

INFORME MENSUAL FEBRERO 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.

MARZO 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 – FEBRERO 2015.
 - 2.1. PETICIONES REGISTRADAS POR SECTORES SDQS FEBRERO 2015.
 - 2.2. PETICIONES REGISTRADAS POR LAS ENTIDADES DEL D.C. EN EL SDQS FEBR. 2015.
 - 2.3. TIPOLOGÍA DE PETICIONES.
 - 2.4. CANAL INTERACCIÓN.
 - 2.5. CALIDAD DE REQUERENTE.
 - 2.6. CONDICIÓN DE PETICIONARIO.
 - 2.7. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES SDQS FEBRERO 2015.
 - 2.8. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SDQS FEBRERO 2015.
 - 2.9. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO SDQS FEBRERO 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. FEBRERO 2015
3. REPORTE DE ENTIDADES DISTRITALES EN CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 ENERO 2015.
4. ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES SDQS – FEBRERO 2015.
5. RECOMENDACIONES

INTRODUCCIÓN

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

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

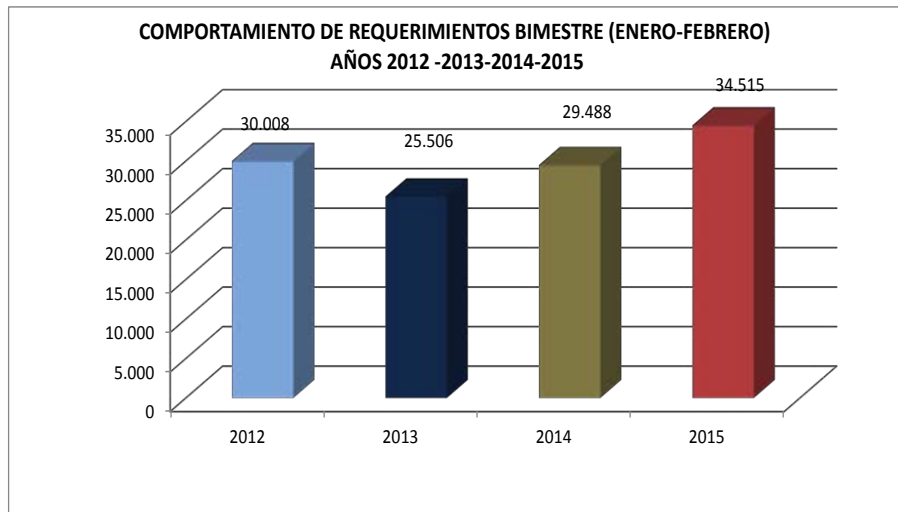
Por otro lado, además de reflejar la gestión de las peticiones ciudadanas interpuestas en el SDQS, se informa sobre la gestión de la administración funcional del mismo.

1 RESUMEN GLOBAL DE REQUERIMIENTOS DEL SDQS EN EL DISTRITO CAPITAL

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

Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 05/03/2015

En el mes de febrero de 2015 fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS 20.585 peticiones ciudadanas, presentando un aumento del 18.50% con respecto al mes de febrero de 2014, y del 47.77% con respecto al mes de enero de 2015, correspondientes a 6.655 peticiones.



En general, el comportamiento de las peticiones en el SDQS presentan un aumento frente al número de peticiones ingresadas a febrero de 2014, con 14.56% correspondiente a 5.027 peticiones.

Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 05/03/2015

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

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

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

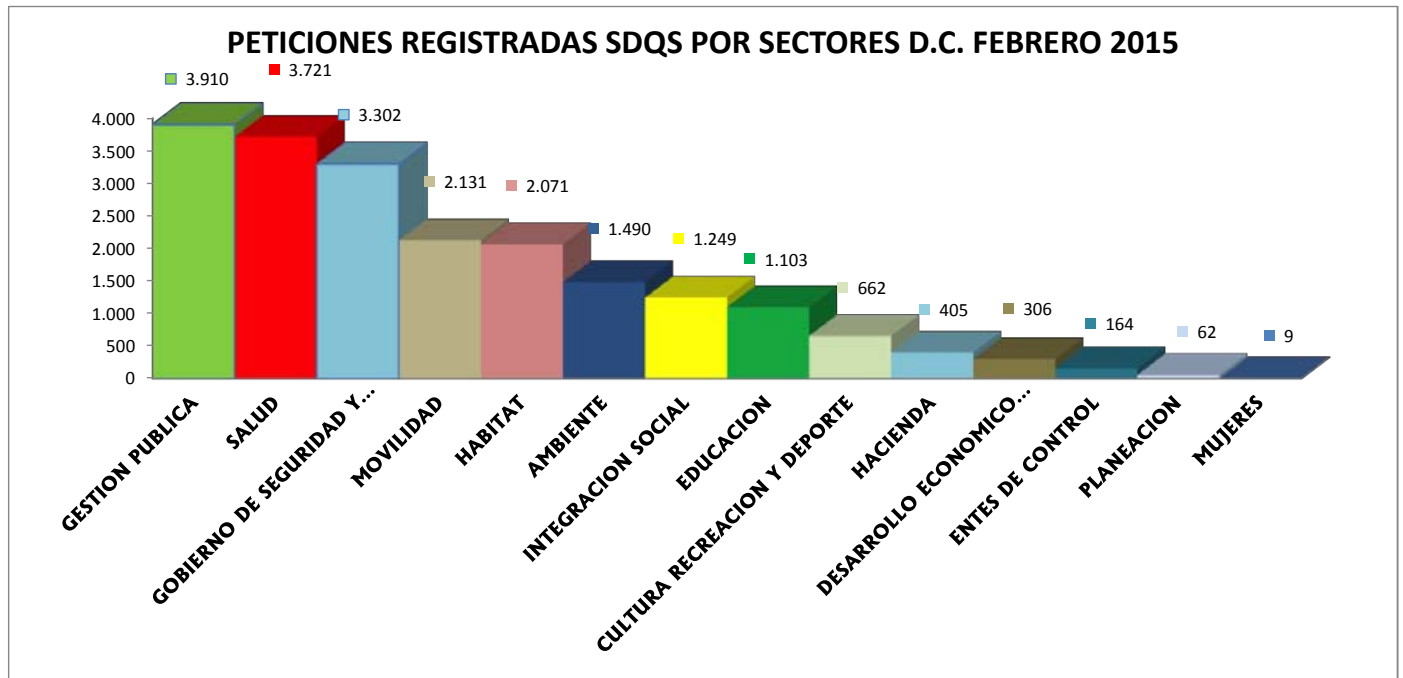
Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 13/03/2015

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

INGRESO	N° PETICIONES	%
POR EL CIUDADANO	4.742	23%
PROPIOS	15.843	77%
TOTAL	20.585	

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 FEBRERO 2015



Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 05/03/2015

Para el mes de Febrero, se observa que el Sector Gestión Pública es el de mayor participación en el SDQS representando el 18.99%, del total de peticiones registradas, seguido del sector Salud con el 18.08% y Gobierno, Seguridad y Convivencia con el 16.04%.

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

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

Página 7 de 30

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS FEBRERO 2015	%	N° PETICIONES CERRADAS FEBRERO 2015	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% DE CIERRES TOTALES
GESTION PUBLICA	3.910	18,99%	3.733	174	3.907	18,07%
SALUD	3.721	18,08%	2.429	1.424	3.853	6,59%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3.302	16,04%	1.643	1.501	3.144	6,94%
MOVILIDAD	2.131	10,35%	808	1.231	2.039	5,69%
HABITAT	2.071	10,06%	757	1.666	2.423	7,71%
AMBIENTE	1.490	7,24%	331	930	1.261	4,30%
INTEGRACION SOCIAL	1.249	6,07%	713	1.231	1.944	5,69%
EDUCACION	1.103	5,36%	862	469	1.331	2,17%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	662	3,22%	345	260	605	1,20%
HACIENDA	405	1,97%	267	182	449	0,84%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA T.	306	1,49%	133	287	420	1,33%
ENTES DE CONTROL	164	0,80%	119	41	160	0,19%
PLANEACION	62	0,30%	21	52	73	0,24%
MUJERES	9	0,04%	4	4	8	0,02%
TOTAL	20.585	100,00%	12.165	9.452	21.617	100,00%

Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 05/03/2015

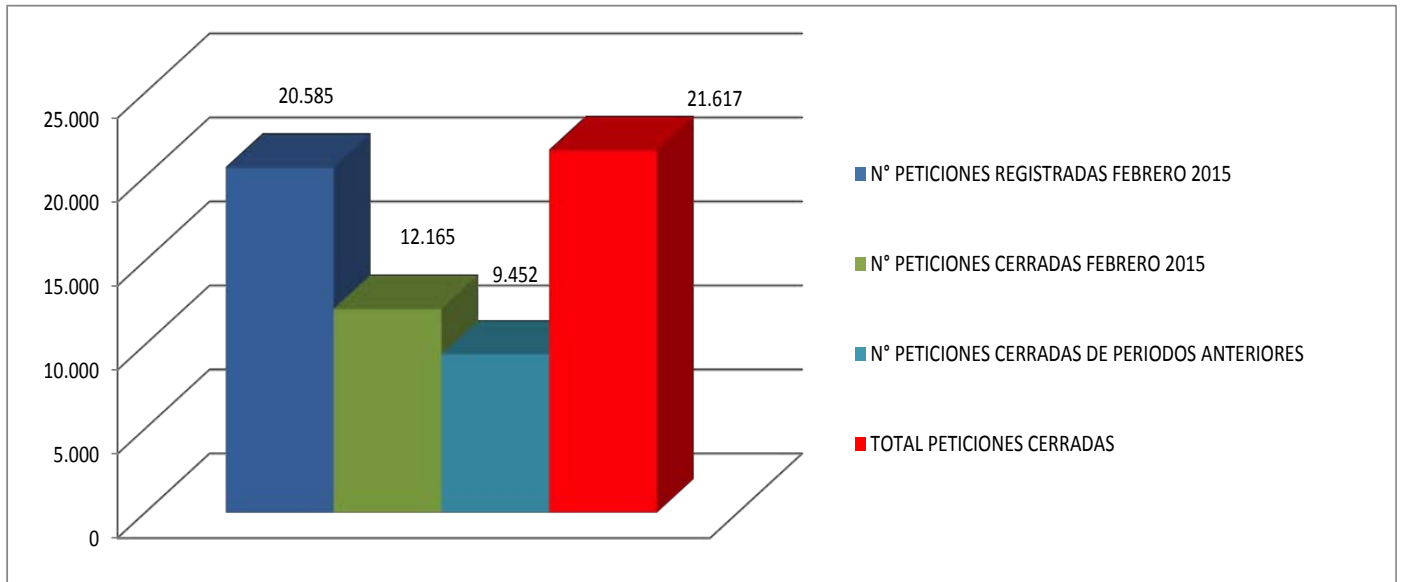
SECTOR GESTION PUBLICA					
PETICIONES REGISTRADAS				PETICIONES GESTIONADAS	
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	CERRADAS FEBRERO 2015
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.817	3.898	Subdireccion de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.939
	Subdirección Operativa - línea 195	1.847		Subdirección Operativa - línea 195	1.659
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	57		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	60
	Otras Dependencias Sec- Gral	177		Otras Dependencias	237
SERVICIO CIVIL			12	Servicio Civil	12
TOTAL			3.910	TOTAL CERRADOS FEBR -2015	3.907

Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 05/03/2015

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 05/03/2015

En el mes de febrero se realizó el cierre y gestión a **21.617** peticiones, de las cuales **12.165** corresponden a registrados y cerrados en este mismo periodo, y **9.452** fueron registrados en periodos anteriores y cerrados y/o gestionados en el periodo actual.

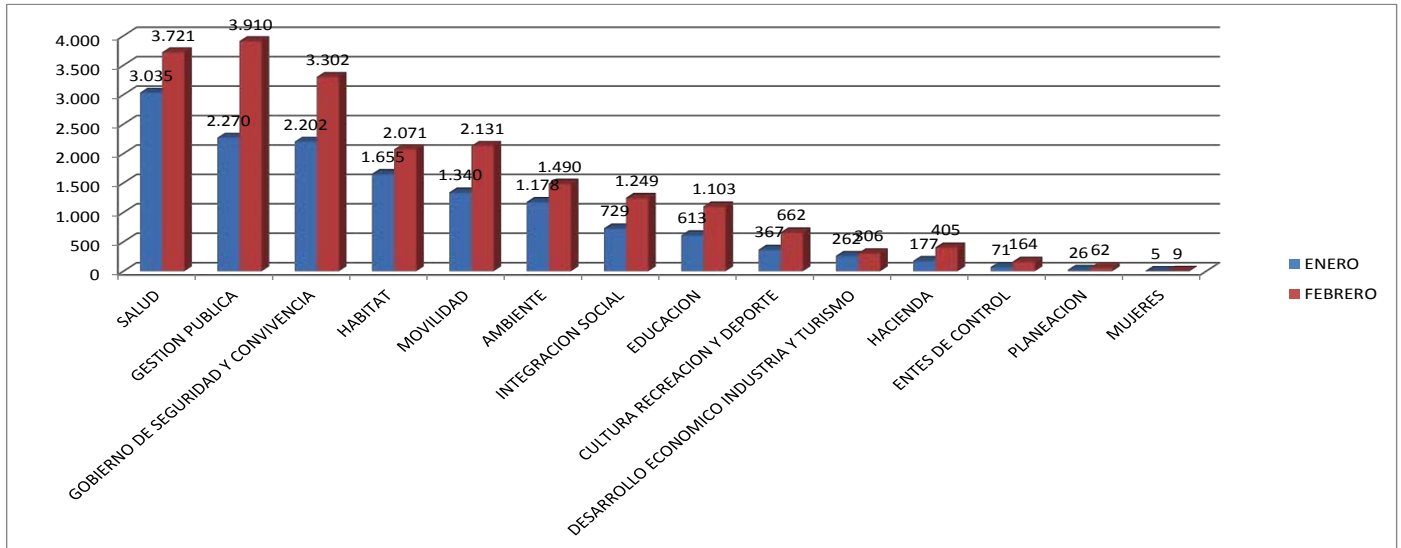
Como se mencionó anteriormente, es el sector Gestión Pública/Secretaría General el que presenta mayor número de registros como de cierres, ya que su gestión esta dada en el traslado y/o asignación a las diferentes entidades distritales y dependencias de la Secretaría General.

De las **20.585** peticiones ingresadas al 28 de febrero quedaron en trámite **8.420** peticiones, que representan el **41%** del total de peticiones registradas en el periodo.

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

Página 9 de 30

En este periodo se presenta un aumento considerable de peticiones con respecto al mes anterior como se muestra, a continuación:



SECTOR	ENERO	FEBRERO	% VARIACION
SALUD	3.035	3.721	18,44%
GESTION PUBLICA	2.270	3.910	41,94%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	2.202	3.302	33,31%
HABITAT	1.655	2.071	20,09%
MOVILIDAD	1.340	2.131	37,12%
AMBIENTE	1.178	1.490	20,94%
INTEGRACION SOCIAL	729	1.249	41,63%
EDUCACION	613	1.103	44,42%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	367	662	44,56%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	262	306	14,38%
HACIENDA	177	405	56,30%
ENTES DE CONTROL	71	164	56,71%
PLANEACION	26	62	58,06%
MUJERES	5	9	44,44%
TOTAL	13.930	20.585	47,77%

Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 05/03/2015

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



Se evidencia que sectores como: Gestión Pública, Gobierno, Movilidad, Integración Social, Educación, Cultura, Hacienda, entes de Control y Mujeres, obtuvieron una variación mayor al 35% en el número de peticiones recibidas con respecto a enero de este año.

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

Para este periodo se resaltan las entidades con mayor número de peticiones registradas en los diferentes sectores, como lo son: en el Sector Salud, la Secretaría de Salud, con el 24.72%; en el Sector Gobierno, seguridad y Convivencia, la Secretaría Distrital de Gobierno, con el 83.19%; en el Sector Hábitat, la Secretaría Distrital del Hábitat, con el 47.70%; en el Sector Movilidad, Transmilenio, con el 67.33%; y en el Sector Ambiente, la Secretaría Distrital de Ambiente, con el 85.23% de participación, del total de peticiones recibidas.

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES FEBRERO - 2015
AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	1.270
	JBB - JARDIN BOTANICO	213
	FOPAE - IDIGER	7
AMBIENTE Total		1.490
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	253
	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	173
	SECRETARIA DE CULTURA	80
	CANAL CAPITAL	63
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	63
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	30
	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	0
CULTURA RECREACION Y DEPORTE Total		662
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	283
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	20
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	3
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO Total		306
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	553
	SECRETARIA DE EDUCACION	523
	IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAG	27
EDUCACION Total		1.103
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	82
	PERSONERIA DE BOGOTA	56
	VEEDURIA DISTRITAL	26
ENTES DE CONTROL Total		164

**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 30

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES FEBRERO - 2015
GESTION PUBLICA	SECRETARIA GENERAL	3.898
	SERVICIO CIVIL	12
GESTION PUBLICA Total		3.910
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	SECRETARIA DE GOBIERNO	2.747
	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	408
	POLICIA METROPOLITANA	81
	IDPAC - ACCION COMUNAL	43
	FVS - FONDO VIGILANCIA	13
	BOMBEROS	10
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Total		3.302
HABITAT	SECRETARIA DEL HABITAT	988
	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	522
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	395
	METROVIVIENDA	94
	ACUEDUCTO - EAB	36
	CODENSA	19
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	9
	ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	6
	GAS NATURAL	2
HABITAT Total		2.071
HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA	222
	CATASTRO	148
	FONCEP	23
	LOTERIA DE BOGOTA	12
HACIENDA Total		405
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1.173
	IDIPRON	76
INTEGRACION SOCIAL Total		1.249
MOVILIDAD	TRANSMILENIO	1.435
	SECRETARIA MOVILIDAD	385
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	107
	TERMINAL DE TRANSPORTES	97
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	64
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	40
	GRUAS Y PATIOS	3
MOVILIDAD Total		2.131
MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	9

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



BOGOTÁ
HUMANANA

N°00238444/ N°GP0247
2211600-FT-0177 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 12 de 30

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES FEBRERO - 2015
MUJERES Total		9
PLANEACION	SECRETARIA DE PLANEACION	62
PLANEACION Total		62
SALUD	SECRETARIA DE SALUD	920
	HOSPITAL CHAPINERO	745
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	283
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	233
	HOSPITAL ENGATIVA	221
	HOSPITAL DEL SUR	197
	HOSPITAL PABLO VI	192
	HOSPITAL DE USME	98
	HOSPITAL DE SUBA	98
	HOSPITAL DE KENNEDY	89
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	80
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	75
	HOSPITAL SANTA CLARA	65
	HOSPITAL TUNAL	64
	HOSPITAL USAQUEN	63
	HOSPITAL TUNJUELITO	56
	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	52
	HOSPITAL DE MEISSEN	44
	HOSPITAL SAN BLAS	41
	HOSPITAL LA VICTORIA	38
HOSPITAL BOSA	33	
HOSPITAL FONTIBON	21	
CAPITAL SALUD EPS	7	
HOSPITAL NAZARETH	6	
SALUD Total		3.721
Total		20.585

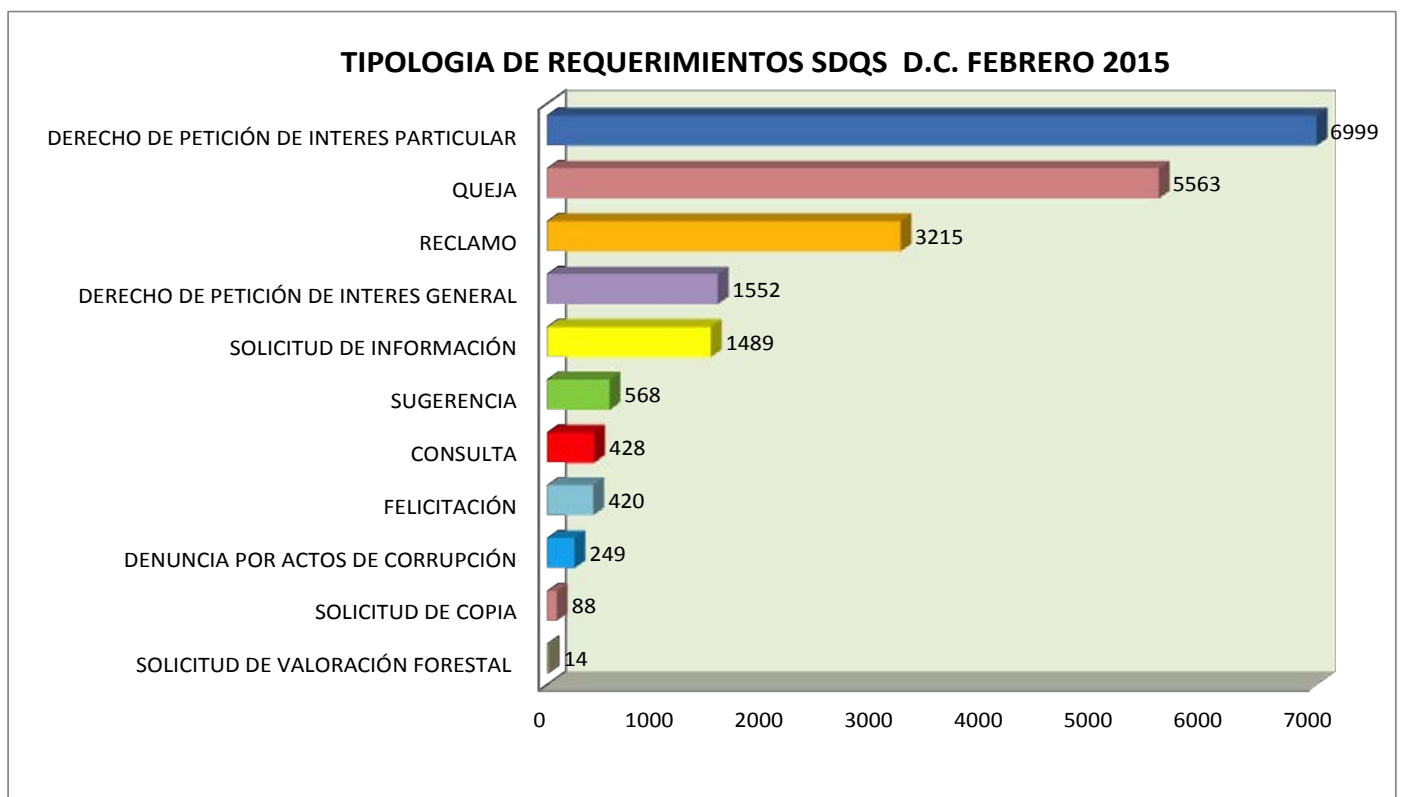
Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 05/03/2015

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



BOGOTÁ
HUMANANA

2.3. TIPOLOGÍA DE PETICIONES FEBRERO 2015

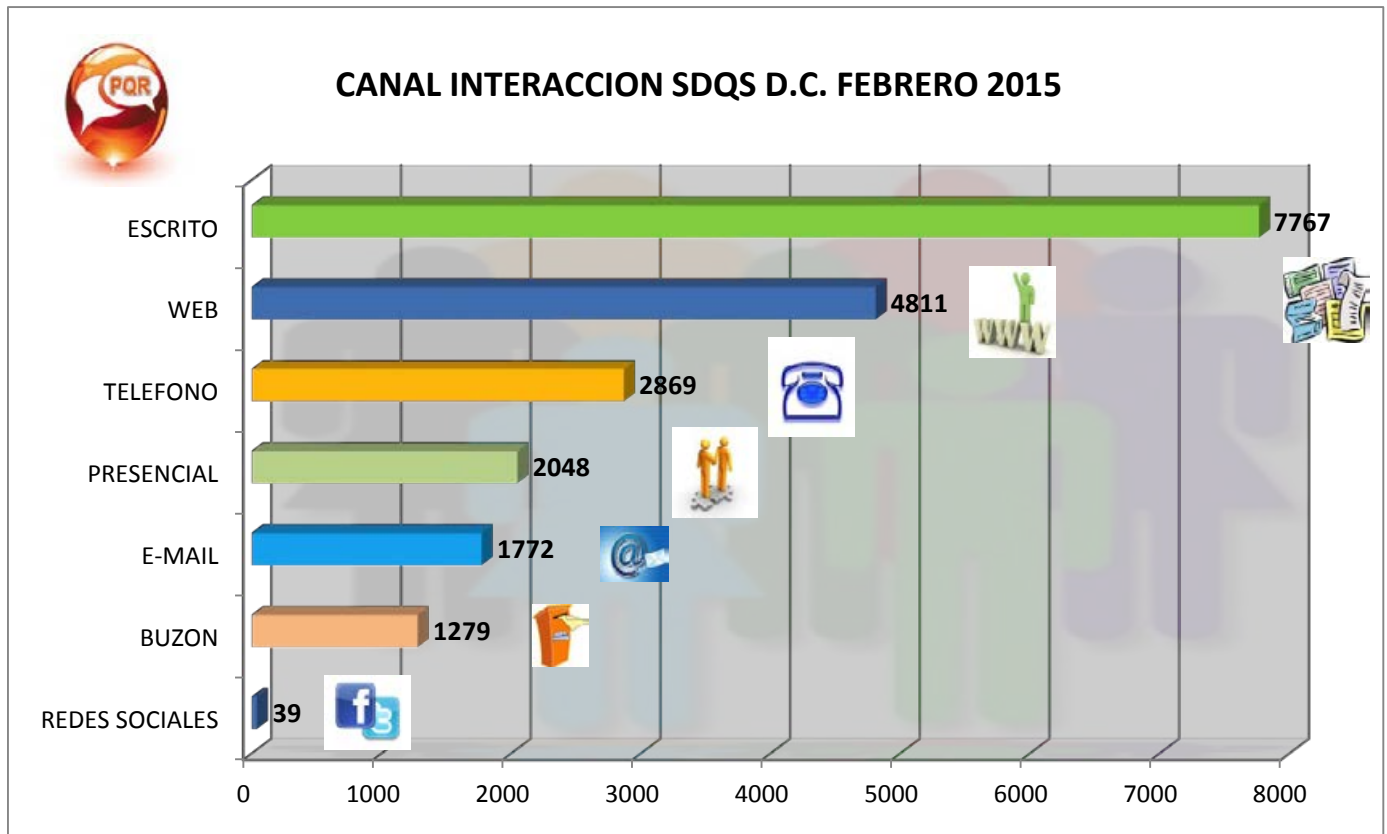


Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 13/03/2015

Del total de requerimientos, “los derechos de petición de Interes 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 27.02%, donde el sector Movilidad con 1.266 peticiones, es el que presenta mayor participación; de las entidades del sector, Transmilenio con 894 requerimientos, es la de mayor representación. En seguida, esta el Sector Salud con 673 peticiones, donde el Hospital Centro Oriente con 243 quejas.

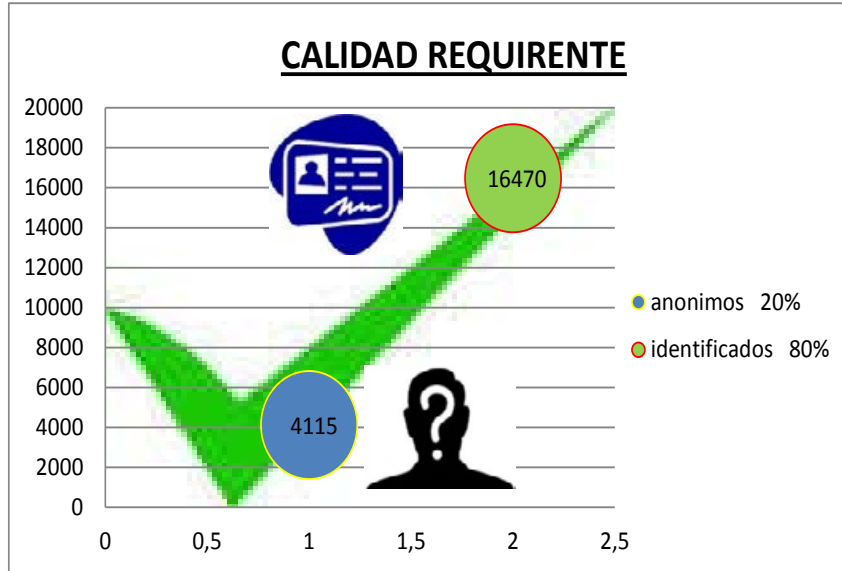
2.4 CANAL DE INTERACCIÓN EN EL DISTRITO CAPITAL



El “Canal Escrito”, representa el 37.73% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas. Los sectores que más recibieron por este medio fueron: El Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, Hábitat y Salud.

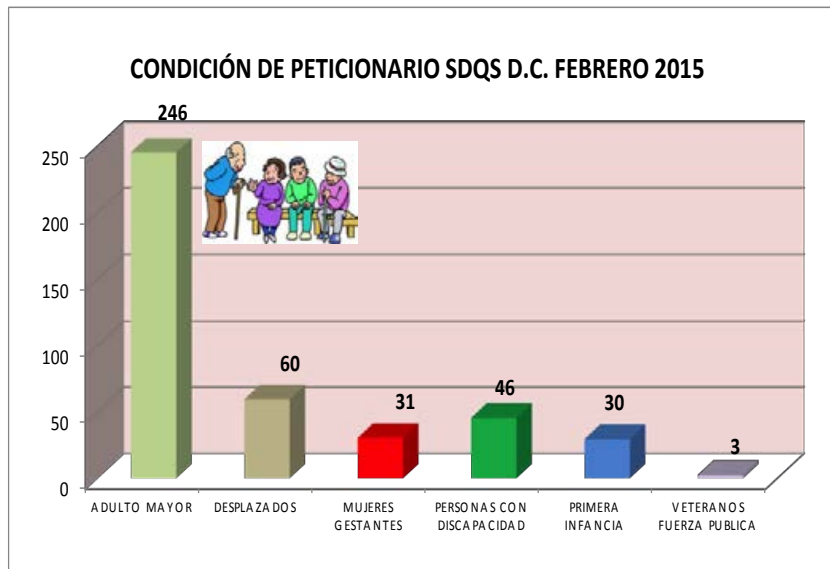
En segundo lugar, está el “Canal Web” con el 23.37%, donde la mayoría de peticiones registradas por este medio están en los sectores Movilidad y Gestión Público

2.5 CALIDAD DEL REQUIRENTE



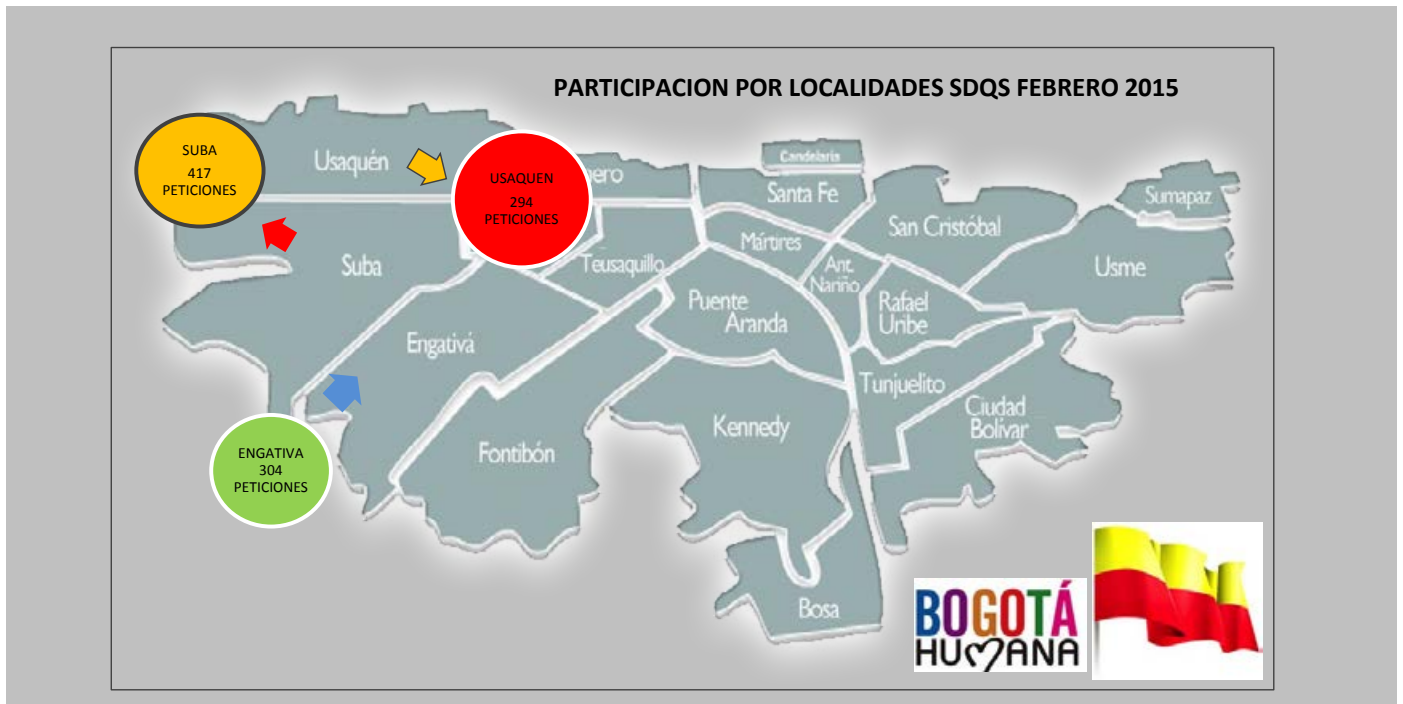
Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 80% corresponde a ciudadanos identificados y el 20% a ciudadanos anónimos, siendo el sector Gobierno el de mayor número de peticiones anónimas 1144, seguido del Sector Gestión Pública y Movilidad con 913 y 804, respectivamente.

2.6 CONDICIÓN PETICIONARIO



Dentro de las peticiones registradas en el mes de Febrero (20.585) 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 416 peticiones de las cuales 246 se registraron según la condición del petionario como “adulto mayor”.

2.7 PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES SDQS D.C. FEBRERO 2015



Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 13/03/2015

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

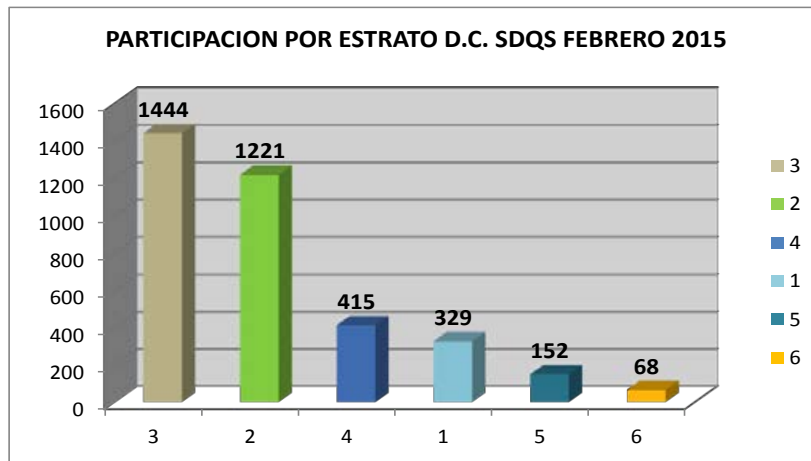
LOCALIDAD	TEMAS	N°
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	108
	GOBIERNO LOCAL	32
	AMBIENTE	29
ENGATIVA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	118
	AMBIENTE	18
	EDUCACION	17
USAQUEN	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	119
	AMBIENTE	19
	SALUD	10

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

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

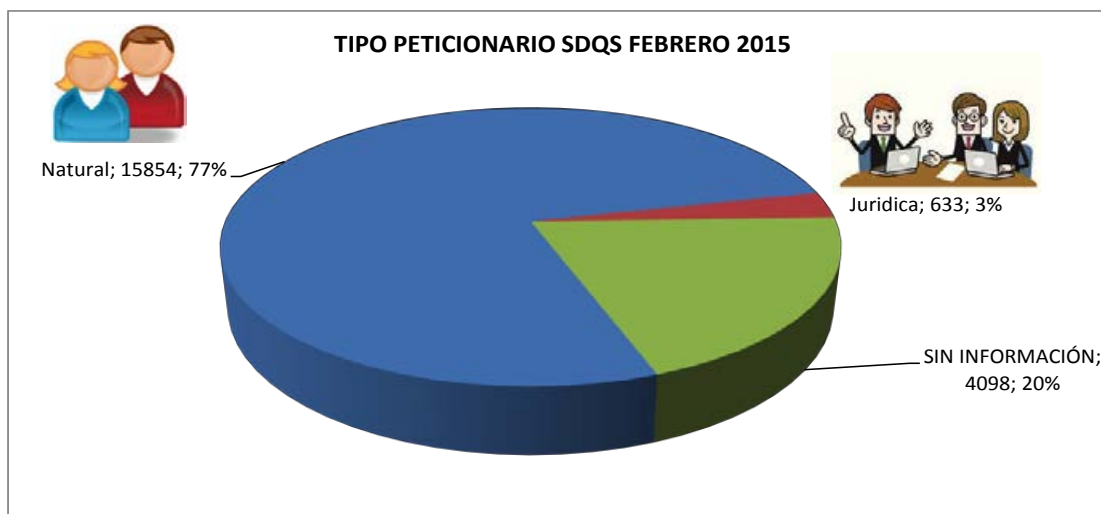


2.8 UTILIZACION DEL SDQS POR ESTRATO SOCIO-ECONÓMICO D.C. FEBRERO 2015



Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) encontramos un total de 3.629 peticiones, de las cuales 2.665 peticionarios se encuentran en estratos 3 y 2 que representan un 73,43% Seguidos de los estratos 4 y 1 con el 20,50% de la ciudadanía registrada con información socio-económica en este periodo.

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

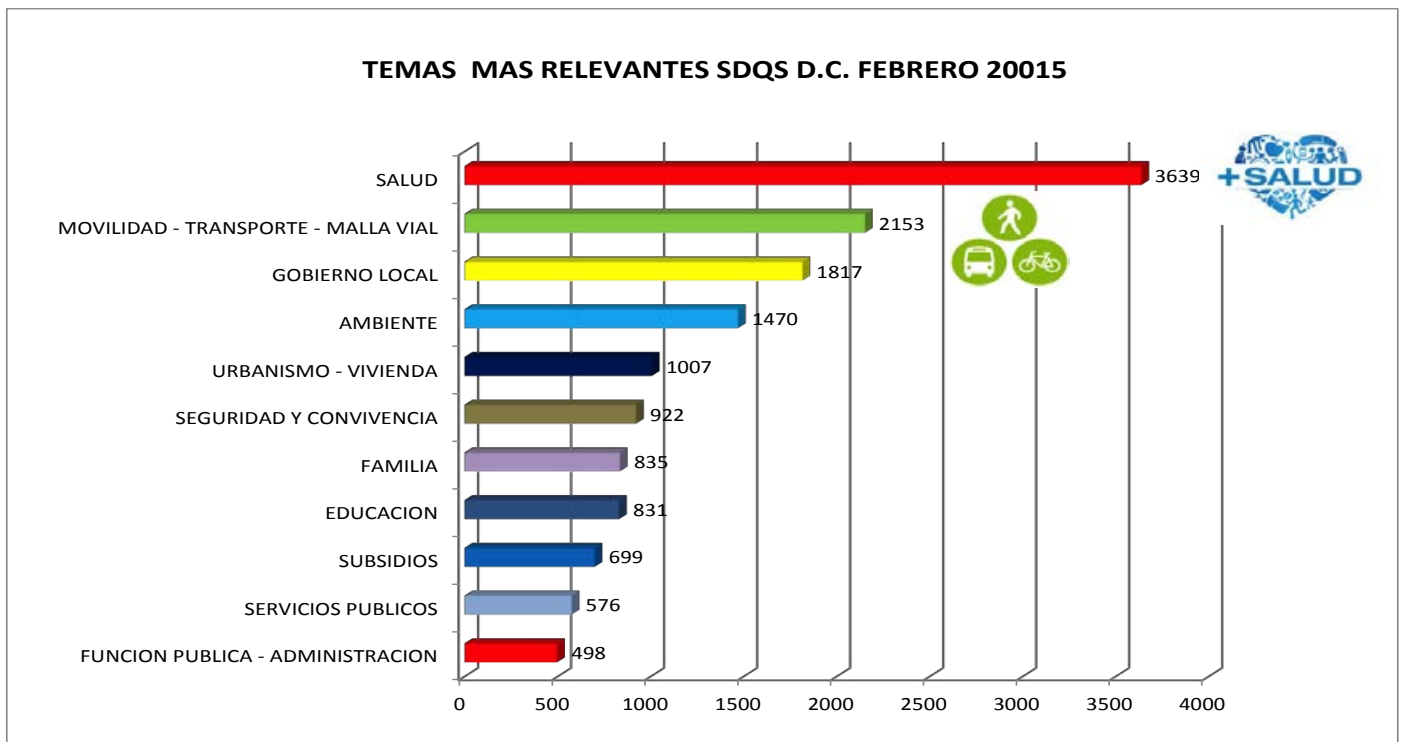


TIPO DE PETICIONARIO	N°
Natural	15.854
Juridica	633
SIN INFORMACIÓN	4.098
Total	20.585

El 77% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 3% corresponde a personas jurídicas, esto dentro de la información suministrada por el SDQS en febrero 2015.

2.10 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERATIVOS POR SECTOR SDQS FEBRERO 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 (20.585) los diez (11) temas más relevantes corresponden a 14.447 peticiones, para un 70.18% de participación, encontrando que los temas de Salud y movilidad, transporte y malla vial son los más relevantes en el Distrito Capital

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

Sector Salud: El subtema “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	413	19,08%
SANEAMIENTO BASICO	397	14,83%
CERTIFICACION PARA MANIPULACION ADECUADA DE ALIMENTOS	292	9,62%
otros subtemas del sector	2.619	56,47%
total	3.721	100,00%

Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 05/03/2015

Sector Gobierno: De las 3.302 peticiones ciudadanas recibidas, el 11.69% 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.

Subtema	peticiones	%
OBRAS Y URBANISMOS - ANTENAS DE RADIO DIFUSIÓN, OBRAS, LICENCIAS, VIOLACIÓN AL REGIMEN DE OBRAS, BIENES DE INTERÉS CULTURAL, CONSTRUCCIÓN DE ANTEJARDIN	386	11,69%
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	321	9,72%
CONTROL SOCIAL	245	7,42%
otros subtemas del sector	2.350	71,17%
total	3.302	100,00%

Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 05/03/2015

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



Sector Hábitat: Con un 14.84% 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	490	14,84%
SISTEMA DE CORRESPONENCIA Y RADICACION	338	10,24%
CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS	227	6,87%
otros subtemas del sector	1.016	30,77%
total	2.071	62,72%

Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 05/03/2015

Sector Movilidad: Como subtemas reiterados tenemos que la “frecuencia de servicio del SITP y de los Alimentadores” con el 10.59% representan la mayor participación en el sector, en donde la queja por la demora del servicio en diferentes rutas paraderos y estaciones muestra el inconformismo de la ciudadanía ante los servicios prestados por las empresas responsables del mismo.

Subtema	peticiones	%
FRECUENCIA DE SERVICIO del SITP	157	7,37%
FRECUENCIA DE SERVICIO DE ALIMENTADORES	75	3,52%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR SITP	68	3,19%
FRECUENCIA DE SERVICIO EN TRONCALES	70	3,28%
otros subtemas del sector	1.761	82,64%
total	2.131	100,00%

Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 05/03/2015

Sector Ambiente: La contaminación atmosférica por emisiones, humo, hollín, malos olores es lo más recurrente en el Sector Ambiente, representando el 23.37%, del total de recibidos en el Sector.

Subtema	peticiones	%
CONTAMINACION ATMOSFERICA: POR EMISIONES, HOLLIN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	498	23,37%
TRATAMIENTO SILVICULTURAL: DAÑO ESTRUCTURAL, PODA ANTITECNICA Y TALA	342	16,05%
CONTAMINACION POR VERTIMIENTOS: EN ESPACIO PUBLICO, A CUERPOS DE AGUA, VERTIMIENTO INDUSTRIAL	104	4,88%
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	87	4,08%
otros subtemas del sector	459	21,54%
total	1.490	100,00%

Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 05/03/2015

Sector Integración Social: Los proyectos, servicios sociales y la solicitud de subsidios para adultos mayores representando el 14.03% y el 6.99% respectivamente.

Subtema	peticiones	%
PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	299	14,03%
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	149	6,99%
JARDINES INFANTILES: INSCRIPCION, REGISTRO, ATENCION	105	4,93%
CENTROS DE PROTECCION SOCIAL PARA PERSONAS MAYORES	82	3,85%
otros subtemas del sector	614	28,81%
total	1.249	100,00%

Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 05/03/2015

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

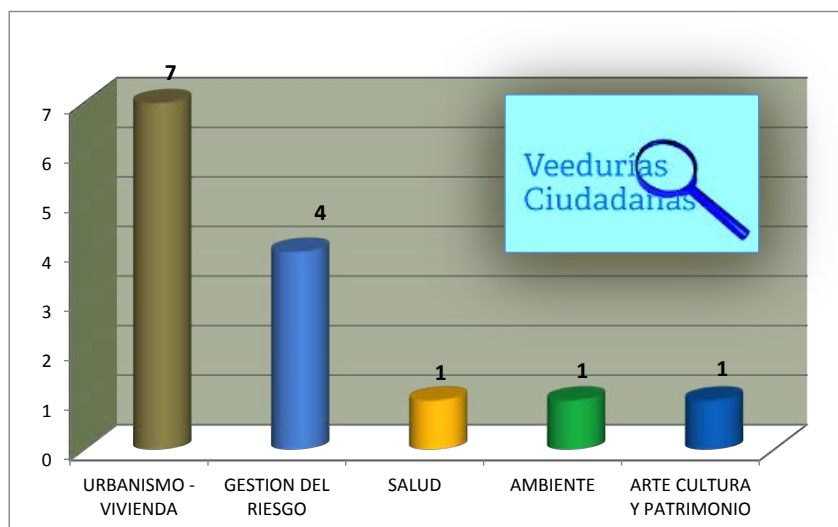
Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994 , y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente:

“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:

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





SECTOR	ENTIDAD	TEMA	Nº REQUERIMIENTOS
HABITAT	SECRETARIA DEL HABITAT	URBANISMO - VIVIENDA	7
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	BOMBEROS	GESTION DEL RIESGO	4
SALUD	SECRETARÍA DE SALUD	SALUD	1
AMBIENTE	SECRETARÍA DE AMBIENTE	AMBIENTE	1
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTES	SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTES	ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1
TOTAL			14

Los sectores que recibieron peticiones relacionadas con veedurías ciudadanas son Hábitat, Gobierno, Salud, Ambiente y Cultura Recreación y Deportes, en temas relacionados a La solicitud de información sobre Licencias de Construcción por obras sin permisos y manejo de suelos, contratos y convenios, operativos, gestión ambiental y programación de teatros en Bogotá.

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

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

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

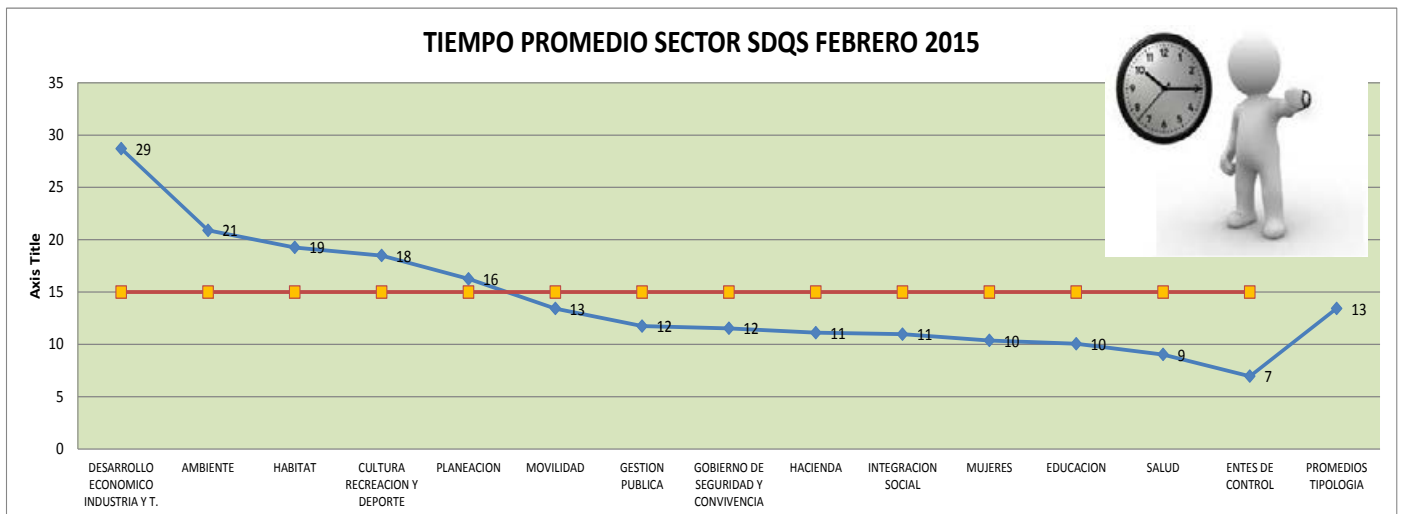
**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 23 de 30

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 T.	19	28	42	33	40	35	38		30	17	29
AMBIENTE	9	22	21	24	8	21	21	6	9	10	21
HABITAT	33	17	15	17	6	24	30	9	11	18	19
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	34	11	30	14	1	52	23	4	5	7	18
PLANEACION	15	1	18	16		19	14		35	6	16
MOVILIDAD	17	9	16	15	14	13	14		11	11	13
GESTION PUBLICA	24	16	16	13	5	11	11	11	11	4	12
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	15	11	9	14	15	10	9	11	12	11	12
HACIENDA	9		30	28	6	6	5	33	13	2	11
INTEGRACION SOCIAL	39	27	12	10	11	12	13	7	10	11	11
MUJERES		6	7	14		12			12		10
EDUCACION	11	14	15	14	6	18	13	6	2	8	10
SALUD	23	11	18	7	5	11	11	5	9	8	9
ENTES DE CONTROL	16	3	5	10		6	11	9	17	4	7
PROMEDIOS TIPOLOGIA	18	13	16	14	6	15	13	12	6	10	13

Particularmente encontramos sobresaltado en la tabla algunos tiempos que sobrepasan los promedios determinados de acuerdo a su tipología, estos están en los sectores de Desarrollo Económico 29 días, Ambiente 21 días, Hábitat 19, Cultura 18 y planeación con 16 días.

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

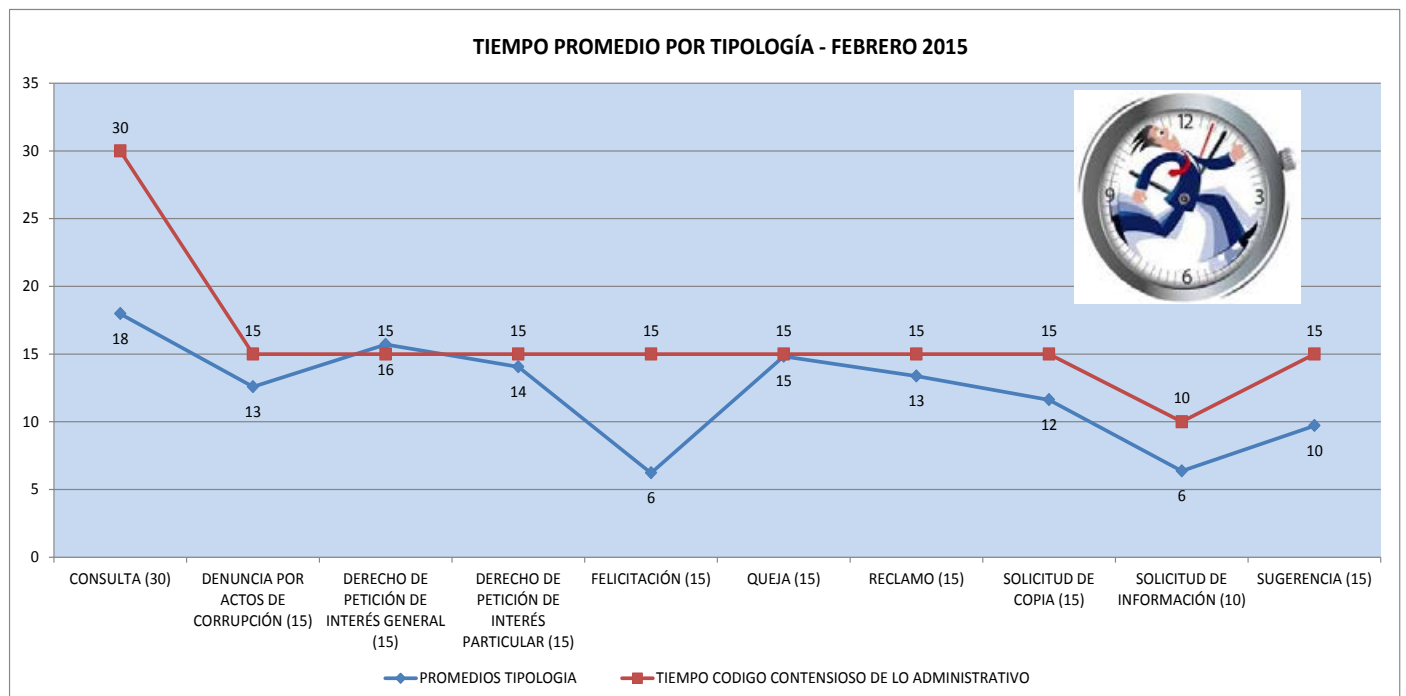


Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 05/03/2015

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



Para este periodo, los sectores con mayores promedios son: Desarrollo Económico, Ambiente, Hábitat, cultura recreación y Deporte 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 indices de oportunidad.



Fuente: Reporte nuevo SDQS generado 05/03/2015

Es de resaltar que los promedios por tipología de las peticiones los cuales no sobrepasan los parametros estipulados por la ley, a excepción del Derecho de petición de Interes General que se sobrepasa en un día.

3. REPORTE DE ENTIDADES DISTRITALES EN CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 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 enero de 2015, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas así:

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO ENERO 2015 DECRETO 371 - 2010						
ITEM	SECTOR	ENTIDAD	ENERO			
			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	2.268	2.268	0	100%
		Departamento Administrativo del Servicio Civil	2	111	109	2%
2	GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	1.831	12.236	10.405	15%
		DADEP	199	931	732	21%
		IDPAC	37	79	42	47%
		Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	22	28	6	79%
		Policía Metropolitana de Bogotá	112			
		Fondo de Vigilancia y Seguridad	1			
3	HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	83			
		Catastro Distrital-UAECD.	47	56	9	84%

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



CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO ENERO 2015 DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	ENERO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		- FONCEP.	33			
		Lotería de Bogotá	14	22	8	64%
4	PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	26	48	22	54%
5	DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	19			
		IPES.	239			
		Instituto distrital de turismo-IDT	4	6	2	67%
6	EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	550	891	341	62%
		- IDEP	29	38	9	76%
		Universidad Distrital	34	513	479	7%
7	SALUD	Secretaría Distrital de Salud	615	1.083	468	57%
		Hospital de Vista Hermosa	155	184	29	84%
		Hospital Centro Oriente	211			
		Hospital Chapinero	753	774	21	97%
		Hospital del sur	120			
		Hospital de Meissen	8			
		Hospital de Suba	76			
		Hospital de Usme	77			
		Hospital de Engativa	140			
		Hospital de Fontibon	34			
		Hospital La Victoria	46			
		Hospital Nazareth	5	7	2	71%
		Hospital Pablo VI	183			
		Hospital Rafael Uribe Uribe	80	101	21	79%
		Hospital San Blas	46			
		Hospital San Cristobal	63			
Hospitral SaNTA Clara	59					
Hospital Simon Bolivar	55					
Hospital Tunal	65					
Hospital Tunjuelito	37					

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO ENERO 2015 DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	ENERO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Hospital Usaquen	70			
		Hospital de Occidente	62	75	13	83%
		Capital Salud EPS	60			
		Hospital de Bosa	15			
8	INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	682			
		, IDIPRON	47	55	8	85%
9	CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	61	61	0	100%
		Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	59	187	128	32%
		Orquesta Filarmónica de Bogotá	44	46	2	96%
		IDPC	49	50	1	98%
		Fundación Gilberto Alzate Avendaño	1	1	0	100%
		Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	122	127	5	96%
		Canal Capital	31			
10	AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.016			
		IDIGER	13	3.041	3.028	0%
		Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	149	156	7	96%
11	MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	280			
		Instituto de Desarrollo Urbano - IDU.	54			
		UMV	8	258	250	3%
		Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	816	23.998	23.182	3%
		Terminal de Transporte S.A.	168			
		Sistema Integrado de Movilidad SIM	14			
12	HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	703	1.724	1.021	41%
		Caja de Vivienda Popular	413	420	7	98%

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



CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO ENERO 2015 DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	ENERO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		UAESP	345			
		ERU	1			
		Metrovivienda.	95	98	3	97%
		- EAAB -ESP	57			
		-.ETB-ESP	13			
		Codensa ESP.S.A.	25			
		Gas Natural E.S.P.	3	25	22	12%
13	MUJER	Secretaria de la Mujer	5	85	80	6%
14	ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	31	34	3	91%
		Personeria de Bogotá	30			
		Veeduría Distrital	10			
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MENSUAL			13.930	47.427	33.497	29%

Esta información corresponde al mes anterior a este informe (enero), 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 79 entidades que deben reportar la información sólo 36 de ellas lo realizaron para este periodo, con un total de 47.427 peticiones. Se observa, que 13.930 están registradas en el SDQS mientras que 33.497 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 45.56%.

4. ADMINISTRACIÓN SDQS FEBRERO 2015

Para el mes de febrero, la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS registró 142 solicitudes de soporte, a saber:

ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL						
FEBRERO	Solicitudes	Cerrados	En curso (asignada)	% ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO	Variación S=3 (días)
Consultas	80	80	-	100%	3	0
Parametrización > Modificación Entidad	35	35	-	100%	3	0
Administración de requerimientos	20	20	-	100%	3	0
Direccionamiento	0	0	-		0	0
Generación de Reportes	7	7	-	100%	3	0
	142	142	0	100%	3	0

CAPACITACIÓN					
FEBRERO	Solicitudes	Cerrados	En curso (asignada)	% EJECUCIÓN	VARIACIÓN
Capacitación Funcional	17	17	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 56.33% del total de las solicitudes de soporte funcional registradas.

5. RECOMENDACIONES

1. Se hace un llamado a las entidades sobre la importancia de enviar el informe del registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, a fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas.", en concordancia con lo señalado en la ley 1474 de 2011, que dispone "por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
2. 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.
3. se hace necesario revisar y tomar las acciones pertinentes en los tiempos promedios, específicamente para el Sector Desarrollo Económico debido a sus altos tiempos de gestión y cierres de peticiones afectando considerablemente los índices de oportunidad y eficiencia del sector.

Proyectó: Gustavo Torres V.

Revisó: Jarol Eder Hernández / Maria del Rosario Almeida

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



BOGOTÁ
HUMANANA