

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

AGOSTO 2015

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



**BOGOTÁ
HUMANANA**

TABLA DE CONTENIDO

Introducción

1. Resumen global de requerimientos registrados en el SDQS - Distrito Capital mes julio 2015
2. Requerimientos gestionados en el Distrito Capital a través del SDQS mes de julio 2015.
 - 2.1. Requerimientos registrados en el SDQS por Sectores mes de julio 2015.
 - 2.2. Requerimientos registrados en el SDQS por Entidades mes de julio 2015.
 - 2.3. Requerimientos registrados en el SDQS por Tipología mes de julio 2015.
 - 2.4. Requerimientos registrados en el SDQS por Canal de Interacción mes de julio 2015.
 - 2.5. Calidad del requirente.
 - 2.6. Condición del requirente.
 - 2.7. Participación por localidad de los requerimientos registrados en el SDQS julio 2015.
 - 2.8. Participación por estrato de los requerimientos registrados en el SDQS 2015.
 - 2.9. Participación por tipo de requirente julio 2015.
 - 2.10. Temas y Subtemas más reiterativos por Sector julio 2015.
 - 2.10.1 Requerimientos relacionados con Veedurías Ciudadanas julio 2015.
 - 2.11. Análisis De Requerimientos Por Sectores Y Entidades Del D. C. Julio 2015
 - 2.11.1 Sector Salud
 - 2.11.1.1 Tipología Sector Salud
 - 2.11.1.2 Canal Sector Salud
 - 2.11.1.3 Subtemas Sector Salud
 - 2.11.2 Sector Ambiente
 - 2.11.2.1 Tipología Sector Ambiente
 - 2.11.2.2 Canal Sector Ambiente
 - 2.11.2.3 Subtemas Sector Ambiente
 - 2.11.3 Sector Cultura, Recreación Y Deporte
 - 2.11.3.1 Tipología Sector Cultura, Recreación Y Deporte
 - 2.11.3.2 Canal Sector Cultura, Recreación Y Deporte

- 2.11.3.3 Subtemas Sector Cultura, Recreación Y Deporte
- 2.11.4 Sector Desarrollo Económico
 - 2.11.4.1 Tipología Sector Desarrollo Económico
 - 2.11.4.2 Canal Sector Desarrollo Económico
 - 2.11.4.3 Subtemas Sector Desarrollo Económico
- 2.11.5 Sector Educación.
 - 2.11.5.1 Tipología Sector Educación
 - 2.11.5.2 Canal Sector Educación
 - 2.11.5.3 Subtemas Sector Educación
- 2.11.6 Entes De Control
 - 2.11.6.1 Tipología Entes De Control
 - 2.11.6.2 Canal Entes De Control
 - 2.11.6.3 Subtemas Entes De Control
- 2.11.7 Sector Gestión Pública
 - 2.11.7.1 Tipología Sector Gestión Pública
 - 2.11.7.2 Canal Sector Gestión Pública
 - 2.11.7.3 Subtemas Sector Gestión Pública
- 2.11.8 Sector Gobierno, Seguridad Y Convivencia
 - 2.11.8.1 Tipología Sector Gobierno, Seguridad Y Convivencia
 - 2.11.8.2 Canal Sector Gobierno, Seguridad Y Convivencia
 - 2.11.8.3 Subtema Sector Gobierno, Seguridad Y Convivencia
- 2.11.9 Sector Hábitat
 - 2.11.9.1 Tipología Sector Hábitat
 - 2.11.9.2 Canal Sector Hábitat
 - 2.11.9.3 Subtemas Sector Hábitat
- 2.11.10. Sector Hacienda
 - 2.11.10.1 Tipología Sector Hacienda
 - 2.11.10.2 Canal Sector Hacienda
 - 2.11.10.3 Subtema Sector Hacienda
- 2.11.11 Sector Integración Social
 - 2.11.11.1 Tipología Sector Integración Social
 - 2.11.11.2 Canal Sector Integración Social
 - 2.11.11.3 Subtemas Sector Integración Social
- 2.11.12 Sector Movilidad
 - 2.11.12.1 Tipología Sector Movilidad
 - 2.11.12.2 Canal Sector Movilidad
 - 2.11.12.3 Subtema Sector Movilidad

2.11.13 Sector Mujer

2.11.14 Sector Planeacion

3. Tiempos promedio de gestión por Sectores y tipologías del Distrito Capital julio 2015.

4. Cumplimiento del Decreto 371 de 2010 a junio 2015.

5. Administración funcional del SDQS julio 2015.

6. Recomendaciones

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



BOGOTÁ
HUMANANA

INTRODUCCIÓN

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

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

Así mismo, teniendo en cuenta el artículo 3 del Decreto 371 del 2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el SDQS, todos los requerimientos de la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos como herramienta de control de tiempos y calidad de las respuestas.

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

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

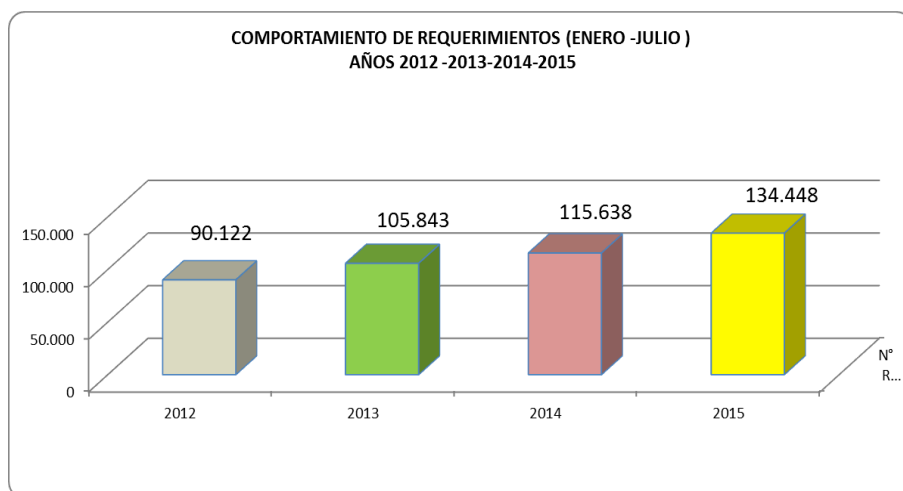


1. RESUMEN GLOBAL DE REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS – DISTRITO CAPITAL

CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS								
PERIODO	2012	2013	2014	2015	Diferencia 2014-2015	Porcentaje diferencia 2014 - 2015	Diferencia mensual 2015	Variación en relación con el mes anterior - 2015
Enero	15.667	13.388	12.117	13.930	1.813	13%	-177	1%
Febrero	14.341	12.118	17.371	20.585	3.214	18,50%	6.655	47,77%
Marzo	12.385	12.923	18.067	19.991	1.924	10,65%	-594	-2,89%
Abril	15.419	19.085	18.074	18.145	71	0,39%	-1.846	-9,23%
Mayo	10.275	17.203	17.448	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					
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	134.448				

Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

En el mes de julio de 2015 se recibieron en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, 24.734 requerimientos ciudadanos, evidenciando un aumento del 37% con respecto al mes de julio del año inmediatamente anterior, y de 6.577 peticiones representando el 36.22%, con respecto al mes de junio de 2015.



En general, el comportamiento de los requerimientos registrados en el SDQS durante el periodo enero – julio del 2015, en donde se han registrado 134.448 peticiones; se presenta un aumento con relación al mismo periodo del 2014 (115.638 peticiones) de 18.810 peticiones, que representan un incremento del 16%.

Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

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 JULIO 2015

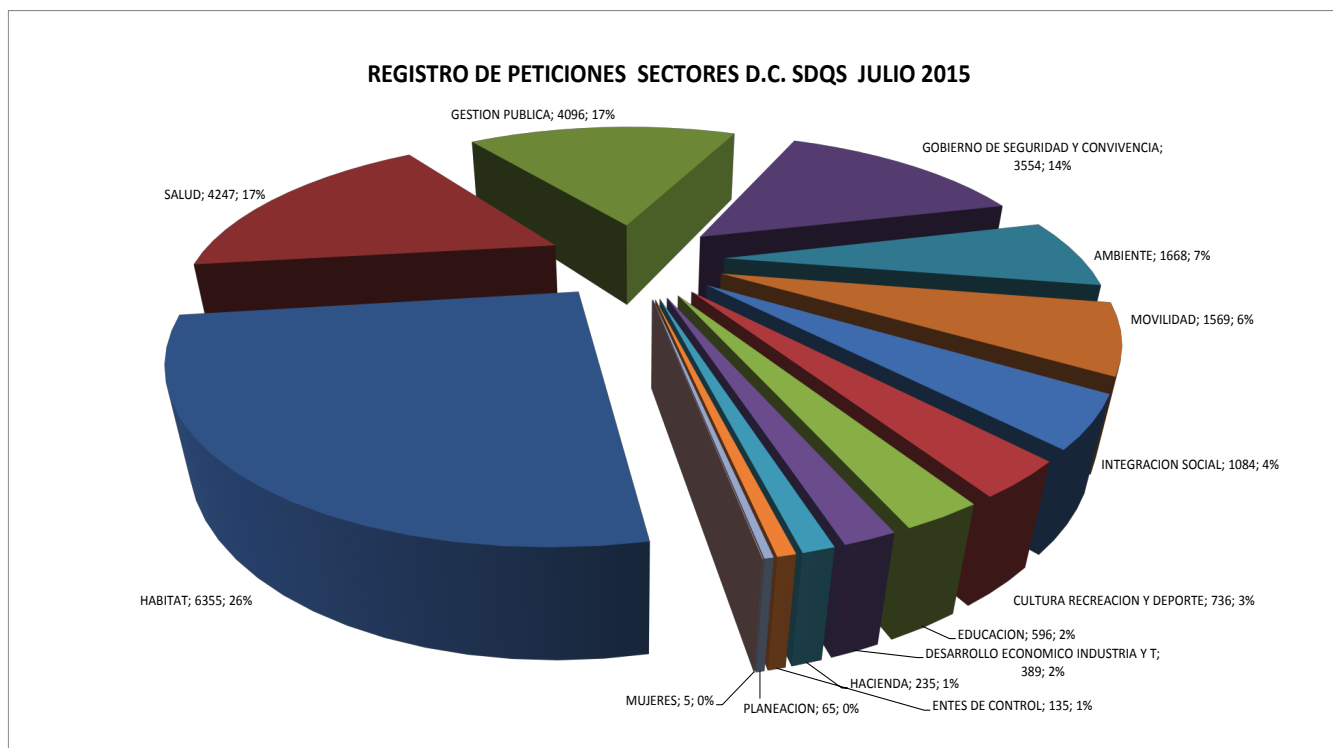
Como control de la gestión de requerimientos registrados en el SDQS, el nuevo aplicativo permite hacer seguimiento y control del número consecutivo por período, tal como se ilustra a continuación:

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

Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

El ingreso de requerimientos en el aplicativo se puede presentar de dos formas; la primera es que el ciudadano ingrese directamente y registre su requerimiento; y la segunda es que el ciudadano se contacte con cualquier entidad por medio escrito, buzón, telefónico, presencial y sea la entidad la que registre al ciudadano y el respectivo requerimiento. En promedio el ingreso de peticiones en el SDQS, en lo corrido de este año, es de 19.207 peticiones.

2.1 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR SECTORES MES JULIO 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

Durante el mes de julio, el Sector Hábitat es el de mayor participación en el SDQS representando el 25.69%, del total de requerimientos registrados, seguido del sector Salud con el 17.17%, Gestión Pública con el 16.56%, Gobierno Seguridad y Convivencia, con el 14.37%.

Es de aclarar, que dentro del Sector Gestión Pública se encuentra la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que opera la central de quejas SDQS, proceso donde se recepciona una cantidad representativa de requerimientos que posteriormente son trasladados a las entidades distritales competentes de dar respuesta.

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.

**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 59

REGISTRO PETICIONES SDQS JULIO 2015

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS JULIO 2015	%	N° PETICIONES CERRADAS JULIO 2015	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% DE CIERRES TOTALES
HABITAT	6355	25,69%	2690	1446	4.136	17,51%
SALUD	4247	17,17%	2797	1759	4.556	19,29%
GESTION PUBLICA	4096	16,56%	440	114	554	2,35%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3554	14,37%	2305	1532	3.837	16,25%
AMBIENTE	1668	6,74%	644	1015	1.659	7,02%
MOVILIDAD	1569	6,34%	1917	2568	4.485	18,99%
INTEGRACION SOCIAL	1084	4,38%	717	710	1.427	6,04%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	736	2,98%	431	519	950	4,02%
EDUCACION	596	2,41%	431	329	760	3,22%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y T	389	1,57%	182	339	521	2,21%
HACIENDA	235	0,95%	146	212	358	1,52%
ENTES DE CONTROL	135	0,55%	96	112	208	0,88%
PLANEACION	65	0,26%	59	96	155	0,66%
MUJERES	5	0,02%	3	9	12	0,05%
TOTAL	24.734	100%	12.858	10.760	23.618	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

En el mes de julio se realizó el cierre y gestión a **23.618** peticiones, de las cuales **12.858** corresponden a registradas y cerradas en este mismo período, y **10.760** fueron registrados en períodos anteriores y cerradas y/o gestionadas en el actual. Encontrando que, de los requerimientos cerrados, el mayor número de gestión lo realizó el Sector Salud, con **4.556** respuestas, correspondientes al **19.29%**, seguido el Sector Ambiente con **4.485** que representan el 18.99%.

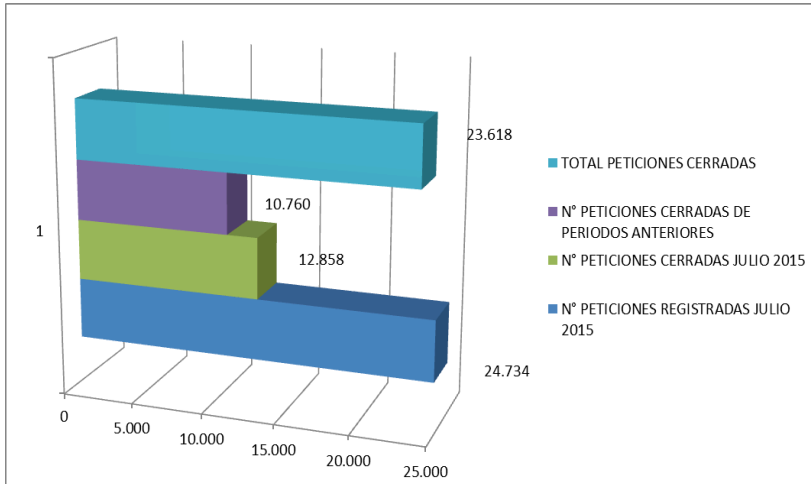
Así mismo, como se indicó anteriormente, el Sector Gestión Pública que opera a través de la Secretaría General, la Central de Quejas - SDQS y la Línea 195; reciben un gran número de requerimientos que en su gran mayoría son trasladados a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes de dar la solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad. La gestión esta dada por el traslado, y el número de peticiones ingresadas para gestión es de 395.

SECTOR GESTION PUBLICA JULIO 2015					
ENTIDAD	REGISTRADAS			GESTION	
	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN JULIO 2015
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.805	4.088	Subdireccion de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.965
	Subdirección Operativa - línea 195	1.835		Subdirección Operativa - línea 195	1.954
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	53		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	65
	Otras Dependencias Sec- Gral	395		Otras Dependencias	554
SERVICIO CIVIL			8	Servicio Civil	14
TOTAL			4.096	TOTAL GESTION	4.552

Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

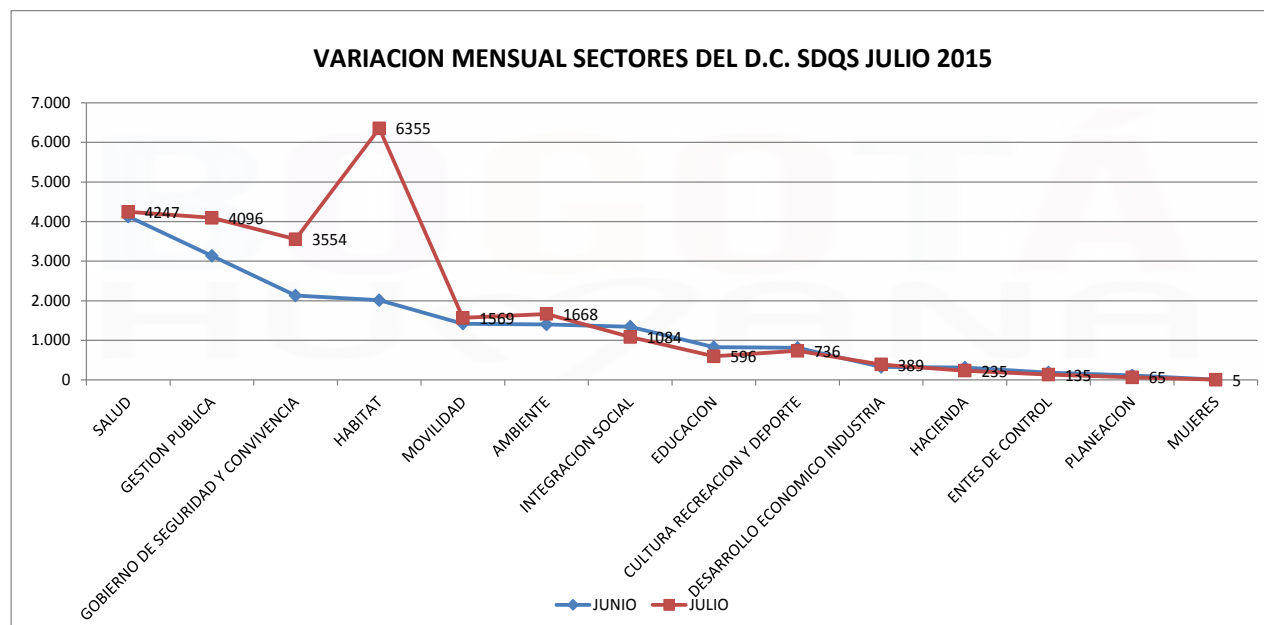
Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195





De las **24.734** peticiones ingresadas al 31 de julio quedaron en trámite 11.876 peticiones, que representan el **48.01%** del total de peticiones registradas en el periodo.

Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015



Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

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 11 de 59

SECTOR	JUNIO	JULIO	% VARIACION
SALUD	4.127	4247	2,91%
GESTION PUBLICA	3.135	4096	30,65%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	2.131	3554	66,78%
HABITAT	2.013	6355	215,70%
MOVILIDAD	1.420	1569	10,49%
AMBIENTE	1.401	1668	19,06%
INTEGRACION SOCIAL	1.346	1084	-19,47%
EDUCACION	827	596	-27,93%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	812	736	-9,36%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA	327	389	18,96%
HACIENDA	313	235	-24,92%
ENTES DE CONTROL	185	135	-27,03%
PLANEACION	114	65	-42,98%
MUJERES	6	5	-16,67%
TOTAL	18.157	24734	36,22%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

Para este período se presentó un considerable aumento del **36.22%** en la recepción total de peticiones con respecto al mes de junio; el sector Hábitat fue el que presentó un aumento considerable, que corresponde al **215%**, donde evidenciamos en la gran mayoría reclamos realizados telefónicamente a la línea 110 solicitando recolección de escombros, basuras y en general desechos de grandes volúmenes que se encuentran en la vía pública, parques y andenes. A continuación encontramos el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia en donde los temas de cárceles y obras de Urbanismo son lo más relevante.

2.2 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR ENTIDADES MES JULIO 2015

Para este período se resaltan las entidades con mayor número de requerimientos registrados en los diferentes sectores, encontrando como los más sobresalientes al Sector Hábitat, con la mayor participación en la UAESP **80%**; el Sector Salud, con la Secretaría de Salud **30%**, el sector Gobierno, seguridad y Convivencia, con la Secretaría Distrital de Gobierno **81%**; el Sector Movilidad, con Transmilenio **63%**; y en el Sector Ambiente, con la Secretaría Distrital de Ambiente **85%** de participación, del total de peticiones recibidas.

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES JULIO - 2015	
HABITAT	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	5060	80%
	SECRETARIA DEL HABITAT	726	11%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA	428	7%

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



SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES JULIO - 2015	
	POPULAR		
	METROVIVIENDA	67	1%
	ACUEDUCTO - EAB	44	1%
	CODENSA	15	0%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	8	0%
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	6	0%
	GAS NATURAL	1	0%
HABITAT Total		6355	100%
SALUD	SECRETARIA DE SALUD	1257	30%
	HOSPITAL CHAPINERO	867	20%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	282	7%
	HOSPITAL ENGATIVA	202	5%
	HOSPITAL PABLO VI	190	4%
	HOSPITAL DEL SUR	153	4%
	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	130	3%
	HOSPITAL TUNAL	124	3%
	HOSPITAL DE KENNEDY	110	3%
	HOSPITAL DE USME	108	3%
	HOSPITAL DE SUBA	101	2%
	HOSPITAL DE MEISSEN	95	2%
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	93	2%
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	78	2%
	HOSPITAL SANTA CLARA	68	2%
	HOSPITAL LA VICTORIA	67	2%
	HOSPITAL SAN BLAS	65	2%
	HOSPITAL USAQUEN	61	1%
	HOSPITAL TUNJUELITO	59	1%
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	52	1%
CAPITAL SALUD EPS	27	1%	
HOSPITAL FONTIBON	24	1%	

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



SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES JULIO - 2015	
	HOSPITAL NAZARETH	17	0%
	HOSPITAL BOSA	17	0%
SALUD Total		4247	100%
GESTION PUBLICA	SECRETARIA GENERAL	4088	100%
	SERVICIO CIVIL	8	0%
GESTION PUBLICA Total		4096	100%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	SECRETARIA DE GOBIERNO	2874	81%
	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	425	12%
	POLICIA METROPOLITANA	94	3%
	FVS - FONDO VIGILANCIA	90	3%
	IDPAC - ACCION COMUNAL	46	1%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	25	1%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Total		3554	100%
AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	1420	85%
	JBB - JARDIN BOTANICO	244	15%
	FOPAE - IDIGER	4	0%
AMBIENTE Total		1668	100%
MOVILIDAD	TRANSMILENIO	982	63%
	SECRETARIA MOVILIDAD	309	20%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTES	112	7%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	87	6%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	61	4%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	12	1%
	GRUAS Y PATIOS	6	0%
MOVILIDAD Total		1569	100%

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES JULIO - 2015	
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1052	97%
	IDIPRON	32	3%
INTEGRACION SOCIAL Total		1084	100%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	394	54%
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	116	16%
	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	92	13%
	SECRETARIA DE CULTURA	81	11%
	CANAL CAPITAL	37	5%
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	16	2%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE Total		736	100%
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	383	64%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	188	32%
	IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	25	4%
EDUCACION Total		596	100%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	367	94%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	12	3%
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	10	3%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO Total		389	100%
HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA	150	64%
	CATASTRO	61	26%
	LOTERIA DE BOGOTA	21	9%
	FONCEP	3	1%
HACIENDA Total		235	100%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	77	57%
	PERSONERIA DE BOGOTA	39	29%
	VEEDURIA DISTRITAL	19	14%

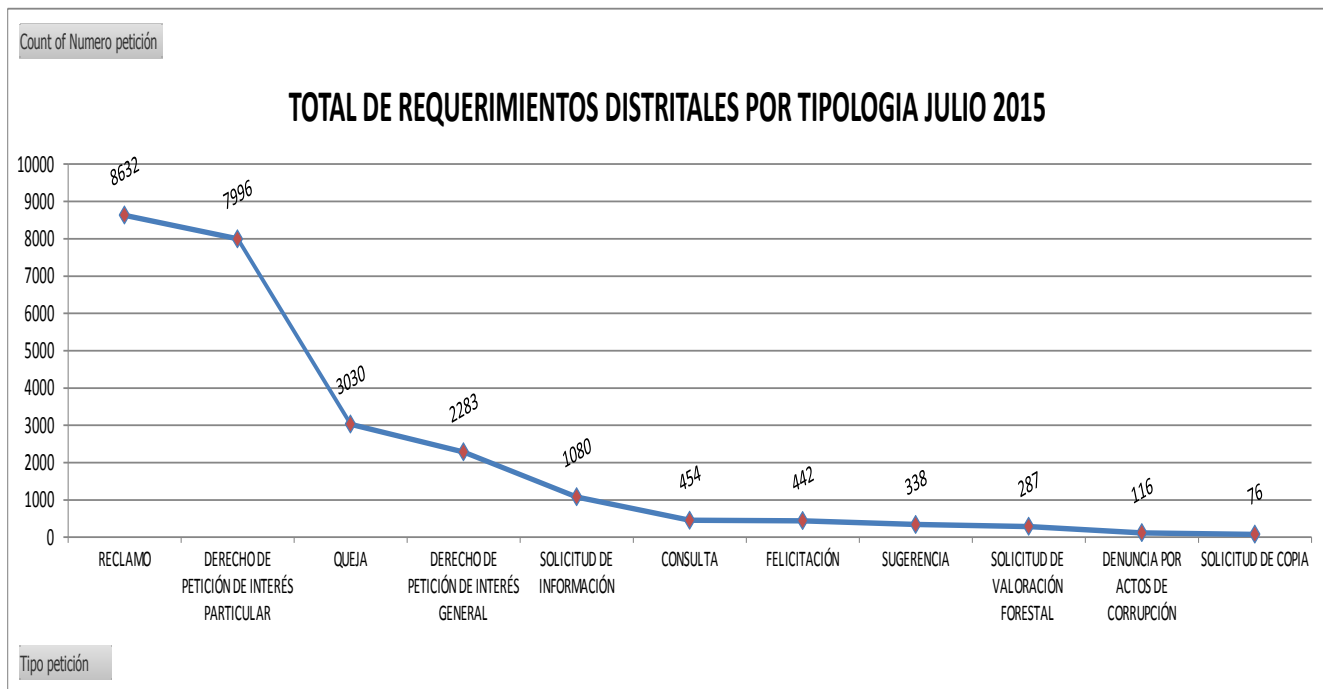
Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES JULIO - 2015	
ENTES DE CONTROL Total		135	100%
PLANEACION	SECRETARIA DE PLANEACION	65	100%
PLANEACION Total		65	100%
MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	5	100%
MUJERES Total		5	100%
TOTAL PETICIONES		24.734	

Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

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



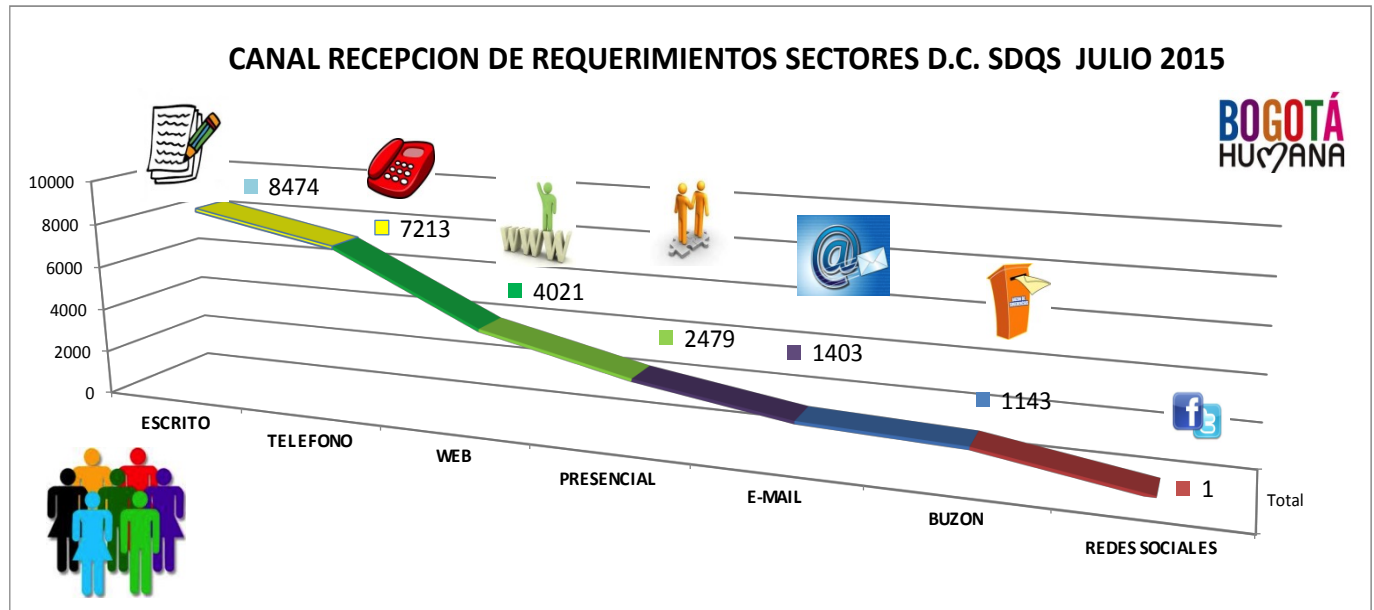
Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

Del total de requerimientos recibidos en este periodo encontramos el “reclamo” como la tipología más sobresaliente con 8.632 representando el 34.90%, seguido de los “Derechos de Petición de Interés Particular” con un 32.33% de participación.

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 JULIO 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

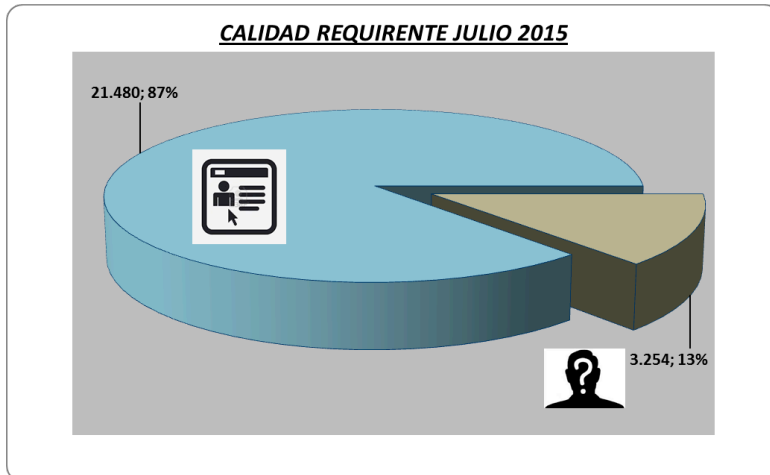
El “Canal Escrito”, representa el 34.26% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas. Los sectores que más receptionaron por este medio son: El Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, el sector Hábitat, el sector Salud y el sector Integración Social.

En segundo lugar, está el “Telefónico” con el 29.16%, donde la mayoría de peticiones registradas por este medio están en los sectores Hábitat y Gestión Pública.

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



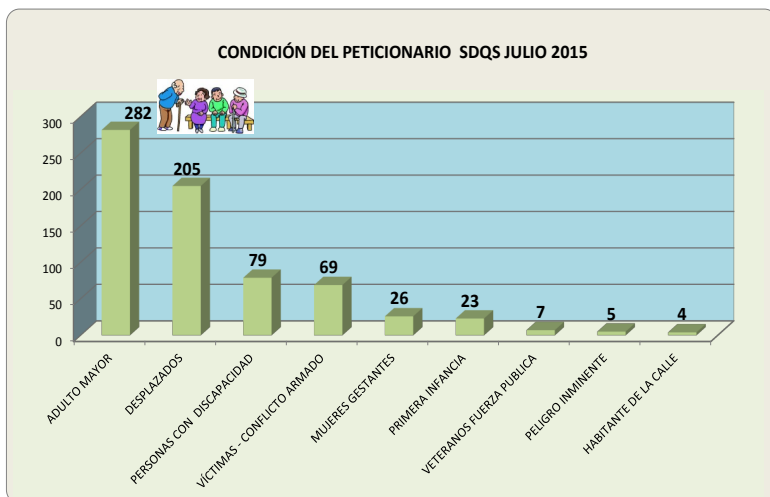
2.5 CALIDAD DEL REQUIRENTE



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 el de mayor número de peticiones anónimas encontrando como temas relevantes la denuncia por abuso de autoridad, incumplimiento de normas establecimientos comerciales y reclamos por invasión de espacios públicos, ocupación por ventas ambulantes y prolongaciones de actividades económicas en determinados sitios.

Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

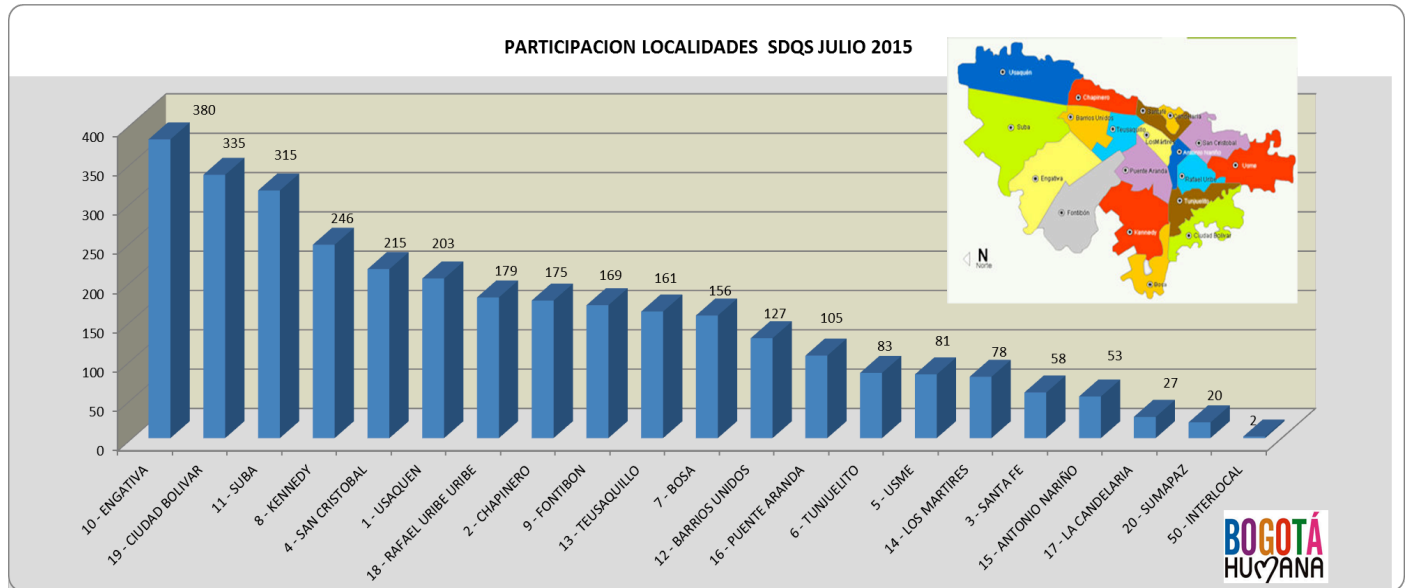
2.6 CONDICIÓN DEL REQUIRENTE



Dentro de las peticiones registradas en el mes de julio (24.734) 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); se identificaron **700** peticiones, de las cuales **282** se registraron según la condición del petitioner como “adulto mayor” y **205** como “desplazados”.

Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

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



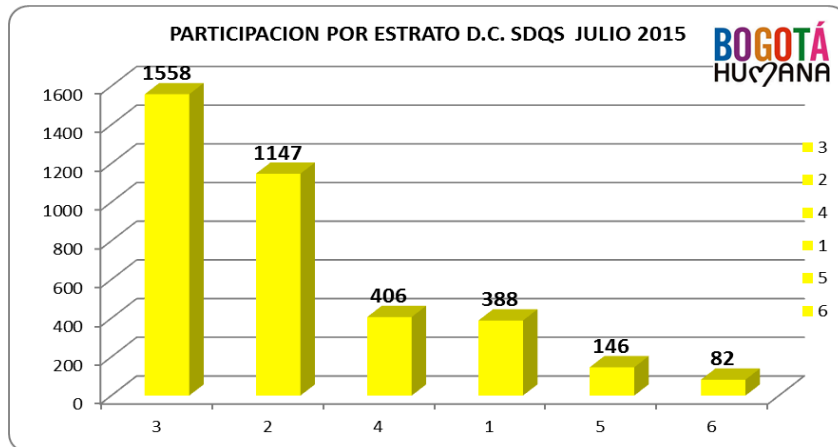
Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

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

LOCALIDAD	TEMAS	Nº	TOTAL
ENGATIVA	SERVICIOS PUBLICOS	106	380
	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	73	
	SALUD	26	
	OTROS TEMAS	175	
CIUDAD BOLIVAR	URBANISMO - VIVIENDA	128	335
	GOBIERNO LOCAL	94	
	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	25	
	OTROS TEMAS	88	
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	79	315
	AMBIENTE	18	
	SALUD	17	
	OTROS TEMAS	201	

El tema en común en las localidades continúa siendo el de movilidad, transporte y malla vial; destacándose servicios públicos, y urbanismo y vivienda, en las localidades de Engativa y Ciudad Bolívar, respectivamente.

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



Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) encontramos un total de **3.727** peticiones, de las cuales **1.558** petionarios se encuentran en estratos 3 que representa el **41.80%**, el estrato 2 con el **30.78%**. Para este periodo evidenciamos un aumento en el uso del SDQS por parte de la ciudadanía que registra estrato 3.

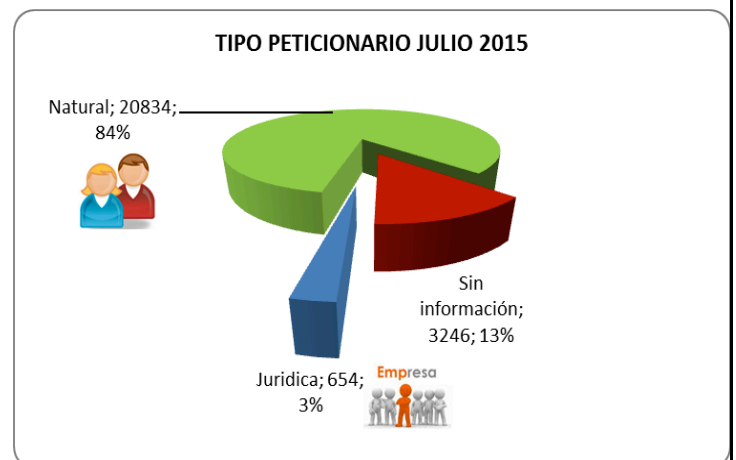
Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

2.9 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE JULIO 2015

TIPO DE PETICIONARIO	N°	%
Juridica	654	3%
Natural	20834	84%
Sin información	3246	13%
Grand Total	24.734	100%

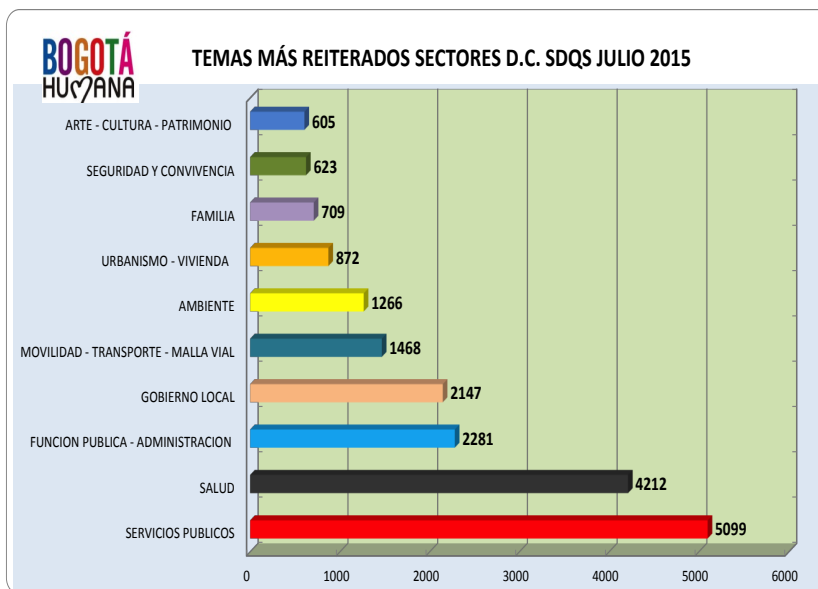
Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

El **84%** de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el **3%** corresponde a personas jurídicas, esto dentro de la información suministrada en el SDQS en julio 2015.



2.10 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERATIVOS POR SECTOR JULIO 2015

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



En el gráfico se detalla que del total de peticiones recibidas (24.734) los diez (10) temas más relevantes corresponden a **19.282** peticiones, para un **77.96%** de participación, encontrando que los temas de servicios públicos, salud y la administración pública son los más relevantes en el Distrito Capital.

Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

**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 21 de 59

TEMA	RECLAMO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONSULTA	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	DENUNCIA POR ACTOS CORRUPCIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL	% PARTIC
SERVICIOS PUBLICOS	4628	39	84	337	1	2		2		5	1	5099	21%
SALUD	982	2172	360	126	142	13	343	55		3	16	4212	17%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	977	451	738	22	24	6	14	35		9	5	2281	9%
GOBIERNO LOCAL	611	1041	8	476	5		5				1	2147	9%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	308	88	807	113	25	23	12	72		16	4	1468	6%
AMBIENTE	61	915	62	88	99	14	3	16	2	5	1	1266	5%
URBANISMO - VIVIENDA	28	395	52	212	138	16	10	5		4	12	872	4%
FAMILIA	47	513	68	42	13	12	5	7		2		709	3%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	12	496	36	69	2		4	2		2		623	3%
ARTE - CULTURA - PATRIMONIO	6	246	23	19	273	2	7	8			21	605	2%
OTROS TEMAS	972	1640	792	779	366	358	285	136	70	39	15	5452	22%
TOTAL PETICIONES	8632	7996	3030	2283	1088	446	688	338	72	85	76	24734	100%

Del total de peticiones recibidas (**24.734**), el reclamo con el **34.90%** y el tema servicios publicos con el **20,62%** presentan los indices más altos en en mes de julio, seguido de la petición de interés particular presentadas en temas referentes a salud y gobierno local.

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

Sector Salud: Para este periodo, el subtema “certificación para la manipulación de alimentos” con **494** peticiones es el más relevante (**11.63%**), en donde se solicita información sobre cursos, como obtener la certificación y visitas a diferentes establecimientos comerciales, seguido encontramos saneamiento básico.

SUBTEMAS SECTOR SALUD	peticiones	%
CERTIFICACION PARA MANIPULACION ADECUADA DE ALIMENTOS	494	11,63%
SANEAMIENTO BASICO	350	8,24%
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS AMBULATORIOS	255	6,00%
SANEAMIENTO AMBIENTAL	222	5,23%
ATENCION AL USUARIO	218	5,13%
otros subtemas del sector	2.708	63,76%
TOTAL	4.247	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

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



Sector Gobierno: De las **3.554** peticiones ciudadanas recibidas, el **12.21%** 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, en segundo lugar esta el subtema “carcel distrital de varones y anexo de mujeres” donde la solicitud de traslados, cambio de patio y visitas.

SUBTEMAS SECTOR GOBIERNO	peticiones	%
OBRAS Y URBANISMOS - ANTENAS DE RADIO DIFUSIÓN, OBRAS, LICENCIAS, VIOLACIÓN AL REGIMEN DE OBRAS, BIENES DE INTERÉS CULTURAL, CONSTRUCCIÓN DE ANTEJARDIN	434	12,21%
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	427	12,01%
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA LEY 232/95 PARA ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS.	334	9,40%
Propiedad Horizontal	254	7,15%
otros subtemas del sector	2.105	59,23%
TOTAL	3.554	100,00%

Sector Hábitat: Con un **73.33%**, el subtema más reiterativo es el de servicio y atención a la ciudadanía en este periodo refiriendose a reclamos realizados en la línea 110 sobre recolección de escombros , basuras y material de construcción.

SUBTEMAS HÁBITAT	peticiones	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	4660	73,33%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	331	5,21%
CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS	250	3,93%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	184	2,90%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	930	14,63%
total	6.355	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

Sector Movilidad: Como subtemas reiterados tenemos que la “frecuencia de servicio del SITP, buses en las troncales y los alimentadores” con el **6.37%**, en donde se reclama por la demora en el servicio en diferentes rutas, paraderos y estaciones; muestra el inconformismo de la ciudadanía ante los servicios prestados por las empresas responsables del mismo. Seguidamente, encontramos la queja por el comportamiento presentado por conductores, personal de control, taquilla y vigilantes, con el **4.72%** del total recibido en el sector.

**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 59

SUBTEMAS MOVILIDAD	peticiones	%
FRECUENCIA DE SERVICIO del SITP, TRONCALES , ALIMENTADORES , DUAL	100	6,37%
COMPORTAMIENTO CONDUCTORES, PERSONAL DE CONTROL POLICIA, TAQUILLA Y VIGILANCIA	74	4,72%
TRANSPORTE PUBLICO (NORMATIVIDAD, EMPRESAS, SERVICIO DE TRANSPORTE, REORGANIZACION, CAPACIDAD, INVESTIGACIONES)	73	4,65%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.322	84,26%
total	1.569	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

Sector Ambiente: La contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas electricas y motobombas), es lo más recurrente en el Sector Ambiente, representando el **26.26%**, del total de recibidos en el Sector.

SUBTEMAS AMBIENTE	peticiones	%
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	438	26,26%
SOLICITUD DE VALORACION FORESTAL	313	18,76%
CONTAMINACION ATMOSFERICA: POR EMISIONES, HOLLIN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	178	10,67%
CONTAMINACION POR VERTIMIENTOS: EN ESPACIO PUBLICO, A CUERPOS DE AGUA, VERTIMIENTO INDUSTRIAL	123	7,37%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	616	36,93%
TOTAL	1.668	100,00%

Sector Integración Social: La solicitud de proyectos y servicios sociales con el 25%, y el subsidio para personas mayores con el 15.50%, son los subtemas más relevantes para el sector de Integración Social.

SUBTEMA INTEGRACIÓN SOCIAL	peticiones	%
PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	271	25,00%
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	168	15,50%
CENTROS DE PROTECCION SOCIAL PARA PERSONAS MAYORES	63	5,81%
TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	48	4,43%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	534	49,26%
total	1.084	100%

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



Sector Educacion: para el sector educación la atención y el servicio a la ciudadanía es lo más representativo con el 29% para este periodo, seguido de la solicitud de cupos e inscripciones con el 17%.

SUBTEMA EDUCACION	peticiones	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	174	29%
ADMISIONES - OPCIONADOS (CUPOS E INSCRIPCIONES)	100	17%
CALIDAD DE LA EDUCACIÓN	89	15%
SUBSIDIOS ESCOLARES	45	8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	188	32%
TOTAL	596	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

2.10.1 REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON VEEDURIAS CIUDADANAS JULIO 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 / DEPENDENCIA	N
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1
IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	
VEEDURIAS CIUDADANAS	
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	
FVS - FONDO VIGILANCIA	1
VEEDURIAS CIUDADANAS	
UACOBOMBEROS	1
VEEDURIAS CIUDADANAS	

INTEGRACION SOCIAL	
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1
VEEDURIAS CIUDADANAS	
SALUD	
HOSPITAL NAZARETH	3
VEEDURIAS CIUDADANAS	
SECRETARIA DE SALUD	1
VEEDURIAS CIUDADANAS	
TOTAL	8

Sector Cultura, Recreacion y Deporte, entidad IDPC requerimiento N° **1135052015** presenta denuncias incumplimiento contractual por actos de corrupción.

Sector Gobierno, seguridad y convivencia, el FVS con el requerimiento N° **1285772015** en donde no refiere a un tema competente de la entidad y es trasladado a la defensoría de espacio público por tratarse de un reclamo por invasión. La unidad administrativa del cuerpo oficial de Bomberos con el requerimiento **1134442015** en donde se solicita el porcentaje de ejecución presupuestal de la entidad y contratos y prestación de servicios suscritas por la Unidad en el 2014.

Sector Integración social: con el requerimiento N° **1135342015** en donde hacen referencia al maltrato y abuso de un funcionario público con más antigüedad en la entidad.

Sector salud: la Secretaría de Salud con el requerimiento **1180092015** en donde se refiere a la solicitud de información a la veeduría distrital sobre los planes anuales de adquisiciones de las entidades. Para el Hospital de Nazareth encontramos 3 peticiones la **1191242015** donde solicitan información de convocatorias de empleo, la **1189532015** referida a información sobre contratos con la administración distrital y la **1183372015** donde requieren información sobre acciones emprendidas por la veeduría Distrital al incumplimiento contractual.

Se solicita a las entidades mayor atención en la clasificación de los subtemas con estos requerimientos, ya que al ser analizados no corresponden a este subtema en particular.

**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 59

2.11 ANALISIS DE REQUERIMIENTOS POR SECTORES Y ENTIDADES DEL D. C. JULIO 2015

2.11.1 SECTOR SALUD

Del total de peticiones recibidas en el sector Salud 4.247, el mayor porcentaje de participación se registró en la Secretaria de Salud con un 30%, seguido del Hospital de Chapinero con el 20%, en donde la mayoría de los requerimientos se concentran en los derechos de petición particular y el reclamo.

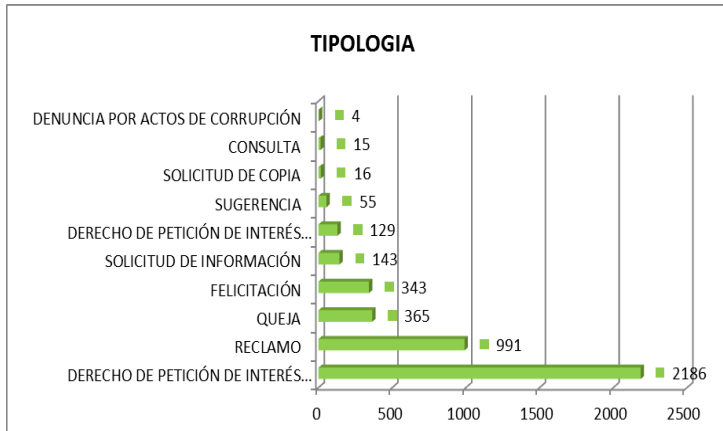
Entidad	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	QUEJA	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL	%
SECRETARIA DE SALUD	685	431	39		60	31	1	5	3	2	1257	30%
HOSPITAL CHAPINERO	828	21	7	5	4		1		1		867	20%
HOSPITAL VISTA HERMOSA	169	30	20	44	6	11	2				282	7%
HOSPITAL ENGATIVA	143	25	10	7	8	3	6				202	5%
HOSPITAL PABLO VI	7	58	32	80	9		4				190	4%
HOSPITAL DEL SUR	47	49	11	37		5	4				153	4%
HOSPITAL SAN CRISTOBAL	88	5	11	14	5	4	1		2		130	3%
HOSPITAL TUNAL	31	64	9	4	6	4	2	4			124	3%
HOSPITAL DE KENNEDY	22	33	29	18		1	4		1	2	110	3%
HOSPITAL DE USME	46	8	10	22	1	21					108	3%
HOSPITAL DE SUBA	9	25	40	9	8	10					101	2%
HOSPITAL DE MEISSEN	1	29	27	28	6	1	3				95	2%
HOSPITAL CENTRO ORIENTE	29	40	8	5		5	5	1			93	2%
HOSPITAL SIMON BOLIVAR	25	21	16	8	4	2	2				78	2%
HOSPITAL SANTA CLARA	1	28	25	7		1	6				68	2%
HOSPITAL LA VICTORIA	19	25	7	6	3	3		4			67	2%
HOSPITAL SAN BLAS	7	20	13	15		6	4				65	2%
HOSPITAL USAQUEN	19	21	4	8	2	4	3				61	1%
HOSPITAL TUNJUELITO		15	13	11	13		6	1			59	1%
HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	3	18	12	10		9					52	1%
CAPITAL SALUD EPS	6	2	6		1	6			6		27	1%
HOSPITAL FONTIBON		13	3	4	3	1					24	1%
HOSPITAL NAZARETH	1	3	5	1	4		1	1	1		17	0%
HOSPITAL BOSA		7	8			1			1		17	0%
Grand Total	2186	991	365	343	143	129	55	16	15	4	4247	100%
% D PARTICIPACIÓN	51%	23%	9%	8%	3%	3%	1%	0%	0%	0%	100%	

Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

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



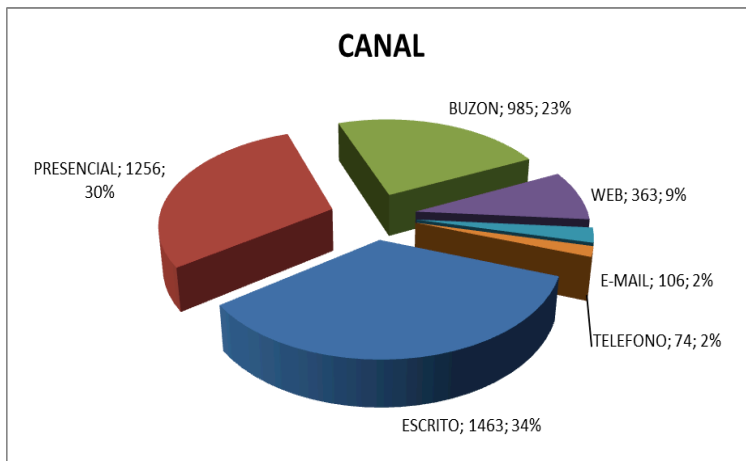
2.11.1.1 TIPOLOGIA SECTOR SALUD



La petición de Interés particular con el 51%, y el reclamo con el 23%, son las Tipologías más Representativas en el sector Salud, presentadas en su gran mayoría en la Secretaria de Salud, de las 4.247 peticiones registradas.

Fuente: Reporte SDQS generado 05/08/2015

2.11.1.2 CANAL SECTOR SALUD



El canal escrito con el 34% es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, siendo la Secretaria de Salud y el Hospital de Engativa las entidades con mayor número de peticiones recibidos por este medio. Enseguida, se encuentra el canal presencial con el 30%, donde el Hospital de Chapinero y Vista Hermosa cuentan con la mayor participación

2.11.1.3 SUBTEMAS MAS REPRESENTATIVOS SECTOR ENTIDADES SALUD

Row Labels	Count of Subtema		
SALUD			
☐ CAPITAL SALUD EPS			
1.3 Atención deshumanizada -Asegurador	6		
9.2 No suministro Medicamentos -POS	3		
CAPITAL SALUD EPS Total	9		
☐ HOSPITAL BOSA			
1.2 Atención deshumanizada -Ambulatorio	4		
ASIGNACION DE CITAS BAJA COMPLEJIDAD Y ESPECIALISTAS	2		
NUTRICION Y DIETETICA	2		
10.1 Presunto evento adverso -Ambulancias	2		
HOSPITAL BOSA Total	10		
☐ HOSPITAL CENTRO ORIENTE			
SANEAMIENTO AMBIENTAL	25		
9.2 No suministro Medicamentos -POS	10		
HOSPITAL CENTRO ORIENTE Total	35		
☐ HOSPITAL CHAPINERO			
CERTIFICACION PARA MANIPULACION ADECUADA DE ALIMENTOS	493		
SANEAMIENTO BASICO	338		
HOSPITAL CHAPINERO Total	831		
☐ HOSPITAL DE KENNEDY			
8.2 No oportunidad servicios -Ambulatorio	22		
1.2 Atención deshumanizada -Ambulatorio	15		
HOSPITAL DE KENNEDY Total	37		
☐ HOSPITAL DE MEISSEN			
HOSPITALIZACION	16		
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	12		
HOSPITAL DE MEISSEN Total	28		
		☐ HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	
		1.2 Atención deshumanizada -Ambulatorio	12
		8.2 No oportunidad servicios -Ambulatorio	8
		HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE Total	20
		☐ HOSPITAL SAN BLAS	
		TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	11
		1.5 Atención deshumanizada -Hospitalización	11
		HOSPITAL SAN BLAS Total	22
		☐ HOSPITAL SAN CRISTOBAL	
		VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	94
		ATENCION DE CONSULTA EXTERNA	9
		HOSPITAL SAN CRISTOBAL Total	103
		☐ HOSPITAL SANTA CLARA	
		TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	31
		8.2 No oportunidad servicios -Ambulatorio	9
		HOSPITAL SANTA CLARA Total	40
		☐ HOSPITAL SIMON BOLIVAR	
		ATENCION AL USUARIO	14
		AGENDA Y FACTURACION	7
		HORARIO FIJADO PARA ATENDER AL USUARIO, POR PARTE DEL SERVICIO PROGRAMADO	7
		ENFERMERIA	7
		HOSPITAL SIMON BOLIVAR Total	35
		☐ HOSPITAL TUNAL	
		8.2 No oportunidad servicios -Ambulatorio	33
		1.2 Atención deshumanizada -Ambulatorio	13
		HOSPITAL TUNAL Total	46
		☐ HOSPITAL TUNJUELITO	
		ATENCION AL USUARIO	11
		8.2 No oportunidad servicios -Ambulatorio	8
		HOSPITAL TUNJUELITO Total	19
		☐ HOSPITAL USAQUEN	
		SANEAMIENTO AMBIENTAL	25
		ATENCION DE CONSULTA EXTERNA	15
		HOSPITAL USAQUEN Total	40
		☐ HOSPITAL VISTA HERMOSA	
		ATENCION DE CONSULTA EXTERNA	111
		SANEAMIENTO AMBIENTAL	94
		HOSPITAL VISTA HERMOSA Total	205
		☐ SECRETARIA DE SALUD	
		REQUISITOS MINIMOS SANITARIOS- NORMATIVIDAD-SANEAMIENTO AMBIENTAL	142
		ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	129
		SECRETARIA DE SALUD Total	271

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 29 de 59

HOSPITAL DE SUBA	
SANEAMIENTO AMBIENTAL	21
1.2 Atención deshumanizada -Ambulatorio	16
HOSPITAL DE SUBA Total	37
HOSPITAL DE USME	
SOLICITUD DE VISITAS A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	38
ATENCION DE CONSULTA EXTERNA	15
HOSPITAL DE USME Total	53
HOSPITAL DEL SUR	
SANEAMIENTO AMBIENTAL	35
ODONTOLOGIA	15
HOSPITAL DEL SUR Total	50
HOSPITAL ENGATIVA	
SOLICITUD DE VISITAS A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	110
ATENCION AL USUARIO	38
HOSPITAL ENGATIVA Total	148
HOSPITAL FONTIBON	
ATENCION AL USUARIO	3
10.6 Presunto evento adverso -Urgencias	3
HOSPITAL FONTIBON Total	6
HOSPITAL LA VICTORIA	
TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	12
ASIGNACION DE CITAS BAJA COMPLEJIDAD Y ESPECIALISTAS	12
HOSPITAL LA VICTORIA Total	24
HOSPITAL NAZARETH	
VEEDURIAS CIUDADANAS	3
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2
SANEAMIENTO AMBIENTAL	2
ATENCION EN ECOTERAPIA	2
HISTORIA CLINICA	2
HOSPITAL NAZARETH Total	11
HOSPITAL PABLO VI	
ATENCION AL USUARIO	94
1.2 Atención deshumanizada -Ambulatorio	22
2.1 Dificultad accesibilidad administrativa -Inadecuada orientación	22
HOSPITAL PABLO VI Total	138

Dentro de las entidades más sobresalientes en el registro de peticiones están la Secretaria de Salud y el Hospital de Chapinero, encontrando la solicitud de certificación de manipulación de alimentos y el saneamiento básico, como los temas más relevantes. En general, se encontraron registrados 343 felicitaciones por la atención recibida y la solución a las necesidades presentadas por los usuarios, sin embargo, también se presentaron 365 quejas en el servicio, en donde 265 de estos casos fueron por atención deshumanizada por parte de diferentes dependencias en las entidades del sector Salud.

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



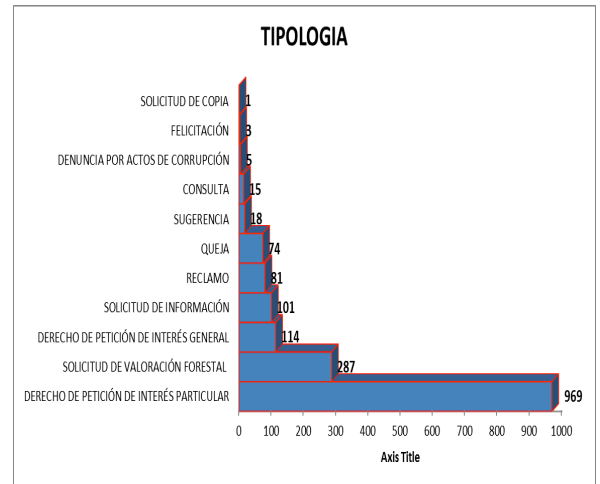
BOGOTÁ
HUMANANA

2.11.2 SECTOR AMBIENTE

Del total de peticiones recibidas en el sector Ambiente **1.668**, el mayor porcentaje de participación se registró en la Secretaria de Ambiente con el **85%**, en donde la mayoría de los requerimientos se concentran en las siguientes tipologías derechos de petición particular y solicitud de valoración forestal.

2.11.2.1 TIPOLOGIA SECTOR AMBIENTE

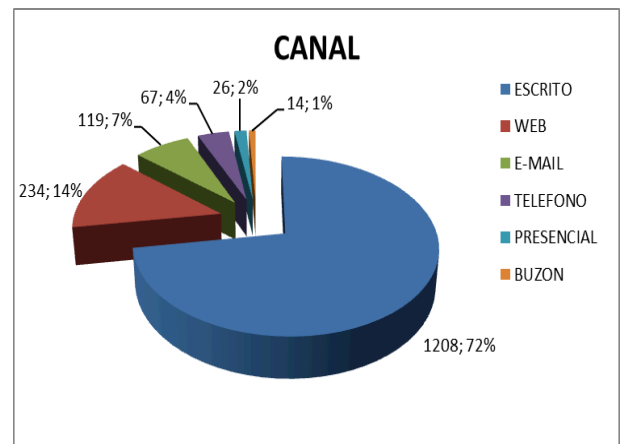
Row Labels	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RECLAMO	QUEJA	SUGERENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	N	%
SECRETARIA DE AMBIENTE	929	287	69	27	26	65	1	10	5		1	1420	85%
JBB - JARDIN BOTANICO	39		45	74	55	7	17	4		3		244	15%
FOPAE - IDIGER	1					2		1				4	0%
TOTAL PETICIONES	969	287	114	101	81	74	18	15	5	3	1	1668	100%
% PETICIONES	58%	17%	7%	6%	5%	4%	1%	1%	0%	0%	0%	100%	



El derecho de petición de interés particular con el **58%** y la solicitud de valoración forestal con el **17%** presentan la mayor participación en el sector y en especial en la Secretaría de Ambiente.

2.11.2.2 CANAL SECTOR AMBIENTE

Row Labels	ESCRITO	WEB	E-MAIL	TELEFONO	PRESENCIAL	BUZON	Grand Total
SECRETARIA DE AMBIENTE	1190	219	4		7		1420
JBB - JARDIN BOTANICO	18	11	115	67	19	14	244
FOPAE - IDIGER		4					4
TOTAL PETICIONES	1208	234	119	67	26	14	1668
% PARTICIPACION	72%	14%	7%	4%	2%	1%	100%



El canal escrito con un **72%**, y el canal web con el **14%**, son los medios más utilizados por la ciudadanía, siendo la Secretaria de Ambiente la de mayor registro.

2.11.2.3 SUBTEMAS SECTOR AMBIENTE

Sector	AMBIENTE
Row Labels	Count of Subtema
= FOPAE - IDIGER	
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	3
VISITA TECNICA/ADMINISTRATIVAS/EDUCATIVAS	1
FOPAE - IDIGER Total	4
= JBB - JARDIN BOTANICO	
ARBOLADO: PLANTACION, MANTENIMIENTO ARBOLES JOVENES	41
MANEJO SILVICULTURAL ARBOLADO ANTIGUO	38
JBB - JARDIN BOTANICO Total	79
= SECRETARIA DE AMBIENTE	
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	438
SOLICITUD DE VALORACION FORESTAL	313
SECRETARIA DE AMBIENTE Total	751

La contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas eléctricas y motobombas), es lo más recurrente en el Sector Ambiente, representando el **26.26%**, del total de recibidos en el Sector.

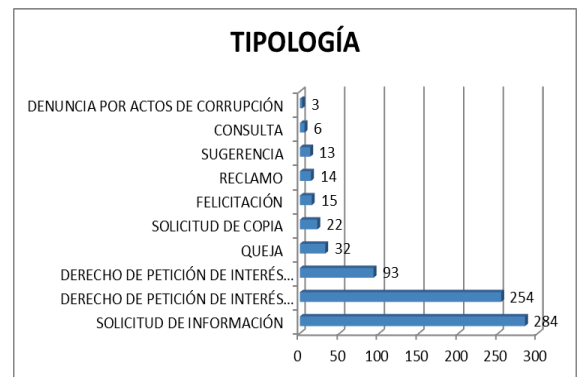
Para el Jardín Botánico la solicitud de plantación de árboles y el mantenimiento de los mismos es lo más representativo en este periodo.

2.11.3. SECTOR CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Del total de peticiones recibidas en el sector Cultura, Recreación y Deporte **736**, el mayor porcentaje de participación se registró en Idartes con el **54%**, en donde la mayoría de los requerimientos se concentran en las siguientes tipologías solicitud de Información y derechos de petición particular. seguido está el IDPC con **116** peticiones (**16%**).

2.11.3.1 TIPOLOGIA SECTOR CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Row Labels	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	QUEJA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Grand Total	%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	212	134	2	18	18	2	4	4			394	54%
IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	14	77	9	2	2	5	2	3	2		116	16%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	1		71	8					4	3	92	13%
SECRETARIA DE CULTURA	41	26	8	3	1		1	1			81	11%
CANAL CAPITAL	10	7	3	1	1	8	2	5			37	5%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	6	10									16	2%
Grand Total	284	254	93	32	22	15	14	13	6	3	736	100%
%	39%	35%	13%	4%	3%	2%	2%	2%	1%	0%		



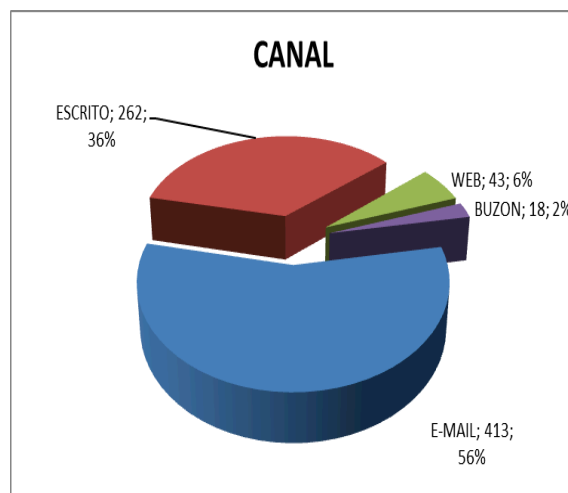
La solicitud de información con el **39%** y el derecho de petición de interés particular con el **35%**, presentan la mayor participación en el sector y en especial en Idartes.

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



2.11.3.2 CANAL SECTOR CULTURA, RECREACION, Y DEPORTE

ENTIDAD	E-MAIL	ESCRITO	WEB	BUZON	TOTAL
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	343	37	3	11	394
IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	25	79	5	7	116
IDRD - RECREACION Y DEPORTE		67	25		92
SECRETARIA DE CULTURA	7	71	3		81
CANAL CAPITAL	31	1	5		37
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	7	7	2		16
TOTAL	413	262	43	18	736
%	56%	36%	6%	2%	100%



El canal mail con un **56%**, y el canal escrito con el **36%**, son los medios más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones, siendo Idartes y el Idpc las entidades de mayor participación.

2.11.3.3 SUBTEMAS SECTOR CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Sector	CULTURA RECREACION Y DEPORTE
Row Labels	Count of Subtema
[-] CANAL CAPITAL	
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	6
PRACTICAS ESTUDIANTILES	5
CANAL CAPITAL Total	11
[-] IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	
FESTIVALES AL PARQUE	123
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	83
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES Total	206
[-] IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	
BIENES DE INTERES	72
TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	9
IDPC - PATRIMONIO CULTURAL Total	81
[-] IDRD - RECREACION Y DEPORTE	
PARQUES Y ESCENARIOS: ADMINISTRACION, UTILIZACION, PRESTAMOS, ACONTECIMIENTOS, PERMISOS	34
ACTIVIDAD FISICA	27
IDRD - RECREACION Y DEPORTE Total	61
[-] OFB - ORQUESTA FILARMONICA	
PRESENTACIONES ARTISTICAS	6
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	3
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3
OFB - ORQUESTA FILARMONICA Total	12
[-] SECRETARIA DE CULTURA	
ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	58
REGULACION Y CONTROL PERSONAS JURIDICAS	5
TEMAS DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	5
GESTION ADMINISTRATIVA	5
SECRETARIA DE CULTURA Total	73

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

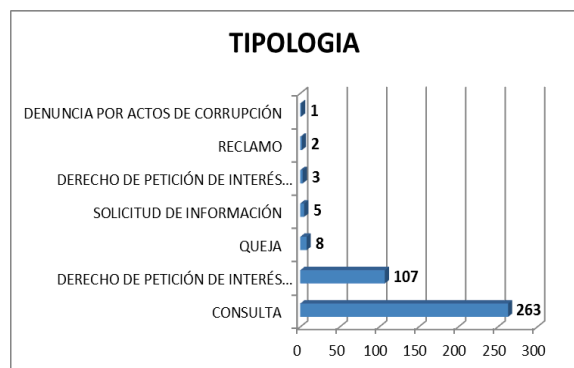


Para este periodo los subtemas más representativos se registraron en IDARTES en donde la solicitud de información sobre los diferentes eventos a realizar en el festival de verano , participación en rock al parque y los programas de estímulos es lo más relevante.

2.11.4 SECTOR DESARROLLO ECONOMICO

Del total de peticiones recibidas en el sector Desarrollo Económico **389**, el mayor porcentaje de participación se registró en Ipes con el **94%**, en donde la mayoría de los requerimientos se concentran en las siguientes tipologías, consulta y derechos de petición particular.

2.11.4.1 TIPOLOGIA DESARROLLO ECONÓMICO



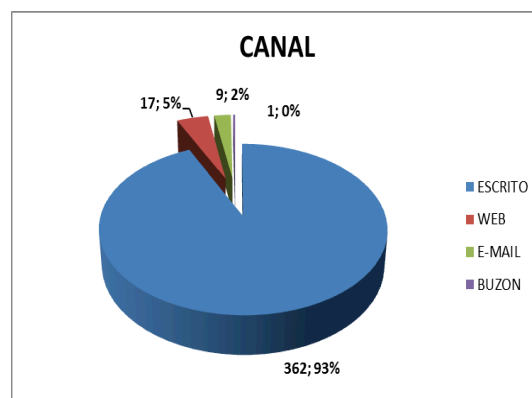
Row Labels	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	RECLAMO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Grand Total	%
IPES	262	96	3	3	1	1	1	367	94%
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		10	1	1				12	3%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	1	4	1	2	1		10	3%
Grand Total	263	107	8	5	3	2	1	389	100%
% PARTICIPACIÓN	68%	28%	2%	1%	1%	1%	0%	100%	

La consulta con el **68%** y el derecho de petición de interés particular con el **28%**, presentan la mayor participación en el sector y en especial en IPES.

2.11.4.2 CANAL DESARROLLO ECONOMICO

ENTIDAD	ESCRITO	WEB	E-MAIL	BUZON	Grand Total
IPES	361	5		1	367
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	1	2	9		12
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO		10			10
Grand Total	362	17	9	1	389
%	93%	4%	2%	0%	100%

El canal escrito con un **93%**, y el canal web con el **4%** , son los medios más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ,siendo Ipes la entidad de mayor participación.



2.11.4.3 SUBTEMAS DESARROLLO ECONOMICO

Sector	DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO
Row Labels	Count of Subtema
⇒ IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3
ASISTENCIA PARA EL DESARROLLO TURISTICO LOCAL	2
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO Total	5
⇒ IPES	
SOLICITUD DE PROYECTOS PRODUCTIVOS	144
QUIOSCOS, PUNTOS DE ENCUENTRO REDEP Y PUNTOS COMERCIALES	70
IPES Total	214
⇒ SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	6
DEFENSOR DEL CIUDADANO	4
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Total	10

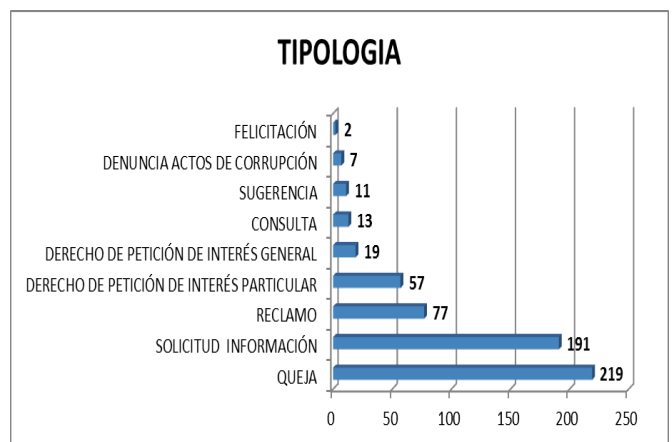
Para este periodo los subtemas más representativos se dieron en IPES en donde la solicitud de información sobre proyectos productivos, inscripciones y capacitación.

2.11.5 SECTOR EDUCACION

El sector Educación recibió 596 peticiones, encontrando que la entidad con el mayor porcentaje de participación es la Secretaría de educación con el **64% (383)**, en donde la mayoría de los requerimientos se concentran en quejas y solicitud de información.

2.11.5.1 TIPOLOGIA SECTOR EDUCACIÓN

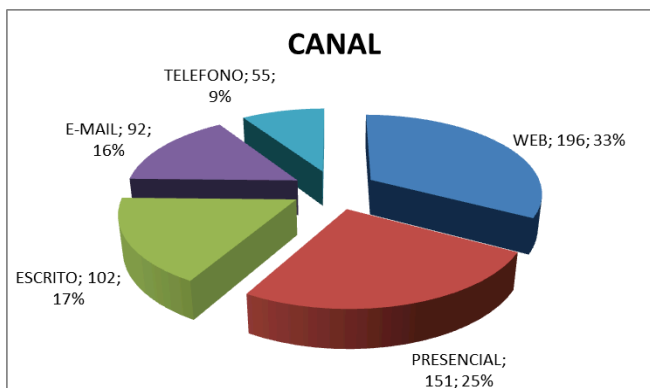
Row Labels	QUEJA	SOLICITUD INFORMACIÓN	RECLAMO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	CONSULTA	SUGERENCIA	DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	TOTAL	%
SECRETARIA DE EDUCACION	211	11	68	43	18	12	11	7	2	383	64%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	4	159	9	14	1	1				188	32%
IDEP -	4	21								25	4%
TOTAL	219	191	77	57	19	13	11	7	2	596	100%
%	37%	32%	13%	10%	3%	2%	2%	1%	0%	100%	0%



La Queja con el **37%** presentan la mayor participación en el sector y en especial en la Secretaría de educación con **211** quejas, seguido de la solicitud de información con el **32%**, siendo la Universidad Distrital la entidad con el mayor número de peticiones bajo esta tipología.

2.11.5.2 CANAL SECTOR EDUCACIÓN

Row Labels	WEB	PRESENCIAL	ESCRITO	E-MAIL	TELEFONO	TOTAL
SECRETARIA DE EDUCACION	179	49	82	67	6	383
UNIVERSIDAD DISTRITAL	11	101	3	24	49	188
IDEP	6	1	17	1		25
TOTAL	196	151	102	92	55	596
%	33%	25%	17%	15%	9%	100%



El canal web con un **33%** y el canal presencial con el **25%**, son los medios más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones, siendo la Secretaría de educación y la Universidad Distrital las entidades de mayor participación respectivamente.

2.11.5.3 SUBTEMAS SECTOR EDUCACION

Row Labels	Count of Numero petición
SECRETARIA DE EDUCACION	
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	121
CALIDAD DE LA EDUCACIÓN	89
SECRETARIA DE EDUCACION Total	383
UNIVERSIDAD DISTRITAL	
ADMISIONES - OPCIONADOS (CUPOS E INSCRIPCIONES)	100
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	47
UNIVERSIDAD DISTRITAL Total	188
IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	
TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	15
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	6
IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA Total	25
Grand Total	596

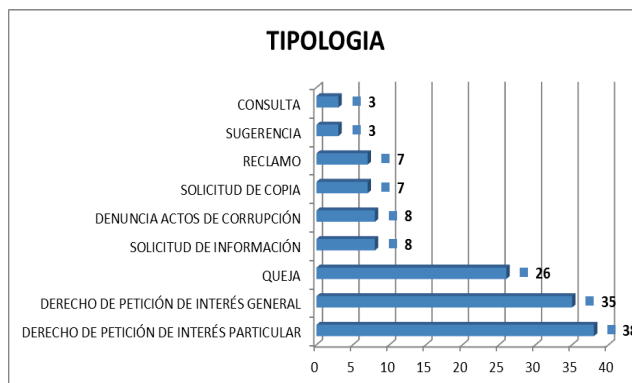
Para este periodo los subtemas más representativos son la atención y el servicio a la ciudadanía, calidad de la educación para la Secretaría de Educación y para la Universidad Distrital lo más representativo fue la solicitud de cupos e inscripciones a la Entidad.

2.11.6. ENTES DE CONTROL

Los entes de Control recibieron para este periodo **135** peticiones, encontrando que la entidad con el mayor porcentaje de participación es el Concejo de Bogotá con el **57%**, en donde la mayoría de los requerimientos se concentran en derechos de petición particular con el **28%** y derechos de petición general con el **26%** respectivamente.

2.11.6.1 TIPOLOGIA ENTES DE CONTROL

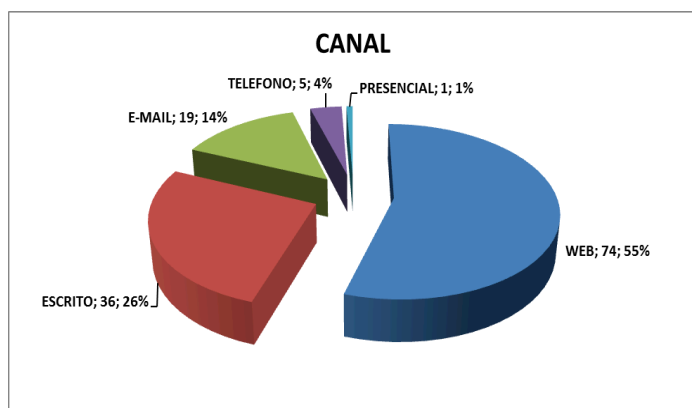
Row Labels	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	QUEJA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCIÓN	SOLICITUD DE COPIA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	TOTAL	%
CONCEJO DE BOGOTÁ	22	11	21	8		7	4	3	1	77	57%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	10	16	3		8				2	39	29%
VEEDURÍA DISTRITAL	6	8	2				3			19	14%
TOTAL	38	35	26	8	8	7	7	3	3	135	100%
% PARTIC	28%	26%	19%	6%	6%	5%	5%	2%	2%	100%	



El derecho de petición particular con **28%** y la petición general con el **26%** son las tipologías que presentan la mayor participación en el sector.

2.11.6.2 CANAL ENTES DE CONTROL

Row Labels	WEB	ESCRITO	E-MAIL	TELEFONO	PRESENCIAL	TOTAL
CONCEJO DE BOGOTÁ	16	36	19	5	1	77
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	39					39
VEEDURÍA DISTRITAL	19					19
Grand Total	74	36	19	5	1	135



El canal web con un **55%**, y el canal escrito con el **26%**, son los medios más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones, siendo el Concejo la entidad de mayor participación respectivamente.

2.11.6.3 SUBTEMAS ENTES DE CONTROL

Row Labels	Count of Numero petición
CONCEJO DE BOGOTA	
CONTROL POLITICO	75
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2
CONCEJO DE BOGOTA Total	77
PERSONERIA DE BOGOTA	
MIGRACION	39
PERSONERIA DE BOGOTA Total	39
VEEDURIA DISTRITAL	
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	18
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1
VEEDURIA DISTRITAL Total	19
Grand Total	135

Para este periodo los subtemas mas representativos se presentaron en el Concejo de Bogotá con relación al control politico referidos a presupuestos y proyectos de ley, para la Personería el tema de migración en donde representativo fue la solicitud de cupos e inscripciones a la Entidad.

2.11.7 SECTOR GESTION PUBLICA

El Sector de Gestión Pública presentó una participación del **16.56% (4.096)** peticiones dentro del total de peticiones recibidas en el Distrito Capital; De estas, **4.088** ingresaron por canales establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogota D.C., y las **8** restantes por Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital. Es de anotar, que el alto número de peticiones que ingresan por esta Secretaría de debe a que se tiene parametrizada la Central de Quejas SDQS, la Línea 195 y la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios como dependencias que reciben aquellas peticiones que la ciudadanía registra sin seleccionar una entidad de destino para atender la petición, bien sea por desconocimiento de la entidad competente o porque prefieren radicar sus peticiones y/o hacerlo de manera telefónica.

SECTOR GESTION PUBLICA JULIO 2015					
REGISTRADAS				GESTION	
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETCIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN JULIO 2015
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.805	4.088	Subdireccion de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.965
	Subdirección Operativa - línea 195	1.835		Subdirección Operativa - línea 195	1.954
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	53		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	65
	Otras Dependencias Sec- Gral	395		Otras Dependencias	554
SERVICIO CIVIL			8	Servicio Civil	14
TOTAL			4.096	TOTAL GESTION	4.552

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

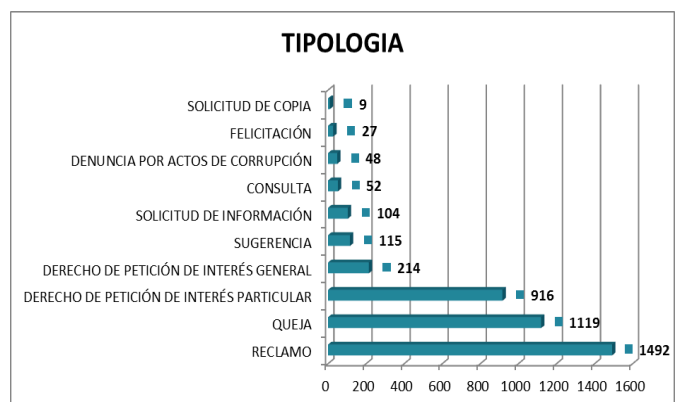


De acuerdo a los reportes generados por el SDQS, de los **4.088** requerimientos registrados en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., **1.805** corresponden a la Subdirección de Calidad de Servicio - Central de Quejas y Soluciones SDQS y **1.835** a la Subdirección Operativa- Línea 195, a la vez que 53 peticiones están asignadas a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios referidas especialmente a “denuncias por posibles actos de corrupción”, tanto de personas naturales como jurídicas.

Es importante aclarar que las tipologías inicialmente seleccionadas las ingresa la ciudadanía por lo que en muchos casos realmente no corresponden a dicho tema. Sin embargo, y en aras de la transparencia para que la ciudadanía, sí, así lo decide pueda seleccionar la tipología “Denuncias por actos de corrupción”, peticiones que son direccionadas automáticamente a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios que evalúa la petición y la asigna para trámite o la traslada a la entidad competente actualizando la tipología indicada. Finalmente, encontramos que de las **4.088** peticiones, **395** ingresaron para trámite y gestión directa por parte de las dependencias de la Secretaría General.

2.11.7.1 TIPOLOGÍA SECTOR GESTIÓN PÚBLICA

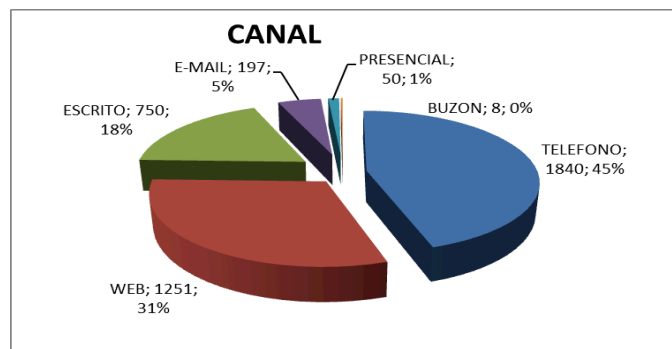
Row Labels	RECLAMO	QUEJA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SUGERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONSULTA	DE DENUNIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL	%
SECRETARIA GENERAL	1492	1119	915	214	112	103	51	46	27	9	4088	100%
SERVICIO CIVIL			1		3	1	1	2			8	0%
Grand Total	1492	1119	916	214	115	104	52	48	27	9	4096	100%
%PARTIC	36%	27%	22%	5%	3%	3%	1%	1%	1%	0%	100%	



El reclamo con el **36%** presentan la mayor participación en el sector y en especial en la Secretaría General con **1.492** reclamos, seguido de la queja con el **27%**.

2.11.7.2 CANAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA

Row Labels	TELEFONO	WEB	ESCRITO	E-MAIL	PRESENCIAL	BUZON	Grand Total
SECRETARIA GENERAL	1840	1243	750	197	50	8	4088
SERVICIO CIVIL		8					8
Grand Total	1840	1251	750	197	50	8	4096
%PARTIC	45%	31%	18%	5%	1%	0%	100%



El canal telefónico con un **45%**, y el canal web con el **31%**, son los medios más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

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



2.11.7.3 SUBTEMAS SECTOR GESTIÓN PÚBLICA

Row Labels	Count of Numero petición
SECRETARIA GENERAL	
TRaslado por no competencia	1810
SISTEMA DE CORRESPONENCIA Y RADICACION	1743
ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	259
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	131
CORRESPONDENCIA	30
PUBLICACION DE LAS SOLICITUDES DE PERDON SIMBOLICO EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE JUSTICIA Y PAZ.	29
SECRETARIA GENERAL Total	4088
SERVICIO CIVIL	
TRaslado por no competencia	4
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	3
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1
SERVICIO CIVIL Total	8
Grand Total	4096

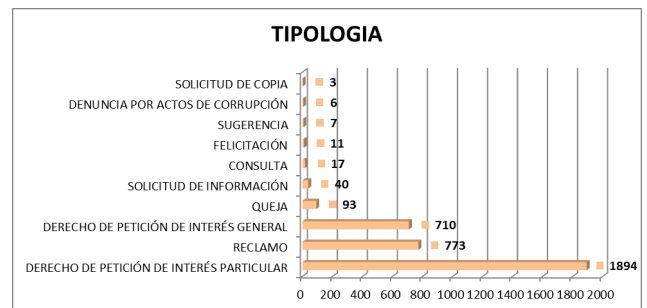
Como mencionamos anteriormente el sector recibio **4096** peticiones, de las cuales en la Secretaría General en su gran mayoría fueron trasladadas a las entidades competentes, es de anotar que dentro de las dependencias de la Secretaría General encontramos como temas reiterados la asistencia y reparación de víctimas del conflicto armado con **259** peticiones y atención a la ciudadanía con **132** siendo los temas más relevantes para este sector.

2.11.8 SECTOR GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

El sector Gobierno recibio **3.554** peticiones, en donde la entidad con el mayor porcentaje de participación es la Secretaria de Gobierno con el **81%**, en donde la mayoría de los requerimientos se concentran en los derechos de interés particular y el reclamo.

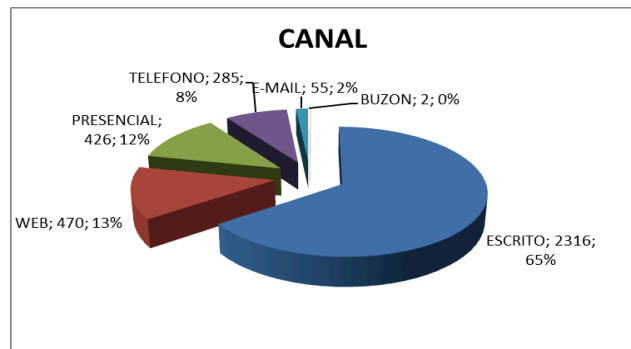
2.11.8.1 TIPOLOGÍA SECTOR GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Row Labels	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	QUEJA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONSULTA	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SOLICITUD DE COPIA	Grand Total	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1607	645	559	44	6	1	8	2	1	1	2874	81%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	197	98	74	31	11	8	2	2	2		425	12%
POLICIA METROPOLITANA	36	20	15	13	3	2	1	1	3		94	3%
FVS - FONDO VIGILANCIA	24	4	55	4	1			2			90	3%
IDPAC- ACCION COMUNAL	17		5	1	17	4				2	46	1%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	13	6	2		2	2					25	1%
Grand Total	1894	773	710	93	40	17	11	7	6	3	3554	100%
%PARTIC	53%	22%	20%	3%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	



Los derechos de petición particular con el **53%** y el reclamo con el **22%** presentan la mayor participación en el sector y en especial en la secretaria de Gobierno que presenta los mayores índices.

2.11.8.2 CANAL SECTOR GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA



Row Labels	ESCRITO	WEB	PRESENCIAL	TELEFONO	E-MAIL	BUZON	Grand Total
SECRETARIA DE GOBIERNO	2053	189	377	244	10	1	2874
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	167	161	40	38	19		425
POLICIA METROPOLITANA		94					94
FVS - FONDO VIGILANCIA	61	13			16		90
IDPAC - ACCION COMUNAL	23	7	8	2	6		46
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	12	6	1	1	4	1	25
Grand Total	2316	470	426	285	55	2	3554
% PARTIC	65%	13%	12%	8%	2%	0%	100%

El canal escrito con un **65%**, y el canal web con el **13%**, son los medios más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

2.11.8.3 SUBTEMAS SECTOR GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Row Labels	Count of Numero petición
- SECRETARIA DE GOBIERNO	
OBRAS Y URBANISMOS - ANTENAS DE RADIO DIFUSIÓN, OBRAS, LICENCIAS,	434
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	427
SECRETARIA DE GOBIERNO Total	2874
- DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	162
RESTITUCION VOLUNTARIA DE ESPACIO PUBLICO INDEBIDAMENTE OCUPADO	83
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO Total	425
- POLICIA METROPOLITANA	
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	77
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	15
POLICIA METROPOLITANA Total	94
- FVS - FONDO VIGILANCIA	
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	39
INSTALACION DE CAMARAS	27
FVS - FONDO VIGILANCIA Total	90
- IDPAC - ACCION COMUNAL	
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	20
CERTIFICACIONES DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL DE LOS DIGNATARIOS DE	7
IDPAC - ACCION COMUNAL Total	46
- UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	
CONCEPTO TECNICO DE RIESGO BAJO, MODERADO Y ALTO	6
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	4
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA Total	25
Grand Total	3554

Dentro de los subtemas de mayor importancia para este periodo encontramos el de obras de Urbanismo y cárceles del Distrito, asignados a la Secretaría de Gobierno, para el Dadep temas de espacio Público, para el fondo de vigilancia la solicitud e información sobre la gestión y la atención a la Ciudadanía.

2.11.9 SECRETARIA DEL HÁBITAT

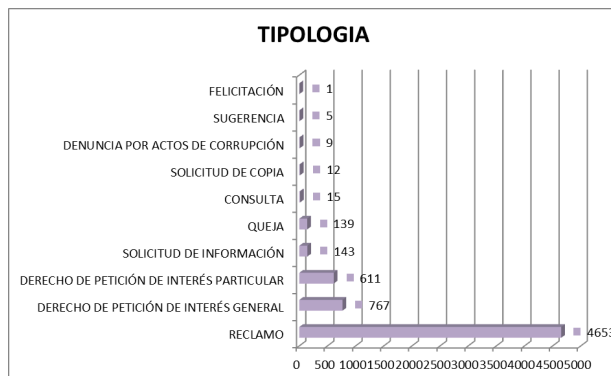
El sector Hábitat es el de mayor participación para este periodo con **6.355** peticiones representando el **25.69%**, en donde la entidad con el mayor porcentaje de participación es la UAESP con el **80%**, en donde la mayoría de los requerimientos se concentran en el reclamo.

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



2.11.9.1 TIPOLOGIA SECTOR HÁBITAT

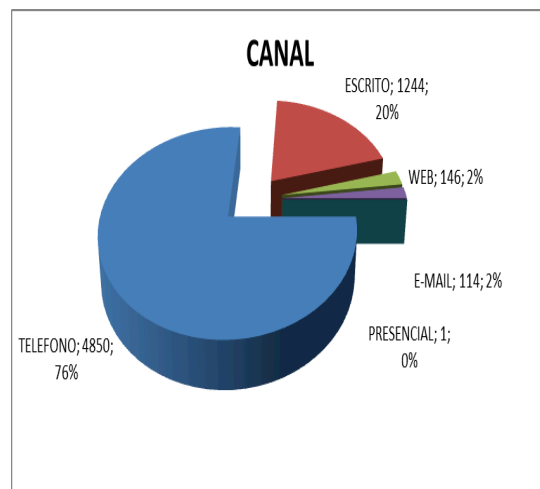
Row Labels	RECLAMO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUEJA	CONSULTA	SOLICITUD DE COPIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	4624	329	33	1	71				2		5060	80%
SECRETARIA DEL HABITAT	11	407	260	3	42	2		1			726	11%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	6	2	300	98	4	2	10	3	2	1	428	7%
METROVIVIENDA	2	10	8	38	1	7	1				67	1%
ACUEDUCTO - EAB	7	12	4		13	1	1	5	1		44	1%
CODENSA		6	2		5	2					15	0%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	2		2	3		1					8	0%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS		1	2		3						6	0%
GAS NATURAL	1										1	0%
Grand Total	4653	767	611	143	139	15	12	9	5	1	6355	100%
% PARTIC	73%	12%	10%	2%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	



El reclamo con el **73%** y las peticiones de interés general con el **12%**, presentan la mayor participación en el sector y en especial en la UAESP que presenta los mayores indicadores.

2.11.9.2 CANAL SECTOR HÁBITAT

ENTIDAD	TELEFONO	ESCRITO	WEB	E-MAIL	PRESENCIAL	TOTAL	%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	4847	129	33	51		5060	80%
SECRETARIA DEL HABITAT		687	39			726	11%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	2	401	3	21	1	428	7%
METROVIVIENDA	1	22	2	42		67	1%
ACUEDUCTO - EAB			44			44	1%
CODENSA			15			15	0%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA		5	3			8	0%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS			6			6	0%
GAS NATURAL			1			1	0%
TOTAL	4850	1244	146	114	1	6355	100%
% PARTIC	76%	20%	2%	2%	0%	100%	



El canal telefónico con un **76%**, y el canal escrito con el **20%**, son los medios más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones. Siendo la UAESP con la línea 110 en donde se realiza el mayor número de peticiones por reclamos de basuras y recolección de escombros.

2.11.9.3 SUBTEMAS SECTOR HÁBITAT

Row Labels	Count of Numero petición
= UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	4393
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	331
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	130
RECOLECCION DE ESCOMBROS DOMICILIARIOS Y CLANDESTINOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	68
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS Total	5060
= SECRETARIA DEL HABITAT	
CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS	250
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	184
MOVILIZACION DE RECURSOS	149
SUBSIDIO PARA ADQUISICION DE VIVIENDA	48
SECRETARIA DEL HABITAT Total	726
= CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	207
SISTEMA DE CORRESPONENCIA Y RADICACION	76
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	45
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR Total	428
= METROVIVIENDA	
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	29
BANCO DE TIERRAS	20
BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS E INFORMACION DE PROYECTOS	15
METROVIVIENDA Total	67
= ACUEDUCTO - EAB	
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	22
ROBO DE AGUA /CLANDESTINA - CONTRABANDO	4
REPOSICION DE TAPAS DE ALCANTARILLADO	3
MANTENIMIENTO DE CANALES, PODA DE PRADO	3
ACUEDUCTO - EAB Total	44
= CODENSA	
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2
DULICADOS FACTURACION (POR NO ENTREGA, DAÑO, PERDIDA, CAMBIO DE DIRECCION, CONSUMO)	1
CODENSA Total	15
= ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	3
ADQUISICION Y GESTION DEL SUELO	1
FORMULACION, EJECUCION Y SEGUIMIENTO PLANES Y PROGRAMAS	1
ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA Total	8
= ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	
CAMBIO DE PLAN LOCAL/BANDA ANCHA	2
CAMARAS ETB: MANTENIMIENTO, CAMBIO-COLOCACION TAPA, FILTRACION DE AGUAS	2
(blank)	1
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS Total	6
= GAS NATURAL	
MEDIDORES: REVISION, CAMBIO, TRASLADO, MANIPULACION	1
GAS NATURAL Total	1
Grand Total	6355

Con un **73.33%**, el subtema más reiterativo es el de servicio y atención a la ciudadanía en este periodo refiriéndose a reclamos realizados en la línea 110 sobre recolección de escombros, basuras y material de construcción, seguido de aspectos tarifarios y comerciales en la UAESP, en la Secretaría del Hábitat se registraron como subtemas más relevantes los de constructoras e inmobiliarias y subsidio distrital de vivienda.

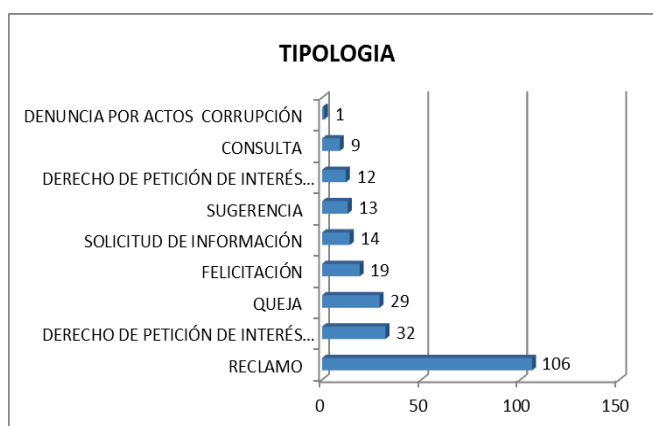
2.11.10 SECRETARÍA DE HACIENDA

El Sector Hacienda presentó una participación del **0.95%** con **235** peticiones frente a las 24.734, siendo la Secretaría de Hacienda con **150** requerimientos la de mayor registro de los mismos, representado el **64%**, seguido de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital con el **26%**.

2.11.10.1 TIPOLOGIA SECTOR HACIENDA

ENTIDAD	RECLAMO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS CORRUPCIÓN	TOTAL	%
SECRETARÍA DE HACIENDA	80	11	13	7	9	13	9	8		150	64%
CATASTRO	26	2	15	12	2		3	1		61	26%
LOTERÍA DE BOGOTÁ		18			3					21	9%
FONCEP		1	1						1	3	1%
Grand Total	106	32	29	19	14	13	12	9	1	235	100%
% PARTIC	45%	14%	12%	8%	6%	6%	5%	4%	0%	100%	

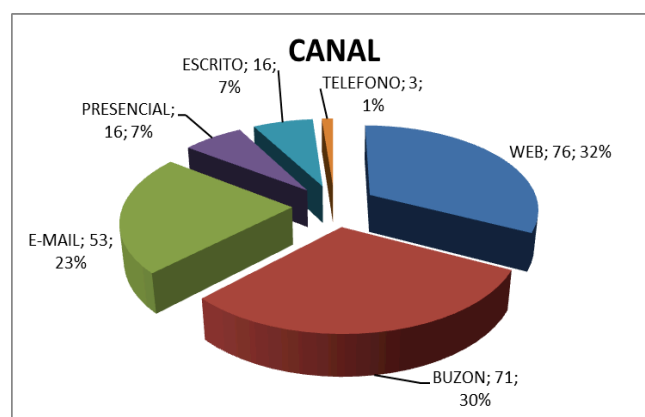
El reclamo con el **45%** y el las peticiones de interés particular con el **14%** presentan la mayor participación en el sector y en especial la Secretaría de Hacienda que presenta los mayores índices.



2.11.10.2 CANAL SECRETARÍA DE HACIENDA

ENTIDAD	WEB	BUZON	E-MAIL	PRESENCIAL	ESCRITO	TELEFONO	TOTAL
SECRETARÍA DE HACIENDA	55	48	34	13			150
CATASTRO	18	23	14	1	3	2	61
LOTERÍA DE BOGOTÁ			5	2	13	1	21
FONCEP	3						3
Grand Total	76	71	53	16	16	3	235
% PARTIC	32%	30%	23%	7%	7%	1%	100%

El canal web con un **32%**, y el canal buzón con el **30%**, son los medios más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones.



2.11.10.3 SUBTEMAS SECRETARÍA DE HACIENDA

Row Labels	Count of Numero petición
SECRETARÍA DE HACIENDA	
ESTADOS DE CUENTA	88
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	30
SECRETARÍA DE HACIENDA Total	150
CATASTRO	
TEMAS DE IMPACTO	24
TRÁMITES: MORAS, PRIORIDADES	14
CATASTRO Total	61
LOTERÍA DE BOGOTÁ	
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	4
OPERACIÓN DE RIFAS: PERMISOS Y EXCEPCIONES	3
LOTERÍA DE BOGOTÁ Total	21
FONCEP	
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1
CARTERA	1
FONCEP Total	3
Grand Total	235

Para el sector Hacienda y en especial para la Secretaría de Hacienda el subtema con mayor impacto se refiere a estados de cuenta sobre impuestos de diferentes índole, representando el **37.44%** del total recibido en el sector.

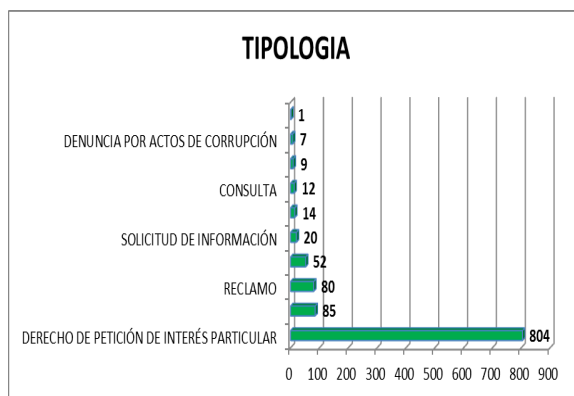
2.11.11 SECTOR INTEGRACION SOCIAL

El sector Integración Social presentó una participación del **4.38%** con **1.084** peticiones de las 24.734, siendo la Secretaría de Integración Social con **1.052** requerimientos la de mayor registro de los mismos, representado el **97%**.

2.11.11.1 TIPOLOGÍA SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL

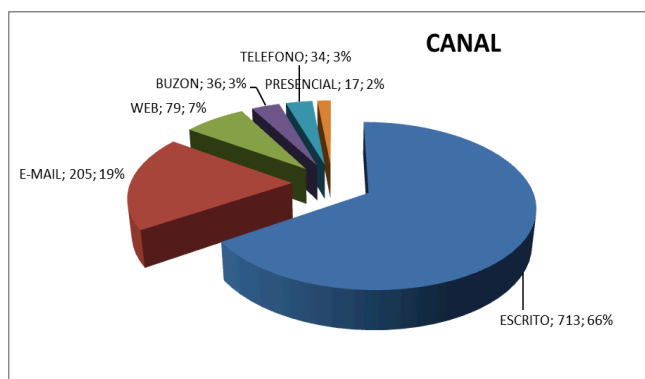
ENTIDAD	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	CONSULTA	FELICITACIÓN	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL
SECRETARÍA DE INTEGRACION SOCIAL	800	78	70	51	19	8	12	7	7		1052
IDIPRON	4	7	10	1	1	6		2		1	32
Grand Total	804	85	80	52	20	14	12	9	7	1	1084
% PARTIC	74%	8%	7%	5%	2%	1%	1%	1%	1%	0%	100%

El derecho de petición particular con el **74%** y la queja con el **8%**, presentan la mayor participación en el sector.



2.11.11.2 CANAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL

Row Labels	ESCRITO	E-MAIL	WEB	BUZON	TELEFONO	PRESENCIAL	TOTAL
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	700	203	76	23	33	17	1052
IDIPRON	13	2	3	13	1		32
TOTAL	713	205	79	36	34	17	1084
% PARTIC	66%	19%	7%	3%	3%	2%	100%



El canal escrito con un **66%**, y el canal e mail con el **19%**, son los medios más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones, en su gran mayoría en la Secretaría de Integración Social.

2.11.11.3 SUBTEMAS SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL

Row Labels	Count of Numero petición
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	
PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	271
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	168
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL Total	1052
IDIPRON	
PREVENCIÓN, PROTECCIÓN, Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS A NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES CON VULNERACIÓN DE LOS MISMOS	32
IDIPRON Total	32
Grand Total	1084

La solicitud de proyectos y servicios sociales con el **25%** y el subsidio para personas mayores con el **15.50%**, son los subtemas más relevantes para el sector de Integración Social.

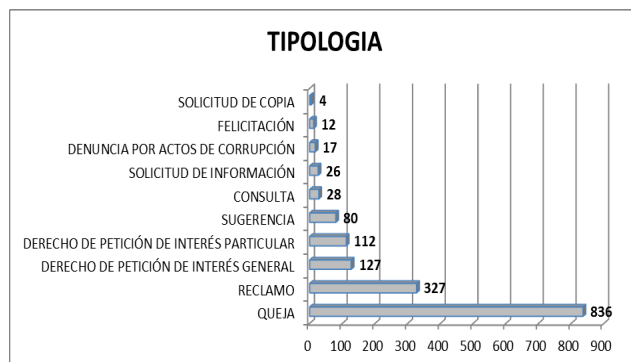
**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

2.11.12 SECTOR MOVILIDAD

El Sector Movilidad presentó una participación del **6.34%** con **1.569** peticiones de las 24.734, siendo Transmilenio con **982** requerimientos la de mayor registro, representado el **63%**, seguido de la Secretaria de Movilidad con el 20%.

2.11.12.1 TIPOLOGIA SECTOR MOVILIDAD

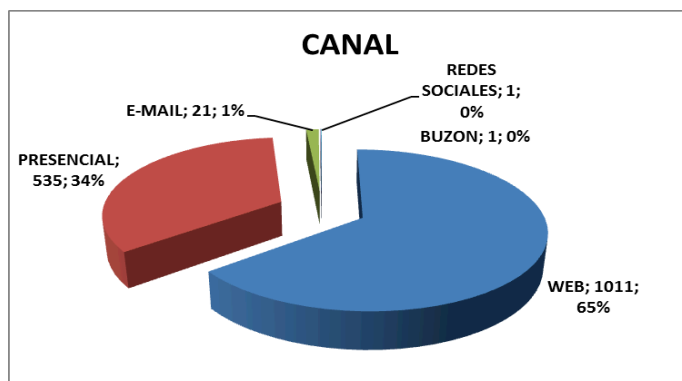
ENTIDAD	QUEJA	RECLAMO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SUGERENCIA	CONSULTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	Grand Total	%
TRANSMILENIO	598	229	37	15	66	14	8	5	9	1	982	63%
SECRETARIA MOVILIDAD	107	42	57	61	6	9	14	7	3	3	309	20%
LA TERMINAL DE TRANSPORTES	81	28		2	1						112	7%
SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	41	17	9	10	3	4	2	1			87	6%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	6	9	15	23	3	1	2	2			61	4%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	2	1	7	1	1						12	1%
GRUAS Y PATIOS	1	1	2					2			6	0%
Grand Total	836	327	127	112	80	28	26	17	12	4	1569	100%
% PARTIC	53%	21%	8%	7%	5%	2%	2%	1%	1%	0%	100%	



La queja con el **53%** y el reclamo con el **21%**, presentan la mayor participación en el sector, siendo Transmilenio y la Secretaria de movilidad las de mayores indicadores.

2.11.12.2 CANAL SECTOR MOVILIDAD

ENTIDAD	WEB	PRESENCIA	E-MAIL	BUZON	REDES SOCIALES	Grand Total
TRANSMILENIO	549	433				982
SECRETARIA MOVILIDAD	307		1	1		309
LA TERMINAL DE TRANSPORTES	7	102	3			112
SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	87					87
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	43		17		1	61
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	12					12
GRUAS Y PATIOS	6					6
Grand Total	1011	535	21	1	1	1569



El canal web con un **65%**, y el canal presencial con el **34%**, son los medios más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones, siendo Transmilenio el que mayor registra por estos medios.

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



2.11.12.3 SUBTEMAS SECTOR MOVILIDAD

Row Labels	Count of Numero petición
TRANSMILENIO	
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	100
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	74
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	67
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	54
TRANSMILENIO Total	982
SECRETARIA MOVILIDAD	
TRANSPORTE PUBLICO (NORMATIVIDAD, EMPRESAS, SERVICIO DE SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	73
COMPARENDOS: COPIAS, CORRECCION, DESCARGUE DE COMPARENDOS	56
	42
SECRETARIA MOVILIDAD Total	309
LA TERMINAL DE TRANSPORTES	
TRATO AL USUARIO/CIUDADANO POR CONDUCTOR Y/O AYUDANTE	22
EQUIPAJE: PERDIDA TOTAL O DE ELEMENTOS	16
TRATO AL USUARIO/CIUDADANO POR TAQUILLERO(A)	14
LA TERMINAL DE TRANSPORTES Total	112
SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	
ACTUALIZACION INFORMACION EN EL SISTEMA	14
TRASPASO DE PROPIEDAD DE UN VEHICULO AUTOMOTOR	10
SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD Total	87
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	
MALLA VIAL: ARTERIAL INTERMEDIA Y LOCAL	8
ESTADOS DE CUENTA	7
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO Total	61
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	
PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	10
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL Total	12
GRUAS Y PATIOS	
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	3
GRUAS Y PATIOS Total	6
Grand Total	1569

Como subtemas reiterados tenemos que la “frecuencia de servicio del SITP, buses en las troncales y los alimentadores” con el **6.37%**, en donde se reclama por la demora en el servicio en diferentes rutas, paraderos y estaciones; y el inconformismo de la ciudadanía ante los servicios prestados por las empresas responsables del mismo. Seguidamente, encontramos la queja por el comportamiento presentado por conductores, personal de control, taquilla y vigilantes, con el **4.72%** del total recibido en el sector.

2.11.13 SECTOR MUJER

El sector Mujer presentó una participación del **0.02%** con **5** peticiones de las 24.734, en donde los derechos de petición en la atención y prestación de servicios es lo mas relevante, estas peticiones fueron registradas por el canal web.

Row Labels	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONSULTA	SUGERENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Grand Total
SECRETARIA DE LA MUJER						
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS		1		1	1	3
COMUNICACIONES - ENTES DE CONTROL			1			1
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1					1
SECRETARIA DE LA MUJER Total	1	1	1	1	1	5
Grand Total	1	1	1	1	1	5

2.11.14 SECTOR PLANEACIÓN

El sector planeación presento una participación del **0.26% (65)** dentro de las 24.734, en donde el **86%** de las peticiones fueron recibidas por el canal web, siendo la tipología más representativa el reclamo con un **45%**, y el subtema más reiterado en el sector es usos del suelo y normas de ley por estratificación.

Row Labels	RECLAMO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	CONSULTA	QUEJA	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	Grand Total
SECRETARIA DE PLANEACION	29	15	7	5	5	3	1	65
	45%	23%	11%	8%	8%	5%	2%	100%

Row Labels	WEB	BUZON	ESCRITO	Grand Total
SECRETARIA DE PLANEACION	56	7	2	65
	86%	11%	3%	100%

Row Labels	Count of Numero petición
SECRETARIA DE PLANEACION	
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	35
NORMAS, RIESGO Y/ USO DEL SUELO DE PREDIOS	9
SISBEN - DESACUERDO CON PUNTAJE Y/O APLICACION DE ENCUESTA	2
SISBEN - ACTUALIZACION O INCLUSION ENCUESTA	1
ESTRATIFICACION	1
Grand Total	65

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



3. TIEMPOS PROMEDIO DE GESTION POR SECTORES Y TIPOLOGIAS DEL DISTRITO CAPITAL JULIO 2015

El tiempo promedio de respuesta de los trece (13) sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de julio esta dado en 12 días. Encontrándose en términos de ley y lo que procede en el Código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso administrativo.

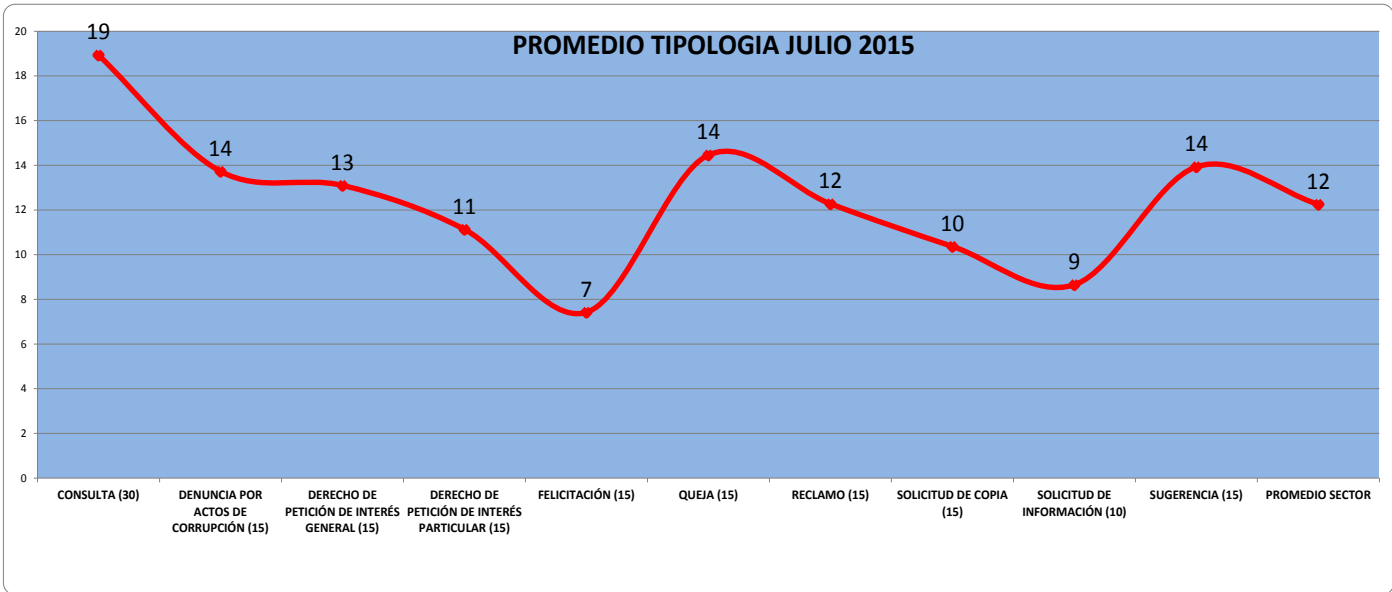
La siguiente tabla muestra el tiempo promedio por sector y tipología.

SECTORES / TIPOLOGIA (N° DIAS CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO)	CONSULTA (30)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15)	FELICITACIÓN (15)	QUEJA (15)	RECLAMO (15)	SOLICITUD DE COPIA (15)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10)	SUGERENCIA (15)	PROMEDIO SECTOR
AMBIENTE	12	11	16	16	3	34	16	14	10	8	17
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	31	24	20	13	7	27	33	8	6	14	15
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	22	8	36	26		65	30		68	12	27
EDUCACION	18	15	24	23	3	18	14		3	8	14
ENTES DE CONTROL	15	3	11	9	14	11	7	12	16	11	11
GESTION PUBLICA	5	10	9	4	3	8	8	7	7	4	5
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	15	12	8	11	10	13	7	15	18	11	9
HABITAT	7	13	13	13	11	16	14	10	8	14	13
HACIENDA	15		20	16	8	14	14		11	29	15
INTEGRACION SOCIAL	12	8	11	10	6	11	11	8	9	11	10
MOVILIDAD	12	18	16	15	14	14	13	9	17	16	14
MUJERES	17	18	24	23		30			22		22
PLANEACION	6		13	13	5	11	11		13	10	13
SALUD	14	18	10	8	7	10	11	12	11	10	9
PROMEDIO SECTORES	19	14	13	11	7	14	12	10	9	14	12

Particularmente, encontramos sobresaltado en la tabla algunos tiempos que sobrepasan los promedios determinados de acuerdo a su tipología, estos están nuevamente en los sectores de Desarrollo Económico 27 días; Mujeres con 22 y Ambiente con 17 días.

Es de resaltar que ninguna de las tipologías exceden los tiempos estipulados por 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



4. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 A JUNIO 2015

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

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

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

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	JUNIO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	Nº REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
1	GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	2009	2009	0	100%
		Departamento Administrativo del Servicio Civil	4	224	220	2%
2	GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaria Distrital de Gobierno	2.321	9881	7560	23%
		DADEP Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	470			

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	JUNIO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		IDPAC	59			
		Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	15			
		Policia Metropolitana de Bogotá	209			
		Fondo de Vigilancia y Seguridad	61	61	0	100%
3	HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	202			
		-UAECD.	89			
		FONCEP.	3			
		Lotería de Bogotá	19			
4	PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	114			
5	DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	25			
		- IPES.	296			
		Instituto distrital de turismo-IDT	5			
6	EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	446	617	171	72%
		- IDEP	348			

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	JUNIO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Universidad Distrital	33			
7	SALUD	Secretaría Distrital de Salud	862			
		Hospital de Vista Hermosa	284			
		Hospital Centro Oriente	77			
		Hospital Chapinero	706			
		Hospital del sur	226	229	3	99%
		Hospital de Meissen	106			
		Hospital de Suba	154			
		Hospital de Usme	102			
		Hospital de Engativa	217			
		Hospital de Fontibon	147			
		Hospital La Victoria	80			
		Hospital Nazareth	9			
		Hospital Pablo VI	162			

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



BOGOTÁ
HUMANANA

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	JUNIO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Hospital Rafael Uribe Uribe	100			
		Hospital San Blas	78			
		Hospital San Cristobal	127			
		Hospitral SaNTA Clara	54			
		Hospital Simon Bolivar	141	145	4	97%
		Hospital Tunal	99			
		Hospital Tunjuelito	65	65	0	100%
		Hospital Usaquen	45	50	5	90%
		Hospital Occidente de Kennedy	97			
		Capital Salud EPS	156			
		Hospital de Bosa	33	33	0	100%
8	INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1281			
		Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud, IDIPRON	65			

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	JUNIO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
9	CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Recreación y Deporte	102			
		Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	187	256	69	73%
		Orquesta Filarmónica de Bogotá	16			
		Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	114			
		Fundación Gilberto Alzate Avendaño	1			
		Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	356			
		Canal Capital	36			
10	AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1159			
		IDIGER	36	4102	4066	1%
		Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	225	231	6	97%
11	MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	233			
		Instituto de Desarrollo Urbano - IDU.	175			
		UMV	8	196	188	4%

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



BOGOTÁ
HUMANANA

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	JUNIO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		-Transmilenio S.A.	782			
		Terminal de Transporte S.A.	126			
		Gruas y patios	18			
		Sistema Integrado de Movilidad SIM	59			
12	HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	1027			
		Caja de Vivienda Popular	329	334	5	99%
		Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP	412			
		Empresa de Renovación Urbana - ERU	9			
		Metrovivienda.	74			
		Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB -ESP	144			
		Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	25			
		Codensa ESP.S.A.	80			
		Gas Natural E.S.P.	32			
13	MUJER	Secretaria de la Mujer	6	114	108	5%

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	JUNIO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	Nº REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
14	ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	100	103	3	97%
		Personeria de Bogotá	58			
		Veeduría Distrital	27			
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MENSUAL			18157	18650	493	97%

* Esta información corresponde al mes anterior a este informe (junio), 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 17 de ellas lo realizaron para este periodo, con un total de 18650 peticiones. Se observa, que 18.157 están registradas en el SDQS mientras que 493 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 muy bajo.

Esto se ha debido a los cambios que se están realizando en cuanto a la recepción de la información por parte de las entidades que deben 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. Este formato se encuentra en la pagina de la veeduría Distrital y allí cargar la información correspondiente a cada entidad la cual para este periodo fue tan solo de 5 por la pagina de la Veeduría y 12 entidades por oficio, las cuales representan tan el 21.51% del total de entidades.

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 julio 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 cor

5. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS JULIO 2015

Para el mes de julio, la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS registró 184 solicitudes de soporte, a saber:

ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL						
JULIO	Solicitudes	Cerrados	En curso (asignada)	% ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO	Variación S=3 (días)
Consultas	61	61	0	100%	3	0
Parametrización > Modificación Entidad	69	69	0	100%	3	0
Administración de requerimientos	13	13	0	100%	3	0
Direccionamiento	1	1	0	100%	2	0
Generación de Reportes	3	3	0	100%	3	0
Fallas Técnicas	32	32	0	100%	3	0
Intermitencias	5	5	0	100%	3	0
	184	184	0	100,00%	3	0

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

METODOLOGÍA DEL USO SDQS			
JULIO	Visitas Proyectadas	Visitas Realizadas	En Curso
Desarrollo Metodología del uso SDQS	7	7	0

Para éste periodo, la parametrización de subtemas por parte de la entidad son los aspectos más reiterativos por los usuarios del sistema, representando el 37.5%, del total de las solicitudes de soporte funcional registradas.

6. RECOMENDACIONES

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

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

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

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

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

3. Las entidades cabezas de sector deben realizar el seguimiento respectivo a los resultados de las PQRS de las entidades que integran el sector y realizar la coordinación necesaria para que los planes de mejoramiento sean más efectivos y tengan impacto en el servicio a la ciudadanía.

4. Se hace necesario realizar un seguimiento a la clasificación de requerimientos ciudadanos por subtema y tipologías en razón a que se han detectado falencias y esto hace que la depuración de la información y los datos estadísticos se afecten en coherencia y precisión al realizar los informes pertinentes.

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

