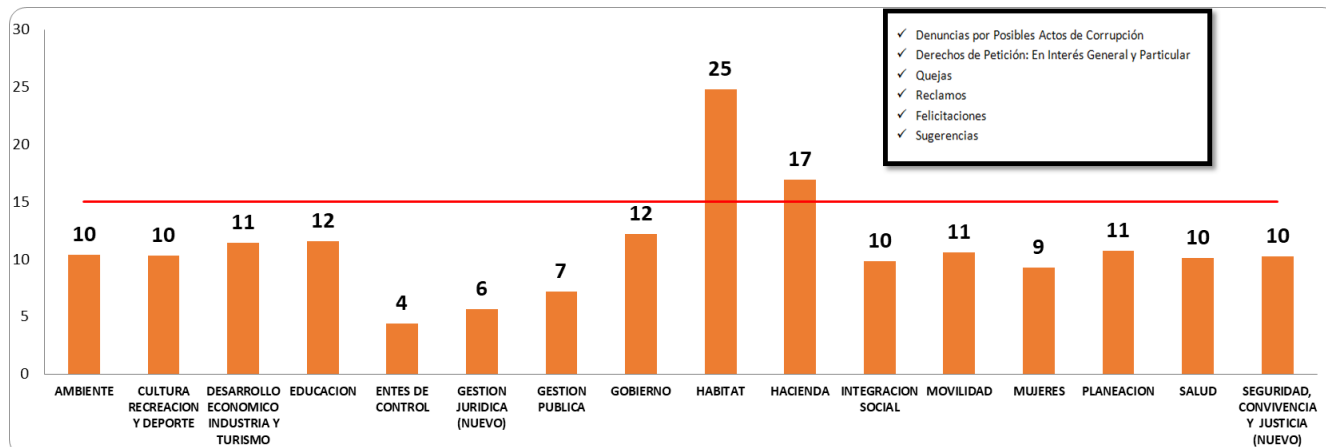
Al respecto es menester hacer un llamado a todos los sectores que presentan tiempos de respuesta superiores a los de ley, especialmente a Hábitat, pues continua presentando tiempos de respuesta superiores a los establecidos por la ley, en 7 de las 10 tipologías que se atendieron en el sector. Lo anterior sin ignorar el hecho que otros sectores también respondieron por encima de los límites, como

en el caso del Sector Gobierno, donde el tiempo promedio se encuentra en 16, 11 y 15 días, los cuales se encuentran por fuera de los términos para las tipologías Queja (15 días hábiles), Solicitud de información y Solicitud de Copia (10 días hábiles).

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL (30 DÍAS)	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)
AMBIENTE		24	9	13	13	15	12	3	8	10	8
CULTURA RECREACION Y DEPORTE		24	13	11	8	12	9	10	8	4	8
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		11	0	13	13	10	18	9	6	8	0
EDUCACION		8	17	12	9	12	11	6	13	1	6
ENTES DE CONTROL		8	2	4	5	3	3	6	9	7	10
GESTION JURIDICA (NUEVO)		21	2	10	9	7	6	0	1	6	4
GESTION PUBLICA		11	1	12	12	8	8	5	6	7	7
GOBIERNO		22	15	13	14	16	11	4	14	11	15
HABITAT		22	16	26	18	37	24	8	44	12	8
HACIENDA		7	66	7	12	21	7	2	3	6	4
INTEGRACION SOCIAL		14	11	10	11	10	11	5	10	9	9
MOVILIDAD		7	9	12	12	12	10	9	10	9	8
MUJERES		8	0	10	10	10	10	6	10	4	9
PLANEACION		31	0	9	12	1	14	17	0	10	4
SALUD		17	4	12	11	14	12	7	11	8	8
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)		18	10	11	12	11	11	11	7	9	9

Tabla 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

En la Gráfica 6 se evidencia que el Sector Hábitat y el de Hacienda presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para las tipologías 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).

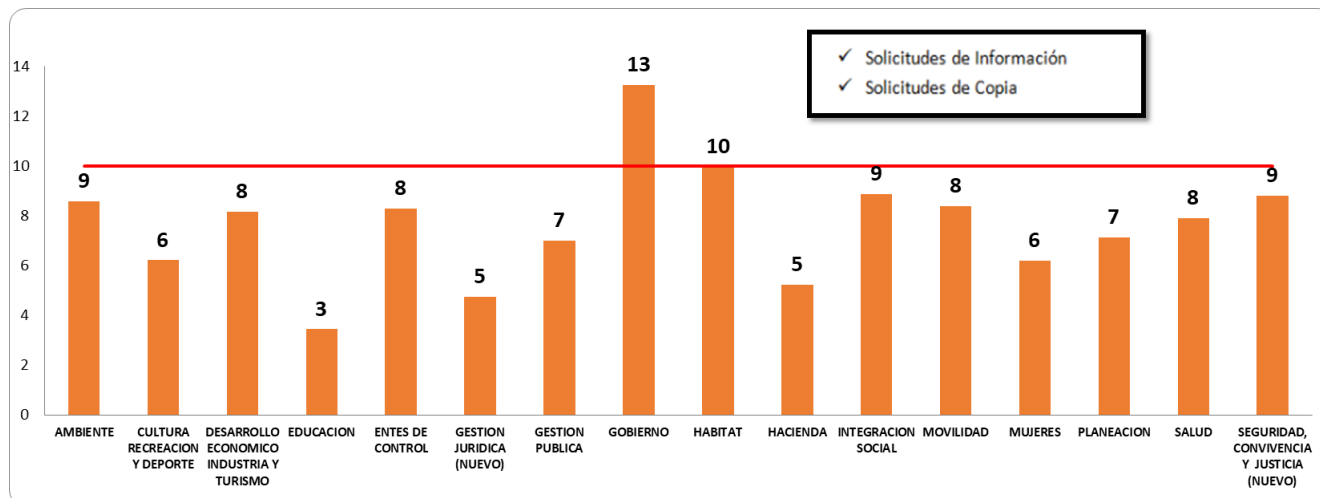


Gráfica 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 15 días
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

Por otro lado, al considerar el tiempo promedio de respuesta por sectores a peticiones que tienen establecido legalmente un tiempo de respuesta de 10 días (Gráfica 7), es claro que sólo Gobierno presentó tiempos superiores en las correspondientes tipologías (Solicitudes de información y Solicitudes de copia).

Ahora bien, con respecto a la tipología "Consulta", cabe resaltar 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 SDQS, pero la respuesta definitiva se realiza en los tiempos correspondientes, lo que afecta 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, ésta se vincule al sistema SDQS, contribuyendo a mejorar los índices de oportunidad.



Gráfica No. 7 Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 10 días
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

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 septiembre se encontraron 1.048 peticiones vencidas; a continuación se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	TOTAL	%
UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	582	55,53%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	229	21,85%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	68	6,49%
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	62	5,92%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	56	5,34%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	14	1,34%
IPES	9	0,86%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	6	0,57%
SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	5	0,48%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	5	0,48%
Demás Entidades	12	1,15%
Total DC	1.048	100%

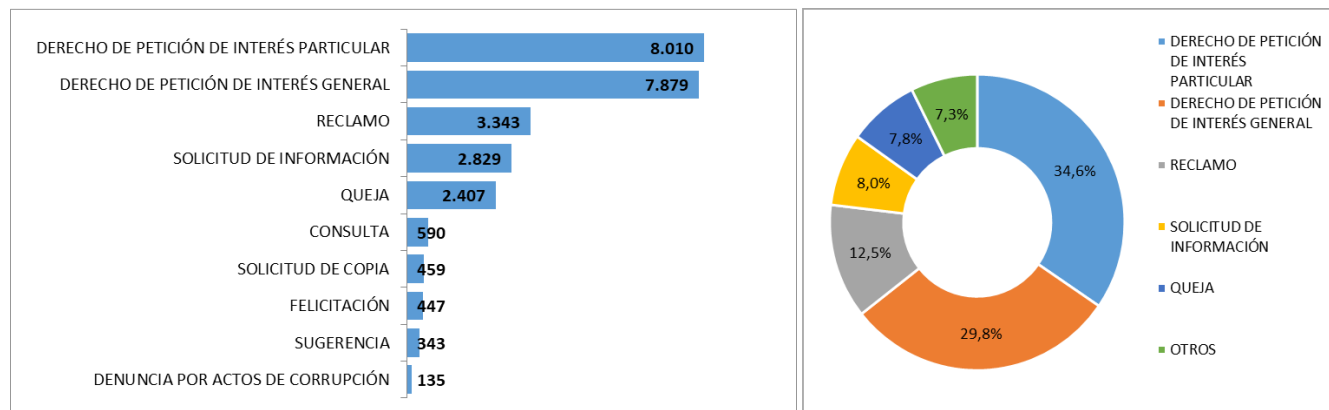
Tabla 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

Las cifras dejan ver que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en el mes de septiembre son la Unidad de Servicios Públicos – UAESP, con 582 peticiones vencidas que representan el 55,53% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital, seguida por la Secretaría Distrital de Gobierno con 229 peticiones vencidas que representan el 21,85% del total.

En este punto se debe resaltar que si bien el número de peticiones vencidas disminuyó notablemente frente a las evidenciadas en agosto, con una reducción de 910 peticiones (46%), es de anotar que la aparición de peticiones cerradas fuera de términos, implica el incumplimiento de la Ley 1755 de 2015, por lo cual se debe propender para que el número de peticiones vencidas sea cero, en aras de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Como se puede observar en la Gráfica 8, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de septiembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” registró como tipología en 8.010 peticiones, siendo el 34,6% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 7.879 peticiones que representaron el 29,8% del total registrado. Al respecto hay que señalar que estas dos tipologías también fueron las más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes anterior (agosto).

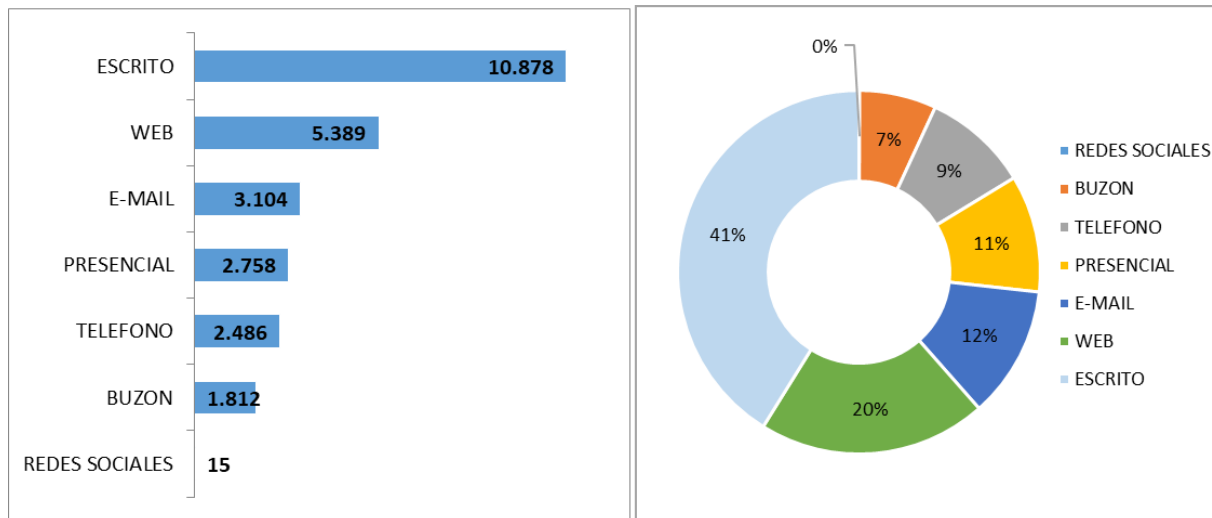


Gráfica 8. Peticiones clasificadas según su tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

4. CANALES DE INTERACCIÓN

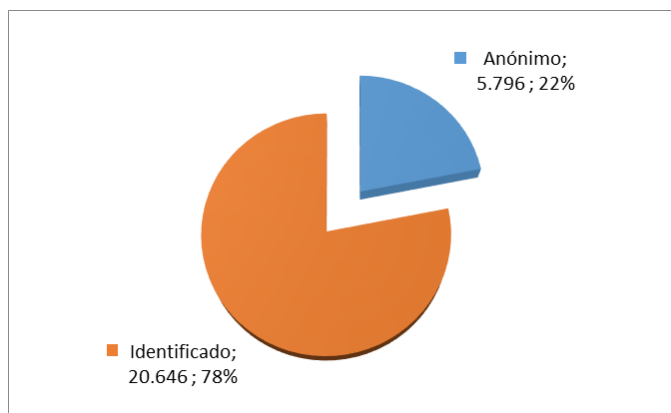
En el mes de septiembre, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones continuó siendo el “Canal Escrito” con 10.878 peticiones, las cuales representaron el 41% del total de peticiones registradas; en segundo lugar se encuentra el “Canal Web” con 5.389 peticiones, siendo el

20% del total registrado. Ahora bien, en contraste con el mes anterior (agosto), se encuentra que los dos canales principales se encontraban en las mismas posiciones, mientras que el canal "Presencial" fue el tercero con 3.155, y el "E-Mail" fue el quinto, registrando 2.363 peticiones en el mismo mes.



Gráfica 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

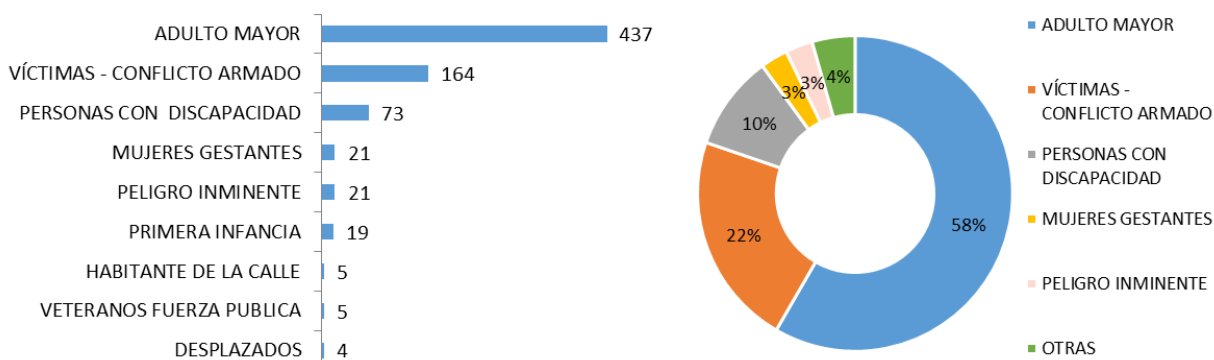
5. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Gráfica 10. Calidad del Requirente
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

La gráfica muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de septiembre, 20.646 peticiones corresponden a ciudadanos identificados, y representan el 78% del total de peticiones registrados, mientras que 5.796 peticiones (22% del total) corresponden a ciudadanos anónimos.

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica 11. Condición del peticionario SDQS
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

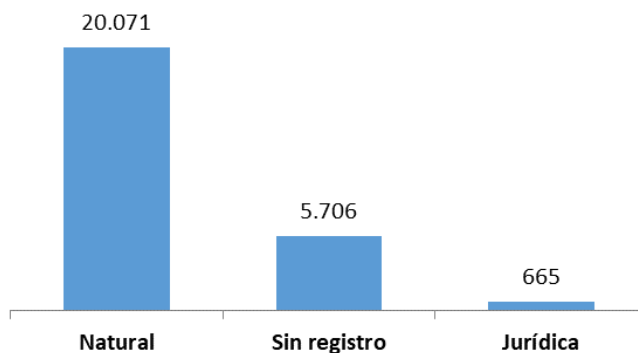
En la Gráfica 11 se evidencia que del total de peticiones registradas en el mes de septiembre en el SDQS, en 749 peticiones se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas con discapacidad, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, veteranos de la fuerza pública, desplazados y habitante de calle); de éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (437) que representan el 58%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 164 peticiones que representan el 22% del total de peticiones que refieren condición especial.

Hay que señalar que en el mes anterior (agosto) 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. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de septiembre en el SDQS, 20.071 peticiones (76%) fueron registradas por personas naturales, 665 peticiones (3%) por personas jurídicas y en 5.706 peticiones (22%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (agosto) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, ni a la

proporción que representan, pues en dicho mes, el mayor registro fue realizado por personas naturales.



Gráfica 12. Tipo de peticionario
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

8. PARTICIPACIÓN EN ELSDQS POR LOCALIDADES

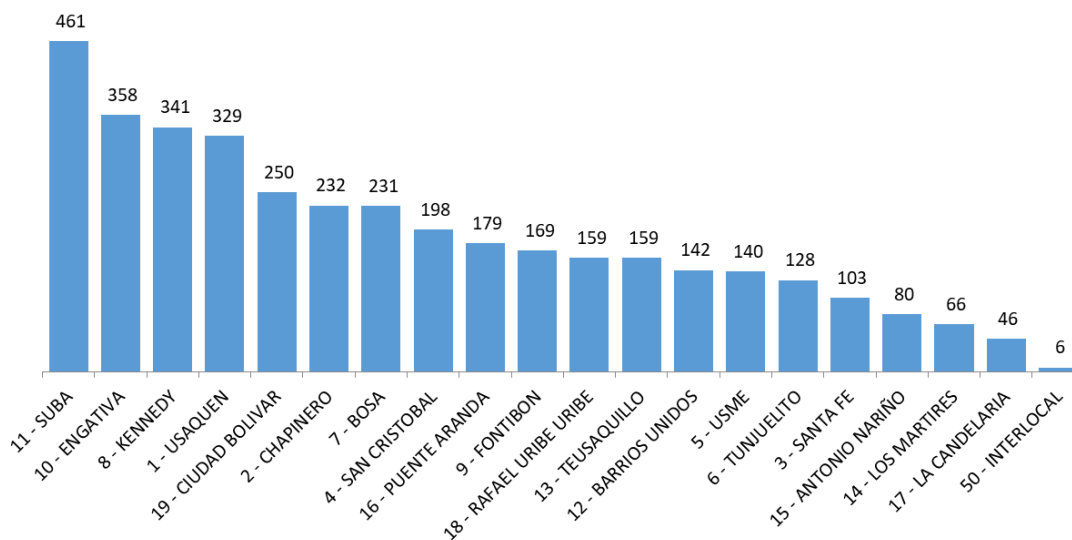
En el mes de septiembre, en 3.777 peticiones se diligenció el campo de localidad al registrar la petición. Cabe anotar que esta información es reportada por la ciudadanía y corresponde a la localidad donde se origina la petición; por ejemplo, en una solicitud de mejorar la malla vial en una zona de la ciudad, la localidad se referiría a la zona donde se encuentran los problemas mencionados a mejorar.

En dicha gráfica se evidencia que las localidades de Suba, Engativá y Kennedy fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 461, 358 y 341 peticiones respectivamente, acumulando así el 30% de las peticiones de septiembre en las que se reportó ubicación.

Cabe mencionar que en el mes anterior (agosto) Suba fue la localidad con mayor número de peticiones, mientras que Engativá era la cuarta y Kennedy la tercera. Este cambio de posición, se debe a una reducción de 94 y 29 peticiones en las localidades de Usaquén y Kennedy.

De manera puntual, al considerar los temas más relevantes para las tres localidades con mayor número de peticiones relacionadas (Tabla 15), se puede evidenciar que los temas que más se relacionan de manera transversal a estas tres localidades, son la "Contaminación ambiental" y en dos de ellas "Solicitud de Operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público)"; que respecto a agosto, también fueron los dos temas más relevantes.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



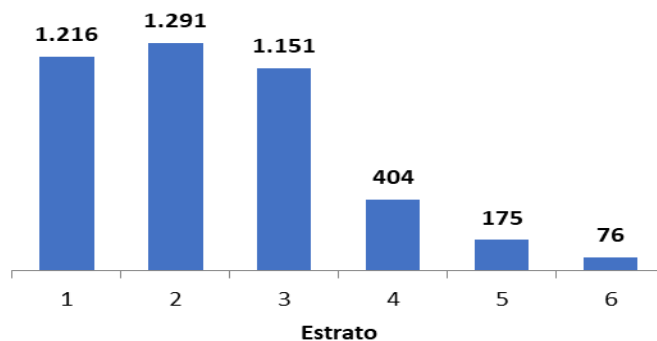
Gráfica 13. Participación en el SDQS por localidades
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

Localidad de los hechos	Tema	Total peticiones
11 - SUBA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	27
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	24
	RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	19
10 - ENGATIVA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	20
	CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	8
	PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	7
8 - KENNEDY	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	29
	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	8
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	5
	FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	5

Tabla 15. Temas relevantes en localidades involucradas en las peticiones
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

9. UTILIZACIÓN DEL SDQS POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO D.C.

En la Gráfica 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, registradas en el mes de septiembre. En dicho mes se registraron 4.313 peticiones que incluyeron esta variable, de las cuales, en el “Estrato 2” se encuentra el mayor registro de peticiones, con 1.291 peticionarios que representan el 29,9% del total. Por su parte, la segunda posición de mayor uso es el “Estrato 1” con 1.216 peticiones que representan el 28,2% del total. Frente al mes anterior (agosto) se observa una variación en cuanto al estrato socioeconómico con el mayor registro en el SDQS, teniendo en cuenta que en ese mes el estrato “1” se ubicó en primer lugar en cuanto a utilización del SDQS por estrato.



Gráfica 14. Participación en el SDQS por estrato
Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

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”*.

Así las cosas, se encuentra que en el mes de septiembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 7 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	El ciudadano solicita información acerca del tiempo de funcionamiento de un grupo en una CIO (Casa de Igualdad de Oportunidades)	1
GESTION PUBLICA	SERVICIO CIVIL	El ciudadano solicita información para hacer seguimiento a la ejecución del plan de capacitaciones y bienestar de la Subred Norte.	1
GESTION JURIDICA (NUEVO)	SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	El ciudadano informa que en un banco de sangre se presentan olores y tienen malas prácticas de vertimientos y desechos, lo que ha generado condiciones antihigiénicas a la comunidad.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano realiza algunas observaciones a los procesos que está realizando el IDRD.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano solicita revisar la pavimentación de un parque cercano a su sitio de vivienda, y que en lugar sea mejorado el espacio plantando árboles, entre otras sugerencias.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano reporta que luego de obtener una respuesta por parte del IDRD a otra petición, a la fecha no se ha realizado la gestión correspondiente para resolver el problema de la petición inicial.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El peticionario solicita revisar los arreglos realizados a un parque, pues bloquearon una vía secundaria y el acceso a vehículos queda restringido, lo que puede generar inconvenientes si se presenta algún tipo de emergencia en la zona.	1
TOTAL			7

Fuente: Reporte SDQS generado 02/10/2017

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*

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

A continuación se presenta dicho consolidado para el mes de agosto⁴, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTES DEL SDQS	REPORTES DE 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	3.635	4.426	791	N.A.	82,1%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	35	72	37	N.A.	48,6%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	4.996	6.133	1.137	N.A.	81,5%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	376	894	518	N.A.	42,1%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	139	111	N.A.	28	79,9%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	137	210	73	N.A.	65,2%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAEC.D.	88	113	25	N.A.	77,9%
	FONCEP	2	161	159	N.A.	1,2%
	Lotería de Bogotá	21	28	7	N.A.	75,0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	83	217	134	N.A.	38,2%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	25	238	213	N.A.	10,5%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	631	614	N.A.	17	97,3%
	Instituto distrital de turismo-IDT	123	NO PRESENTÓ INFORME			
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	522	1.121	599	N.A.	46,6%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	23	45	22	N.A.	51,1%
	Universidad Distrital	1.536	2.022	486	N.A.	76,0%

⁴ 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 23 de agosto de 2017.

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SDQS	REPORTE DE 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	
SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1.174	1.495	321	N.A.	78,5%
	Sub Red Sur	1.054	1.303	249	N.A.	80,9%
	Sub Red Sur Occidente	522	805	283	N.A.	64,8%
	Sub Red Centro Oriente	340	500	160	N.A.	68,0%
	Sub Red Norte	354	516	162	N.A.	68,6%
	Capital Salud	48	179	131	N.A.	26,8%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.622	0	N.A.	1.622	0,0%
	IDIPRON	41	45	4	N.A.	91,1%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	71	134	63	N.A.	53,0%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	194	390	196	N.A.	49,7%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	7	22	15	N.A.	31,8%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	80	122	42	N.A.	65,6%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	83	91	8	N.A.	91,2%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	302	1.849	1.547	N.A.	16,3%
	Canal Capital	28	63	35	N.A.	44,4%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.119	1.529	410	N.A.	73,2%
	IDIGER	14	58	44	N.A.	24,1%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	331	357	26	N.A.	92,7%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	2.045	17.076	15.031	N.A.	12,0%
	IDU	94	2.121	2.027	N.A.	4,4%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	109	135	26	N.A.	80,7%
	-Transmilenio S.A.	455	44.700	44.245	N.A.	1,0%
	Terminal de Transporte S.A.	338	NO PRESENTÓ INFORME			
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	66	299	233	N.A.	22,1%
	Metro de Bogotá S.A.	117	72	N.A.	45	61,5%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	949	2.685	1.736	N.A.	35,3%
	Caja de Vivienda Popular	446	470	24	N.A.	94,9%
	U.A.E. de Servicios Públicos IJAESP	663	NO PRESENTÓ INFORME			
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	29	48	19	N.A.	60,4%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	163	84.501	84.338	N.A.	0,2%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	17	NO PRESENTÓ INFORME			

SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vº INFORME MENSUAL DE PQRS		
		REPORTE DEL SDQS	REPORTE DE 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	
MUJER	Secretaría de la Mujer	115	161	46	N.A.	71,4%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	517	223	N.A.	294	43,1%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	20	52	32	N.A.	38,5%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	113	133	20	N.A.	85,0%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	70	58	N.A.	12	82,9%
	Veeduría Distrital	143	185	42	N.A.	77,3%
TOTAL		26.225	178.782	155.716	2.018	14,7%

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 SDQS, se observa que de las 53 entidades que deben reportar la información, 49 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (agosto). Las cifras del SDQS, dejan ver que éste registró en total 26.225 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron como recibidas 178.782, lo cual muestra una diferencia de 153.698 peticiones⁵, llegando a un cumplimiento de apenas 14,7%; es decir, que de la totalidad de peticiones recibidas, tan sólo se subió al Sistema SDQS dicho porcentaje de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

En este punto es de gran relevancia resaltar que mejoras en los indicadores de cumplimiento de entidades como de la Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAB, Transmilenio S.A. y de la Secretaría Distrital de Movilidad, tendrán efectos importantes en el porcentaje de cumplimiento del indicador del Distrito, teniendo en cuenta que las peticiones no cargadas por dichas entidades en el SDQS en este mes (143.614), totalizan el 92% de las que no fueron cargadas por todo el Distrito.

Adicionalmente, es importante mencionar que el número de entidades que no efectuaron reporte para el periodo⁶ disminuyó a 4 (Instituto Distrital de Turismo, Terminal de Transporte S.A., U.A.E. de Servicios Públicos UAESP, y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB), a las cuales no es posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, y se les hace un llamado a presentar los

⁵ 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

⁶ Agosto de 2017

reportes respectivos, al igual que invitar a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

12. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de septiembre un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar los temas más recurrentes de los cinco (5) sectores que registran mayor número de peticiones (Gobierno, Salud, Movilidad, Hábitat y Educación) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital ("Gobierno local", "Movilidad – Transporte – Malla vial" y "Salud") y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores/entidades (Hábitat, Gobierno, Hacienda, Planeación, Educación, y Desarrollo Económico, Industria y Turismo) que presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente para dar respuesta a las peticiones, de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las entidades que en el mes de septiembre presentan mayor número de peticiones vencidas (sin respuesta definitiva, 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 de 2010 (Instituto Distrital de Turismo, Terminal de Transporte S.A., U.A.E. de Servicios Públicos UAESP, y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB) a presentar los reportes de cumplimiento dentro del tiempo establecido.



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 SEPTIEMBRE DE 2017**

Página 35 de 35

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

- Hacer un llamado a las entidades que no subieron al Sistema SDQS la totalidad de las peticiones recibidas, con el objetivo de mejorar el porcentaje de cumplimiento del Decreto 371 de 2010.

Elaboró: Oscar Mauricio Velásquez Rodríguez. Profesional Universitario - Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Revisó: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializado

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**