



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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 1 de 32

INFORME DE LA GESTION DEL SDQS
EN EL MES DE SEPTIEMBRE 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.

OCTUBRE 2015

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



BOGOTÁ
HUMANANA



TABLA DE CONTENIDO

Introducción

1. Resumen global de requerimientos registrados en el SDQS - Distrito Capital mes Septiembre 2015.
2. Requerimientos gestionados en el Distrito Capital a través del SDQS mes de septiembre 2015.
 - 2.1. Requerimientos registrados en el SDQS por Sectores mes de septiembre 2015.
 - 2.2. Requerimientos registrados en el SDQS por Entidades mes de septiembre 2015.
 - 2.3. Requerimientos registrados en el SDQS por Tipología mes de septiembre 2015.
 - 2.4. Requerimientos registrados en el SDQS por Canal de Interacción mes septiembre 2015
 - 2.5. Calidad del requirente.
 - 2.6. Condición del requirente.
 - 2.7. Participación por localidad de los requerimientos registrados en el SDQS septiembre 2015.
 - 2.8. Participación por estrato de los requerimientos registrados en el SDQS 2015.
 - 2.9. Participación por tipo de requirente septiembre 2015.
 - 2.10. Temas y Subtemas más reiterativos por Sector septiembre 2015.
 - 2.10.1 Requerimientos relacionados con Veedurías Ciudadanas septiembre 2015.
 - 2.11. Tiempos promedio de gestión por Sectores y tipologías del Distrito Capital septiembre 2015.
3. Cumplimiento del Decreto 371 de 2010 a agosto 2015.
4. Administración funcional del SDQS septiembre 2015.
5. Recomendaciones



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**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 3 de 32

INTRODUCCIÓN

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, 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 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 los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción que la administración dispone para ello.

Así mismo, teniendo en cuenta el artículo 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 de la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos como herramienta de control de tiempos y calidad de las respuestas.

A continuación, presentamos la gestión de los requerimientos ciudadanos registrado a través del SDQS durante el mes de septiembre del 2015 por sector, entidad, tipología, canal de recepción, calidad y tipo de requirente, localidad, estrato, temas y subtemas reiterativos, veedurías ciudadanas y tiempo de respuesta. Adicionalmente, se informa sobre el cumplimiento del Decreto 371 del 2010 y la gestión del grupo de administración funcional del SDQS.

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



BOGOTÁ
HUMANANA

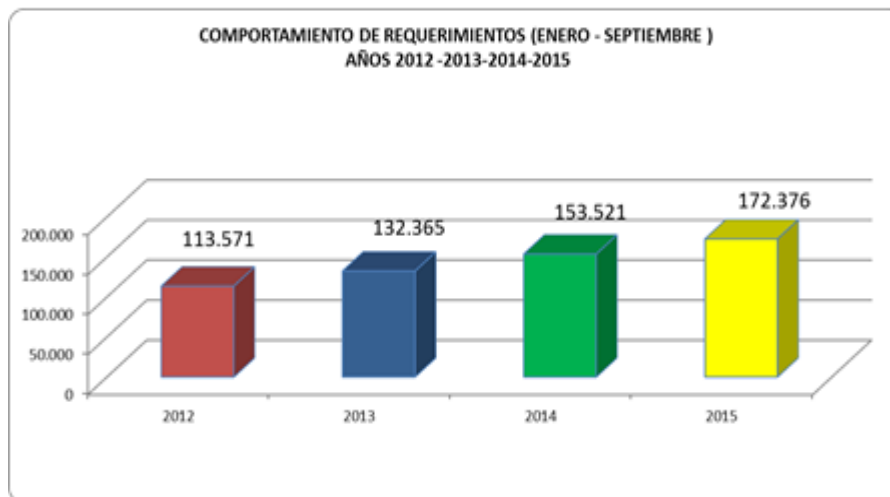


1. RESUMEN GLOBAL DE REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS – DISTRITO CAPITAL A SEPTIEMBRE 2015

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	18.906	1.458	8,36%	761	4,19%
Junio	11.523	14.748	14.449	18.157	3.708	26%	-749	-3,96%
Julio	10.512	16.378	18.112	24.734	6.622	37%	6.577	36,22%
Agosto	12.020	12.630	17.123	17.735	612	4%	-6.999	-28,30%
Septiembre	11.429	13.892	20.760	20.193	-567	-3%	2.458	13,86%
Octubre	11.463	14.257	19.483					
Noviembre	10.301	11.882	15.886					
Diciembre	8.919	13.704	14.107					
TOTAL	144.254	172.208	202.997	172.376				

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

En el mes de Septiembre de 2015, se recibieron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, 20.193 requerimientos ciudadanos, presentándose una disminución del 3%, con respecto al mes de septiembre del año inmediatamente anterior, y un aumento de requerimientos correspondientes al 13.86%, con respecto al mes de agosto de 2015.



En general, el comportamiento de los requerimientos registrados en el SDQS durante el periodo enero-septiembre de 2015, presentan un aumento de **18.855** peticiones con relación al mismo periodo del año anterior (153.521 peticiones) que representan un incremento del **12.28%**.

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015



2. REQUERIMIENTOS GESTIONADOS EN EL DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL SDQS DURANTE MES DE SEPTIEMBRE 2015

Como control de la gestión de requerimientos registrados en el SDQS, el nuevo aplicativo permite hacer seguimiento y control del número consecutivo por período, tal como se ilustra a continuación:

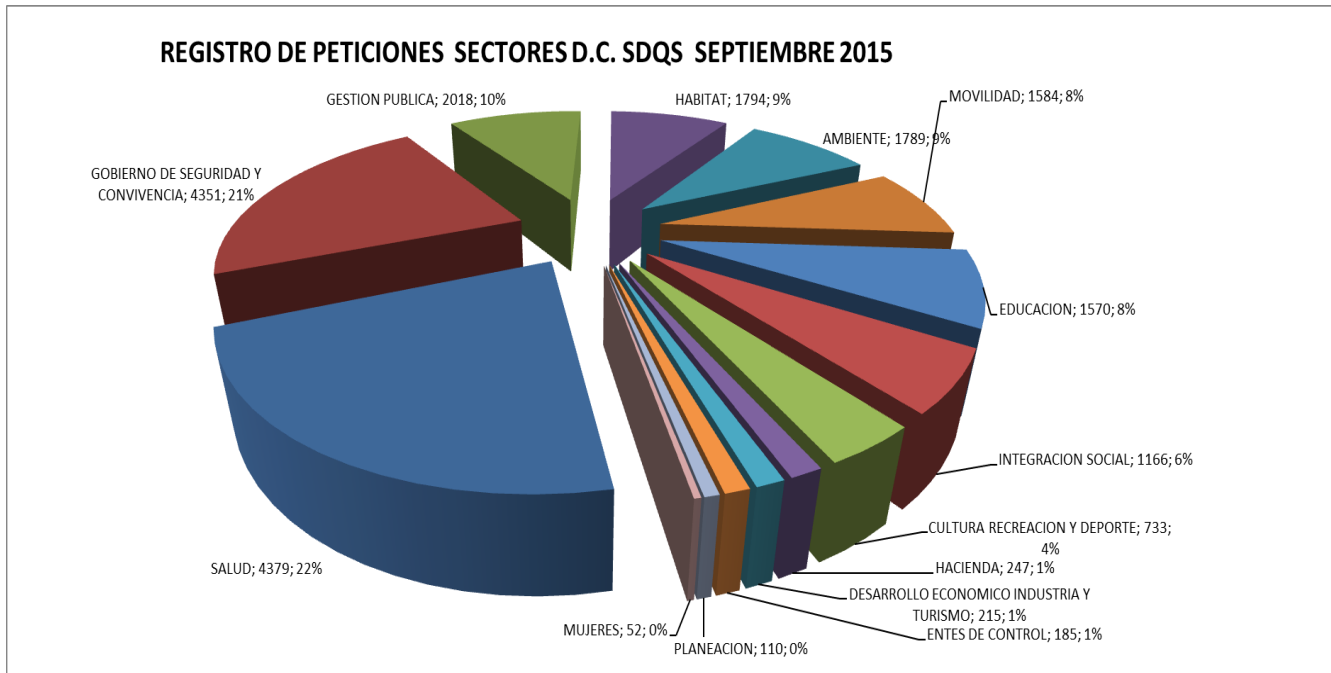
CONSECUTIVOS SDQS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
AÑO 2014					
SEPTIEMBRE	01/09/2014	30/09/2014	7802014	199412014	19.161
OCTUBRE	01/10/2014	31/10/2014	199402014	394202014	19.480
NOVIEMBRE	01/11/2014	30/11/2014	394212014	553062014	15.886
DICIEMBRE	01/12/2014	21/12/2014	553072014	694132014	14.107
AÑO 2015					
ENERO	01/01/2015	31/01/2015	12015	139302015	13.930
FEBRERO	01/02/2015	28/02/2015	139312015	345152015	20.585
MARZO	01/03/2015	31/03/2015	345162015	545062015	19.991
ABRIL	01/04/2015	30/04/2015	545072015	726512015	18.145
MAYO	01/05/2015	31/05/2015	726522015	915572015	18.906
JUNIO	01/06/2015	30/06/2015	915582015	1097142015	18.157
JULIO	01/07/2015	30/07/2015	1097152015	1344482015	24.734
AGOSTO	01/08/2015	31/08/2015	1344492015	1521832015	17.735
SEPTIEMBRE	01/09/2015	30/09/2015	152192015	1723762015	20193

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

El ingreso de requerimientos en el aplicativo se puede presentar de dos formas; la primera es que el ciudadano/a ingrese directamente y registre su requerimiento y la segunda es que el ciudadano/a se contacte con cualquier entidad por medio escrito, buzón, telefónico, presencial y sea la entidad la que registre al ciudadano y el respectivo requerimiento.



2.1 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR SECTORES MES SEPTIEMBRE 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Durante el mes de Septiembre, se evidencia que el Sector Salud es el de mayor participación en el SDQS representando el **21.69%**, del total de requerimientos registrados, seguido del sector Gobierno Seguridad y Convivencia, con el **21.55%** y el Sector Hábitat con el **8.88%**.

Es de aclarar, que dentro del Sector Gestión Pública se encuentra la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que opera la central de quejas SDQS, proceso donde se recepciona una cantidad representativa de requerimientos; para este período, es de **2.018** peticiones, posteriormente esta peticiones son trasladados a las entidades distritales competentes de dar respuesta, según sea el caso.

A continuación, se detalla el número de requerimientos registrados en las Entidades Distritales, a través del SDQS junto con el número de requerimientos cerrados en el periodo. Es importante, tener presente que para efecto de análisis estadístico una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias.

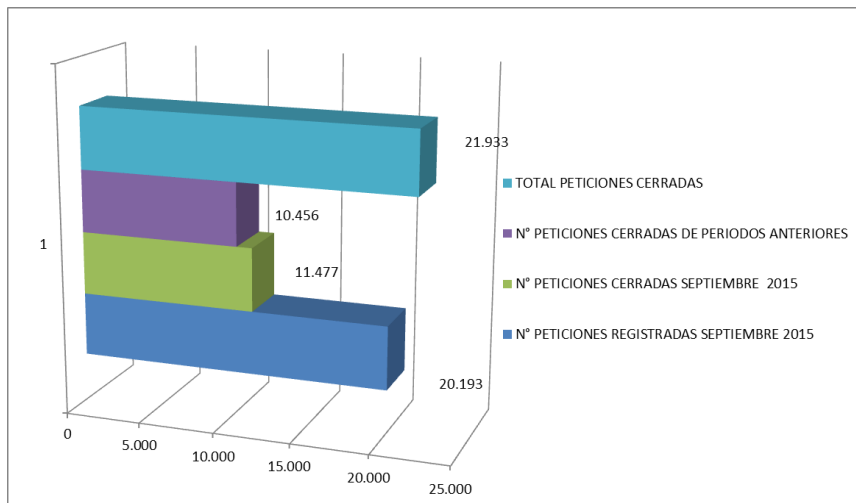


REGISTRO PETICIONES SDQS SEPTIEMBRE 2015

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS SEPTIEMBRE 2015	%	N° PETICIONES CERRADAS SEPTIEMBRE 2015	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% DE CIERRES TOTALES
SALUD	4379	21,69%	2651	1845	4.496	20,50%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4351	21,55%	2678	1977	4.655	21,22%
GESTION PUBLICA	2018	9,99%	120	97	217	0,99%
HABITAT	1794	8,88%	794	1788	2.582	11,77%
AMBIENTE	1789	8,86%	957	1234	2.191	9,99%
MOVILIDAD	1584	7,84%	1610	1566	3.176	14,48%
EDUCACION	1570	7,77%	1144	424	1.568	7,15%
INTEGRACION SOCIAL	1166	5,77%	687	597	1.284	5,85%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	733	3,63%	344	315	659	3,00%
HACIENDA	247	1,22%	126	143	269	1,23%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	215	1,06%	148	312	460	2,10%
ENTES DE CONTROL	185	0,92%	135	68	203	0,93%
PLANEACION	110	0,54%	65	82	147	0,67%
MUJERES	52	0,26%	18	8	26	0,12%
TOTAL	20.193	100%	11.477	10.456	21.933	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

En el mes de septiembre se realizó el cierre y gestión a **21.933** peticiones, de las cuales **11.477** corresponden a registradas y cerradas en este mismo período, y **10.456** fueron registradas en períodos anteriores y cerradas y/o gestionadas, en el actual. Encontrando que, de los **21.933** requerimientos cerrados, el mayor número de gestión lo realizó el Sector Gobierno, con **4.655** respuestas, correspondientes al **21.22%**, seguido el Sector Salud, con el **20.50%**.



Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

De las **20.193** peticiones ingresadas al 30 de septiembre de 2015, quedaron en trámite **8.716** peticiones, que representan el **43.16%** del total de peticiones registradas en el periodo.



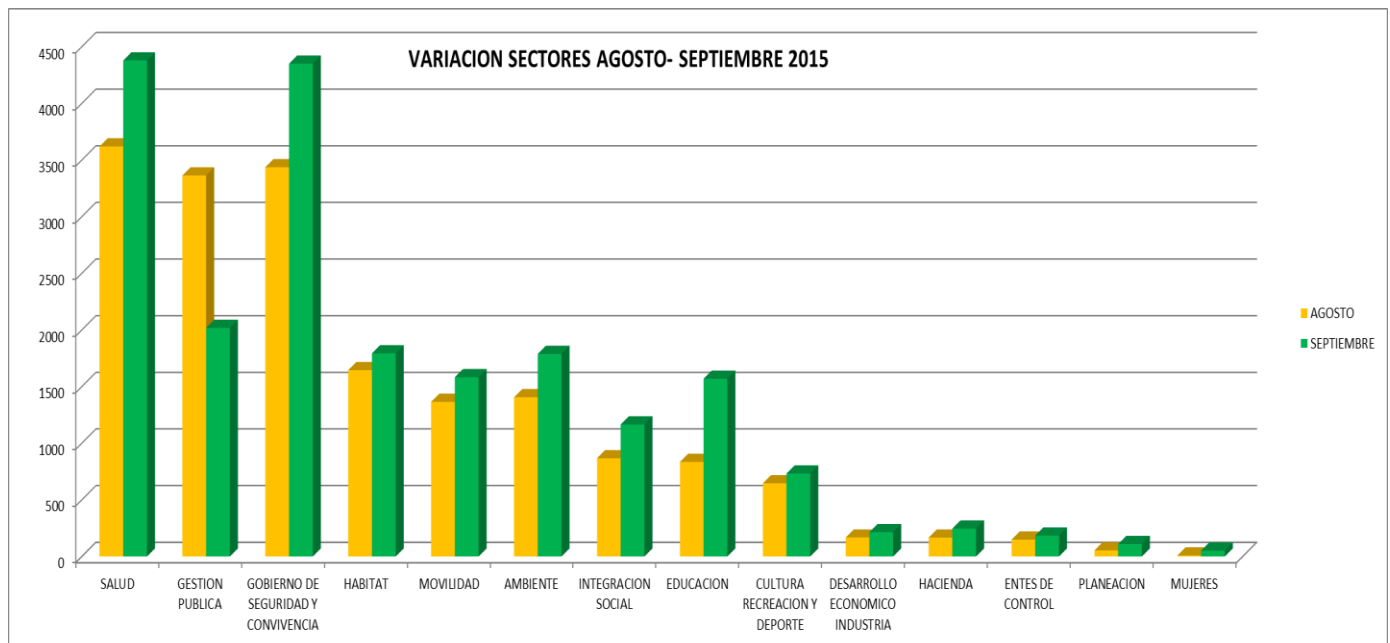
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**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 8 de 32

Así mismo, como se indicó anteriormente, el Sector Gestión Pública que opera a través de la Secretaría General, la Central de Quejas - SDQS y la Línea 195; reciben un gran número de requerimientos que en su gran mayoría son trasladados a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes de dar la solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

SECRETARÍA GENERAL					
REGISTRADAS				GESTION	
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN SEPTIEMBRE 2015
SECRETARIA GENERAL	Subdirección de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	609	2.013	Subdirección de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.597
	Subdirección Operativa - línea 195	1.236		Subdirección Operativa - línea 195	1.984
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	17		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	17
	Otras Dependencias Sec- Gral	151		Otras Dependencias	212
SERVICIO CIVIL			5	Servicio Civil	5
TOTAL			2.018	TOTAL GESTION	3.815



Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**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 9 de 32

SECTOR	AGOSTO	SEPTIEMBRE	% VARIACION
SALUD	3620	4379	20,97%
GESTION PUBLICA	3364	2018	-40,01%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3437	4351	26,59%
HABITAT	1646	1794	8,99%
MOVILIDAD	1366	1584	15,96%
AMBIENTE	1406	1789	27,24%
INTEGRACION SOCIAL	868	1166	34,33%
EDUCACION	835	1570	88,02%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	646	733	13,47%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA	168	215	27,98%
HACIENDA	167	247	47,90%
ENTES DE CONTROL	149	185	24,16%
PLANEACION	54	110	103,70%
MUJERES	9	52	477,78%
TOTAL	17735	20193	13,86%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Para este período se presentó un aumento del 13.86%, en la recepción total de peticiones con respecto al mes de agosto; dentro de los sectores que presentaron la mayor variación por el aumento considerable de requerimientos encontramos el sector Mujeres con 477.78% , Planeación con 103.70% y el Sector Educación con el 88.02%, siendo en este ultimo todos temas relacionados a matriculas y cupos en los Colegios Distritales.

2 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR ENTIDADES MES SEPTIEMBRE 2015

Para este período se resaltan las entidades con mayor número de requerimientos registrados en los diferentes sectores, como lo son: en el Sector Salud, la Secretaría de Salud con el 28%; en el Sector Gobierno, seguridad y Convivencia, la Secretaría Distrital de Gobierno con el 80%; en el Sector Hábitat, la Secretaría Distrital del Hábitat, con el 37%; en el Sector Movilidad, Transmilenio con el 62%; y en el Sector Ambiente, la Secretaría Distrital de Ambiente con el 85% de participación, del total de peticiones recibidas como los más representativos.

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



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**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 10 de 32

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES SEPTIEMBRE - 2015	
HABITAT	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	359	20%
	SECRETARIA DEL HABITAT	666	37%
	METROVIVIENDA	87	5%
	GAS NATURAL	28	2%
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	40	2%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	13	1%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	410	23%
	CODENSA	57	3%
	ACUEDUCTO - EAB	134	7%
HABITAT Total		1794	100%
SALUD	SECRETARIA DE SALUD	1232	28%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	339	8%
	HOSPITAL USAQUEN	60	1%
	HOSPITAL TUNJUELITO	46	1%
	HOSPITAL TUNAL	129	3%
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	67	2%
	HOSPITAL SANTA CLARA	55	1%
	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	93	2%
	HOSPITAL SAN BLAS	69	2%
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	86	2%
	HOSPITAL PABLO VI	144	3%
	HOSPITAL NAZARETH	33	1%
	HOSPITAL LA VICTORIA	66	2%
	HOSPITAL FONTIBON	110	3%
	HOSPITAL ENGATIVA	226	5%
	HOSPITAL DEL SUR	196	4%
	HOSPITAL DE USME	135	3%
	HOSPITAL DE SUBA	150	3%
	HOSPITAL DE MEISSEN	80	2%
	HOSPITAL DE KENNEDY	74	2%
HOSPITAL CHAPINERO	785	18%	
HOSPITAL CENTRO ORIENTE	136	3%	
HOSPITAL BOSA	21	0%	
CAPITAL SALUD EPS	47	1%	
SALUD Total		4379	100%
GESTION PUBLICA	SERVICIO CIVIL	5	0.2%
	SECRETARIA GENERAL	2013	99.8%
GESTION PUBLICA Total		2018	100%

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



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**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 11 de 32

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES SEPTIEMBRE - 2015	
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	17	0.4%
	SECRETARIA DE GOBIERNO	3495	80.3%
	POLICIA METROPOLITANA	223	5.1%
	IDPAC - ACCION COMUNAL	85	2.0%
	FVS - FONDO VIGILANCIA	72	1.7%
	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	459	10.5%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Total		4351	100%
AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	1518	85%
	JBB - JARDIN BOTANICO	242	14%
	FOPAE - IDIGER	29	2%
AMBIENTE Total		1789	100%
MOVILIDAD	TRANSMILENIO	976	62%
	SECRETARIA MOVILIDAD	293	18%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	119	8%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTES	97	6%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	70	4%
	GRUAS Y PATIOS	17	1%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	12	1%
MOVILIDAD Total		1584	100%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1124	96%
	IDIPRON	42	4%
INTEGRACION SOCIAL Total		1166	100%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	290	40%
	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	215	29%
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	100	14%
	SECRETARIA DE CULTURA	70	10%
	CANAL CAPITAL	37	5%
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	21	3%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE Total		733	100%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	900	57%
	SECRETARIA DE EDUCACION	639	41%
	IDEP - INVESTIGACION	31	2%

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N°CO238444/ N°GP0247

2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**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 12 de 32

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES SEPTIEMBRE - 2015	
	EDUCATIVA Y PEDAGOGIA		
EDUCACION Total		1570	100%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	167	78%
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	29	13%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	19	9%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO Total		215	100%
HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA	120	49%
	CATASTRO	92	37%
	LOTERIA DE BOGOTA	30	12%
	FONCEP	5	2%
HACIENDA Total		247	100%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	90	49%
	PERSONERIA DE BOGOTA	70	38%
	VEEDURIA DISTRITAL	25	14%
ENTES DE CONTROL Total		185	100%
PLANEACION	SECRETARIA DE PLANEACION	110	100%
PLANEACION Total		110	100%
MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	52	100%
MUJERES Total		52	100%
TOTAL PETICIONES		20.173	

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

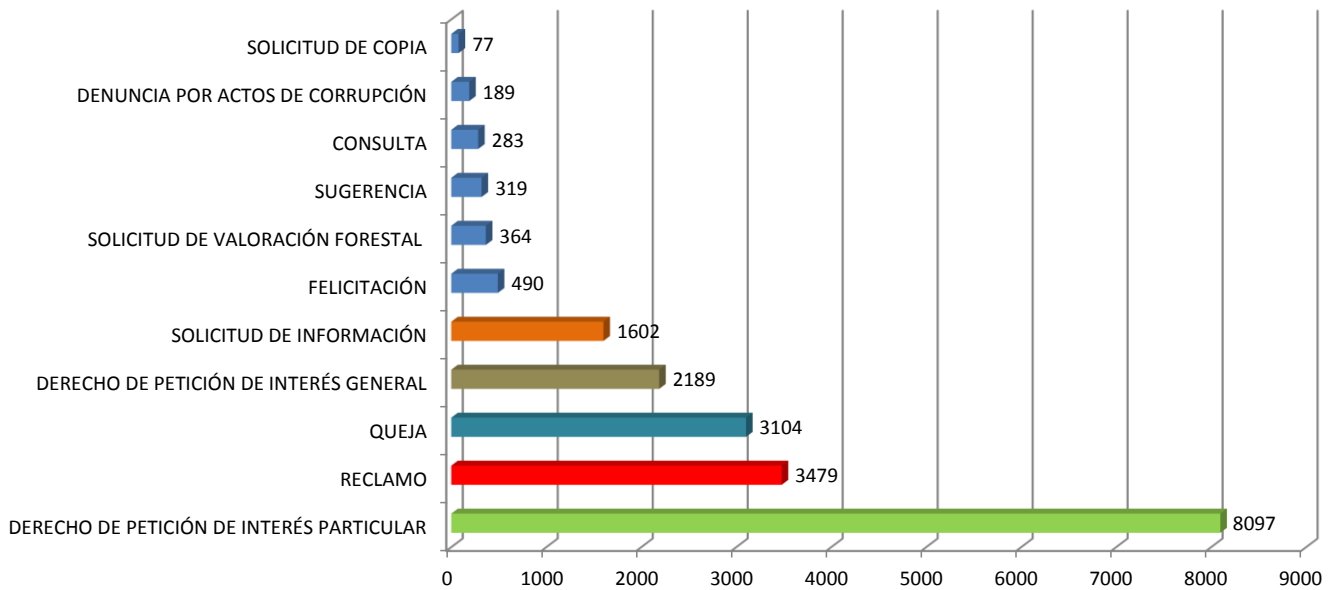
Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195





2.3. REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR TIPOLOGÍA MES SEPTIEMBRE 2015

TOTAL REQUERIMIENTOS DISTRITALES POR TIPOLOGIA SEPTIEMBRE 2015



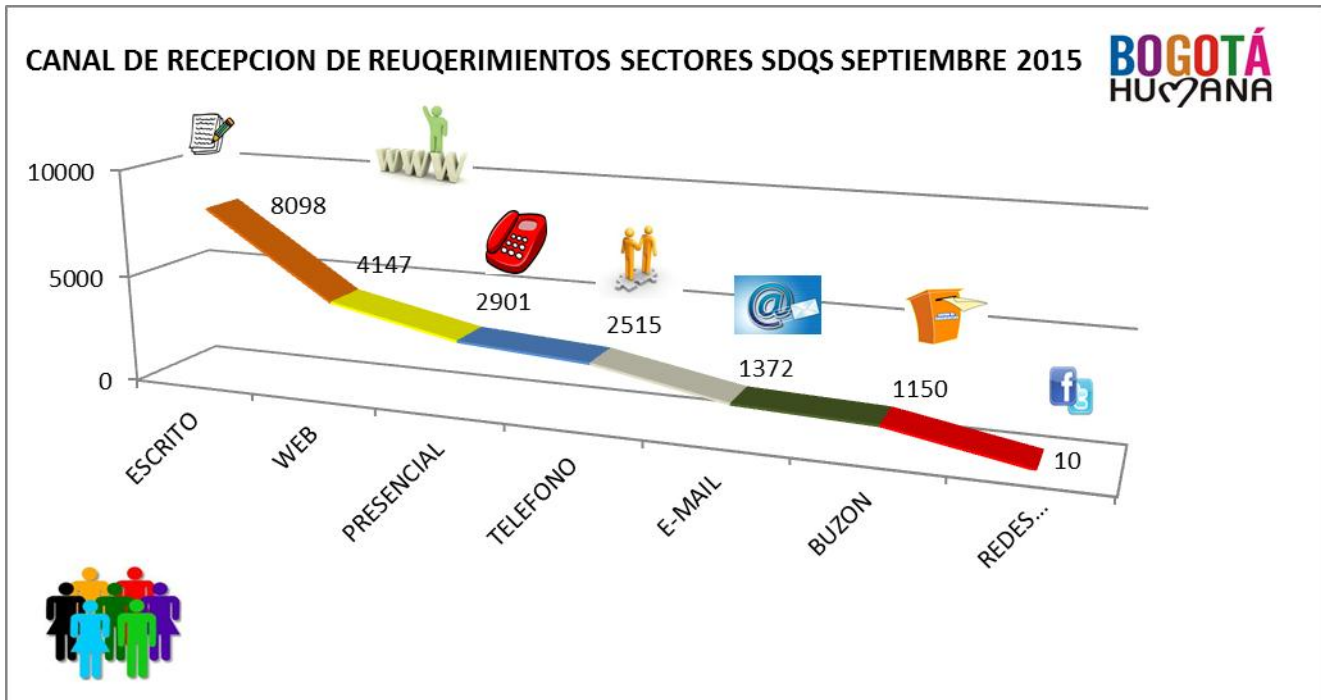
Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Del total de requerimientos, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 40.10% 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 17.23%, donde el sector Movilidad es el que presenta el mayor registro; siendo Transmilenio, la entidad con el mayor número de peticiones.



2.4 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR CANAL DE INTERACCIÓN MES SEPTIEMBRE 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

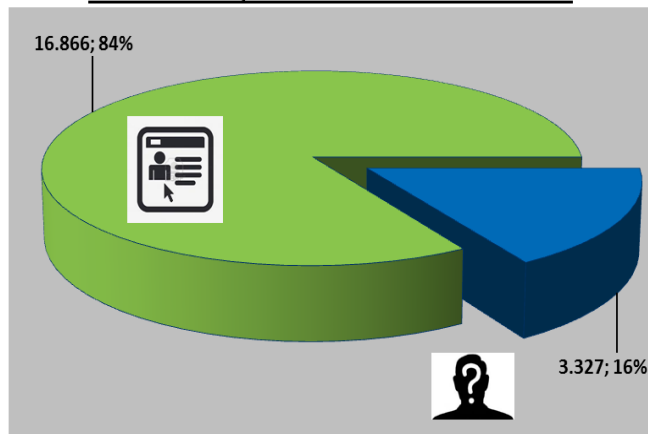
El “Canal Escrito”, representa el 40.10% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas. Los sectores que más receptionaron por este medio son: El Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, el sector Salud y el sector Hábitat.

En segundo lugar, está el “Canal Web” con el 20.54%, donde la mayoría de peticiones registradas por este medio esta en los sectores de Movilidad y Gobierno, Seguridad y Convivencia.



2.5 CALIDAD DEL REQUIRENTE

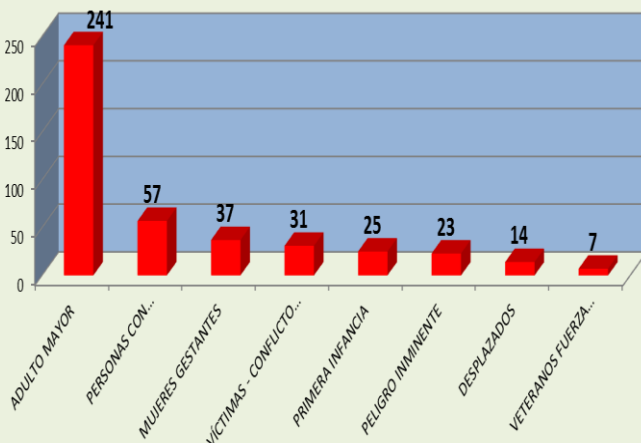
CALIDAD REQUIRENTE SEPTIEMBRE 2015



Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 84% corresponde a ciudadanos identificados y el 16% a ciudadanos anónimos, siendo el sector Gobierno, Seguridad y Convivencia el de mayor número de peticiones anónimas con 1.050; seguido de Movilidad, con 524 peticiones.

2.6 CONDICIÓN DEL REQUIRENTE

CONDICIÓN DEL PETICIONARIO SDQS SEPTIEMBRE 2015

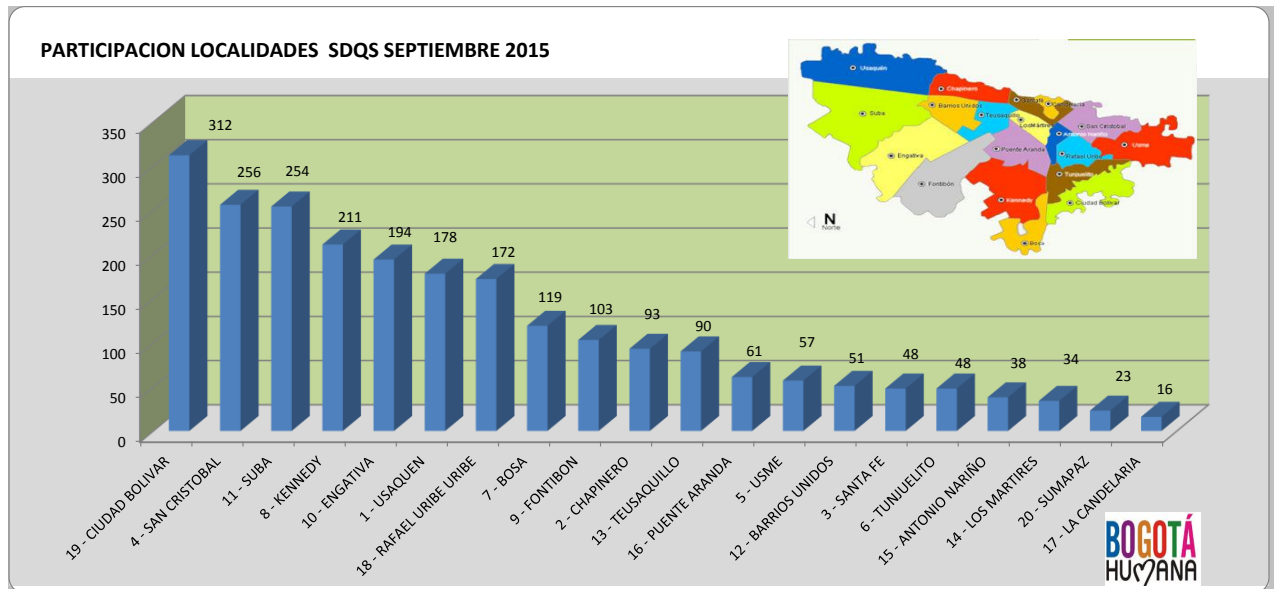


Dentro de las peticiones registradas en el mes de septiembre (20.193) por la ciudadanía en el SDQS que refieren condiciones especiales (adulto mayor, víctimas del conflicto armado, mujeres gestantes, ciudadanos con discapacidad, primera infancia, veteranos de guerra, peligro inminente); se identificaron 435 peticiones, de las cuales 241 se registraron según la condición del peticionario como "adulto mayor" representando el 55.40%, del total que refirieren alguna condición especial.

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015



2.7 PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS SEPTIEMBRE 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

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

LOCALIDAD	TEMAS	Nº	TOTAL
CIUDAD BOLIVAR	URBANISMO - VIVIENDA	79	312
	AMBIENTE	37	
	GOBIERNO LOCAL	30	
	OTROS TEMAS	166	
SAN CRISTOBAL	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	158	256
	SALUD	31	
	URBANISMO - VIVIENDA	21	
	OTROS TEMAS	46	
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	54	254
	SALUD	25	
	EDUCACION	21	
	OTROS TEMAS	154	

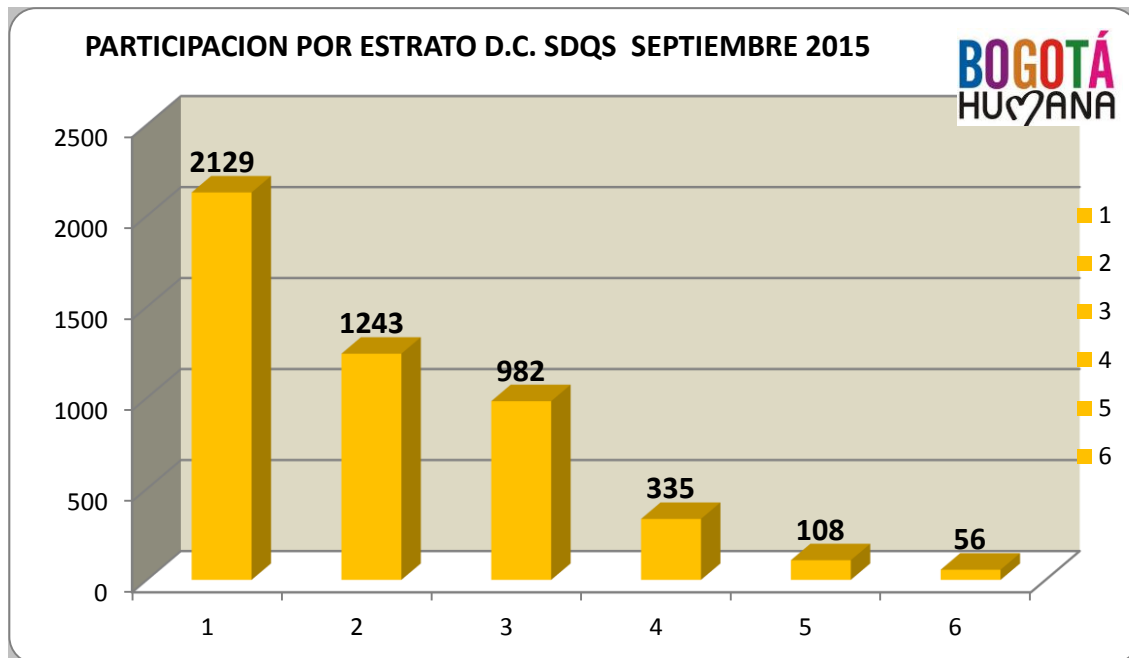
Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195





Los temas en comunes en las localidades son: Movilidad, transporte y malla vial, salud y urbanismo y vivienda.

2.8 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS 2015

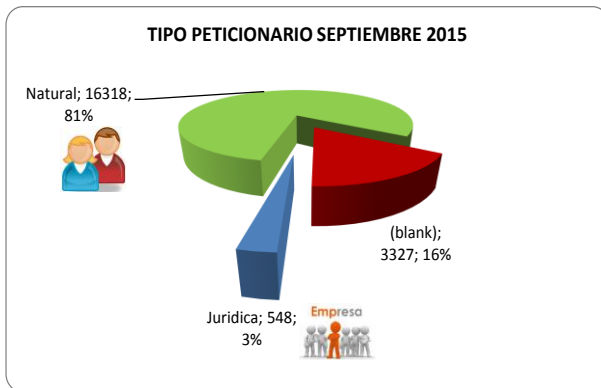


Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) encontramos un total de 4.853 peticiones, concentradas en los estrados 1, 2 y 3; en el estrato 1, se encuentran 2.129 peticionarios, que representa el 43.87%; el estrato 2, representa el 25.61%, y el estrato 3 el 20.23%. Para este periodo evidenciamos un aumento en el uso del SDQS por parte de la ciudadanía que registra estrato 1.



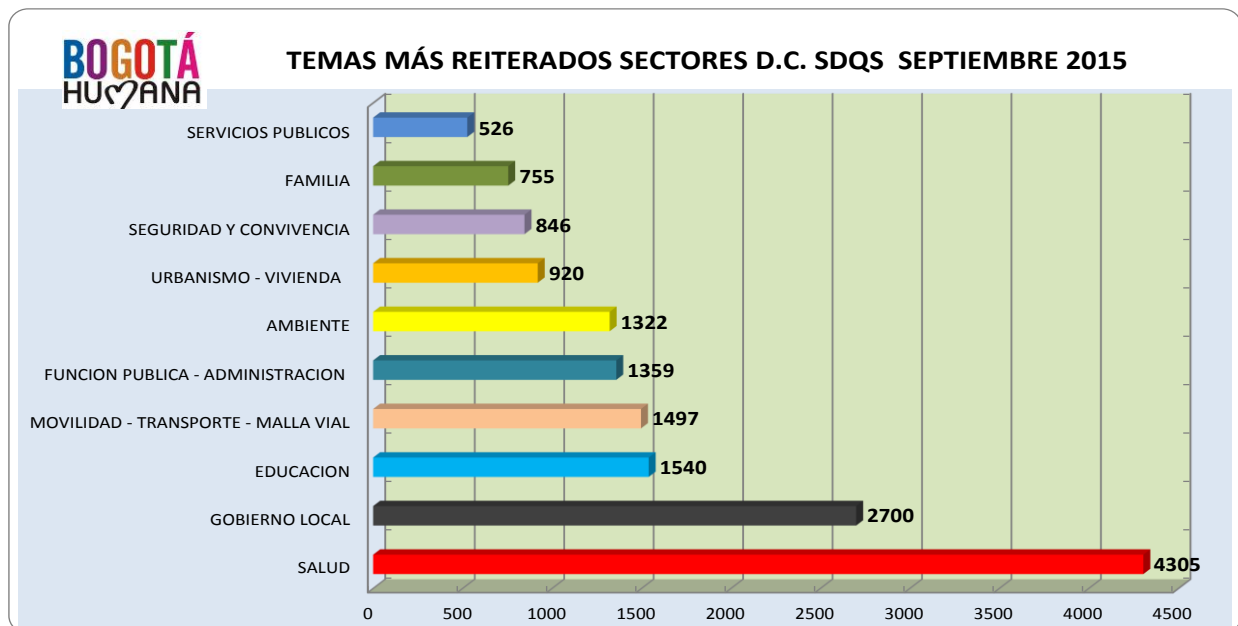
2.9 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUERENTE SEPTIEMBRE 2015



El 81% 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 septiembre 2015.

2.10 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERATIVOS POR SECTOR SEPTIEMBRE 2015

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



Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015



Del total de peticiones recibidas (20.193) los diez (10) temas más relevantes corresponden a 15.770 peticiones, para un 78.09% de participación, encontrando que los temas de Salud, Gobierno Local y Educación son los más relevantes en el Distrito Capital.

Tema	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	QUEJA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	CONSULTA	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	SOLICITUD DE COPIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Grand Total	% PARTIC
SALUD	2151	1042	402	120	133	370		41	17	12	17	4305	21%
GOBIERNO LOCAL	1339	684	5	660	7			1		1	3	2700	13%
EDUCACION	76	117	375	27	899	4		5	24	11	2	1540	8%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	89	199	847	137	18	4		94	21	84	4	1497	7%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	93	599	569	12	15	6		50	8	4	3	1359	7%
AMBIENTE	871	84	83	114	92	5	20	15	29	6	3	1322	7%
URBANISMO - VIVIENDA	587	20	117	45	105	14		3	11	1	17	920	5%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	617	30	61	124	2	3		1	3	3	2	846	4%
FAMILIA	452	58	85	45	24	64		20	7			755	4%
SERVICIOS PUBLICOS	49	66	58	338	2	2		3	2	6		526	3%
OTROS TEMAS	1859	790	495	737	133	29	83	155	209	18	47	4423	22%
TOTAL PETICIONES	8097	3479	3104	2189	1902	490	319	283	331	77	189	20193	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

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

Sector Salud: Para este periodo, el subtema "certificación para la manipulación de alimentos" con 442 peticiones es el más relevante, en donde se solicita información sobre cursos, como obtener la certificación y visitas a diferentes establecimientos comerciales.

SUBTEMAS SECTOR SALUD	peticiones	%
CERTIFICACION PARA MANIPULACION ADECUADA DE ALIMENTOS	442	10,09%
SANEAMIENTO AMBIENTAL	326	7,44%
SANEAMIENTO BASICO	326	7,44%
DEMORA SERVICOS AMBULATORIOS	314	7,17%
ATENCION AL USUARIO	198	4,52%
otros subtemas del sector	2.773	63,32%
total	4.379	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015



Sector Gobierno: De las 4.351 peticiones ciudadanas recibidas, el 12.80% 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	557	12,80%
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	412	9,47%
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA LEY 232/95 PARA ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	356	8,18%
PROPIEDAD HORIZONTAL	339	7,79%
otros subtemas del sector	2.687	61,76%
total	4.351	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Sector Hábitat: Con un 16.61%, el subtema más reiterativo es el de atención y servicio a la ciudadanía en este periodo.

SUBTEMAS HÁBITAT	peticiones	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	298	16,61%
CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS	227	12,65%
SUBSIDIO PARA ADQUISICION DE VIVIENDA	211	11,76%
MOVILIZACION DE RECURSOS	159	8,86%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	899	50,11%
total	1.794	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Sector Movilidad: Como subtemas reiterados tenemos que la “frecuencia de servicio del SITP, buses en las troncales y los alimentadores” con el 19.99%, en donde se reclama por la demora en el servicio en diferentes rutas, paraderos y estaciones; muestra el inconformismo de la ciudadanía ante los servicios prestados por las empresas responsables del mismo. Seguidamente, encontramos atención y servicio a la ciudadanía en este periodo, con el 16.40% del total recibido en el sector.



SUBTEMAS MOVILIDAD	peticiones	%
FRECUENCIA DE SERVICIO del SITP, TRONCALES , ALIMENTADORES , DUAL	273	19,99%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	224	16,40%
TRANSPORTE PUBLICO (NORMATIVIDAD, EMPRESAS, SERVICIO DE TRANSPORTE, REC	83	6,08%
otros subtemas del sector	786	57,54%
total	1.366	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Sector Ambiente: La contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas electricas y motobombas), es lo más recurrente en el Sector Ambiente, representando el 26.38%, del total de recibidos en el Sector.

SUBTEMAS AMBIENTE	peticiones	%
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	472	26,38%
SOLICITUD DE VALORACION FORESTAL	403	22,53%
CONTAMINACION ATMOSFERICA: POR EMISIONES, HOLLIN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	142	7,94%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	102	5,70%
otros subtemas del sector	670	37,45%
total	1.789	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Sector Integración Social: Los proyectos y servicios sociales de la SDIS con un 28.39% representa lo más relevante para este período, la mayoría de peticiones corresponden a solicitud de infomación y felicitaciones.

	peticiones	%
PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	331	28,39%
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	158	13,55%
COMEDORES COMUNITARIOS – CRDC	97	8,32%
ATENCION A NIÑOS Y NIÑAS EN LA PRIMERA INFANCIA	64	5,49%
otros subtemas del sector	516	44,25%
total	1.166	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**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 22 de 32

2.10.1 REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON VEEDURIAS CIUDADANAS SEPTIEMBRE 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 GOBIERNO:

Petición **1587802015**: Asignada al Cuerpo Oficial de Bomberos donde esta referido al desperdicio de agua por parte de la Entidad.

Petición **1554462015**: Asignada al DADEP en donde ciudadanos hacen referencia a temas de presuntas irregularidades en la JAC del Barrio Marruecos por cobros de parqueadero en espacio público.

SECTOR INTEGRACION SOCIAL :

Petición **1609062015**: Dirigida la Secretaria Distrital de Integración Social, la cual se encuentra en solicitud de ampliación debido a que la información suministrada es insuficiente y casi nula sobre lo que se requiere.

SECTOR MUJER

Petición **1636272015**: Asignada a la Secretaria de la Mujer en donde solicitan informacion sobre personal contratado y procedimientos a seguir por acoso laboral presentados por una Directiva de la Secretaría.

Petición **1643262015**: Referente a la solicitud de información sobre políticas de salud en materia de comercio sexual, prostitución y establecimientos de comercio sexual.

SECTOR PLANEACION

Petición **1563912015**: Donde se denuncia corrupción por parte de funcionarios de la Secretaría por asesorías o manejo y gestión de casos particulares para licencias de construcción cobrando dineros por sus servicios.

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





SECTOR HÁBITAT

Petición **1577652015**: Solicitud de informacion sobre solución de viviendas a los afiliados a corprovincial.

2.11 TIEMPOS PROMEDIO DE GESTION POR SECTORES Y TIPOLOGIAS DEL DISTRITO CAPITAL SEPTIEMBRE 2015

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

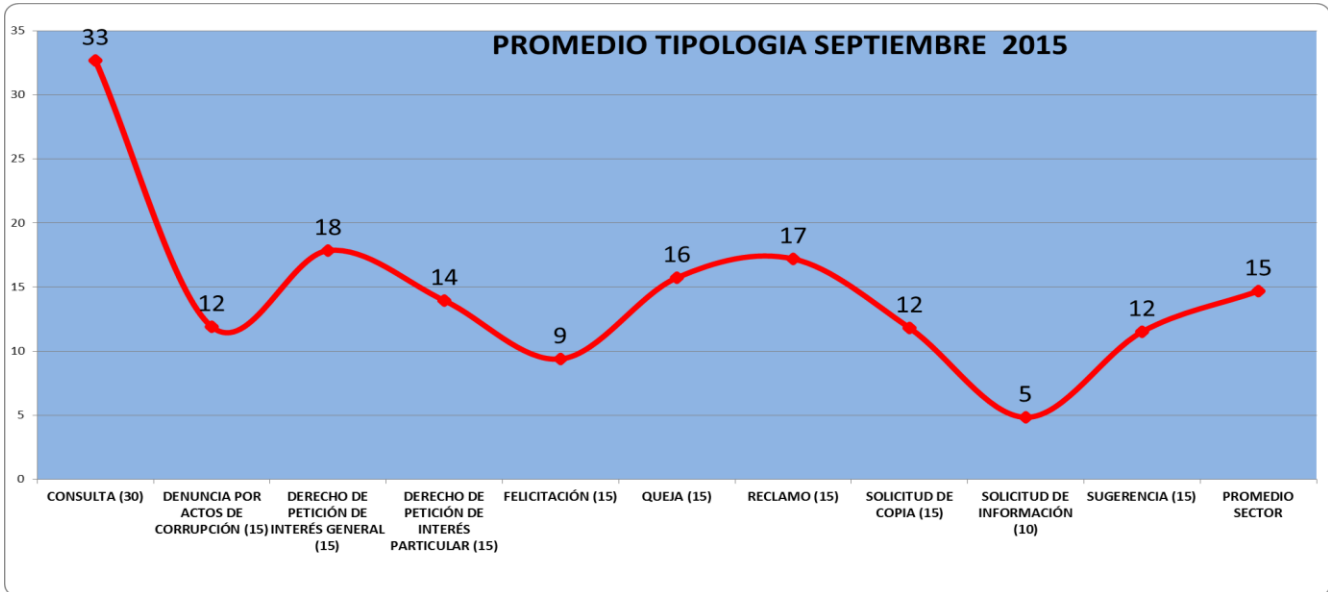
La siguiente tabla muestra el tiempo promedio por sector y tipología.

SECTORES / TIPOLOGIA (N° DIAS CODIGO CONTENSISO 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
AMBIENTE	14	8	19	15	10	17	16	11	14	10	13
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	95	39	40	15	9	105	40	1	6	21	37
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	60		28	19		48	47		60	20	40
EDUCACION	10	23	17	16	7	18	17	9	0	13	13
ENTES DE CONTROL	9	3	11	7		6	6	15	6	2	7
GESTION PUBLICA	8	12	8	15	6	7	6	13	8	5	9
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	14	20	14	13	31	26	10	27	13	45	21
HABITAT	29	9	27	23	48	26	45	14	12	30	26
HACIENDA	15		9	14	8	12	10	10	11	12	11
INTEGRACION SOCIAL	19	14	14	12	7	12	14		9	11	13
MOVILIDAD	17	6	14	16	13	10	11	11	14	9	12
MUJERES	7		5	4		9	2	5	0	10	5
PLANEACION	11	2	10	16		17	11			7	10
SALUD	16	20	13	9	8	13	16	14	10	12	13
Grand Total	33	12	18	14	9	16	17	12	5	12	15

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

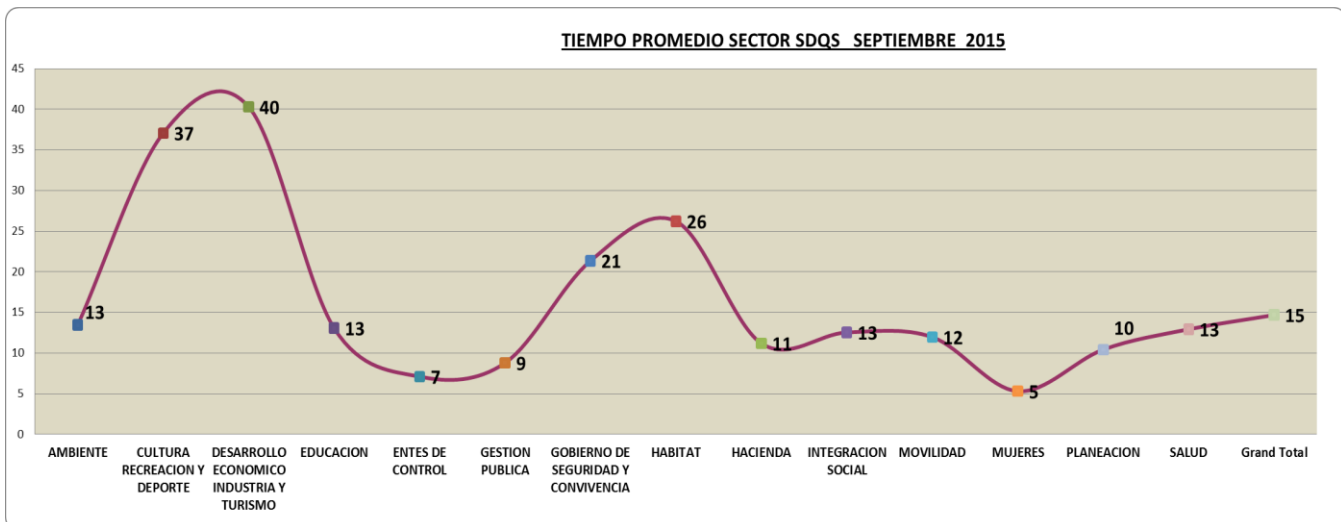
Particularmente, encontramos resaltado en la tabla algunos tiempos que sobrepasan el promedio de 15 días hábiles, estos son los sectores de: Desarrollo Económico, con 40 días; Cultura, Recreación y Deporte, con 37 días; y Hábitat con 26 días. Por lo anterior, se hace un llamado a los tres sectores mencionados para que realicen los cierres dentro de los días que enmarca la Ley.

Tomando como tiempo promedio de respuesta a las diferentes solicitudes ciudadanas (15) días, se encuentra que:



Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

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 índices de oportunidad.



Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**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 32

3. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

Para este periodo la información recibida sobre la gestión de las Entidades se esta cargando en la página de la Veeduría

http://www.mejorgestion.gov.co/redciudadania/index.php?option=comjdownloads&Itemid=1270&view=view_categoria&catid=69

en donde se esta estandarizando el informe, unificando el formato de presentación de la información recibida por la entidades tal como lo sugiere la circular 087 **"INFORME MENSUAL DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ALLEGADOS POR EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES"** con el fin de optimizar la utilización de esta información recibida en las entidades y organismos distritales.

En tal sentido, comedidamente se les solicita dar cumplimiento a la citada disposición legal, elaborar el referido informe en el nuevo formato dispuesto, a partir del reporte del mes de junio de 2015 y en adelante efectuar su entrega a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como a la Veeduría Distrital a más tardar el último día hábil del mes siguiente, al respectivo corte.

Finalmente, la Subdirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, efectuarán el seguimiento al cumplimiento de lo consignado y permanecerán atentas a resolver cualquier inquietud y/o novedad que genere la implementación de las presentes instrucciones.

Para el mes de agosto encontramos el consolidado de cumplimiento así:

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010						
ITEM	SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371

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





CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
1	GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	3361	3361	0	100%
		DASC	3			
2	GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaria Distrital de Gobierno	2842	10721	7879	27%
		DADEP	407	494	87	82%
		IDPAC	66	74	8	89%
		Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	13	17	4	76%
		Policia Metropolitana de Bogotá	60			
		Fondo de Vigilancia y Seguridad	49	59	10	83%
3	HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	85	119	34	71%
		-UAECD.	65	80	15	81%
		- FONCEP.	5			
		Lotería de Bogotá	12	28	16	43%
4	PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	54	166	112	33%
5	DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	11			
		IPES.	140	238	98	59%
		IDT	17			
6	EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	404	568	164	71%
		- IDEP	20	24	4	83%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**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 27 de 32

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Universidad Distrital	411			
7	SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1126	1321	195	85%
		Hospital de Vista Hermosa	226	255	29	89%
		Hospital Centro Oriente	52			
		Hospital Chapinero	674	702	28	96%
		Hospital del sur	124	165	41	75%
		Hospital de Meissen	69	74	5	93%
		Hospital de Suba	102	87		
		Hospital de Usme	84	90	6	93%
		Hospital de Engativa	190			
		Hospital de Fontibon	94			
		Hospital La Victoria	56	60	4	93%
		Hospital Nazareth	18	19	1	95%
		Hospital Pablo VI	136	137	1	99%

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



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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 28 de 32

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Hospital Rafael Uribe Uribe	45			
		Hospital San Blas	37	42	5	88%
		Hospital San Cristobal	88	194	106	45%
		Hospitral Santa Clara	44			
		Hospital Simon Bolivar	62	67	5	93%
		Hospital Tunal	181			
		Hospital Tunjuelito	41	49	8	84%
		Hospital Usaquen	49	68	19	72%
		Hospital Occidente de Kennedy	86	105	19	82%
		Capital Salud EPS	21			
		Hospital de Bosa	15	16	1	94%
8	INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	843	1001	158	84%
		IDIPRON	25	31	6	81%
9	CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	49	63	14	78%
		IDRD.	110	167	57	66%

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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 29 de 32

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Orquesta Filarmónica de Bogotá	10	10	0	100%
		IDPC	94	96	2	98%
		Fundación Gilberto Alzate Avendaño	0			
		-IDARTES	353	361	8	98%
		Canal Capital	30	36	6	83%
10	AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1163	1294	131	90%
		IDIGER	10	4101	4091	0%
		Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	233	255	22	91%
11	MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	272			
		- IDU.	70			
		UMV	28	338	310	8%
		-Transmilenio S.A.	823			
		Terminal de Transporte	82	85	3	96%
		Gruas y patios	2			
12	HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	752			
		Caja de Vivienda Popular	329	347	18	95%
		Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP	397	598	201	66%
		Empresa de Renovación Urbana -	8			

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



BOGOTÁ
HUMANANA



CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	AGOSTO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		ERU				
		Metrovivienda.	91	91	0	100%
		Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB -ESP	47	67	20	70%
		Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	4			
		Codensa ESP.S.A.	15			
		Gas Natural E.S.P.	3			
13	MUJER	Secretaria de la Mujer	9	71	62	13%
14	ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	94	94	0	100%
		Personeria de Bogotá	32	80	48	40%
		Veeduría Distrital	23	87	64	26%
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MENSUAL			17735	28805	11070	62%

De las 79 entidades que deben reportar la información sólo 49 de ellas lo realizaron para este periodo, con un total de 28.805 peticiones. Se observa, que 17.735 están registradas en el SDQS mientras que 11.070 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 62%.



la Veeduría Distrital ya que por ser un ente de control referente de la gestión realice el registro total de las peticiones ya que para este periodo tan solo registra el 26% del total de registros en el SDQS.

4. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS SEPTIEMBRE 2015

Para el mes de Septiembre, la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS registró 228 solicitudes de soporte, a saber:

ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL						
SEPTIEMBRE	Solicitudes	Cerrados	En curso (asignada)	% ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO	Variación S=3 (días)
Consultas	146	146	0	100%	3	0
Parametrización > Modificación Entidad	53	53	0	100%	3	0
Administración de requerimientos	6	6	0	100%	3	0
Direccionamiento	3	3	0	100%	3	0
Generación de Reportes	3	3	0	100%	2	0
Fallas Técnicas - Intermitencias	17	17	0	100%	3	0
	228	228	0	100,00%	2,83	0

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

METODOLOGÍA DEL USO SDQS			
SEPTIEMBRE	Visitas Proyectadas	Visitas Realizadas	En Curso
Desarrollo Metodología del uso SDQS	6	6	0

Para éste periodo, las consultas son los aspectos más reiterativos por los usuarios del sistema, representando el 64%, del total de las solicitudes de soporte funcional registradas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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 32 de 32

5. RECOMENDACIONES

1. Se hace un llamado a las entidades a dar aplicación a la Circular 087 **“INFORME MENSUAL DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ALLEGADOS POR EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES”**. En donde, se hace necesario estandarizar y unificar el formato de presentación del citado informe con el fin de optimizar la utilización de esta información recibida en las entidades y organismos distritales. Por ello, de manera atenta, nos permitimos comunicarles que se puede acceder al formato para el registro de la información en el link:

http://www.mejorgestion.gov.co/redciudadania/index.php?option=comjdownloads&Itemid=1270&view=view_categorv&catid=69

En tal sentido, comedidamente se les solicita dar cumplimiento a las citadas disposiciones normativas, elaborar el referido informe en el nuevo formato a partir del reporte del mes de junio de 2015 y en adelante efectuar su entrega a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital a más tardar el último día hábil del mes siguiente al respectivo corte.

Finalmente, la Subdirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General y la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, efectuarán el seguimiento al cumplimiento de lo consignado y permanecerán atentas a resolver cualquier inquietud y/o novedad que genere la implementación de las presentes instrucciones.

Se hace necesario revisar y tomar las acciones pertinentes en los tiempos promedios, específicamente para el IPES en el sector de Desarrollo Económico en donde los tiempos promedio superan nuevamente lo estipulado por la Ley y el cierre de peticiones esta afectando considerablemente los índices de oportunidad y eficiencia del sector.

Proyectó: Gustavo Torres V.

Revisó: Jarol Eder Hernández / Freddy Andres Osorio R.

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



BOGOTÁ
HUMANANA