

INFORME MENSUAL ENERO 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.

FEBRERO 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 DEL SDQS EN EL DISTRITO CAPITAL.
2. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS EN EL DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL SDQS – ENERO 2015.
 - 2.1. PETICIONES REGISTRADAS POR SECTORES SDQS ENERO 2015.
 - 2.2 PETICIONES REGISTRADAS POR LAS ENTIDADES DEL D.C. EN EL SDQS ENERO 2015.
 - 2.3 TIPOLOGÍA DE PETICIONES.
 - 2.4 CANAL INTERACCIÓN.
 - 2.5 CALIDAD DE REQUIRENTE.
 - 2.6 CONDICIÓN DE PETICIONARIO.
 - 2.7 PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES SDQS ENERO 2015.
 - 2.8 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SDQS ENERO 2015.
 - 2.9 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO SDQS ENERO 2015.
 - 2.10 TEMAS Y SUBTEMAS MAS REITERATIVOS POR SECTOR.
 - 2.10.1 PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURIAS CIUDADANAS SECTORES D.C. 2015.
 - 2.11 TIEMPOS PROMEDIO DE GESTION POR SECTORES Y TIPOLOGIAS DEL DISTRITO CAPITAL. ENERO 2015
3. REPORTE DE ENTIDADES DISTRITALES EN CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 DICIEMBRE 2014.
4. ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES SDQS – ENERO 2015.
5. RECOMENDACIONES

INTRODUCCIÓN

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a las peticiones presentadas por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción que la administración dispone para ello.

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS es una herramienta virtual donde la ciudadanía, puede interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso y así contribuir a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

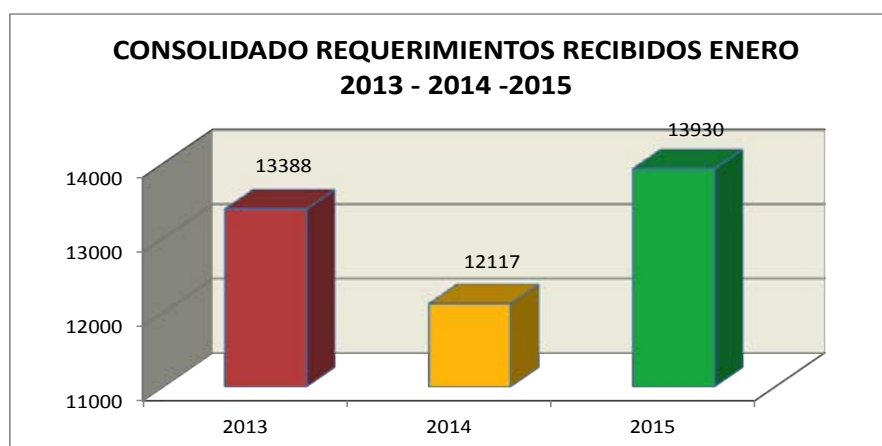
Por otro lado, además de reflejar la gestión de las peticiones ciudadanas interpuestas en el SDQS, se informa sobre la gestión de la administración funcional del mismo.

1 RESUMEN GLOBAL DE REQUERIMIENTOS DEL SDQS EN EL DISTRITO CAPITAL

CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS								
PERIODO	2012	2013	2014	2015	Diferencia 2014-2015	Porcentaje diferencia 2014 - 2015	Diferencia mensual 2015	Variación en relación con el mes anterior - 2015
Enero	15667	13388	12117	13930	1813	13%	177	1%
Febrero	14341	12118	17371					
Marzo	12385	12923	18067					
Abril	15419	19085	18074					
Mayo	10275	17203	17448					
Junio	11523	14748	14449					
Julio	10512	16378	18112					
Agosto	12020	12630	17123					
Septiembre	11429	13892	20760					
Octubre	11463	14257	19483					
Noviembre	10301	11882	15886					
Diciembre	8919	13704	14107					
TOTAL	144.254	172.208	202.997					

Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 06/02/2015

En el mes de enero de 2015 fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS 13.930 peticiones ciudadanas, presentando un aumento del 13% con respecto al mes de enero de 2014, y una disminución del 1% con respecto al mes de diciembre 2.014 correspondientes a 177 peticiones.



Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 06/02/2015

En general, el comportamiento de las peticiones en el SDQS presentan un aumento frente al número de peticiones ingresadas en enero de 2013 y enero de 2014, con 3% y 13% respectivamente.

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

Con la puesta en marcha del nuevo SDQS contamos con información en cuanto a seguimiento y control del número de requerimientos y su respectivo consecutivo por periodos, 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

Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 06/02/2015

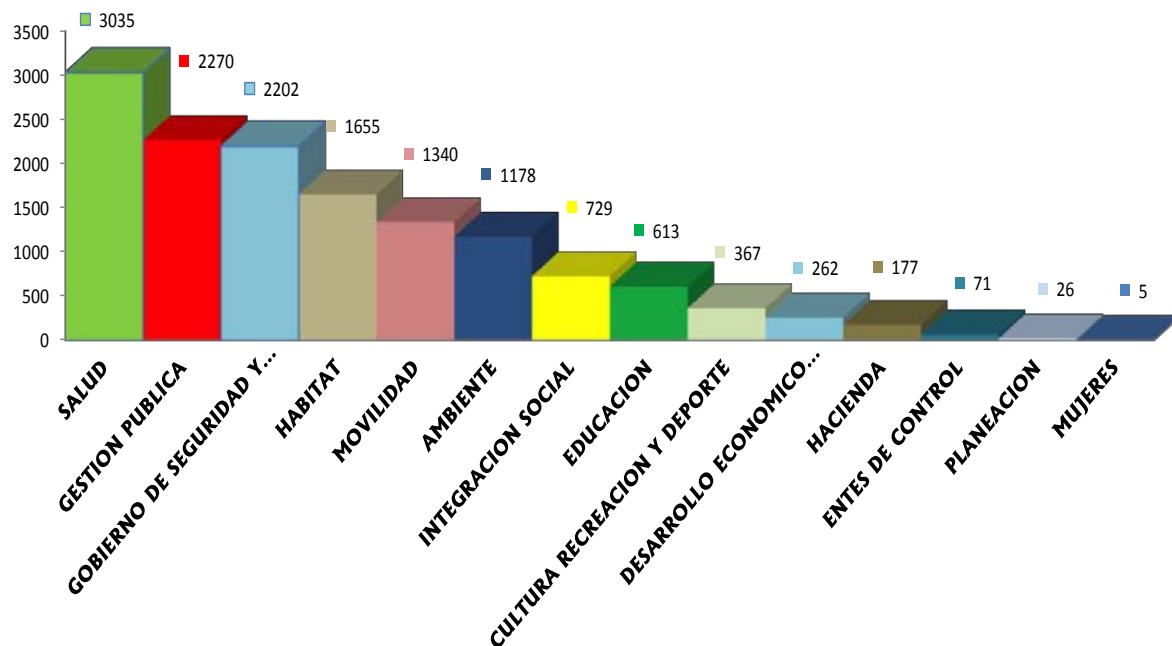
El ingreso de las peticiones se presentó, de la siguiente forma:

INGRESO	N° PETICIONES	%
PROPIOS	10.789	77%
POR EL CIUDADANO	3.141	23%
TOTAL	13.930	

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

2.1 PETICIONES REGISTRADAS POR SECTOR - SDQS ENERO 2015

PETICIONES REGISTRADAS SDQS POR SECTORES D.C. ENERO 2015



Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 06/02/2015

Para el mes de enero, se observa que el Sector Salud es el de mayor participación en el SDQS representando el 21,79%, del total de peticiones registradas, seguido del sector Gestión Pública con el 16,30% y Gobierno, Seguridad y Convivencia con el 15,81%.

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

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 7 de 28

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS ENERO 2015	%	N° PETICIONES CERRADAS ENERO 2015	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% DE CIERRES TOTALES
SALUD	3.035	21,79%	2.213	972	3.185	19,19%
GESTION PUBLICA	2.270	16,30%	2.025	162	2.187	13,18%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	2.202	15,81%	1.182	1.263	2.445	14,73%
HABITAT	1.655	11,88%	1.307	1.264	2.571	15,49%
MOVILIDAD	1.340	9,62%	566	1.359	1.925	11,60%
AMBIENTE	1.178	8,46%	1.110	526	1.636	9,86%
INTEGRACION SOCIAL	729	5,23%	487	299	786	4,74%
EDUCACION	613	4,40%	298	156	454	2,74%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	367	2,63%	322	299	621	3,74%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	262	1,88%	110	376	486	2,93%
HACIENDA	177	1,27%	142	62	204	1,23%
ENTES DE CONTROL	71	0,51%	47	21	68	0,41%
PLANEACION	26	0,19%	3	21	24	0,14%
MUJERES	5	0,04%	3	4	7	0,04%
TOTAL	13.930	100,00%	9.815	6.784	16.599	100,00%

Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 06/02/2015

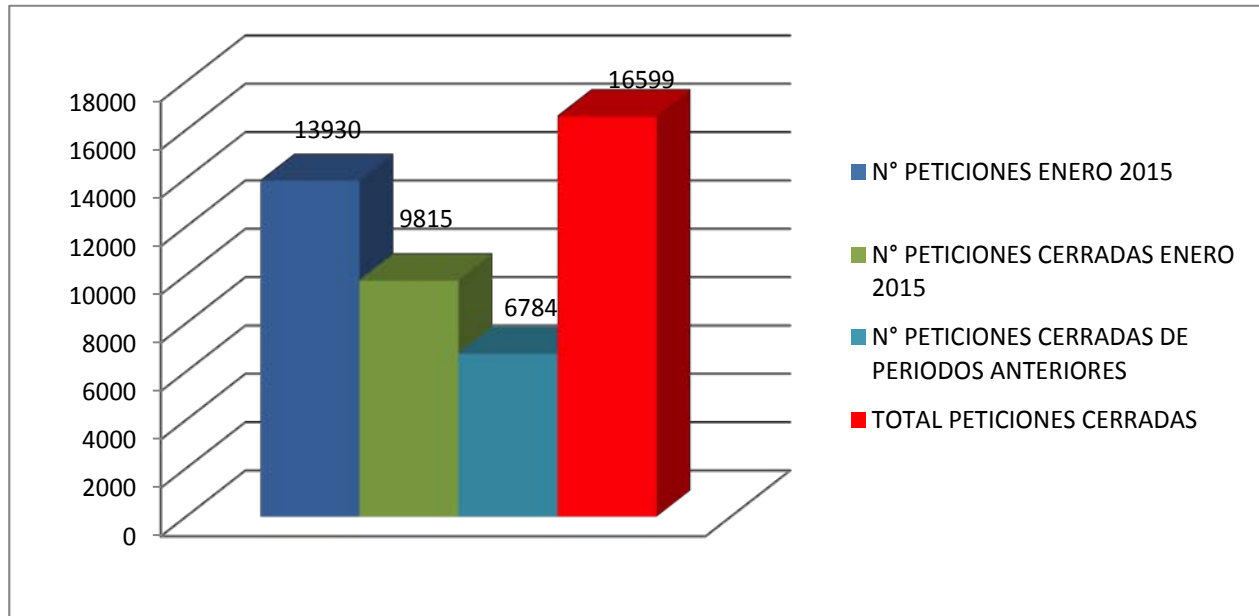
SECTOR GESTION PUBLICA					
REGISTRADAS				CERRADAS	
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	CERRADAS ENERO 2015
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	1397	2268	Subdireccion de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	1278
	Subdirección Operativa - línea 195	759		Subdirección Operativa - línea 195	767
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	29		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	26
	Otras Dependencias	83		Otras Dependencias	112
SERVICIO CIVIL			2	Servicio Civil	4
TOTAL			2270	TOTAL CERRADOS ENE -2015	2187

Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 06/02/2015

El sector gestión Pública presenta un alto porcentaje de participación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., debido a que la Subdirección de Calidad del Servicio - Central de Quejas SDQS y la Subdirección Operativa - Línea 195, son las dependencias que registran el mayor número de peticiones por cuanto funcionan como centrales de recepción de peticiones ciudadanas en el distrito; estas peticiones, en su gran mayoría son trasladadas a las entidades distritales y/o nacionales-privadas competentes a dar la solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

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





Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 06/02/2015

En el mes de enero se realizó el cierre y gestión a 16.599 peticiones, de las cuales 9.815 corresponden a registrados y cerrados en este mismo periodo, y 6.784 fueron registrados en periodos anteriores y cerrados y/o gestionados en el periodo actual. Los sectores de Salud, Gestión Pública, Hábitat y Gobierno son los de mayor participación.

Como se mencionó anteriormente, es el sector Gestión Pública/Secretaría General el que presenta mayor número de registros como de cierres, ya que su gestión esta dada en el traslado y/o asignación a las diferentes entidades distritales y dependencias de la Secretaría General.

De las **13.930** peticiones ingresadas al 31 de enero quedaron en trámite **4.115** peticiones, que representan el **30%** del total de peticiones registradas en el periodo.

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

Para este periodo se resaltan las entidades con mayor número de peticiones registradas en los diferentes sectores, como lo son: el Sector Salud, con el Hospital de Chapinero con el 25%, el sector Gobierno, seguridad y Convivencia con la Secretaría Distrital de Gobierno con el 83%, El sector Hábitat con la Secretaría Distrital del Hábitat con el 42%, el Sector Movilidad con Transmilenio con el 61%, y en el Sector Ambiente con la Secretaría Distrital de Ambiente con el 86% de participación, del total de peticiones recibidas.

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES
AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	1.016
	JBB - JARDIN BOTANICO	149
	FOPAE - IDIGER	13
AMBIENTE		1.178
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	122
	SECRETARIA DE CULTURA	61
	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	59
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	49
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	44
	CANAL CAPITAL	31
	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	1
CULTURA RECREACION Y DEP		367
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	239
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	19
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	4
DESARROLLO ECONOMICO		262
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	550
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	34
	IDEP	29
EDUCACION		613
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	31
	PERSONERIA DE BOGOTA	30
	VEEDURIA DISTRITAL	10
ENTES DE CONTROL		71
GESTION PUBLICA	SECRETARIA GENERAL	2.268
	SERVICIO CIVIL	2

**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 28

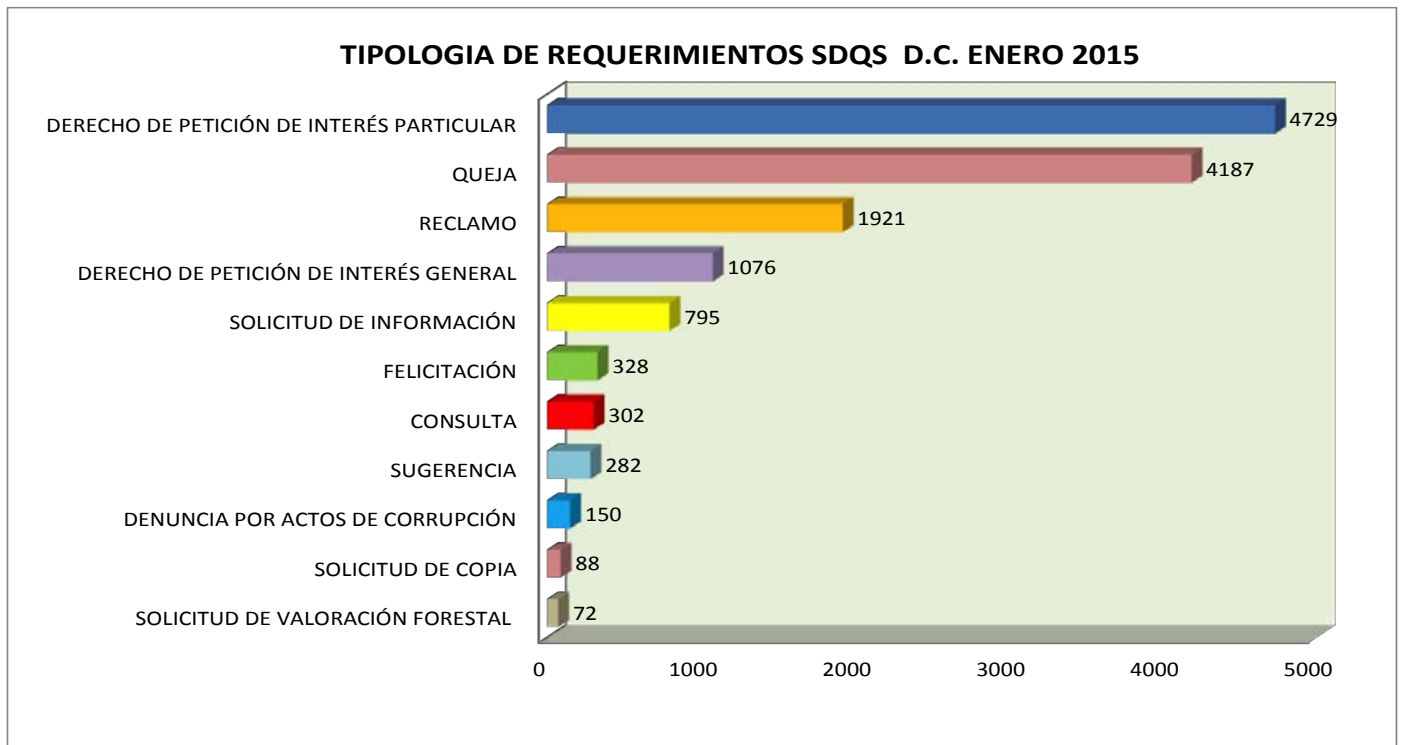
SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES
GESTION PUBLICA		2.270
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	SECRETARIA DE GOBIERNO	1.831
	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	199
	POLICIA METROPOLITANA	112
	IDPAC - ACCION COMUNAL	37
	BOMBEROS	22
	FVS - FONDO VIGILANCIA	1
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA		2.202
HABITAT	SECRETARIA DEL HABITAT	703
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	413
	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	345
	METROVIVIENDA	95
	ACUEDUCTO - EAB	57
	CODENSA	25
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	13
	GAS NATURAL	3
	ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	1
HABITAT		1.655
HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA	83
	CATASTRO	47
	FONCEP	33
	LOTERIA DE BOGOTA	14
HACIENDA		177
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	682
	IDIPRON	47
INTEGRACION SOCIAL		729
MOVILIDAD	TRANSMILENIO	816
	SECRETARIA MOVILIDAD	280
	TERMINAL DE TRANSPORTES	168
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	54
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	14
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	8
MOVILIDAD		1.340
MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	5

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



SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES
MUJERES		5
PLANEACION	SECRETARIA DE PLANEACION	26
PLANEACION		26
SALUD	HOSPITAL CHAPINERO	753
	SECRETARIA DE SALUD	615
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	211
	HOSPITAL PABLO VI	183
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	155
	HOSPITAL ENGATIVA	140
	HOSPITAL DEL SUR	120
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	80
	HOSPITAL DE USME	77
	HOSPITAL DE SUBA	76
	HOSPITAL USAQUEN	70
	HOSPITAL TUNAL	65
	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	63
	HOSPITAL DE KENNEDY	61
	CAPITAL SALUD EPS	60
	HOSPITAL SANTA CLARA	59
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	55
	HOSPITAL SAN BLAS	47
	HOSPITAL LA VICTORIA	46
	HOSPITAL TUNJUELITO	37
HOSPITAL FONTIBON	34	
HOSPITAL BOSA	15	
HOSPITAL DE MEISSEN	8	
HOSPITAL NAZARETH	5	
SALUD		3.035
Total		13.930

2.3. TIPOLOGÍA DE PETICIONES ENERO 2015

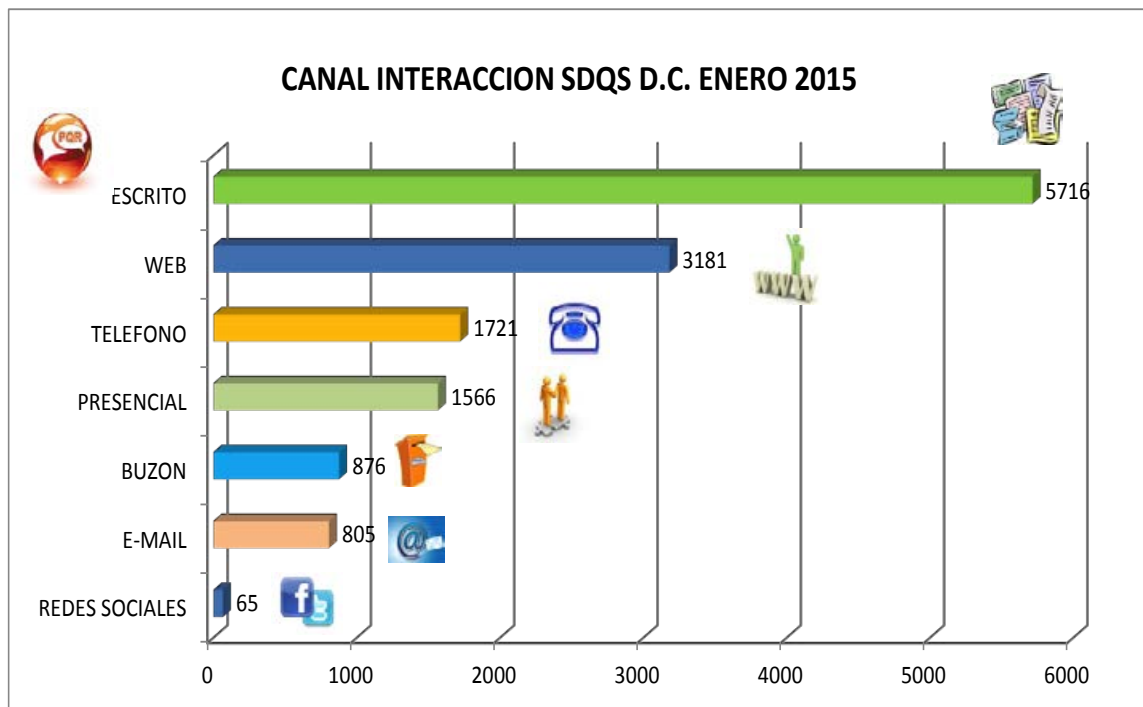


Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 06/02/2015

Del total de requerimientos, “los derechos de petición de Interés Particular” con un 34% de participación, es la tipología más utilizada por los ciudadanos para interponer sus peticiones; siendo el Sector Salud, el que evidencia mayor número de peticiones.

La segunda tipología que se encuentra es la “queja” con el 32%, donde el sector Movilidad con 863 peticiones, es el que presenta mayor participación; de las entidades del sector, Transmilenio con 552 requerimientos, es la de mayor representación. En seguida, esta el Sector Salud con 545 peticiones, donde el Hospital Centro Oriente con 170 quejas, es el de mayor participación.

2.4 CANAL DE INTERACCIÓN EN EL DISTRITO CAPITAL

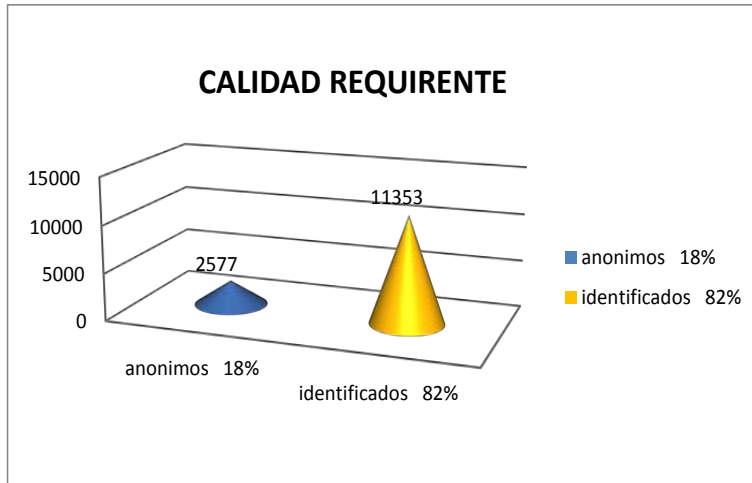


Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 06/02/2015

El “Canal Escrito”, representa el 41% del total de peticiones registradas; siendo El canal más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas. Los sectores que más recibieron por este medio fueron: El Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia y el Sector Salud.

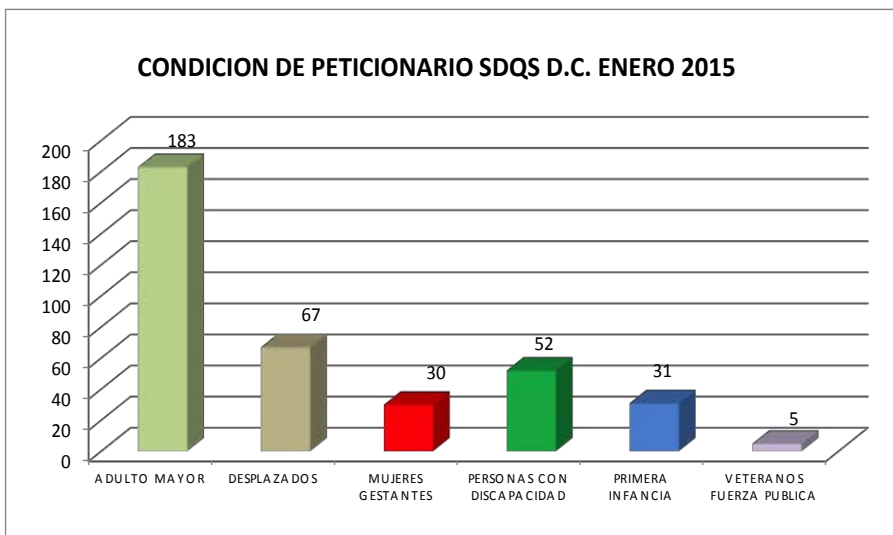
En segundo lugar, está el “Canal WEB” con el 23%, donde la mayoría de peticiones registradas por este medio están en los sectores Movilidad y Gestión Público

2.5 CALIDAD DEL REQUIRENTE



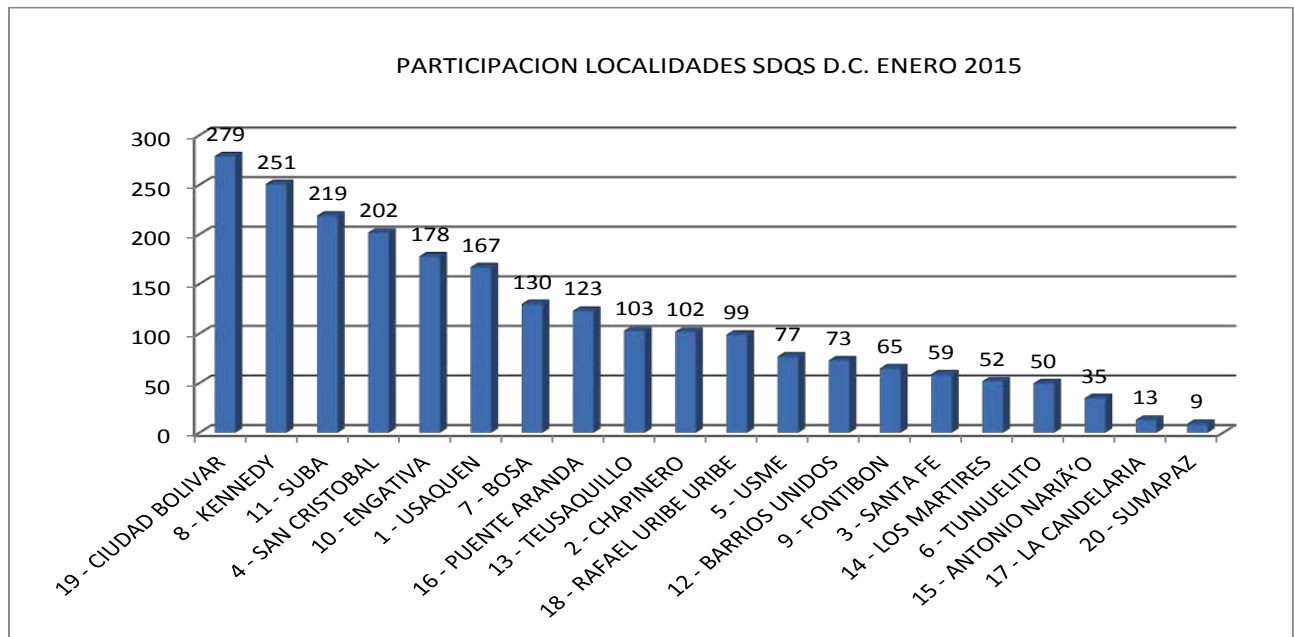
Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 82% corresponde a ciudadanos identificados y el 18% a ciudadanos anónimos, siendo el sector Gobierno el de mayor número de peticiones anónimas 725, seguido del Sector Gestión Pública con 489 peticiones.

2.6 CONDICIÓN PETICIONARIO



Dentro de las peticiones registradas en el mes de enero (13.930) por la ciudadanía en el SDQS que refieren condiciones especiales (adulto mayor, víctimas de desplazamiento armado, mujeres gestantes, ciudadanos con discapacidad, primera infancia, veteranos de guerra), se identificaron 368 peticiones de las cuales 183 se registraron según la condición del peticionario como "adulto mayor".

2.7 PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES SDQS D.C. ENERO 2015

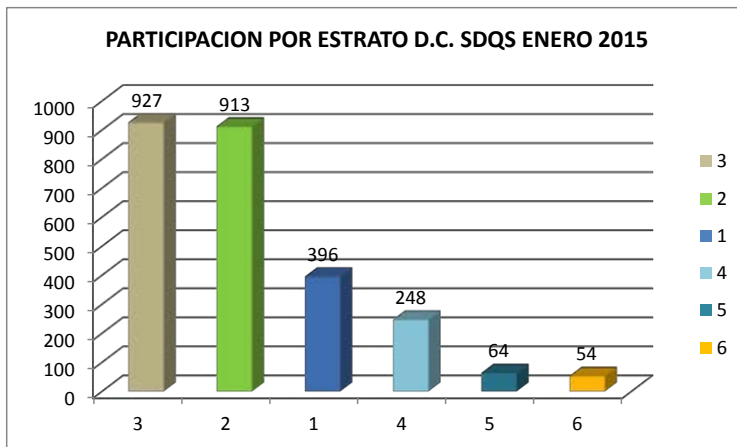


Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de Ciudad Bolívar, Kennedy y Suba, están ubicados los ciudadanos que más hacen uso del Sistema Distrital de quejas y soluciones-SDQS en temas relacionados así:

LOCALIDAD	TEMAS	N°
CIUDAD BOLIVAR	URBANISMO - VIVIENDA	116
	SERVICIOS PUBLICOS	24
	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	15
KENNEDY	SALUD	56
	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	49
	AMBIENTE	21
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	49
	AMBIENTE	23
	EDUCACION	21

El tema más relevante en las localidades es el de movilidad, transporte y malla vial.

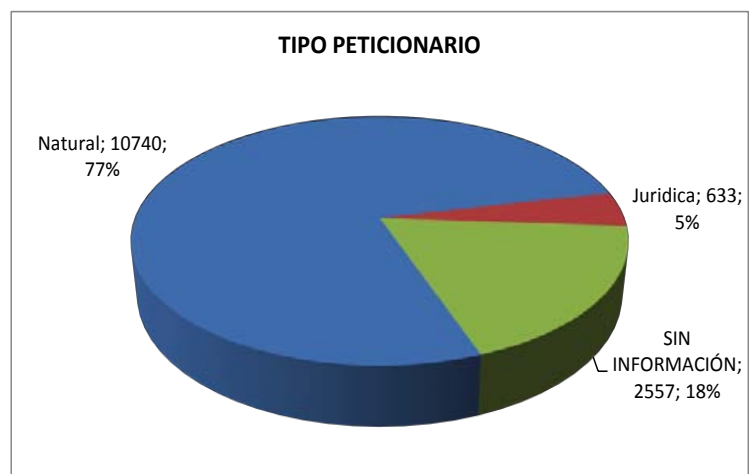
2.8 UTILIZACION DEL SDQS POR ESTRATO SOCIO-ECONÓMICO D.C. ENERO 2015



Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) encontramos un total de 2.602 peticiones, concentradas en la ciudadanía que se encuentran en estratos 2 y 3 (1.840 peticionarios). Los estratos 5 y 6 con 118 peticiones, representan sólo el 4,5% de las 2.602 peticiones registradas con información socio-económica.

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

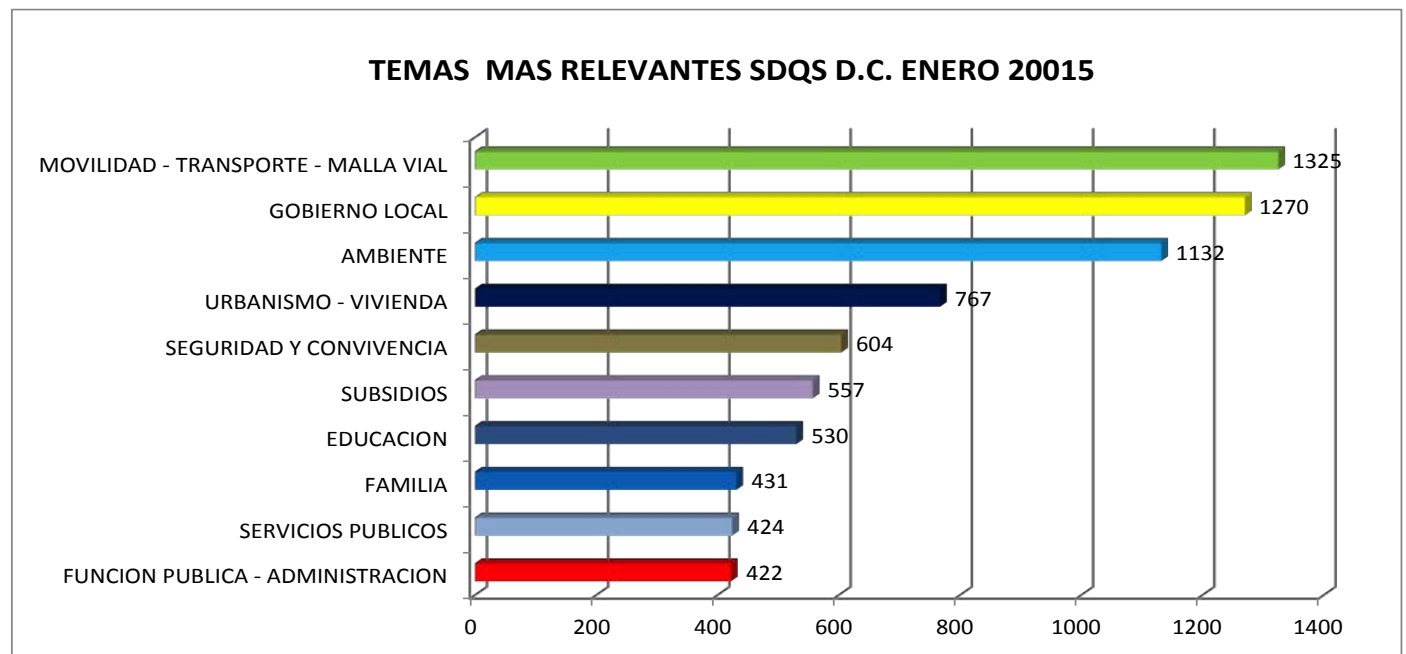
TIPO DE PETICIONARIO	N°
Natural	10740
Juridica	633
SIN INFORMACIÓN	2557
Grand Total	13930



El 77% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 4% corresponde a personas jurídicas, esto dentro de la información suministrada por el SDQS en enero 2015.

2.10 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERATIVOS POR SECTOR SDQS ENERO 2015

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



Del total de peticiones recibidas (13.930) los diez (10) temas más relevantes corresponden a 7.462 peticiones, para un 53% de participación, encontrando que los temas de movilidad, transporte y malla vial son los más relevantes en el Distrito Capital relacionados a peticiones sobre el comportamiento de conductores; y a la atención y prestación del servicio de transporte tanto másivo como del sistema tradicional (servicio de taxi y transporte urbano convencional).

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

Sector Salud: El subtema “saneamiento ambiental” se refiere a la solicitud de visitas e inspecciones sanitarias a restaurantes, bodegas de productos cárnicos, también encontramos quejas por lugares que no cuentan con permisos para la venta de productos alimenticios ó que se encuentran en estado de descomposición, de igual manera la solicitud de cursos de manipulación de alimentos y permisos para el funcionamiento de nuevos establecimientos. Se sugiere, se adelanten campañas preventivas con el objeto

de disminuir el impacto de los temas de alimentos en la ciudadanía, esto representa el 19.08% del total de requerimientos recibidos en el sector.

Subtema	peticiones	%
SANEAMIENTO AMBIENTAL	579	19,08%
SANEAMIENTO BASICO	450	14,83%
ATENCION AL USUARIO	292	9,62%
otros subtemas del sector	1.714	56,47%
total	3.035	100,00%

Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 06/02/2015

Sector Gobierno: De las 2.202 peticiones ciudadanas recibidas, el 16.58% atañe al subtema “carceles de varones y mujeres” en temas referentes a visitas conyugales, cambio de celdas o patio, asesorías jurídicas en su gran mayoría.

Subtema	peticiones	%
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	365	16,58%
OBRAS Y URBANISMOS - ANTENAS DE RADIO DIFUSIÓN, OBRAS, LICENCIAS, VIOLACIÓN AL REGIMEN DE OBRAS, BIENES DE INTERÉS CULTURAL, CONSTRUCCIÓN DE ANTEJARDIN	340	15,44%
CONTROL SOCIAL	163	7,40%
otros subtemas del sector	1.334	60,58%
total	2.202	100,00%

Sector Hábitat: Con un 13.71% el subtema más reiterativo es el Subsidio para la Adquisición de Vivienda en donde los ciudadanos solicitan información y asesoría para obtener este auxilio.

Subtema	peticiones	%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	302	13,71%
SISTEMA DE CORRESPONENCIA Y RADICACION	229	10,40%
CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS	139	6,31%
otros subtemas del sector	985	44,73%
total	1.655	75,16%

Sector Movilidad: Se observa como subtema reiterado “el servicio de las empresas de transporte” con el 9.40% de participación, en donde la queja por el inadecuado comportamiento, forma de conducir por parte de los conductores y la mala prestación de este servicio son lo más recurrente.

Subtema	peticiones	%
SERVICIO EMPRESAS DE TRANSPORTE	126	9,40%
FRECUENCIA DE SERVICIO del SITP	64	4,78%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	56	4,18%
FORMA DE CONDUCCION SITP	45	3,36%
otros subtemas del sector	1.049	78,28%
total	1.340	100,00%

Sector Ambiente: La contaminación atmosférica por emisiones, humo, hollín, malos olores es lo más recurrente en el Sector Ambiente, representando el 30%, del total de recibidos en el Sector.

Subtema	peticiones	%
CONTAMINACION ATMOSFERICA: POR EMISIONES, HOLLIN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	228	17,01%
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	226	16,87%
TRATAMIENTO SILVICULTURAL: DAÑO ESTRUCTURAL, PODA ANTITECNICA Y TALA	123	9,18%
SOLICITUD DE VALORACION FORESTAL	97	7,24%
otros subtemas del sector	504	37,61%
total	1.178	100,00%

Sector Integración Social: Los proyectos, servicios sociales y la solicitud de subsidios para adultos mayores representando el 14.40% y el 10.52% respectivamente.

Subtema	peticiones	%
PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	193	14,40%
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	141	10,52%
CENTROS INTEGRALES DE PROTECCION - CIP	43	3,21%
PREVENCION, PROTECCION, Y RESTITUCION DE DERECHOS A NIÑAS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES CON VULNERACION DE LOS MISMOS	43	3,21%
otros subtemas del sector	309	23,06%
total	729	100,00%

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

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994 , y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente:

“Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto , el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”.

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

SECTOR	ENTIDAD	TEMA	Nº REQUERIMIENTOS
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	BOMBEROS	GESTION DEL RIESGO	5
HABITAT	SECRETARIA DEL HABITAT	URBANISMO - VIVIENDA	1
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	FAMILIA	1
MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	MUJERES	1
TOTAL			8

Los sectores que recibieron peticiones relacionadas con veedurías ciudadanas son Gobierno, Hábitat, Integración Social y Mujeres, en temas que refieren: La solicitud de información sobre manejo de cargas laborales, información de contratistas, verificación de funcionamiento de hogar geriátrico y en el caso de la Secretaría de la Mujer el caso de un asesinato a una mujer.

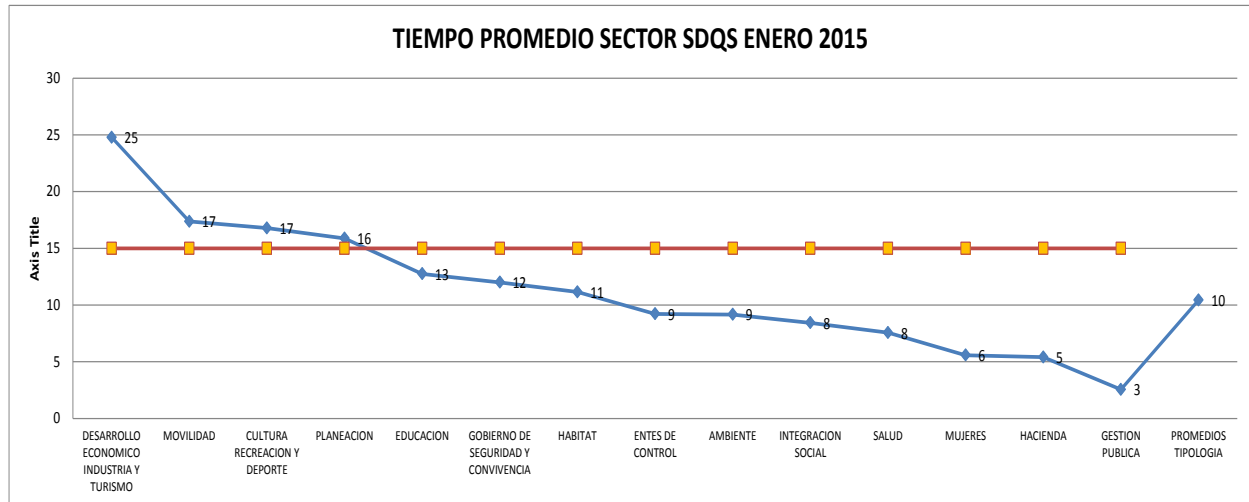
2.11 TIEMPO PROMEDIO DE GESTION DE PETICIONES POR SECTORES Y TIPOLOGÍAS EN EL DISTRITO CAPITAL ENERO 2015

El tiempo promedio de respuesta de los trece (13) sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de enero esta dado en 10 días.

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

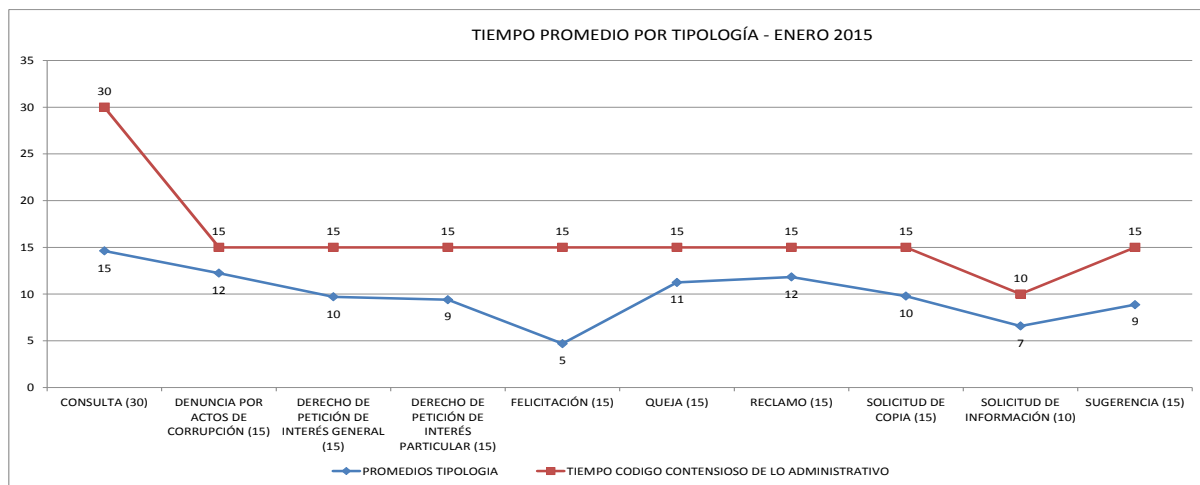
SECTORES / TIPOLOGIA (N° DIAS CODIGO CONTENSIOSO ADMINISTRATIVO)	CONSULTA (30)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15)	FELICITACIÓN (15)	QUEJA (15)	RECLAMO (15)	SOLICITUD DE COPIA (15)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10)	SUGERENCIA (15)	PROMEDIO SECTOR
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	20	15	34	24		34	46	78	54	45	25
MOVILIDAD	15	27	14	24	10	17	20	1	20	11	17
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	29	17	15	19	6	27	20	27	5	16	17
PLANEACION	19		14	16		16	15		27	9	16
EDUCACION	5	8	9	12	3	17	14	4	3	12	13
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	8	15	11	13	9	13	9	4	13	12	12
HABITAT	10	13	9	8	3	12	24	9	7	20	11
ENTES DE CONTROL		1	12	14		12	13	1	1	1	9
AMBIENTE	8	10	5	10	2	5	6	1	7	8	9
INTEGRACION SOCIAL	14	9	8	9	2	10	8		7	7	8
SALUD	14	4	14	5	4	11	11	9	6	10	8
MUJERES	6			4		8			5	3	6
HACIENDA	3		8	9	2	5	5	1	4	10	5
GESTION PUBLICA	1	6	2	2	8	3	2	2	2	3	3
PROMEDIOS TIPOLOGIA	15	12	10	9	5	11	12	10	7	9	10

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



Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 06/02/2015

Para este periodo, los sectores con mayores promedios son: Desarrollo Económico, Movilidad y Planeación; encontrándose por fuera de términos, según la Norma. 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.



Es de resaltar que los promedios por tipología de las peticiones los cuales no sobrepasan los parámetros estipulados por la ley.

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



3. REPORTE DE ENTIDADES DISTRITALES EN CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 DICIEMBRE 2014

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

“El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, a fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas.”, en concordancia con lo señalado en la ley 1474 de 2011, que dispone “por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública “

Así como, los artículos 73 y 76 del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, a continuación se presenta el consolidado de lo reportado por las Entidades al mes de diciembre de 2014, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas así:

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DICIEMBRE 2014 / DECRETO 371 -2010					
SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE			
		NO. REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DE DECRETO 371
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	2698	2698	0	100%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil	3	3	0	100%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaria Distrital de Gobierno	1893	7439	5546	25%
	DADEP	276	295	19	94%
	IDPAC	33	82	49	40%
	BOMBEROS	26	30	4	87%

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DICIEMBRE 2014 / DECRETO 371 -2010

SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE			
		NO. REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	Nº REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO O DECRETO 371
	Policia Metropolitana de Bogotá	44			
	Fondo de Vigilancia y Seguridad	1			
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	57			
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD.	61	13429	13368	0%
	FONCEP	31			
	Lotería de Bogotá	0	20	20	0%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	40	51	11	78%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	7			
	IPES.	696			
	Instituto distrital de turismo-IDT	6	9	3	67%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	215	364	149	59%
	IDEP	10			
	Universidad Distrital	41	47	6	87%
SALUD	Secretaría Distrital de Salud	2926	5190	2264	56%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	636			
	Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud, IDIPRON	39	42	3	93%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	66	77	11	86%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR.D.	87			

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DICIEMBRE2014 / DECRETO 371 -2010

SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE			
		NO. REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	Nº REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	7	8	1	88%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	34			
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	2			
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	123			
	Canal Capital	16			
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	895			
	IDIGER- FOPAE	3	3736	3733	0%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis	63	63	0	100%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	302	1280	978	24%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU.	33	2218	2185	1%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial-UAERMV.	20	229	209	9%
	Empresa de Transporte del Tercer Milenio -Transmilenio S.A.	747	14073	13326	5%
	Terminal de Transporte S.A.	165			
	GRUAS Y PATIOS	14			

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DICIEMBRE2014 / DECRETO 371 -2010

SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE			
		NO. REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	Nº REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	66			
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	732			
	Caja de Vivienda Popular	271	282	11	96%
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP	545			
	ERU	4			
	Metrovivienda.	74			
	- EAAB -ESP	32			
	-ETB-ESP	9			
	Codensa ESP.S.A.	12	62	50	19%
	Gas Natural E.S.P.	2			
MUJER	Secretaria de la Mujer	9	58	49	16%
ENTES CONTROL	Concejo de Bogotá	20	23	3	87%
	Personeria de Bogotá	10			
	Veeduría Distrital	5			
TOTAL		14107	51808	37701	27%

Esta información corresponde al mes anterior a este informe (diciembre), ya que a la fecha de generación total no se contaba con la información del mes en curso a este 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:

De las 52 entidades que deben reportar la información sólo 26 de ellas lo realizaron para este periodo, con un total de 51.808 peticiones. Se observa, que 14.107 están registradas en el SDQS mientras que 37.701

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 27%.

Se está realizando labor de seguimiento telefónico a las entidades recordándoles la obligación de las mismas en incluir al SDQS la totalidad de las peticiones ciudadanas y además de solicitarles que la información sea reportada oportunamente, es decir en los 5 primeros días hábiles del siguiente mes.

4. ADMINISTRACIÓN SDQS ENERO 2015

Para el mes de enero la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS registró 123 solicitudes de soporte así:

INCIDENCIAS	Solicitudes	Cerrado	En curso (asignada)	% AVANCE
Consultas	43	43	0	100%
Parametrización	32	32	0	100%
Requerimientos Desbloqueo	29	29	0	100%
Capacitación	10	10	0	100%
Fallas técnicas SDQS	5	5	0	100%
Generación de Reportes	3	3	0	100%
Direccionamiento	1	1	0	100%
Total general	123	123	0	100%

Para éste periodo, las consultas (solicitudes de información y manejo del aplicativo) son los aspectos más reiterativos por los usuarios del sistema, representando el 34.9% del total de las solicitudes de soporte funcional registradas.

5. RECOMENDACIONES

1. Es importante, que los responsables del manejo del SDQS en todas las entidades distritales asignen el subtema una vez se inicie la ruta de: atención, trámite y respuesta, sin esperar a realizarlo en el cierre, toda vez que si no se realiza en el flujo completo de la petición (asignación, atención y respuesta) cuando se generan los reportes el campo de subtema queda en blanco, siendo este un factor determinante para el análisis, la toma de decisiones y para la realización de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora.

2. Se hace un llamado a las entidades sobre la importancia de enviar el informe del registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, a fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas.”, en concordancia con lo señalado en la ley 1474 de 2011, que dispone “por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Proyectó: Gustavo Torres V.

Revisó: Jarol Eder Hernández / Maria del Rosario Almeida

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



BOGOTÁ
HUMANANA