

**INFORME MENSUAL ABRIL DE 2015**

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO  
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C.**

**MAYO 2015**

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



**BOGOTÁ  
HUMANANA**

## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

1. RESUMEN GLOBAL DE REQUERIMIENTOS DEL SDQS EN EL DISTRITO CAPITAL.
2. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS EN EL DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL SDQS – ABRIL 2015.
  - 2.1. PETICIONES REGISTRADAS POR SECTORES SDQS ABRIL 2015.
  - 2.2. PETICIONES REGISTRADAS POR LAS ENTIDADES DEL D.C. EN EL SDQS ABRIL 2015.
  - 2.3. TIPOLOGÍA DE PETICIONES.
  - 2.4. CANAL INTERACCIÓN.
  - 2.5. CALIDAD DE REQUIRENTE.
  - 2.6. CONDICIÓN DE PETICIONARIO.
  - 2.7. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES SDQS ABRIL 2015.
  - 2.8. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SDQS ABRIL 2015.
  - 2.9. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO SDQS ABRIL 2015.
  - 2.10. TEMAS Y SUBTEMAS MAS REITERATIVOS POR SECTOR.
  - 2.10.1. PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURIAS CIUDADANAS SECTORES D.C. 2015.
  - 2.11. TIEMPOS PROMEDIO DE GESTION POR SECTORES Y TIPOLOGIAS DEL DISTRITO CAPITAL. ABRIL 2015
3. REPORTE DE ENTIDADES DISTRITALES EN CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 MARZO 2015.
4. ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES SDQS – ABRIL 2015.
5. RECOMENDACIONES

## **INTRODUCCIÓN**

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en el artículo 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 las peticiones presentadas por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción que la administración dispone para ello.

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS es una herramienta virtual donde la ciudadanía, puede interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, 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 y así contribuir a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

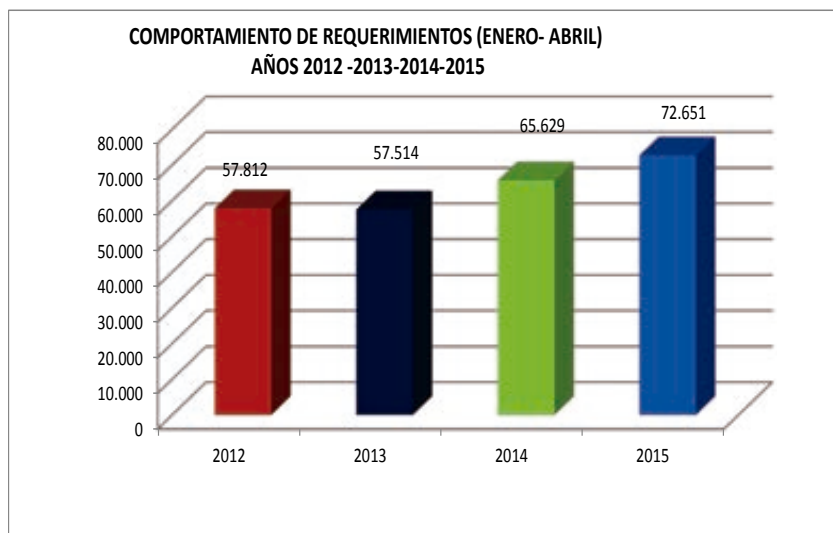
Por otro lado, además de reflejar la gestión de las peticiones ciudadanas interpuestas en el SDQS, se informa sobre la gestión de la administración funcional del mismo.

**1 RESUMEN GLOBAL DE REQUERIMIENTOS DEL SDQS EN EL DISTRITO CAPITAL**

CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS								
PERIODO	2012	2013	2014	2015	Diferencia 2014-2015	Porcentaje diferencia 2014 - 2015	Diferencia mensual 2015	Variación en relación con el mes anterior - 2015
Enero	15.667	13.388	12.117	13.930	1.813	13%	(177)	1%
Febrero	14.341	12.118	17.371	20.585	3.214	18,50%	6.655	47,77%
Marzo	12.385	12.923	18.067	19.991	1.924	10,65%	(594)	-2,89%
Abril	15.419	19.085	18.074	18.145	71	0,39%	(1.846)	-9,23%
Mayo	10.275	17.203	17.448					
Junio	11.523	14.748	14.449					
Julio	10.512	16.378	18.112					
Agosto	12.020	12.630	17.123					
Septiembre	11.429	13.892	20.760					
Octubre	11.463	14.257	19.483					
Noviembre	10.301	11.882	15.886					
Diciembre	8.919	13.704	14.107					
<b>TOTAL</b>	<b>144.254</b>	<b>172.208</b>	<b>202.997</b>					

Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

En el mes de abril de 2015 fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS 18.145 peticiones ciudadanas, presentando un aumento del 0.3%% con respecto al mes de abril de 2014, y una disminución del 9.23% con respecto al mes de marzo de 2.015, correspondientes a 1.846 peticiones.



En general, el comportamiento de las peticiones recibidas en el periodo enero – abril del 2015 en el SDQS, presentan un aumento frente al número de peticiones ingresadas en el 2014, del 12.41% correspondiente a 9.022 peticiones.

Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

**2. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS EN EL DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL SDQS –ABRIL 2015**

Con la puesta en marcha del nuevo SDQS contamos con información relacionada con el seguimiento y control del número de requerimientos y su respectivo consecutivo por periodos, como se ilustra a continuación:

<b>CONSECUTIVOS SDQS</b>					
<b>PERIODO</b>	<b>FECHA INICIAL</b>	<b>FECHA FINAL</b>	<b>CONSECUTIVO INICIAL</b>	<b>CONSECUTIVO FINAL</b>	<b>PETICIONES INGRESADAS</b>
<b>AÑO 2014</b>					
SEPTIEMBRE	01/09/2014	30/09/2014	7802014	199412014	<b>19.161</b>
OCTUBRE	01/10/2014	31/10/2014	199402014	394202014	<b>19.480</b>
NOVIEMBRE	01/11/2014	30/11/2014	394212014	553062014	<b>15.886</b>
DICIEMBRE	01/12/2014	21/12/2014	553072014	694132014	<b>14.107</b>
<b>AÑO 2015</b>					
ENERO	01/01/2015	31/01/2015	12015	139302015	<b>13.930</b>
FEBRERO	01/02/2015	28/02/2015	139312015	345152015	<b>20.585</b>
MARZO	01/03/2015	31/03/2015	345162015	545062015	<b>19.991</b>
ABRIL	01/04/2015	30/04/2015	545072015	726512015	<b>18.145</b>

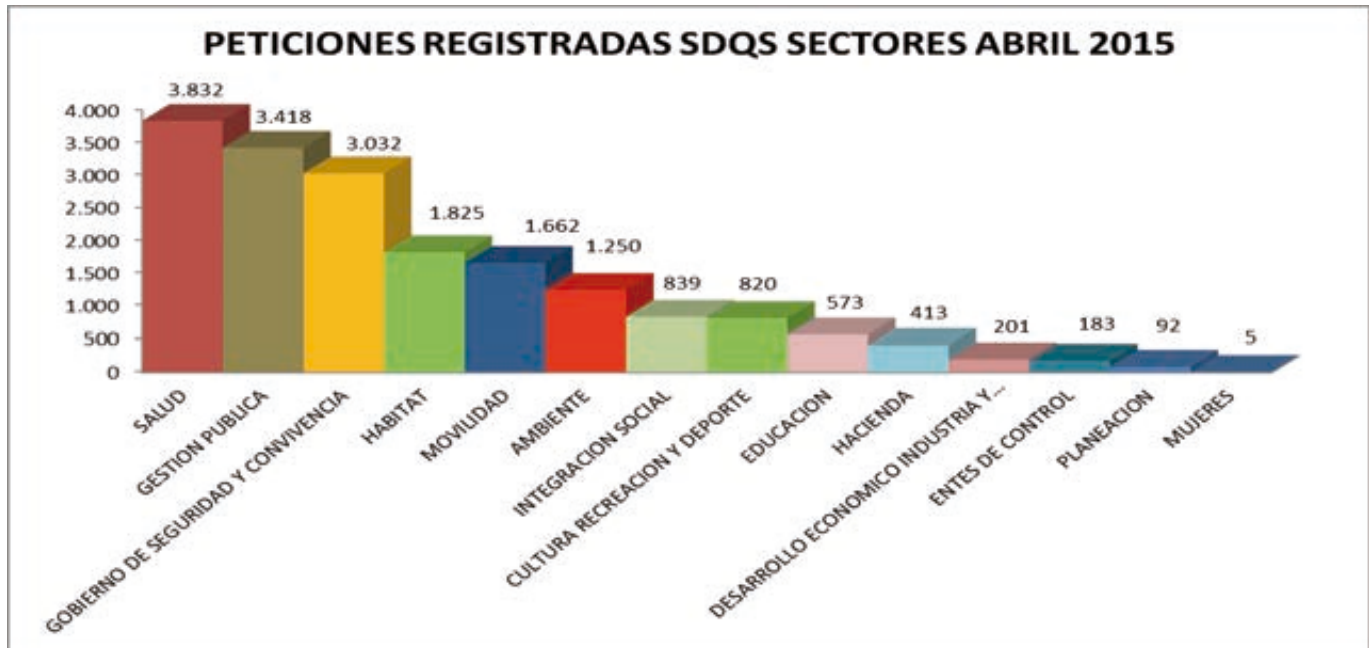
Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

El ingreso de las peticiones se presentó, de la siguiente forma:

<b>INGRESO</b>	<b>N° PETICIONES</b>	<b>%</b>
POR EL CIUDADANO	4226	23%
PROPIOS	13919	77%
<b>TOTAL</b>	<b>18145</b>	

La denominación de peticiones recibidas por “**ingresos propios**” se relaciona con las peticiones ingresadas directamente por las diferentes entidades del Distrito Capital, representando el 77%, del total de peticiones y el 23% corresponde a las peticiones que registra directamente el ciudadano a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.

## 2.1 PETICIONES REGISTRADAS POR SECTOR - SDQS ABRIL 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

Para el mes de abril, se observa que el Sector Salud es el de mayor participación en el SDQS representando el 21.11%, del total de peticiones registradas, seguido del sector Gestión Pública con el 18,84% y de Gobierno, Seguridad y Convivencia con el 16.71%.

A continuación, se detalla el número de peticiones registradas en las Entidades Distritales, a través del SDQS junto con el número de peticiones cerradas en el periodo:

**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO  
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO  
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 7 de 28

**PETICIONES ABRIL 2015**

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADA ABRIL 2015	%	N° PETICIONES CERRADAS ABRIL 2015	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% DE CIERRES TOTALES
SALUD	3.832	21,12%	2.204	1.723	3.927	19,59%
GESTION PUBLICA	3.418	18,84%	136	170	306	0,85%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIV	3.032	16,71%	1.659	2.250	3.909	11,22%
HABITAT	1.825	10,06%	670	1.696	2.366	8,46%
MOVILIDAD	1.662	9,16%	486	2.452	2.938	12,23%
AMBIENTE	1.250	6,89%	487	2.170	2.657	10,82%
INTEGRACION SOCIAL	839	4,62%	449	715	1.164	3,57%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	820	4,52%	440	378	818	1,89%
EDUCACION	573	3,16%	412	435	847	2,17%
HACIENDA	413	2,28%	154	417	571	2,08%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA	201	1,11%	19	232	251	1,16%
ENTES DE CONTROL	183	1,01%	121	38	159	0,19%
PLANEACION	92	0,51%	46	79	125	0,39%
MUJERES	5	0,03%	4	8	12	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>18.145</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.287</b>	<b>12.763</b>	<b>20.050</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

En el Sector Salud encontramos para este periodo el mayor número de cierres con 3.9 representando el 19.59%, seguido del sector Gobierno, Seguridad y convivencia con el 11.22%, del total de requerimientos gestionados en el Distrito Capital para este periodo que es de 20.050 peticiones.

**SECTOR GESTION PUBLICA ABRIL 2015**

REGISTRADAS				GESTION	
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN ABRIL 015
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.549	3.405	Subdireccion de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.452
	Subdirección Operativa - línea 195	1.594		Subdirección Operativa - línea 195	1.555
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	36		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	37
	Otras Dependencias Sec- Gral	226		Otras Dependencias	294
SERVICIO CIVIL			13	Servicio Civil	12
<b>TOTAL</b>			<b>3.418</b>	<b>TOTAL GESTION MARZO -2015</b>	<b>3.350</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

El sector Gestión Pública presenta un alto porcentaje de participación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., debido a que la Subdirección de Calidad del Servicio - Central de Quejas

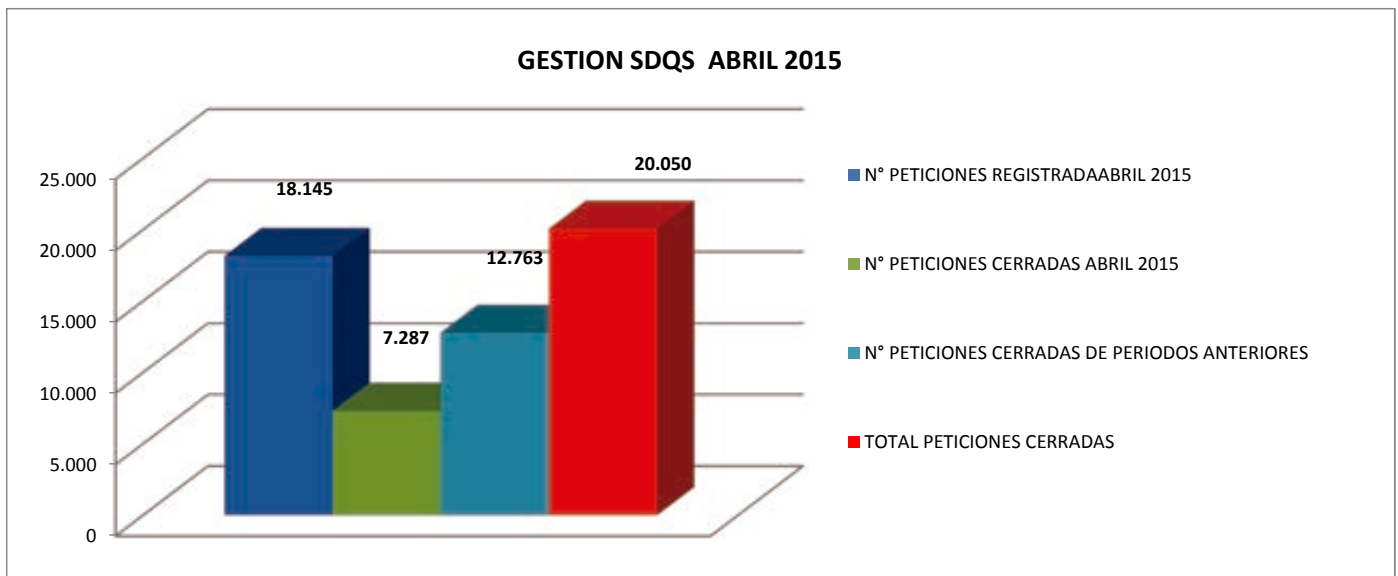
Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



N°0038444/ N°04047  
2212100-FT-177 Versión 04



SDQS, la Subdirección Operativa - Línea 195, y la Dirección de Asuntos Disciplinarios son las dependencias que registran el mayor número de peticiones por cuanto funcionan como centrales de recepción de peticiones ciudadanas en el distrito; estas peticiones, en su gran mayoría son trasladadas a las entidades distritales y/o nacionales-privadas competentes de dar la solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.



En el mes de abril se realizó el cierre y gestión a **20.050** peticiones, de las cuales **7.287** corresponden a registrados y cerrados en este mismo periodo, y **12.763** fueron registrados en periodos anteriores y cerrados y/o gestionados en el periodo actual.

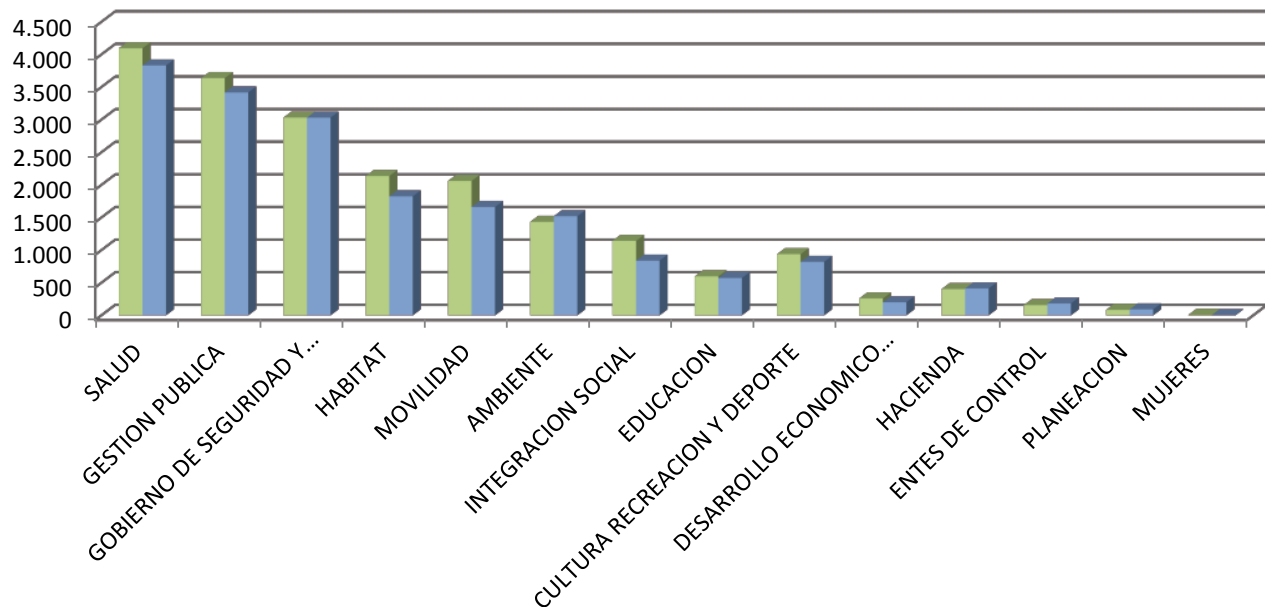
El sector Gestión Pública/Secretaría General presenta un alto número de registros como de cierres, ya que su gestión está dada en el traslado y/o asignación a las diferentes entidades distritales y dependencias de la Secretaría General.

De las **18.145** peticiones ingresadas al 30 de abril quedaron en trámite 7.644 peticiones, que representan el **42.12%** del total de peticiones registradas en el periodo.

En este periodo una disminución del 9.23% en la recepción total de peticiones con respecto a marzo, se presenta un aumento en el número de las mismas en solamente en el sector Ambiente, Planeación y Hacienda como se muestra a continuación:



**VARIACION MENSUAL DE PETICIONES SDQS MARZO- ABRIL 2015**



Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

SECTOR	MARZO	ABRIL	% VARIACION
SALUD	4.096	3832	6,89%
GESTION PUBLICA	3.638	3418	6,44%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3.033	3032	0,03%
HABITAT	2.136	1825	17,04%
MOVILIDAD	2.061	1662	24,01%
AMBIENTE	1.434	1520	-5,66%
INTEGRACION SOCIAL	1.143	839	36,23%
EDUCACION	599	573	4,54%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	939	820	14,51%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	260	201	29,35%
HACIENDA	403	413	-2,42%
ENTES DE CONTROL	157	183	-14,21%
PLANEACION	84	92	-8,70%
MUJERES	8	5	60,00%
<b>TOTAL</b>	<b>19.991</b>	<b>18.145</b>	<b>-9,23%</b>

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



Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

## 2.2 PETICIONES REGISTRADAS POR LAS ENTIDADES DEL D.C. EN EL SDQS ABRIL 2015

Para este periodo se resaltan las entidades con mayor número de peticiones registradas en los diferentes sectores, como lo son: en el Sector Salud, la Secretaría de Salud, con el 21.85%; en el Sector Gobierno, seguridad y Convivencia, la Secretaría Distrital de Gobierno, con el 78.92%; en el Sector Hábitat, la Secretaría Distrital del Hábitat, con el 39.83%; en el Sector Movilidad, Transmilenio, con el 54.17%; y en el Sector Ambiente, la Secretaría Distrital de Ambiente, con el 84.56% de participación, del total de peticiones recibidas.

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES ABRIL - 2015
AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	1057
	JBB - JARDIN BOTANICO	186
	FOPAE - IDIGER	7
<b>AMBIENTE Total</b>		<b>1250</b>
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	405
	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	141
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	103
	CANAL CAPITAL	80
	SECRETARIA DE CULTURA	69
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	22
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE Total</b>		<b>820</b>
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	178
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	12
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	11
<b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO Total</b>		<b>201</b>
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	357
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	196
	IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	20
<b>EDUCACION Total</b>		<b>573</b>
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	98

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



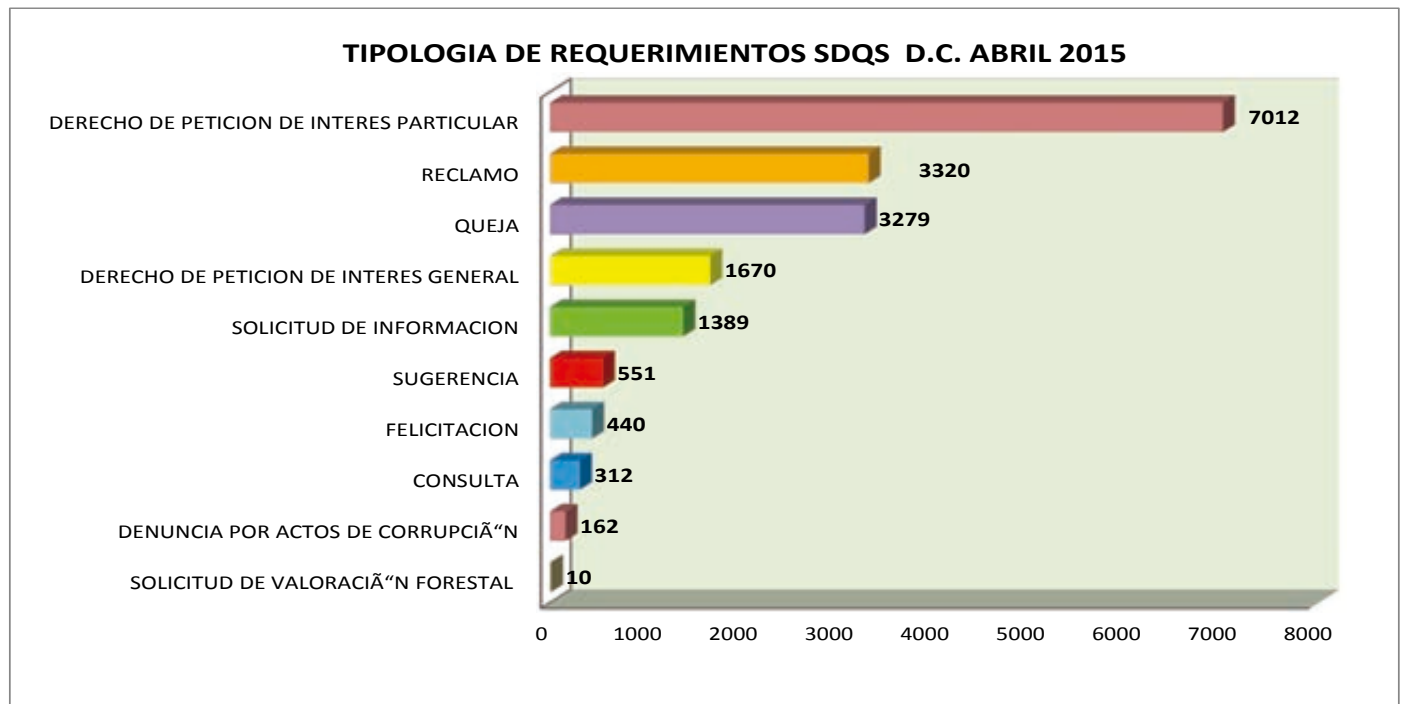
SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES ABRIL - 2015
	PERSONERIA DE BOGOTA	44
	VEEDURIA DISTRITAL	41
ENTES DE CONTROL Total		183
GESTION PUBLICA	SECRETARIA GENERAL	3405
	SERVICIO CIVIL	13
GESTION PUBLICA Total		3418
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	SECRETARIA DE GOBIERNO	2393
	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	405
	FVS - FONDO VIGILANCIA	108
	POLICIA METROPOLITANA	68
	IDPAC - ACCION COMUNAL	32
	BOMBEROS	26
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Total		3032
HABITAT	SECRETARIA DEL HABITAT	727
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	485
	JAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	397
	METROVIVIENDA	125
	ACUEDUCTO - EAB	46
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	19
	CODENSA	18
	ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	7
	GAS NATURAL	1
HABITAT Total		1825
HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA	289
	CATASTRO	106
	LOTERIA DE BOGOTA	13
	FONCEP	5
HACIENDA Total		413

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES ABRIL - 2015
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	801
	IDIPRON	38
INTEGRACION SOCIAL Total		839
MOVILIDAD	TRANSMILENIO	1078
	SECRETARIA MOVILIDAD	292
	LA TERMINAL DE TRANSPORTES	115
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	78
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	59
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	35
	GRUAS Y PATIOS	5
MOVILIDAD Total		1662
MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	5
MUJERES Total		5
PLANEACION	SECRETARIA DE PLANEACION	92
PLANEACION Total		92
SALUD	SECRETARIA DE SALUD	839
	HOSPITAL CHAPINERO	735
	HOSPITAL PABLO VI	307
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	271
	HOSPITAL ENGATIVA	260
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	256
	HOSPITAL DEL SUR	201
	HOSPITAL DE SUBA	128
	HOSPITAL DE USME	103
	HOSPITAL TUNAL	89
	HOSPITAL SAN BLAS	89
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	82
	HOSPITAL DE KENNEDY	82
	HOSPITAL TUNJUELITO	71
	HOSPITAL SANTA CLARA	68
HOSPITAL LA VICTORIA	66	

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES ABRIL - 2015
	HOSPITAL USAQUEN	46
	HOSPITAL DE MEISSEN	33
	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	30
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	26
	HOSPITAL BOSA	17
	HOSPITAL NAZARETH	16
	CAPITAL SALUD EPS	15
	HOSPITAL FONTIBON	2
<b>SALUD Total</b>		<b>3832</b>
<b>Grand Total</b>		<b>18145</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

### 2.3. TIPOLOGÍA DE PETICIONES ABRIL 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

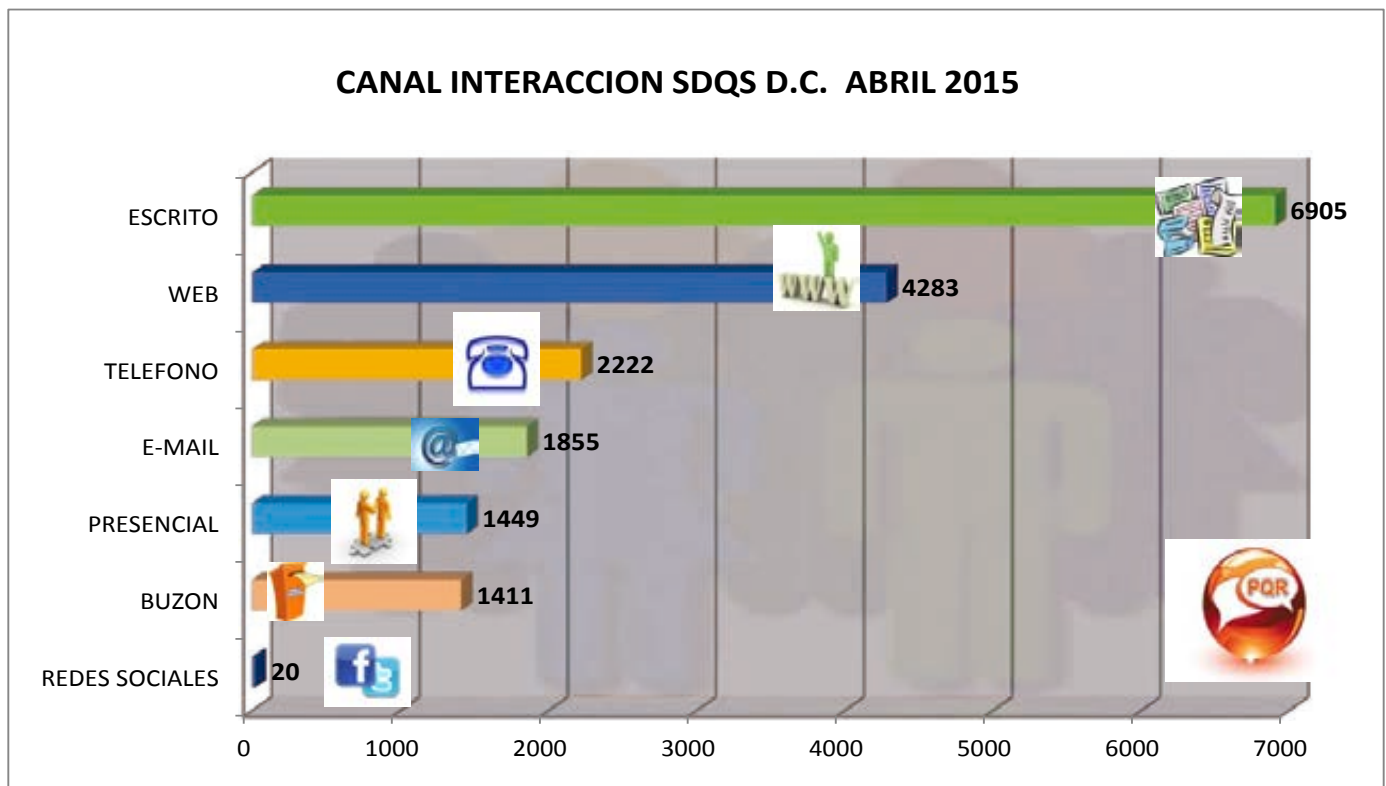
Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



Del total de requerimientos, “los Derechos de Petición de Interes Particular” con un 38.64% de participación, es la tipología más utilizada por los ciudadanos para interponer sus peticiones.

La segunda tipología que se encuentra es la “reclamo” con el 18.29%, donde el sector Movilidad, es el que presenta mayor participación; de las entidades del sector, Transmilenio, es la de mayor representación.

**2.4 CANAL DE INTERACCIÓN EN EL DISTRITO CAPITAL ABRIL 2015**

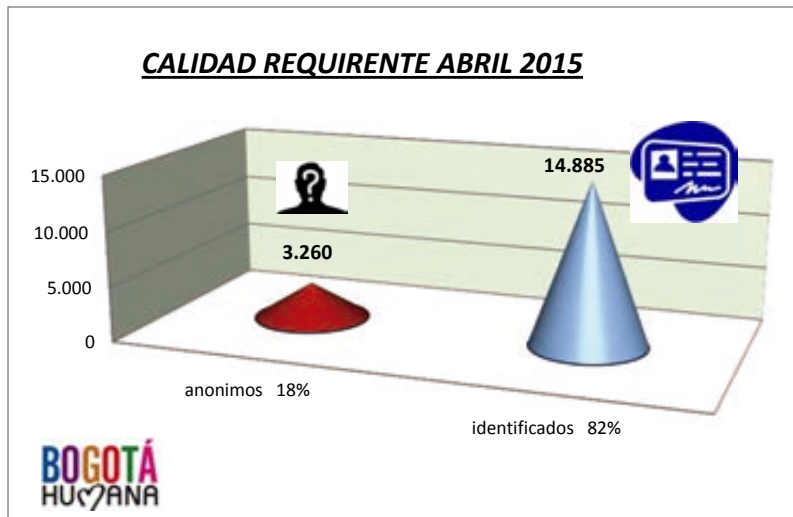


Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

El “Canal Escrito”, representa el 38.05% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas. Los sectores que más recibieron por este medio fueron: El Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, Hábitat y Salud.

En segundo lugar, está el “Canal Web” con el 23.60%, donde la mayoría de peticiones registradas por este medio están en los sectores Movilidad y Gestión Pública.

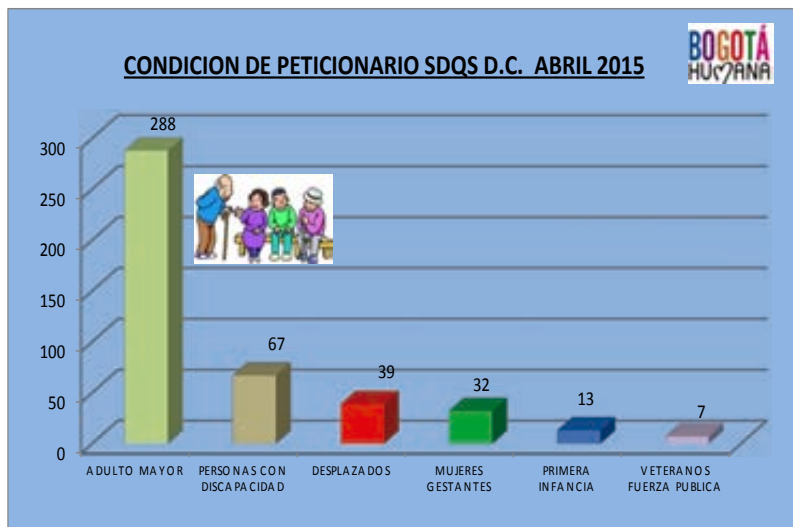
**2.5 CALIDAD DEL REQUIRENTE**



Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 82% corresponde a ciudadanos identificados y el 18% a ciudadanos anónimos, siendo el sector Gobierno el de mayor número de peticiones anónimas 1215.

Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

**2.6 CONDICIÓN PETICIONARIO**



Dentro de las peticiones registradas en el mes de Abril (18.145) por la ciudadanía en el SDQS que refieren condiciones especiales (adulto mayor, víctimas de desplazamiento armado, mujeres gestantes, ciudadanos con discapacidad, primera infancia, veteranos de guerra), se identificaron 446 peticiones de las cuales 288 se registraron según la condición del peticionario como “adulto mayor”.

Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015



## 2.7 PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES SDQS D.C. ABRIL 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de Suba, Ciudad Bolívar y Kennedy están ubicados los ciudadanos que más hacen uso del Sistema Distrital de quejas y soluciones-SDQS, en donde los temas más relevantes son:

LOCALIDAD	TEMAS	N°
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	65
	FUNCION PUBLICA	38
	SALUD	21
CIUDAD BOLIVAR	URBANISMO - VIVIENDA	130
	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	32
	GOBIERNO LOCAL	16
KENNEDY	SALUD	46
	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	44
	GESTION PUBLICA	42

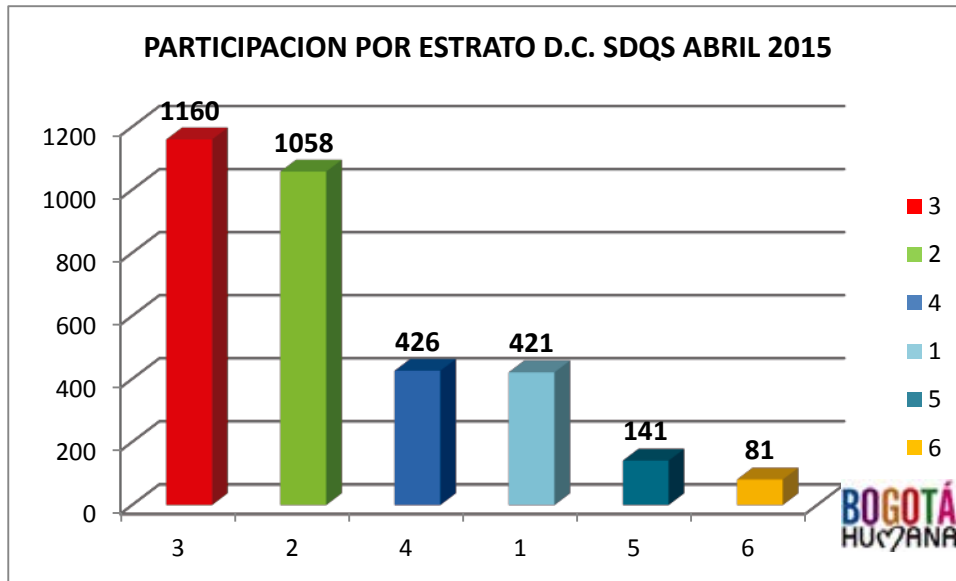
Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

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



El tema de mayor relevancia en las localidades es: Movilidad, transporte y malla vial.

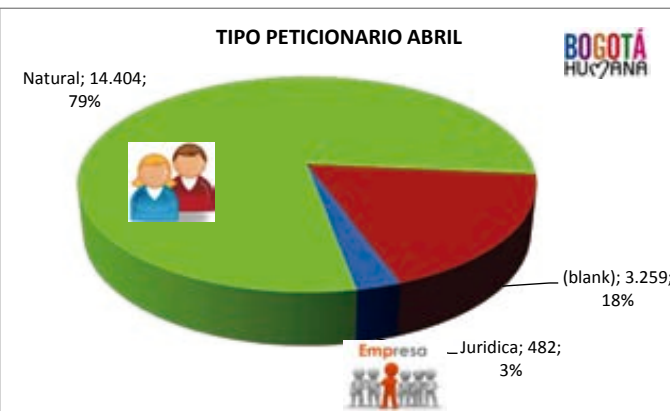
**2.8 UTILIZACION DEL SDQS POR ESTRATO SOCIO-ECONÓMICO D.C. ABRIL 2015**



Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) encontramos un total de 3.287 peticiones, de las cuales 2.218 petionarios se encuentran en estratos 3 y 2 que representan un 67.47%; seguidos de los estratos 1 y 4 con el 25.76% de la ciudadanía registrada con información socio-económica en este periodo.

Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

**2.9 PARTICIPACION POR TIPO DE PETICIONARIO SDQS D.C. 2015**

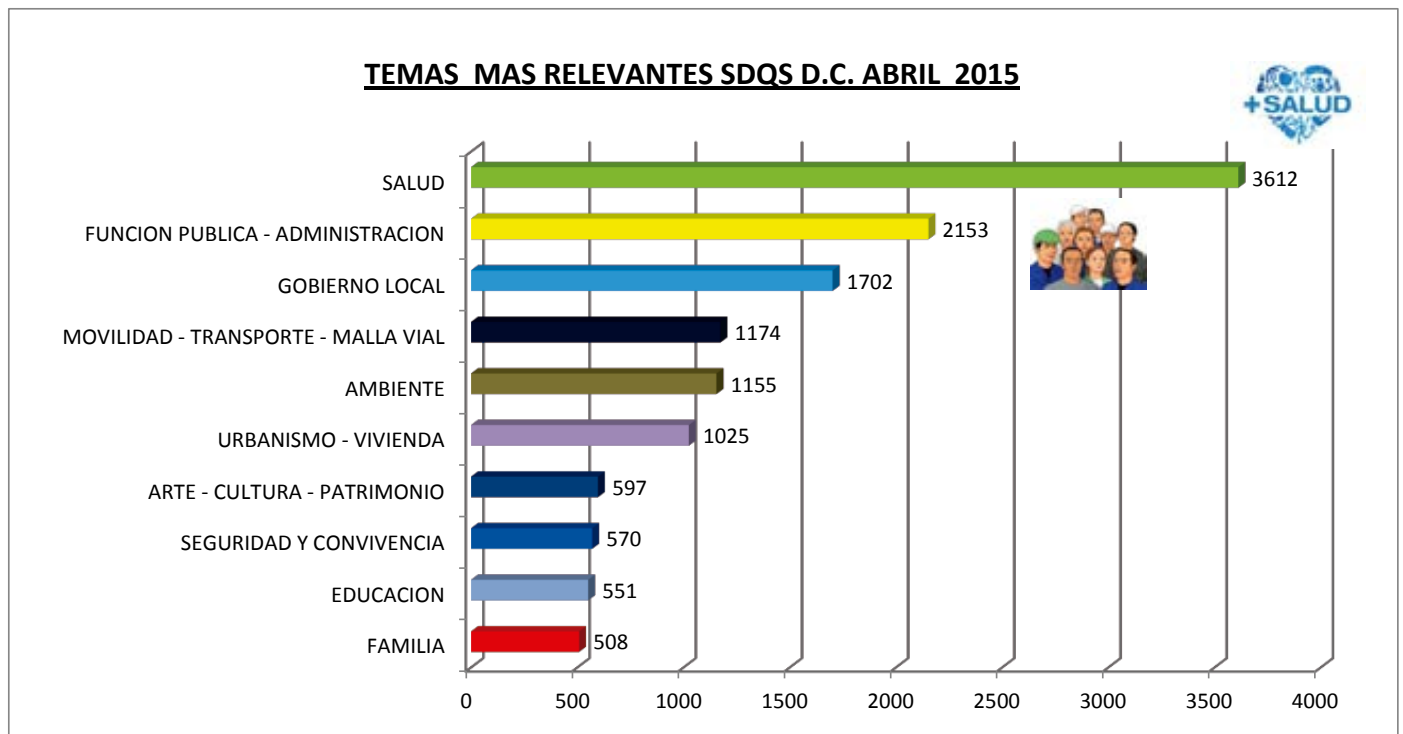


TIPO DE PETICIONARIO	N°	%
Juridica	482	3%
Natural	14.404	79%
(blank)	3.259	18%
<b>Grand Total</b>	<b>18.145</b>	<b>100%</b>

El 79% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 3% corresponde a personas jurídicas, esto dentro de la información suministrada en el SDQS en abril 2015.

**2.10 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERATIVOS POR SECTOR SDQS ABRIL 2015**

A continuación se detallan los diez (10) temas más recurrentes por los cuales la ciudadanía a registrado peticiones en el SDQS.



Del total de peticiones recibidas (18.145) los diez (10) temas más relevantes corresponden a 13.047 peticiones, para un 71.90% de participación, encontrando que los temas de salud y ADMINISTRACIÓN DE LA Función Pública son los más relevantes en el Distrito Capital.

A continuación, se presenta la información de los subtemas más reiterados en los sectores con mayor número de requerimientos:

**Sector Salud:** El subtema “certificación para la manipulación adecuada de alimentos” con el 8.74% del total de peticiones recibidas en el sector en donde solicitan cursos, información y visitas a establecimientos que ya cuentan con esta aprobación.

**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO  
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO  
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 19 de 28

SUBTEMAS SECTOR SALUD	peticiones	%
CERTIFICACION PARA MANIPULACION ADECUADA DE ALIMENTOS	335	8,74%
SANEAMIENTO AMBIENTAL	334	8,72%
SANEAMIENTO BASICO	317	8,27%
otros subtemas del sector	2.846	74,27%
<b>total</b>	<b>3.832</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

**Sector Gobierno:** De las 3.032 peticiones ciudadanas recibidas, el 11.77% atañe al subtema “obras de urbanismo” en temas referentes a licencias de construcción, realizadas sin permisos o de forma ilegal y sin la respectiva autorización por parte de las curadurías.

SUBTEMAS SECTOR GOBIERNO	peticiones	%
OBRAS Y URBANISMOS - ANTENAS DE RADIO DIFUSIÓN, OBRAS, LICENCIAS, VIOLACIÓN AL REGIMEN DE OBRAS, BIENES DE INTERÉS CULTURAL, CONSTRUCCIÓN DE ANTEJARDIN	357	11,77%
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	346	11,41%
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA LEY 232/95 PARA ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÁSTICOS	281	9,27%
otros subtemas del sector	2.048	67,55%
<b>total</b>	<b>3.032</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

**Sector Hábitat:** Con un 23.18% el subtema más reiterativo es el de servicio a la ciudadanía siendo el más reiterado para este periodo.

SUBTEMAS HÁBITAT	peticiones	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	423	23,18%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	248	13,59%
CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS	239	13,10%
otros subtemas del sector	915	50,14%
<b>total</b>	<b>1.825</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

**Sector Movilidad:** Como subtemas reiterados tenemos que la “frecuencia de servicio del SITP, en las troncales y los Alimentadores” con el 5.48% representan la mayor participación en el sector, en donde la queja por la demora del servicio en diferentes rutas paraderos y estaciones muestra el inconformismo de la ciudadanía ante los servicios prestados por las empresas responsables del mismo.

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



2212100-FT-177 Versión 04

SUBTEMAS MOVILIDAD	peticiones	%
FRECUENCIA DE SERVICIO del SITP	91	5,48%
COMPORTAMIENTO CONDUCTORES	64	3,85%
TRANSPORTE PUBLICO (NORMATIVIDAD, EMPRESAS, SERVICIO DE	57	3,43%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNP	48	2,89%
otros subtemas del sector	1.493	89,83%
total	<b>1.662</b>	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

**Sector Ambiente:** La contaminación atmosférica por emisiones, humo, hollín, malos olores es lo más recurrente en el Sector Ambiente, representando el 32.80%, del total de recibidos en el Sector.

SUBTEMAS AMBIENTE	peticiones	%
CONTAMINACION ATMOSFERICA: POR EMISIONES, HOLLIN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	410	32,80%
TRATAMIENTO SILVICULTURAL: DAÑO ESTRUCTURAL, PODA ANTITECNICA Y TALA	257	20,56%
CONTAMINACION POR VERTIMIENTOS: EN ESPACIO PUBLICO, A CUERPOS DE AGUA, VERTIMIENTO INDUSTRIAL	84	6,72%
CONTAMINACION POR ESCOMBROS	62	4,96%
otros subtemas del sector	437	34,96%
total	<b>1.250</b>	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

**Sector Integración Social:** Los proyectos, servicios sociales y la solicitud de subsidios para adultos mayores representando el 27.65% y el 15.85% respectivamente.

SUBTEMA INTEGRACIÓN SOCIAL	peticiones	%
PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	232	27,65%
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	133	15,85%
CENTROS DE PROTECCION SOCIAL PARA PERSONAS MAYORES	64	7,63%
A TENCION A NIÑOS Y NIÑAS EN LA PRIMERA INFANCIA	44	5,24%
otros subtemas del sector	366	43,62%
total	<b>839</b>	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

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



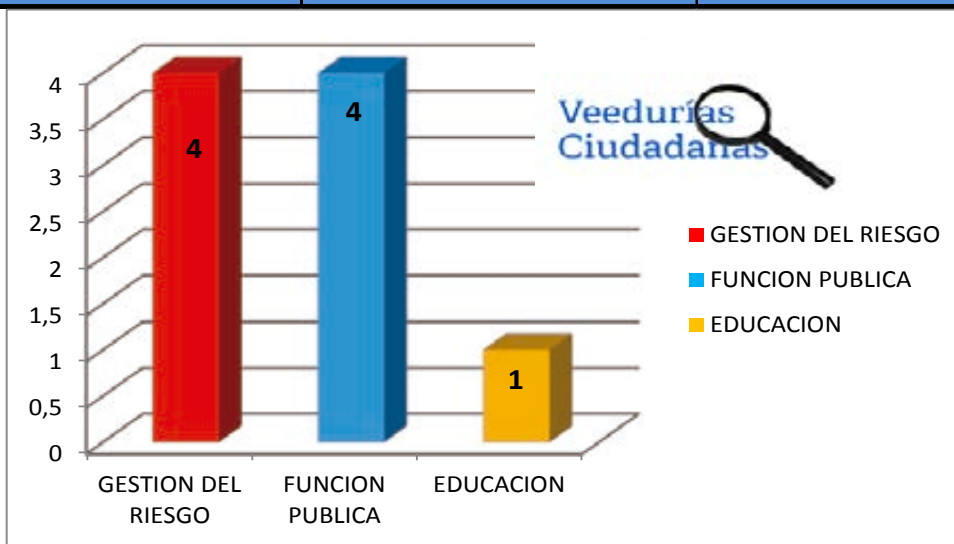
**2.10.1 PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURIAS CIUDADANAS EN LOS SECTORES D.C. ABRIL 2015**

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994 , y 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”.*

Para este periodo las peticiones relacionadas en este tema se presentaron así:

SECTOR	ENTIDAD	TEMA	Nº REQUERIMIENTOS
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	BOMBEROS	GESTION DEL RIESGO	4
GESTIÓN PÚBLICA	SE CRETARIA GENERAL	FUNCION PUBLICA	4
EDUCACIÓN	SECRETARIA DE EDUCACION	EDUCACION	1
<b>TOTAL</b>			<b>9</b>





Los sectores que recibieron peticiones relacionadas con veedurías ciudadanas son Gobierno, Gestión Pública y Educación, en temas relacionados a La solicitud Inspecciones a establecimientos que no cuentan con sistemas de seguridad y evacuación de público, eventos y manifestación que afectan el orden público e investigación a personas que reciben subsidios q no les corresponden.

**2.11 TIEMPO PROMEDIO DE GESTION DE PETICIONES POR SECTORES Y TIPOLOGÍAS EN EL DISTRITO CAPITAL ABRIL 2015.**

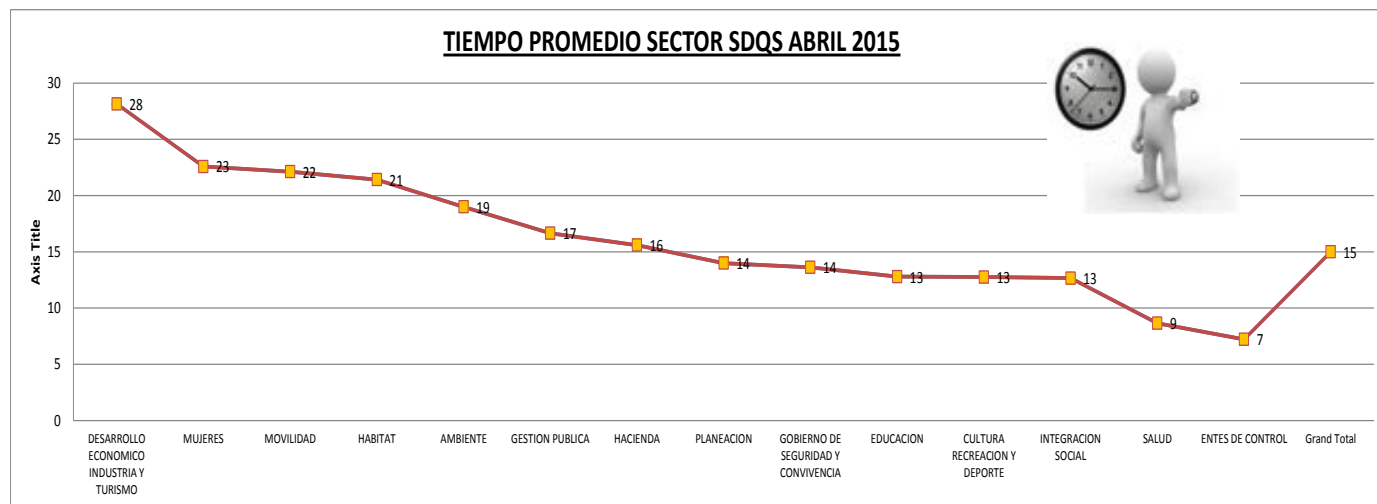
El tiempo promedio de respuesta de los trece (13) sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de abril esta dado en 15 días.

La siguiente tabla muestra el tiempo promedio por sector y tipología.

SECTORES / TIPOLOGIA (N° DIAS CODIGO CONTENSIOSO ADMINISTRATIVO)	CONSULTA (30)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15)	FELICITACIÓN (15)	QUEJA (15)	RECLAMO (15)	SOLICITUD DE COPIA (15)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10)	SUGERENCIA (15)	PROMEDIO SECTOR
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	29		27	23		46	20		36		28
MOVILIDAD	25	22	19	19	18	23	21		21	24	22
HABITAT	28	18	17	14	13	32	48		8	27	21
AMBIENTE	28	10	25	23	8	33	24	20	13	11	19
GESTION PUBLICA	10	17	14	14	35	22	11		18	15	17
HACIENDA	15		17	18	14	17	14		12	14	16
MUJERES			22	13		12			14		15
PLANEACION	13	13	20	14	16	16	10		13	16	14
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	22	31	13	13	10	22	11		13	16	14
EDUCACION	17	19	15	17	12	16	16		3	9	13
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	23	48	22	10	4	28	25		6	10	13
INTEGRACION SOCIAL	14	11	15	12	8	16	14		10	9	13
SALUD	15	14	11	8	6	11	10		7	9	9
ENTES DE CONTROL	5	1	5	10	1	9	10		8	7	7
Grand Total	24	19	16	15	8	22	17	20	8	14	15

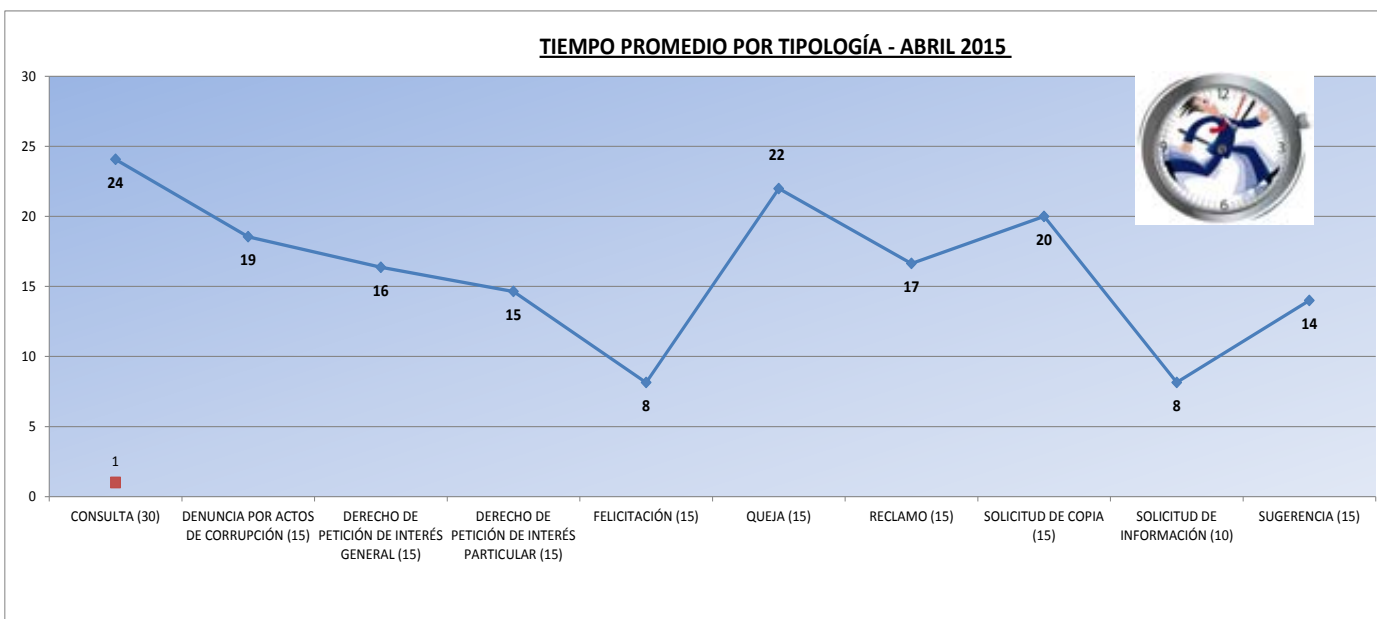
Particularmente encontramos sobresaltado en la tabla algunos tiempos que sobrepasan los promedios determinados de acuerdo a su tipología, estos están nuevamente en los sectores de Desarrollo Económico 29 días, Movilidad 22 días, Hábitat 21 días, Ambiente 19 días. Tomando como tiempo promedio de respuesta a las diferentes solicitudes ciudadanas (15) días, se encuentra que:





Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

Para este periodo, En algunos casos, los cierres realizados se hacen de manera extemporaneamente en el sistema-SDQS, afectando el tiempo promedio de respuesta final en el sector; es necesario tomar las medidas necesarias con relación a este aspecto para vincular la respuesta al sistema al tiempo en que se emite la solución definitiva y/o comunicación oficial para mejorar los indices de oportunidad.



Fuente: Reporte SDQS generado 04/05/2015

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



### 3. REPORTE DE ENTIDADES DISTRITALES EN CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 MARZO 2015

En cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 371, Art. 3, numeral 3, el cual establece:

*“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, a fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas.”, en concordancia con lo señalado en la ley 1474 de 2011, que dispone “por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública “*

Así como, los artículos 73 y 76 del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, a continuación se presenta el consolidado de lo reportado por las Entidades al mes de marzo de 2015, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas así:

**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO  
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO  
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 25 de 28

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO ENERO 2015 DECRETO 371 - 2010						
ITEM	SECTOR	ENTIDAD	MARZO			
			N° REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
1	GESTIÓN PÚBLICA	<b>Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá</b>	3632	3632	0	100%
		Departamento Administrativo del Servicio Civil	6	115	109	5%
2	GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	<b>Secretaría Distrital de Gobierno</b>	2504			
		DADEP Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	350	1075	725	33%
		IDPAC Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.	41			
		Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	26	29	3	90%
		Policia Metropolitana de Bogotá	90			
		Fondo de Vigilancia y Seguridad	22			
3	HACIENDA	<b>Secretaría Distrital de Hacienda</b>	265			
		Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD.	125	155	30	81%
		Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP.	3			
		Lotería de Bogotá	10	9	-1	111%
4	PLANEACIÓN	<b>Secretaría Distrital de Planeación</b>	84	80	-4	105%
5	DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	<b>Secretaría Distrital de Desarrollo Económico</b>	18		-18	
		Instituto para la Economía Social - IPES.	240		-240	
		Instituto distrital de turismo-IDT	2	2	0	100%
6	EDUCACIÓN	<b>Secretaría de Educación del Distrito</b>	417	1288	871	32%
		Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	19	22	3	86%
		Universidad Distrital	163	115	-48	142%
7	SALUD	<b>Secretaría Distrital de Salud</b>	990	1170	180	85%
		Hospital de Vista Hermosa	268	292	24	92%
		Hospital Centro Oriente	298		-298	
		Hospital Chapinero	674	693	19	97%
		Hospital del sur	164	228	64	72%
		Hospital de Meissen	18		106	
		Hospital de Suba	164			
		Hospital de Usme	124			
		Hospital de EngatIVA	267			
		Hospital de Fontibon	83			
		Hospital La Victoria	61			
		Hospital Nazareth	23	24	1	96%
		Hospital Pablo VI	220			
		Hospital Rafael Uribe Uribe	88	111	23	79%
		Hospital San Blas	91	199	108	46%
		Hospital San Cristobal	42			
		Hospital SaNTA Clara	67			
		Hospital Simon Bolivar	76			
		Hospital Tunal	116			
		Hospital Tunjuelito	62			
		Hospital Usaquen	62			
		Hospital Occidente de Kennedy	95	103	8	92%
		Capital Salud EPS	22			
		Hospital de Bosa	21			

Tel.: 3813000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



2212100-FT-177 Versión 04

**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO  
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO  
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 26 de 28

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO ENERO 2015 DECRETO 371 - 2010						
ITEM	SECTOR	ENTIDAD	MARZO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
8	INTEGRACIÓN SOCIAL	<b>Secretaría Distrital de Integración Social</b>	1074	1218	144	88%
		Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud, IDIPRON	69	78		
9	CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	<b>Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte</b>	103	99		
		Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	135	257	122	53%
		Orquesta Filarmónica de Bogotá	28	26		
		Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	83	94	11	88%
		Fundación Gilberto Alzate Avendaño	1	0		
		Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	529	585	56	90%
		Canal Capital	60			
10	AMBIENTE	<b>Secretaría Distrital de Ambiente</b>	1254	1400	146	90%
		IDIGER	14	4225	4211	0%
		Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	166	173	7	96%
11	MOVILIDAD	<b>Secretaría Distrital de Movilidad</b>	338			
		Instituto de Desarrollo Urbano - IDU.	61	1975		
		UMV	42	256	214	16%
		Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	1383	26129	24746	5%
		Terminal de Transporte S.A.	129			
		Gruas y patios	46			
12	HÁBITAT	Sistema Integrado de Movilidad SIM	62			
		<b>Secretaría Distrital del Hábitat.</b>	817			
		Caja de Vivienda Popular	494	469	-25	105%
		Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP	604			
		Empresa de Renovación Urbana - ERU	8			
		Metrovivienda.	98	97	-1	101%
		Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB -ESP	66			
		Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	24			
		Codensa ESP.S.A.	23			
Gas Natural E.S.P.	2	25	23	8%		
13	MUJER	<b>Secretaría de la Mujer</b>	8	147	139	5%
14	ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	76	80	4	95%
		Personería de Bogotá	51			
		Veeduría Distrital	30			
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MENSUAL</b>			19991	40940	20949	49%

\* Esta información corresponde al mes anterior a este informe (marzo), ya que a la fecha de generación total no se contaba con la información del mes en curso a este reporte.

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



De acuerdo, a la información reportada en el cuadro anterior, el comparativo de las cifras reportadas por estas entidades con lo registrado en el SDQS, muestra la siguiente información:

De las 79 entidades que deben reportar la información sólo 37 de ellas lo realizaron para este periodo, con un total de 40840 peticiones. Se observa, que 19.991 están registradas en el SDQS mientras que 20.949 que no lo están (se ingresan por los sistemas de gestión documental de las entidades y no se están registrando en el SDQS), obteniendo un cumplimiento en este periodo del 49%.

#### 4. ADMINISTRACIÓN SDQS ABRIL 2015

Para el mes de Abril, la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS registró 169 solicitudes de soporte, a saber:

ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL						
ABRIL	Solicitudes	Cerrados	En curso (asignada)	% ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO	Variación S=3 (días)
Consultas	39	38	1	97%	3	0
Parametrización > Modificación Entidad	74	74	-	100%	3	0
Administración de requerimientos	30	30	-	100%	2	0
Direccionamiento	9	9	-	100%	1	0
Generación de Reportes	17	17	-	100%	3	0
	<b>169</b>	<b>168</b>	<b>1</b>	<b>99,41%</b>	<b>2,4</b>	<b>0</b>

CAPACITACIÓN						
ABRIL	Solicitudes	Cerrados	En curso (asignada)	META	% EJECUCIÓN	VARIACIÓN
Capacitación Funcional	2	2	0	2	100%	-

METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DEL USO SDQS			
ABRIL	Visitas Proyectadas	Visitas Realizadas	En Curso
Desarrollo Metodología del uso SDQS	4	4	-

Para éste periodo, la parametrización de subtemas por parte de la entidad son los aspectos más reiterativos por los usuarios del sistema, representando el 43.78% del total de las solicitudes de soporte funcional registradas.

## 5. RECOMENDACIONES

1. Se hace un llamado a las entidades sobre la importancia de enviar el informe del 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, a fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas.”, en concordancia con lo señalado en la ley 1474 de 2011, que dispone “por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

2. Se hace necesario revisar y tomar las acciones pertinentes en los tiempos promedios, específicamente para el Sector Desarrollo Económico y Ambiente debido a sus altos tiempos de gestión y cierres de peticiones afectando considerablemente los índices de oportunidad y eficiencia del sector.

Proyectó: Gustavo Torres V.

Revisó: Jarol Eder Hernández / Maria del Rosario Almeida