

**INFORME DE LA GESTION DEL SDQS  
EN EL MES DE DICIEMBRE 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.**

**ENERO 2016**

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



## TABLA DE CONTENIDO

### Introducción

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

## **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 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, presentamos la gestión de los requerimientos ciudadanos registrado a través del SDQS durante el mes de diciembre de 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



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



N°CO238444/ N°GP0247  
2212100-FT-177 Versión 04

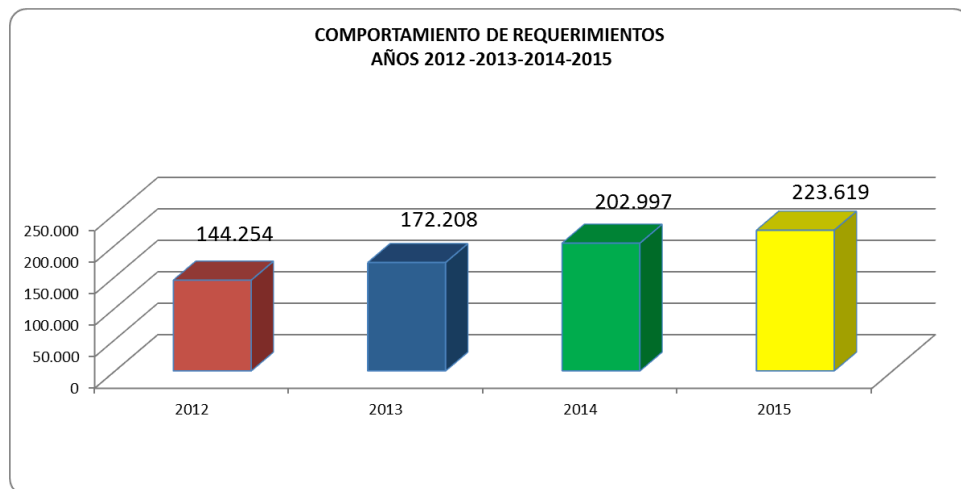


**1. RESUMEN GLOBAL DE REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS – DISTRITO CAPITAL A DICIEMBRE 2015**

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	19.192	-291	-1%	-1.001	-4,96%
Noviembre	10.301	11.882	15.886	18.061	2.175	14%	-1.131	-5,89%
Diciembre	8.919	13.704	14.107	13.990	-117	-1%	-4.071	-22,54%
<b>TOTAL</b>	<b>144.254</b>	<b>172.208</b>	<b>202.997</b>	<b>223.619</b>	<b>20.622</b>	<b>10%</b>		

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

En el mes de diciembre de 2015, se recibieron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, 13.990 requerimientos ciudadanos, presentando una disminución del 1%, con respecto al mes de diciembre del año inmediatamente anterior; de igual manera disminuyó el número de peticiones con relación al mes de noviembre de 2015 en un 22.54%, que representan 4.071 peticiones.



En general, el comportamiento de los requerimientos registrados en el SDQS durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2015 (**223.619**), presentan un aumento de **20.622** peticiones con relación al mismo periodo del año 2014 (**202.997**) que representan un incremento del **10.16%**, en el número de peticiones.

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

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



**2. REQUERIMIENTOS GESTIONADOS EN EL DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL SDQS DURANTE MES DE DICIEMBRE 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:

<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	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
OCTUBRE	01/10/2015	31/10/2015	1723772015	1915682015	19192
NOVIEMBRE	01/11/2015	30/11/2015	1915692015	2096302015	18061
<b>DICIEMBRE</b>	<b>01/12/2015</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>2096312015</b>	<b>2236192015</b>	<b>13990</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

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.

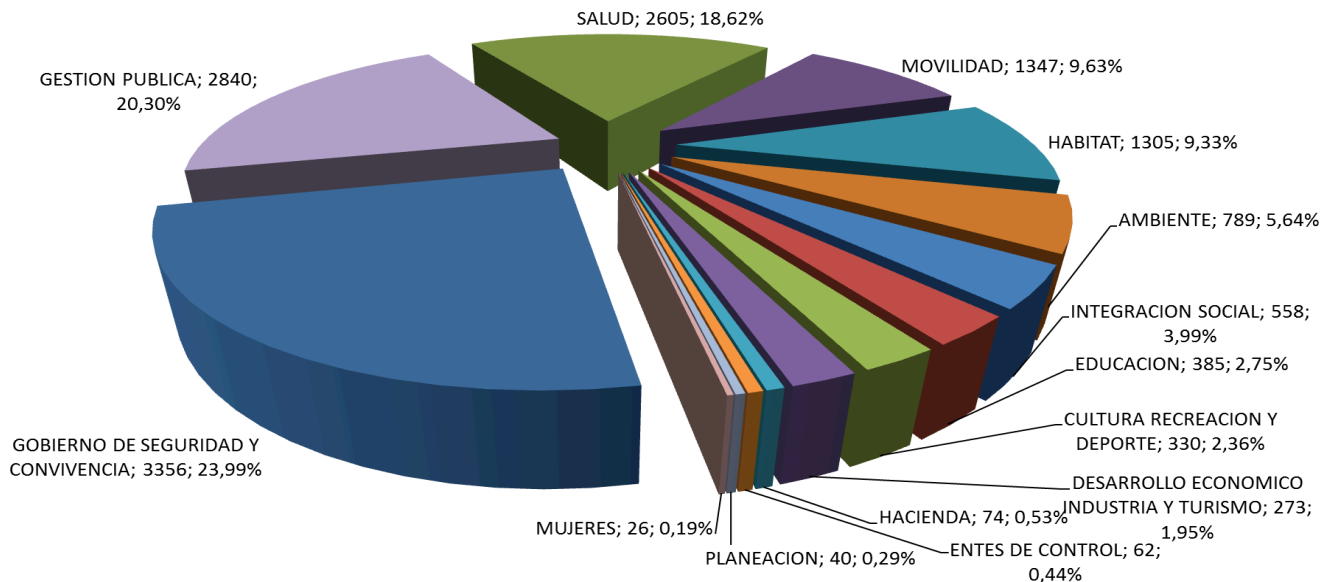
Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



## 2.1 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR SECTORES MES DICIEMBRE 2015



REGISTRO DE PETICIONES SECTORES D.C. SDQS DICIEMBRE 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

Durante el mes de diciembre, se evidencia que el Sector Gobierno de Seguridad y Convivencia con el 23.99% y el sector Salud con el 18.62% siendo los de mayor participación en el SDQS, del total de requerimientos registrados, seguidamente esta el Sector Movilidad con el 9.63%.

Es de aclarar, que en el Sector de 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 2.840 peticiones, posteriormente estas peticiones son trasladadas a las entidades distritales competentes de dar trámite y respuesta, según sea el caso.

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



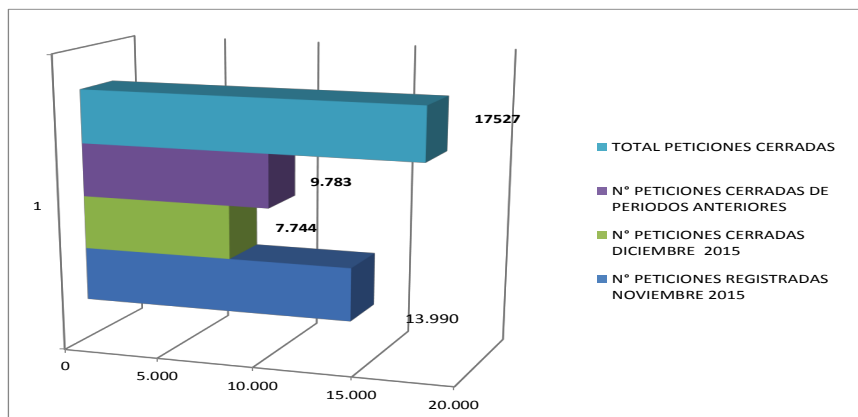
**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO  
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO  
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

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 DICIEMBRE 2015						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS DICIEMBRE 2015	%	N° PETICIONES CERRADAS DICIEMBRE 2015	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% DE CIERRES TOTALES
Gobierno de Seguridad y Convivencia	3356	23,99%	1935	2131	4066	12,16%
GESTION PUBLICA	2840	20,30%	243	208	451	1,19%
SALUD	2605	18,62%	1814	1881	3695	10,73%
MOVILIDAD	1347	9,63%	1530	1501	3031	8,56%
HABITAT	1305	9,33%	500	1214	1714	6,93%
AMBIENTE	789	5,64%	456	993	1449	5,67%
INTEGRACION SOCIAL	558	3,99%	432	470	902	2,68%
EDUCACION	385	2,75%	328	509	837	2,90%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	330	2,36%	185	276	461	1,57%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	273	1,95%	188	380	568	2,17%
HACIENDA	74	0,53%	28	89	117	0,51%
ENTES DE CONTROL	62	0,44%	59	41	100	0,23%
PLANEACION	40	0,29%	27	86	113	0,49%
MUJERES	26	0,19%	19	4	23	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>13.990</b>	<b>100%</b>	<b>7.744</b>	<b>9.783</b>	<b>17.527</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

En el mes de diciembre se realizó el cierre y gestión de 17.527 peticiones, de las cuales 7.744 corresponden a registradas y cerradas en este mismo período, y 9.783 fueron registradas en períodos anteriores y cerradas y/o gestionadas, en el actual. Encontrándose que, de los 13.990 requerimientos cerrados, el mayor número de gestión lo realizó el Sector Gobierno, con 4.066 respuestas, correspondientes al 12.16%, seguido el Sector Salud, con el 10.73% (3.695).



De las **13.990** peticiones ingresadas a 31 de diciembre de 2015, quedaron en trámite **6.246** peticiones, que representan el **44,65%**, del total de peticiones registradas en el periodo.

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



**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**

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; recepcionan 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 DICIEMBRE 2015
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.036	2.833	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.498
	Subdirección Operativa - línea 195	1.463		Subdirección Operativa - línea 195	1.452
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	30		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	11
	Otras Dependencias Sec-Gral	304		Otras Dependencias	447
SERVICIO CIVIL			7	Servicio Civil	4
<b>TOTAL</b>			<b>2.840</b>	<b>TOTAL GESTION</b>	<b>3.412</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

SECTOR	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	% VARIACION
SALUD	3611	2605	-27,86%
GESTION PUBLICA	3244	2840	-12,45%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3543	3356	-5,28%
HABITAT	1421	1305	-8,16%
MOVILIDAD	1848	1347	-27,11%
AMBIENTE	1350	789	-41,56%
INTEGRACION SOCIAL	787	558	-29,10%
EDUCACION	992	385	-61,19%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	512	330	-35,55%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA	473	273	-42,28%
HACIENDA	96	74	-22,92%
ENTES DE CONTROL	92	62	-32,61%
PLANEACION	51	40	-21,57%
MUJERES	41	26	-36,59%
<b>TOTAL</b>	<b>18061</b>	<b>13990</b>	<b>-22,54%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

Para este período se presentó una disminución en los trece sectores administrativos del 22,54% (4.071),

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





en la recepción total de peticiones con respecto al mes de noviembre; dentro de los sectores que presentaron la mayor variación, encontramos: El sector Educación con una disminución del 61,19% (607 peticiones), el Sector Desarrollo Económico con el 42,28% y el Sector Ambiente con el 41,56% (561 peticiones).

**2 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR ENTIDADES MES DICIEMBRE 2015**

Para este período se resaltan las entidades con mayor número de requerimientos registrados en los diferentes sectores, como lo son: En el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, la Secretaría Distrital de Gobierno con el 88%; el Sector Salud, la Secretaría Distrital de Salud con el 34%; en en el Sector Hábitat, la Secretaría Distrital del Hábitat, con el 50%; en el Sector Movilidad, Transmilenio con el 48%; y en el Sector Ambiente, la Secretaría Distrital de Ambiente con el 84% de participación, del total de peticiones recibidas en cada uno de los sectores.

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES DICIEMBRE 2015	%
<b>GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</b>	SECRETARIA DE GOBIERNO	2959	88%
	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	191	6%
	POLICIA METROPOLITANA	78	2%
	FVS - FONDO VIGILANCIA	62	2%
	IDPAC - ACCION COMUNAL	57	2%
	BOMBEROS	9	0%
<b>GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Total</b>		<b>3356</b>	<b>100%</b>
<b>SALUD</b>	SECRETARIA DE SALUD	883	34%
	HOSPITAL CHAPINERO	339	13%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	174	7%
	HOSPITAL ENGATIVA	174	7%
	HOSPITAL TUNAL	139	5%
	HOSPITAL PABLO VI	103	4%
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	85	3%
	HOSPITAL DE USME	84	3%
	HOSPITAL DE MEISSEN	78	3%
	HOSPITAL DE SUBA	74	3%
	HOSPITAL DE KENNEDY	72	3%
	HOSPITAL SAN BLAS	57	2%
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	53	2%
	HOSPITAL FONTIBON	49	2%
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	44	2%
	HOSPITAL LA VICTORIA	38	1%
	HOSPITAL USAQUEN	35	1%
HOSPITAL SANTA CLARA	31	1%	

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247  
**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 10 de 30

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES DICIEMBRE 2015	%
	HOSPITAL TUNJUELITO	30	1%
	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	24	1%
	HOSPITAL BOSA	13	0%
	CAPITAL SALUD EPS	12	0%
	HOSPITAL NAZARETH	8	0%
	HOSPITAL DEL SUR	6	0%
<b>SALUD Total</b>		<b>2605</b>	<b>100%</b>
<b>HABITAT</b>	SECRETARIA DEL HABITAT	659	50%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	292	22%
	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	249	19%
	METROVIVIENDA	41	3%
	ACUEDUCTO - EAB	32	2%
	CODENSA	13	1%
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	11	1%
	GAS NATURAL	5	0%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	3	0%	
<b>HABITAT Total</b>		<b>1305</b>	<b>100%</b>
<b>GESTION PUBLICA</b>	SECRETARIA GENERAL	2833	100%
	SERVICIO CIVIL	7	0%
<b>GESTION PUBLICA Total</b>		<b>2840</b>	<b>100%</b>
<b>MOVILIDAD</b>	TRANSMILENIO	653	48%
	SECRETARIA MOVILIDAD	422	31%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	114	8%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTES	104	8%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	25	2%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	18	1%
	GRUAS Y PATIOS	11	1%
<b>MOVILIDAD Total</b>		<b>1347</b>	<b>100%</b>
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARIA DE AMBIENTE	662	84%
	JBB - JARDIN BOTANICO	118	15%
	FOPAE - IDIGER	9	1%
<b>AMBIENTE Total</b>		<b>789</b>	<b>100%</b>
<b>INTEGRACION SOCIAL</b>	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	527	94%
	IDIPRON	31	6%
<b>INTEGRACION SOCIAL Total</b>		<b>558</b>	<b>100%</b>
<b>EDUCACION</b>	SECRETARIA DE EDUCACION	294	76%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	83	22%
	IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	8	2%
	<b>EDUCACION Total</b>		<b>385</b>

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



SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES DICIEMBRE 2015	%
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	130	39%
	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	120	36%
	SECRETARIA DE CULTURA	42	13%
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	20	6%
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	11	3%
	CANAL CAPITAL	7	2%
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>
<b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	IPES	252	92%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	14	5%
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	7	3%
<b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO Total</b>		<b>273</b>	<b>100%</b>
<b>HACIENDA</b>	CATASTRO	42	57%
	SECRETARIA DE HACIENDA	23	31%
	LOTERIA DE BOGOTA	7	9%
	FONCEP	2	3%
<b>HACIENDA Total</b>		<b>74</b>	<b>100%</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>	CONCEJO DE BOGOTA	29	47%
	PERSONERIA DE BOGOTA	21	34%
	VEEDURIA DISTRITAL	12	19%
<b>ENTES DE CONTROL Total</b>		<b>62</b>	<b>100%</b>
<b>PLANEACION</b>	SECRETARIA DE PLANEACION	40	100%
<b>PLANEACION Total</b>		<b>40</b>	
<b>MUJERES</b>	SECRETARIA DE LA MUJER	26	100%
<b>MUJERES Total</b>		<b>26</b>	
<b>TOTAL PETICIONES</b>		<b>13.990</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

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



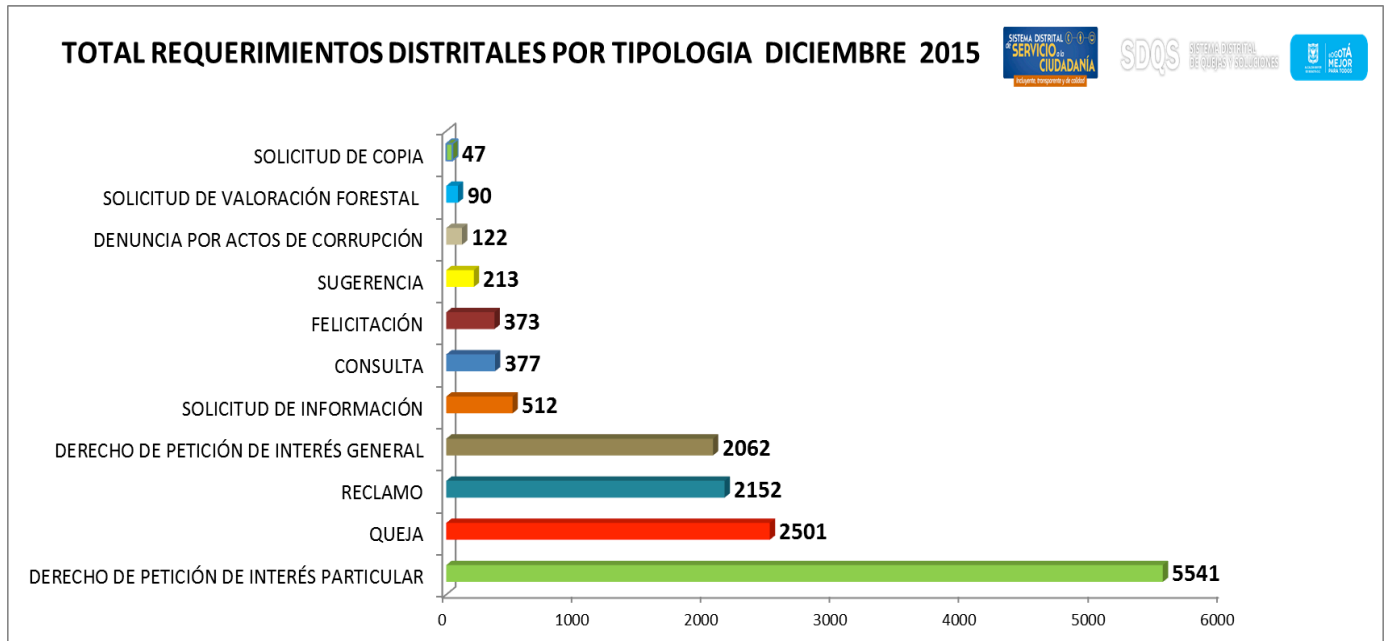
ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification

N°C0238444/ N°GP0247

2212100-FT-177 Versión 04



**2.3. REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR TIPOLOGÍA MES DICIEMBRE 2015**



Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

Del total de requerimientos, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un **39.61%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones. El sector Gobierno Seguridad y Convivencia, presenta la más alta participación con **1.589** requerimientos.

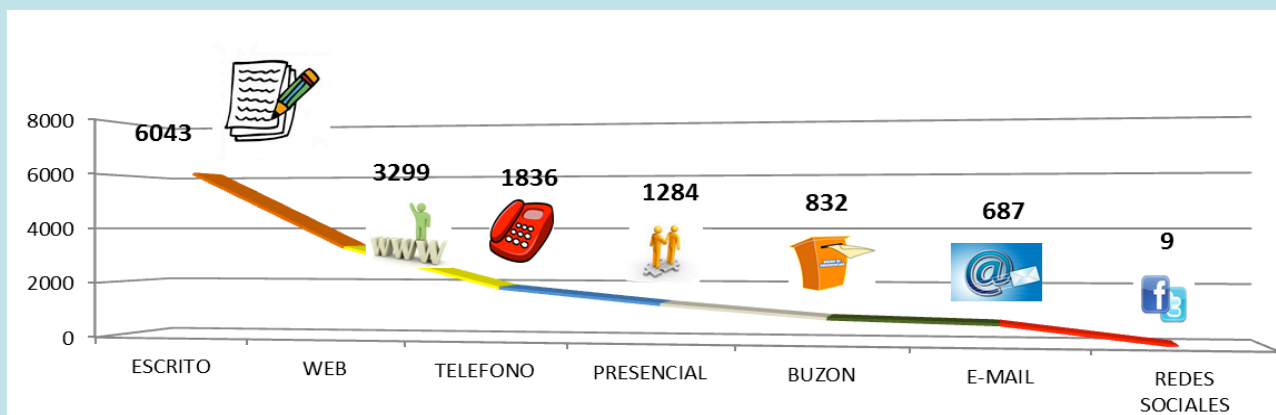
La segunda tipología que se encuentra es la “Queja” con el **17.88%**, donde el sector Movilidad, es el que presenta el mayor registro; siendo Transmilenio, la entidad con el mayor número de peticiones.

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



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

CANAL DE RECEPCION DE REQUERIMIENTOS SECTORES SDQS DICIEMBRE 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

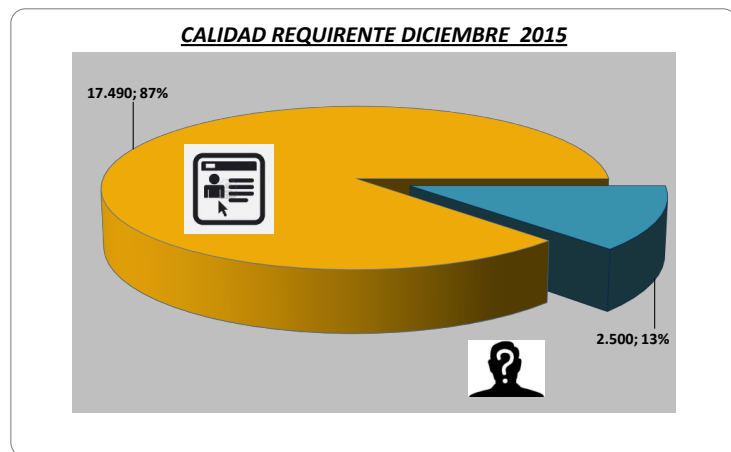
El “Canal Escrito”, representa el 43.20% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas. Los sectores que más recibieron por este medio, son: El Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia y el Sector Salud.

En segundo lugar, está el “Canal Web” con el 23.58%, donde la mayoría de peticiones registradas por este medio esta en los sectores de Movilidad y Gobierno, Seguridad y Convivencia.

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



## 2.5 CALIDAD DEL REQUIRENTE

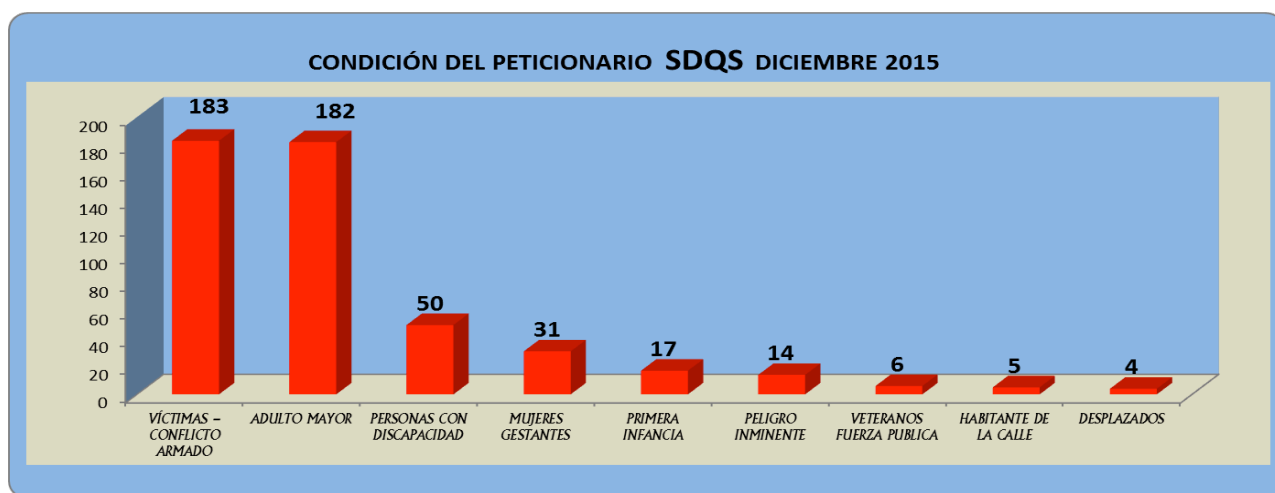


Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 87% corresponde a ciudadanos identificados y el 13% a ciudadanos anónimos, siendo el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia el de mayor número de peticiones anónimas. Las peticiones se relacionan con temas de obras, licencias de construcción; seguido esta el Sector de Movilidad con temas relacionados con el servicio y comportamiento de conductores.

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

## 2.6 CONDICIÓN DEL REQUIRENTE

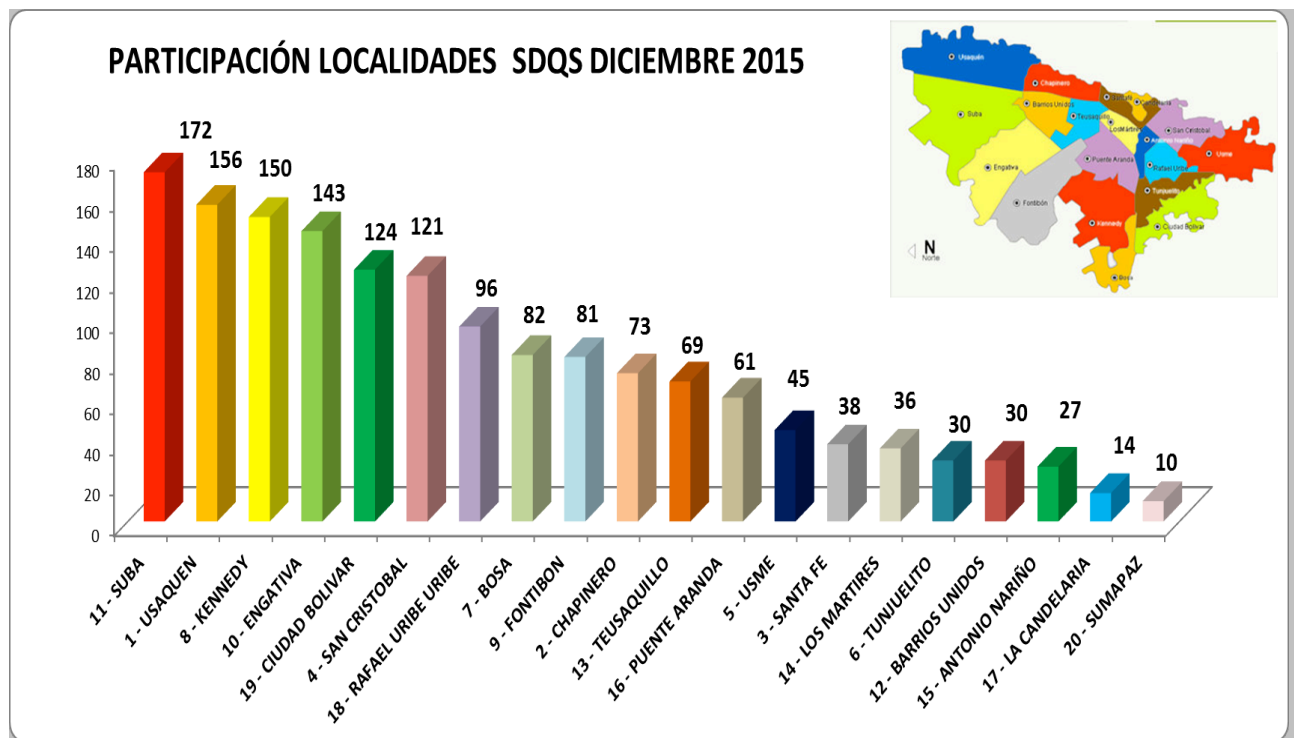
Dentro de las peticiones registradas en el mes de **(13.990)** por la ciudadanía en el SDQS que refieren condiciones especiales (adulto mayor, víctimas del conflicto armado, mujeres gestantes, ciudadanos con discapacidad, primera infancia, veteranos de guerra, peligro inminente); se identificaron 492 peticiones, de las cuales 183 se registraron según la condición del peticionario como “víctimas del conflicto armado” representando el 37.20%, del total que refirieren alguna condición especial.



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



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



Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Suba, Usaquen y Kennedy, están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS en este periodo, con 478 (172, 156, 150) de las 1.588 peticiones reportadas en las localidades, donde los temas más relevantes son: Movilidad, transporte y malla vial, educación y salud

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



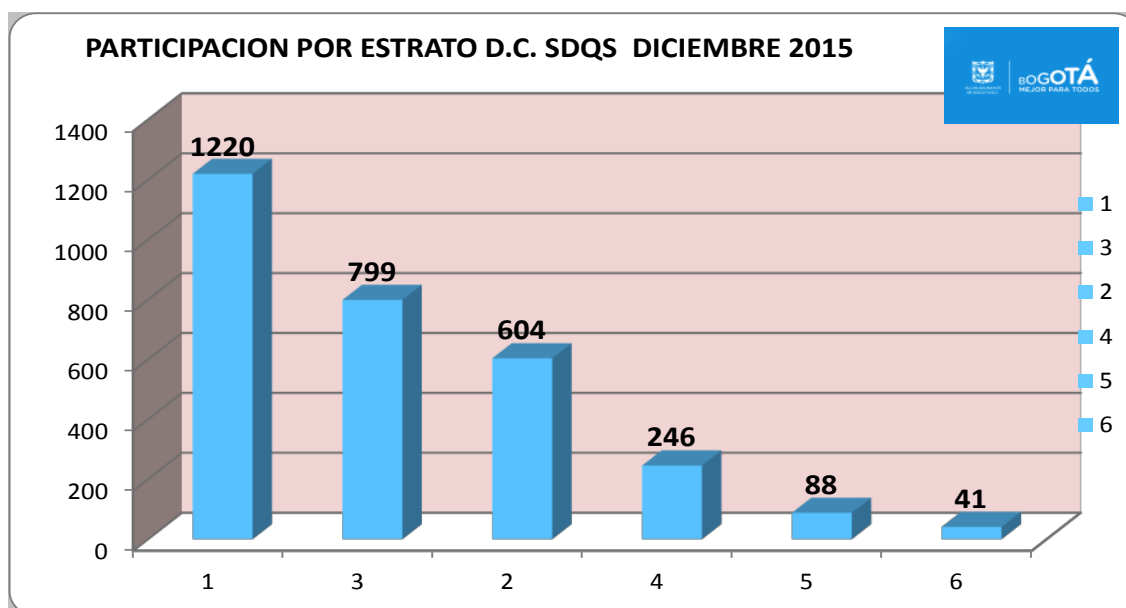
ISO 9001: 2008  
 NTC GP 1000: 2009  
 BUREAU VERITAS  
 Certification

N°CO238444/ N°GP0247  
 2212100-FT-177 Versión 04



LOCALIDAD	TEMAS	N°	TOTAL
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	56	172
	EDUCACION	38	
	FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	18	
	OTROS TEMAS	60	
USAQUEN	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	48	156
	AMBIENTE	37	
	FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	15	
	OTROS TEMAS	56	
KENNEDY	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	42	150
	EDUCACION	41	
	SALUD	14	
	OTROS TEMAS	53	

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



Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

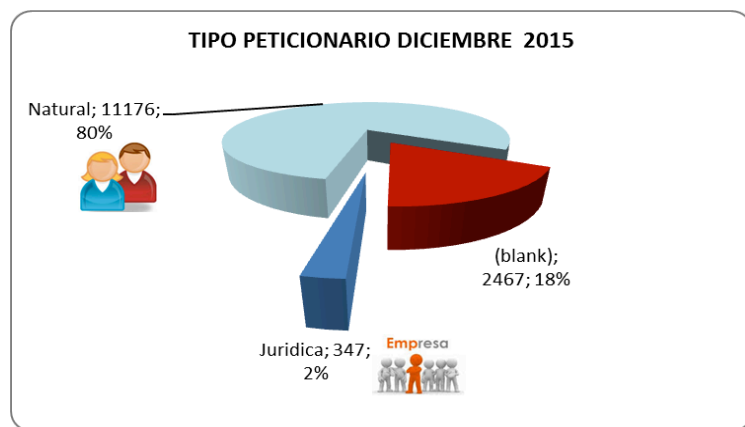
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) encontramos un total de 2.998 peticiones, en donde la mayor participación esta en el estrato 1 con 1.220 peticionarios, que representa el 49,69%; el estrato 3, representa el 26,65%, y el estrato 2 el 20,15%. Para este periodo evidenciamos un aumento en el uso del SDQS por parte de la ciudadanía que registra estrato 1.

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





## 2.9 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE DICIEMBRE 2015

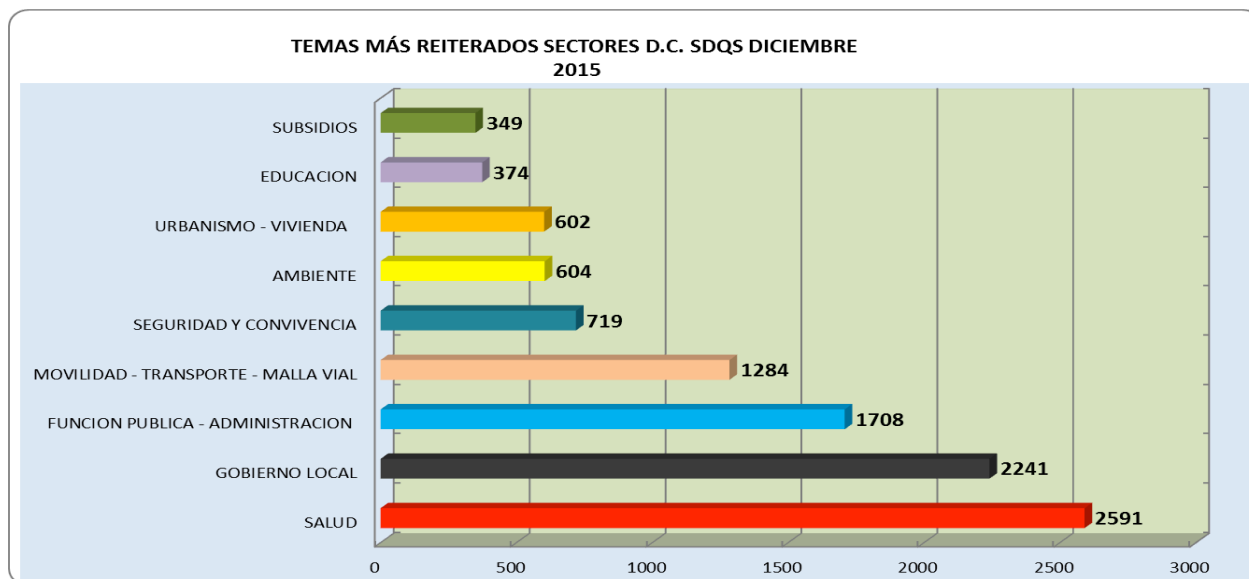


El 80% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 2% corresponde a personas jurídicas, esto dentro de la información suministrada en el SDQS en diciembre 2015 de los peticionarios que lo hacen de manera identificada.

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

## 2.10 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERATIVOS POR SECTOR DICIEMBRE 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 04/01/2016

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



**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 18 de 30

Del total de peticiones recibidas (**13.990**) los diez (10) temas más relevantes corresponden a 10.802 peticiones, para un 77.21% de participación, encontrándose que los temas de Salud, Gobierno Local y Función Pública son los más relevantes en el Distrito Capital.

Tema	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONSULTA	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	SOLICITUD DE COPIA	Grand Total	% PARTIC
SALUD	1198	246	639	80	63	9	285	52	6		13	2591	19%
GOBIERNO LOCAL	1035	14	310	868	3		11					2241	16%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	355	715	570	13	10	6	9	19	4		7	1708	12%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	139	681	140	94	38	70	6	55	59		2	1284	9%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	390	36	10	277			3		3			719	5%
AMBIENTE	378	64	23	44	63	9	3	11	2	6	1	604	4%
URBANISMO - VIVIENDA	351	101	21	24	79	2	5	3	1		15	602	4%
EDUCACION	55	155	50	14	81	11	3	2	3			374	3%
SUBSIDIOS	331	4	5	8			1					349	2%
FAMILIA	185	37	33	29	8	4	23	11				330	2%
OTROS TEMAS	1124	448	351	611	167	266	24	60	44	84	9	3188	23%
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>5541</b>	<b>2501</b>	<b>2152</b>	<b>2062</b>	<b>512</b>	<b>377</b>	<b>373</b>	<b>213</b>	<b>122</b>	<b>90</b>	<b>47</b>	<b>13990</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

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 “Saneamiento Básico” con 196 peticiones es el más relevante, en donde se solicita visitas y certificaciones, además de fumigaciones y desratización.

SUBTEMAS SECTOR SALUD	peticiones	%
SANEAMIENTO BASICO	196	7,52%
8.2 No oportunidad servicios -Ambulatorio	178	6,83%
ATENCION AL USUARIO	145	5,57%
CERTIFICACION PARA MANIPULACION ADECUADA DE ALIMENTOS	138	5,30%
SANEAMIENTO AMBIENTAL	127	4,88%
otros subtemas del sector	1.821	69,90%
<b>TOTAL</b>	<b>2.605</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

**Sector Gobierno:** De las 3.356 peticiones ciudadanas recibidas, el 13.23% 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.

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



SUBTEMAS SECTOR GOBIERNO	peticiones	%
		13,23%
OBRAS Y URBANISMOS - ANTENAS DE RADIO DIFUSIÓN, OBRAS, LICENCIAS, VIOLACIONES	444	
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	317	9,45%
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA LEY 232/95 PARA ESTABLECER	281	8,37%
PROPIEDAD HORIZONTAL	272	8,10%
otros subtemas del sector	2.042	60,85%
<b>total</b>	<b>3.356</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

**Sector Hábitat:** de las 1.305 peticiones registradas en el Sector Hábitat los temas más relevantes son atención y servicio a la ciudadanía y constructoras e inmobiliarias con un 21.59% y 18.62%, respectivamente.

SUBTEMAS HÁBITAT	peticiones	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	281	21,53%
SUBSIDIO PARA ADQUISICION DE VIVIENDA	243	18,62%
CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS	173	13,26%
MOVILIZACION DE RECURSOS	164	12,57%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	444	34,02%
<b>total</b>	<b>1.305</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

**Sector Movilidad:** Como subtemas reiterados tenemos que “la atención a la ciudadanía” con el 13.29%, son los más relevantes para este período.

SUBTEMAS MOVILIDAD	peticiones	%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	179	13,29%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	122	9,06%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	121	8,98%
otros subtemas del sector	925	68,67%
<b>total</b>	<b>1.347</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

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



**Sector Ambiente:** La contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas electricas y motobombas), es lo más recurrente en el Sector Ambiente, representando el 22.86%, del total de recibidos en el Sector.

SUBTEMAS AMBIENTE	peticiones	%
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	179	22,86%
SOLICITUD DE VALORACION FORESTAL	100	12,77%
CONTAMINACION ATMOSFERICA: POR EMISIONES, HOLLIN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	98	12,52%
CONTAMINACION POR VERTIMIENTOS: EN ESPACIO PUBLICO, A CUERPOS DE AGUA, VERTIMIENTO INDUSTRIAL	53	6,77%
otros subtemas del sector	353	45,08%
<b>total</b>	<b>783</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

**Sector Integración Social:** Los proyectos y servicios sociales de la SDIS con un 22.40% representa lo más relevante para este período, seguido de la solicitud de subsidios para personas mayores con el 15.77%.

SUBTEMA INTEGRACIÓN SOCIAL	peticiones	%
PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	125	22,40%
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	88	15,77%
CENTROS DE PROTECCION SOCIAL PARA PERSONAS MAYORES	36	6,45%
ATENCION A NIÑOS Y NIÑAS EN LA PRIMERA INFANCIA	32	5,73%
otros subtemas del sector	277	49,64%
<b>total</b>	<b>558</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

### 2.10.1 REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS DICIEMBRE 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:

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



*“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 fueron 3 relacionadas así:

#### SECTOR SALUD:

Peticiones **2203972015**: Asignada al Hospital Vista Hermosa donde los asuntos estan relacionados a la invasión de roedores en el Barrio Juan Pablo II de la localidad de Ciudad Bolivar.

#### SECTOR HÁBITAT

Petición Secretaría del Hábitat **2165092015** relacionada a queja por licencia de construcción.

#### SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL:

Petición **2149262015** referida a una queja por La atención recibida por un funcionario público.

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

El tiempo promedio de respuesta de los trece (13) sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de diciembre esta dado en 12 días. Encontrándose, dentro de los términos de ley.

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

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



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

N°C0238444/ N°GP0247  
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 22 de 30

SECTORES / TIPOLOGIA (N° DIAS CODIGO CONTENSOSO 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
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	34	17	27	28	10	20	16	6	9	18	22
HABITAT	22	16	17	17	23	17	25	9	11	20	17
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	17	1	19	16		32	16		4	2	17
EDUCACION	13	30	16	14	2	18	18	27	4	14	16
AMBIENTE	14	15	17	13	3	15	16	9	8	8	14
PLANEACION	6		14	13	10	11	11		1	10	12
HACIENDA	18		8	15	4	21	10	9	8	24	11
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	13	15	9	12	10	15	9	9	16	1	11
INTEGRACION SOCIAL	6	7	11	11	3	10	12	8	8	6	10
MOVILIDAD	8	10	11	10	7	10	10	5	7	9	10
GESTION PUBLICA	10	23	2	10	2	9	9	8	12	3	10
SALUD	12	12	10	8	7	11	11	8	7	9	9
MUJERES	1		15	9	4	9			2	8	8
ENTES DE CONTROL	5	2	7	5	14	5	3	19	11		5
<b>Grand Total</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>12</b>

F Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

Particularmente, para este período es de resaltar la gran labor de los sectores y las entidades en el cumplimiento de los tiempos de ley, en los cuales evidenciamos una gran mejora y compromiso por parte de los sectores; sin embargo, para este periodo encontramos sectores como Cultura, hábitat, Desarrollo Económico y Educación por fuera de los términos establecidos en la Ley.

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

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



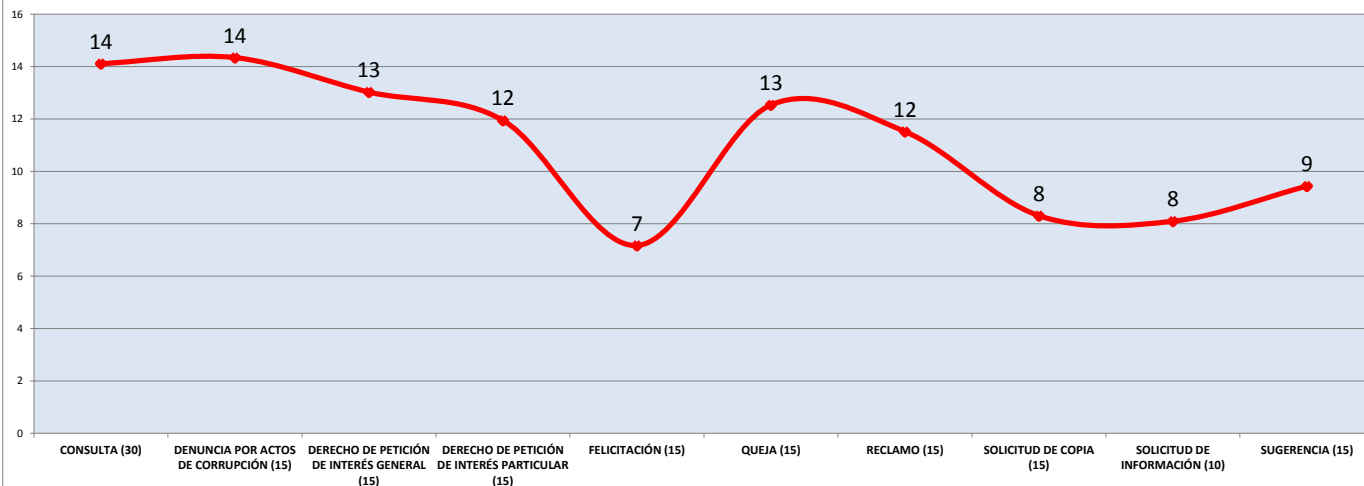
ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification

N°C0238444/ N°GP0247

2212100-FT-177 Versión 04

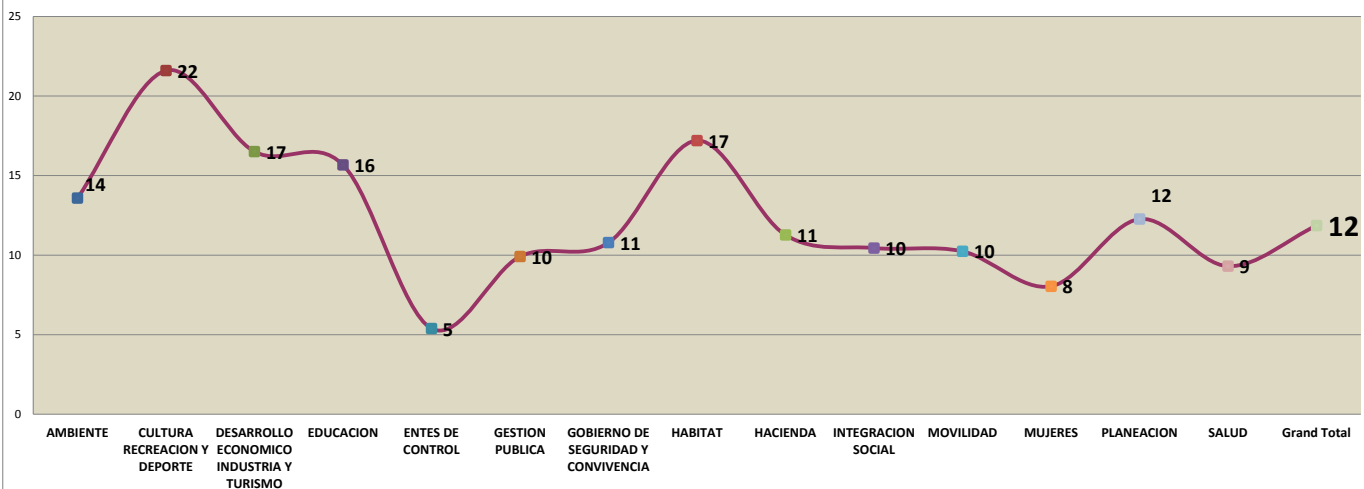


**PROMEDIO TIPOLOGIA DICIEMBRE 2015**



Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

**TIEMPO PROMEDIO SECTOR SDQS DICIEMBRE 2015**



Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

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



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.

### 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 Distrital.

[http://www.mejorgestion.gov.co/redciudadania/index.php?option=comjdownloads&Itemid=1270&view=view\\_categorv&catid=69](http://www.mejorgestion.gov.co/redciudadania/index.php?option=comjdownloads&Itemid=1270&view=view_categorv&catid=69)

En esta página se estandarizó el informe de peticiones unificando el formato de presentación de la información recibida por la entidades, tal como lo indica la circular 087 **"INFORME MENSUAL DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ALLEGADOS POR EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES"**; lo anterior, 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 noviembre encontramos el consolidado de cumplimiento, así:

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





**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 30

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	NOVIEMBRE			
			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>	3240	3240	0	100%
		Departamento Administrativo del Servicio Civil	4	4	0	100%
2	GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	<b>Secretaria Distrital de Gobierno</b>	3006	17442	14436	17%
		DADEP Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	339	373	34	91%
		IDPAC Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.	66	77	11	86%
		Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	28			
		Policia Metropolitana de Bogotá	48			
		Fondo de Vigilancia y Seguridad	56	66	10	85%
3	HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA	31			
		CATASTRO	50	58	8	86%
		LOTERIA DE BOGOTA	14	16	2	88%
		FONCEP	1			
4	PLANEACIÓN	<b>Secretaría Distrital de Planeación</b>	51	158	107	32%
5	DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIAL Y TURISMO	IPES	447	747	300	60%
		IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	11	17	6	65%

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247  
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 30

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	NOVIEMBRE			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	Nº REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	15			
6	EDUCACIÓN	SECRETARIA DE EDUCACION	521			
		UNIVERSIDAD DISTRITAL	454	458	4	99%
		IDEP	17	24	7	71%
7	SALUD	<b>Secretaría Distrital de Salud</b>	1200	1503	303	80%
		Hospital deVista Hermosa	205	231	26	89%
		Hospital Centro Oriente	75			
		Hospital Chapinero	568	568	0	100%
		Hospital del sur	114	151	37	75%
		Hospital de Meissen	88	88	0	100%
		Hospital de Suba	114	198	84	58%
		Hospital de Usme	118	122	4	97%
		Hospital de Engativa	166			
		Hospital de Fontibon	126			
		Hospital La Victoria	57	61	4	93%
		Hospital Nazareth	25	27	2	93%
		Hospital Pablo VI	132	133	1	99%
		Hospital Rafael Uribe Uribe	34	96	62	35%
		Hospital San Blas	51	57	6	89%
		Hospital San Cristobal	44	114	70	39%
		Hospitral Santa Clara	57			
		Hospital Simon Bolivar	51	55	4	93%
Hospital Tunal	197					
Hospital Tunjuelito	39	47	8	83%		

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



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

N°C0238444/ N°GP0247

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 27 de 30

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	NOVIEMBRE			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	Nº REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Hospital Usaquen	37	49	12	76%
		Hospital Occidente de Kennedy	69	86	17	80%
		Capital Salud EPS	18			
		Hospital de Bosa	26	32	6	81%
8	INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	758	912	154	83%
		IDIPRON	29	36	7	81%
9	CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES	225	231	6	97%
		IDRD	161	238	77	68%
		IDPC	34	50	16	68%
		CANAL CAPITAL	28	39	11	72%
		SECRETARIA DE CULTURA	33	43	10	77%
		OFB	31	31	0	100%
		FUGA -				
10	AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	1142	1189	47	96%
		JBB - JARDIN BOTANICO	195	397	202	49%
		FOPAE - IDIGER	13	14	1	93%
11	MOVILIDAD	TRANSMILENIO	1208	21224	20016	6%
		SECRETARIA MOVILIDAD	417			
		IDU	35	339	304	10%
		LA TERMINAL DE TRANSPORTES	66			
		SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	101	238	137	42%
		GRUAS Y PATIOS	5			
		UMV	16	382	366	4%

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



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N°C0238444/ N°GP0247  
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 28 de 30

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	NOVIEMBRE			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	Nº REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
12	HÁBITAT	SECRETARIA DEL HABITAT	664			
		CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	311	325	14	96%
		UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	312	420	108	74%
		ACUEDUCTO - EAB	33	98	65	34%
		METROVIVIENDA	64	68	4	94%
		CODENSA	18			
		ETB	9			
		GAS NATURAL	2			
	ERU	8				
13	MUJER	<b>Secretaria de la Mujer</b>	41	63	22	65%
14	ENTES DE CONTROL	PERSONERIA DE BOGOTA	24			
		CONCEJO DE BOGOTA	52	58	6	90%
		VEEDURIA DISTRITAL	16	79	63	20%
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MENSUAL</b>			18.061	52.772	34.711	34%

Esta información corresponde al mes anterior a este informe (noviembre), ya que las entidades deben reportar hasta el último día hábil del mes siguiente (periodo del reporte). 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:

Del total de entidades que deben reportar la información, 53 de ellas lo realizaron para este periodo, con un total de 52.772 peticiones. Se observa, que 18.061 están registradas en el SDQS mientras que 34.711 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 34%.

Adicionalmente, se encuentra que la Veeduría Distrital tan solo esta registrando en el SDQS, el 20% del total de peticiones que ingresan a la entidad (de 79 peticiones, sólo se ingresó 16, presentando una diferencia de 63 peticiones sin registro SDQS).

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



#### 4. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS DICIEMBRE 2015

Para el mes de diciembre, la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS registró 167 solicitudes de soporte, a saber:

ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL						
DICIEMBRE	Solicitudes	Cerrados	En curso (asignada)	% ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO	Variación S=3 (días)
Consultas	79	79	0	100%	1,8	0
Parametrización > Modificación Entidad	69	68	1	99%	1,7	0
Administración de requerimientos	7	7	0	100%	1,1	0
Generación de Reportes	1	1	0	100%	2	0
Fallas Técnicas - Intermitencias	11	10	1	91%	2,5	0
	<b>167</b>	<b>165</b>	<b>2</b>	<b>98,80%</b>	<b>1,82</b>	<b>0</b>

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

METODOLOGÍA DEL USO SDQS			
DICIEMBRE	Visitas Proyectadas	Visitas Realizadas	En Curso
Desarrollo Metodología del uso SDQS	29	29	0

Para éste periodo, las consultas son los aspectos más reiterativos por los usuarios del sistema, representando el 47.30%, del total de las solicitudes de soporte funcional registradas.

#### 5. RECOMENDACIONES

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



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](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.

Proyectó: Gustavo Torres V.  
Revisó: Jarol Eder Hernández

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

