

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

JULIO 2015

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



TABLA DE CONTENIDO

Introducción

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

INTRODUCCIÓN

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

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

Así mismo, teniendo en cuenta el artículo 3 del Decreto 371 del 2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el SDQS, todos los requerimientos 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.

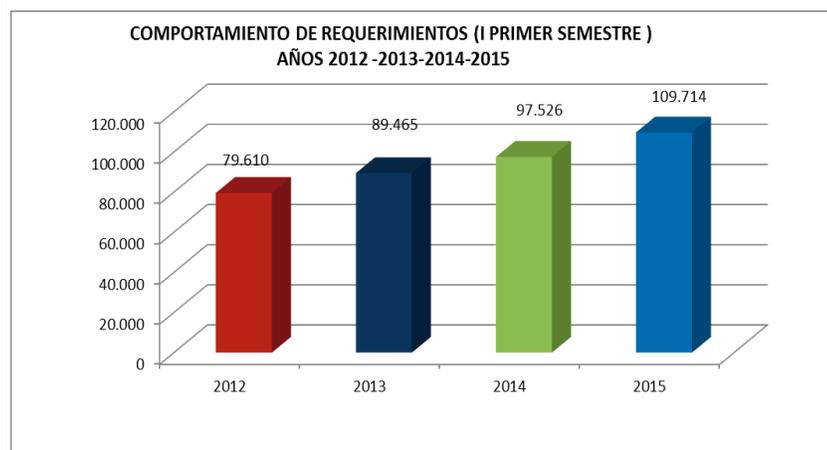
A continuación, presentamos la gestión de los requerimientos ciudadanos registrado a través del SDQS durante el mes de mayo del 2015 por sector, entidad, tipología, canal de recepción, calidad y tipo de requirente, localidad, estrato, temas y subtemas reiterativos, veedurías ciudadanas y tiempo de respuesta.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

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					
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	109.714				

Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

En el mes de junio de 2015 se recibieron en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, 18.157 requerimientos ciudadanos, evidenciando un aumento del 26% con respecto al mes de junio del año inmediatamente anterior, y una disminución de requerimientos correspondientes al 3.96%, con respecto al mes de mayo de 2015.



En general, el comportamiento de los requerimientos registrados en el SDQS durante el primer semestre del 2015, presentan un aumento de 12.188 peticiones con relación al primer semestre del año anterior (97.526 peticiones) que representan un incremento del 12.50%.

Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015
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 JUNIO 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:

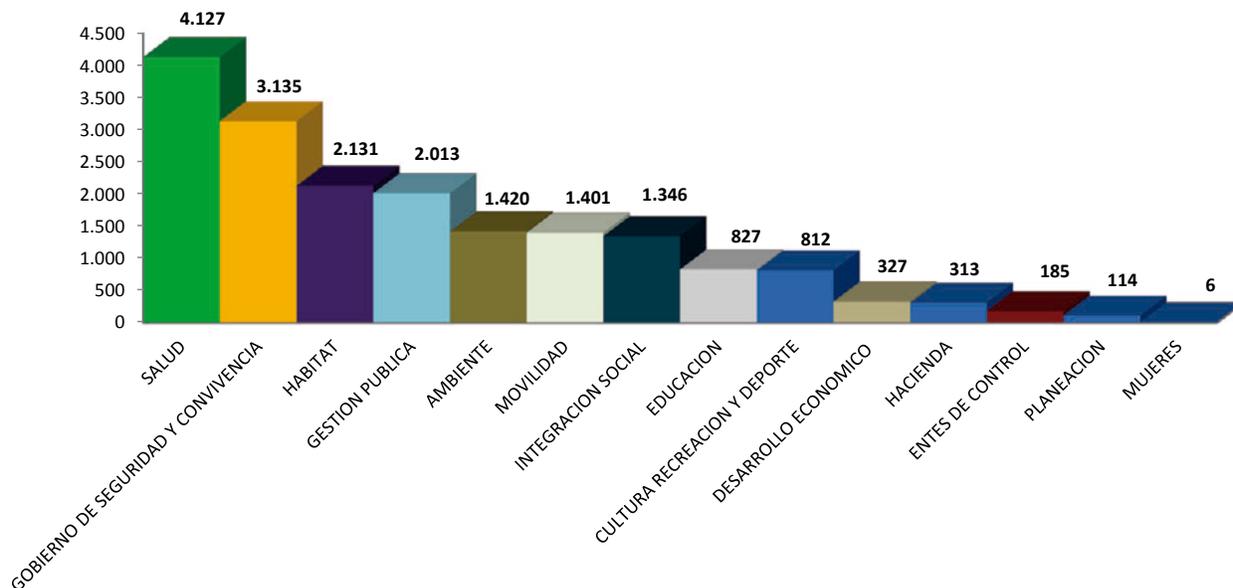
CONSECUTIVOS SDQS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
AÑO 2014					
SEPTIEMBRE	01/09/2014	30/09/2014	7802014	199412014	19.161
OCTUBRE	01/10/2014	31/10/2014	199402014	394202014	19.480
NOVIEMBRE	01/11/2014	30/11/2014	394212014	553062014	15.886
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

Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

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. Durante el primer semestre el comportamiento del registro de peticiones presenta un promedio de 18.286 peticiones.

2.1 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR SECTORES MES JUNIO 2015

N° PETICIONES REGISTRADAS JUNIO 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

Durante el mes de junio, se evidencia que el Sector Salud es el de mayor participación en el SDQS representando el 22.73%, del total de requerimientos registrados, seguido del sector Gobierno Seguridad y Convivencia, con el 17.27% y el Sector Hábitat con el 11.74%.

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.

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



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

Página 7 de 31

REGISTRO PETICIONES SDQS JUNIO 2015

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS JUNIO 2015	%	N° PETICIONES CERRADAS JUNIO 2015	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% DE CIERRES TOTALES
SALUD	4.127	22,73%	2446	1734	4.180	20,42%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3.135	17,27%	1953	1758	3.711	18,12%
HABITAT	2.131	11,74%	819	1149	1.968	9,61%
GESTION PUBLICA	2.013	11,09%	334	235	569	2,78%
AMBIENTE	1.420	7,82%	528	1211	1.739	8,49%
MOVILIDAD	1.401	7,72%	1030	3229	4.259	20,80%
INTEGRACION SOCIAL	1.346	7,41%	696	615	1.311	6,40%
EDUCACION	827	4,55%	546	345	891	4,35%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	812	4,47%	394	242	636	3,11%
DESARROLLO ECONOMICO	327	1,80%	108	218	326	1,59%
HACIENDA	313	1,72%	129	428	557	2,72%
ENTES DE CONTROL	185	1,02%	101	94	195	0,95%
PLANEACION	114	0,63%	50	74	124	0,61%
MUJERES	6	0,03%	3	6	9	0,04%
TOTAL	18.157	100,00%	9.137	11.338	20.475	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

En el mes de junio se realizó el cierre y gestión a **20.475** peticiones, de las cuales **9.137** corresponden a registradas y cerradas en este mismo período, y **11.338** fueron registrados en períodos anteriores y cerradas y/o gestionadas en el actual. Encontrando que, de los 20.475 requerimientos cerrados, el mayor número de gestión lo realizó el Sector Salud, con 4.180 respuestas, correspondientes al 20.42%, seguido el Sector Gobierno Seguridad y Convivencia con el 18.12%.

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

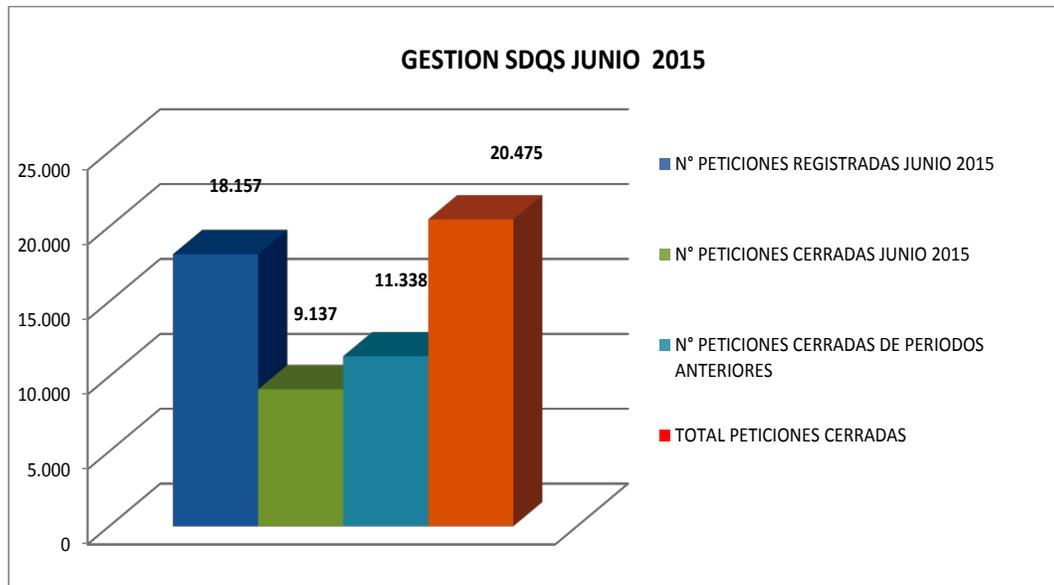


**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 8 de 31

SECTOR GESTION PUBLICA JUNIO 2015					
REGISTRADAS				GESTION	
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN JUNIO 2015
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	610	2.009	Subdireccion de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.613
	Subdirección Operativa - línea 195	1.050		Subdirección Operativa - línea 195	1.769
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	25		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	38
	Otras Dependencias Sec-Gral	324		Otras Dependencias	565
SERVICIO CIVIL			4	Servicio Civil	4
TOTAL			2.013	TOTAL GESTION MAYO -2015	3.989

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.



Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

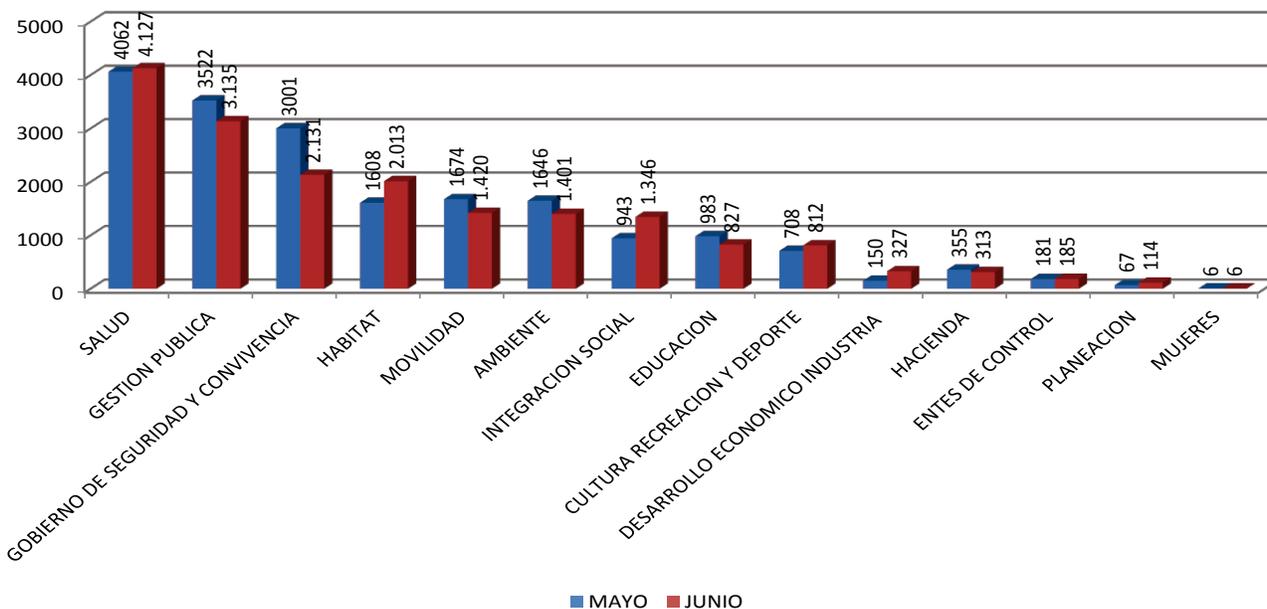
De las **18.157** peticiones ingresadas al 30 de junio quedaron en trámite 9.020 peticiones, que representan el **49.67%** del total de peticiones registradas en el periodo.

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



BOGOTÁ
HUMANANA

VARIACION SECTORES MES A MES SDQS MAYO JUNIO



Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

SECTOR	MAYO	JUNIO	% VARIACION
SALUD	4062	4.127	1,60%
GESTION PUBLICA	3522	3.135	-10,99%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3001	2.131	-28,99%
HABITAT	1608	2.013	25,19%
MOVILIDAD	1674	1.420	-15,17%
AMBIENTE	1646	1.401	-14,88%
INTEGRACION SOCIAL	943	1.346	42,74%
EDUCACION	983	827	-15,87%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	708	812	14,69%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA	150	327	118,00%
HACIENDA	355	313	-11,83%
ENTES DE CONTROL	181	185	2,21%
PLANEACION	67	114	70,15%
MUJERES	6	6	0,00%
TOTAL	18906	18.157	-3,96%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

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



Para este período se presentó una disminución del -3.96% en la recepción total de peticiones con respecto al mes de mayo; el sector Desarrollo Económico fue el que presentó un aumento considerable, que corresponde al 118%, donde evidenciamos casos sobre solicitud de información referente a “economía informal y proyectos productivos”; con el 70%, el sector Planeación aumento su índice en temas relacionados al Sisben y específicamente con inconformidad en los puntajes obtenidos en la encuesta; y con el 42.74%, en el sector Integración Social con temas de familia concretamente en la solicitud de cumplimiento a lo acordado en el acta de acuerdo laboral firmada con la organización sindical en el año 2013 en puntos de nivelación salarial que no se ha cumplido a la fecha.

2.2 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR ENTIDADES MES JUNIO 2015

Para este período se resaltan las entidades con mayor número de requerimientos registrados en los diferentes sectores, como lo son: en el Sector Salud, la Secretaría de Salud con el 20.88%; en el Sector Gobierno, seguridad y Convivencia, la Secretaría Distrital de Gobierno con el 74.03%; en el Sector Hábitat, la Secretaría Distrital del Hábitat, con el 48.14%; en el Sector Movilidad, Transmilenio con el 54.35%; y en el Sector Ambiente, la Secretaría Distrital de Ambiente con el 81.61% de participación, del total de peticiones recibidas.

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES JUNIO - 2015
SALUD	SALUD	4.127
	SECRETARIA DE SALUD	862
	HOSPITAL CHAPINERO	706
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	284
	HOSPITAL DEL SUR	226
	HOSPITAL ENGATIVA	217
	HOSPITAL PABLO VI	162
	CAPITAL SALUD EPS	156
	HOSPITAL DE SUBA	154
	HOSPITAL FONTIBON	147
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	141
	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	127
	HOSPITAL DE MEISSEN	106
	HOSPITAL DE USME	102
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	100
	HOSPITAL TUNAL	99
HOSPITAL DE KENNEDY	97	

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



SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES JUNIO - 2015
	HOSPITAL LA VICTORIA	80
	HOSPITAL SAN BLAS	78
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	77
	HOSPITAL TUNJUELITO	65
	HOSPITAL SANTA CLARA	54
	HOSPITAL USAQUEN	45
	HOSPITAL BOSA	33
	HOSPITAL NAZARETH	9
GESTION PUBLICA	GESTION PUBLICA	2.013
	SECRETARIA GENERAL	2.009
	SERVICIO CIVIL	4
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3.135
	SECRETARIA DE GOBIERNO	2.321
	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	470
	POLICIA METROPOLITANA	209
	FVS - FONDO VIGILANCIA	61
	IDPAC - ACCION COMUNAL	59
	BOMBEROS	15
MOVILIDAD	MOVILIDAD	1.401
	TRANSMILENIO	782
	SECRETARIA MOVILIDAD	233
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	175
	LA TERMINAL DE TRANSPORTES	126
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	59
	GRUAS Y PATIOS	18
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	8
AMBIENTE	AMBIENTE	1.420
	SECRETARIA DE AMBIENTE	1.159
	JBB - JARDIN BOTANICO	225
	FOPAE - IDIGER	36
HABITAT	HABITAT	2.131

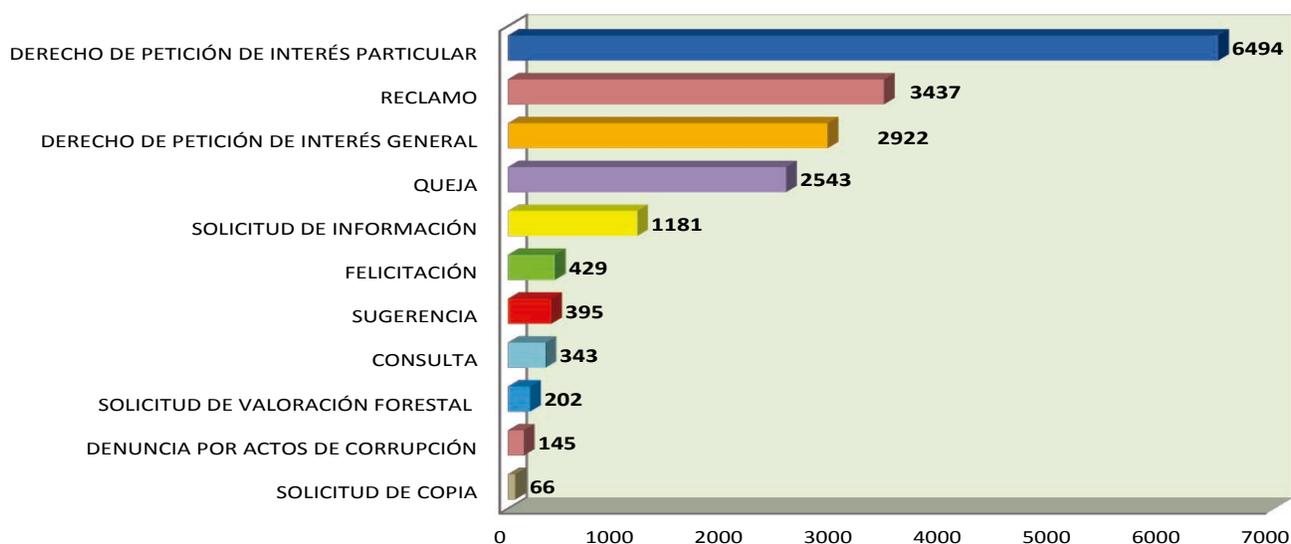
SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES JUNIO - 2015
	SECRETARIA DEL HABITAT	1.026
	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	412
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	329
	ACUEDUCTO - EAB	144
	CODENSA	80
	METROVIVIENDA	74
	GAS NATURAL	32
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	25
	ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	9
EDUCACION	EDUCACION	827
	SECRETARIA DE EDUCACION	446
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	348
	IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	33
INTEGRACION SOCIAL	INTEGRACION SOCIAL	1.346
	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1.281
	IDIPRON	65
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	812
	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	356
	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	187
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	114
	SECRETARIA DE CULTURA	102
	CANAL CAPITAL	36
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	16
	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	1
HACIENDA	HACIENDA	313
	SECRETARIA DE HACIENDA	202
	CATASTRO	89
	LOTERIA DE BOGOTA	19
	FONCEP	3
ENTES DE CONTROL	ENTES DE CONTROL	185

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES JUNIO - 2015
	CONCEJO DE BOGOTA	100
	PERSONERIA DE BOGOTA	58
	VEEDURIA DISTRITAL	27
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	327
	IPES	296
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	25
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	6
PLANEACION	PLANEACION	114
	SECRETARIA DE PLANEACION	114
MUJERES	MUJERES	6
	SECRETARIA DE LA MUJER	6
TOTAL		18.157

Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

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

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTOS SDQS D.C. JUNIO 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

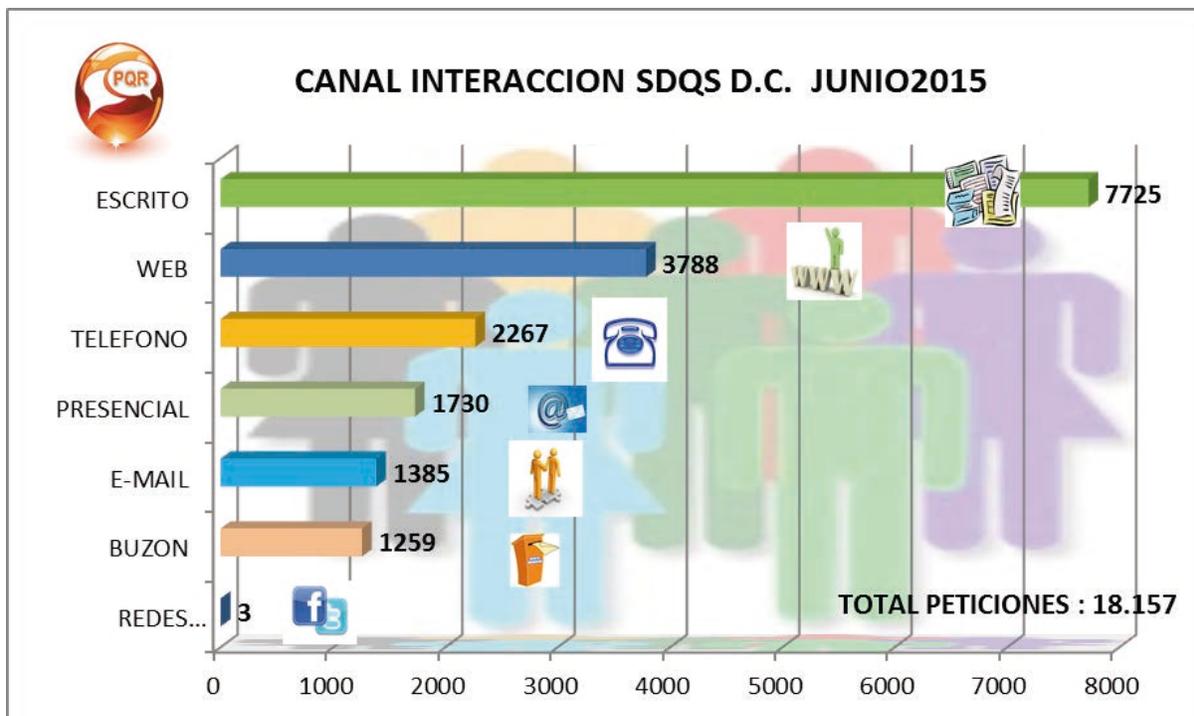
Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



Del total de requerimientos, los “Derechos de Petición de Interés Particular” con un 35.77% de participación, es la tipología más utilizada por los ciudadanos para interponer sus peticiones.

La segunda tipología que se encuentra es la “reclamo” con el 18.93%, donde el sector Movilidad es el que presenta el mayor registro en esta tipología; siendo Transmilenio, la de mayor número de peticiones.

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

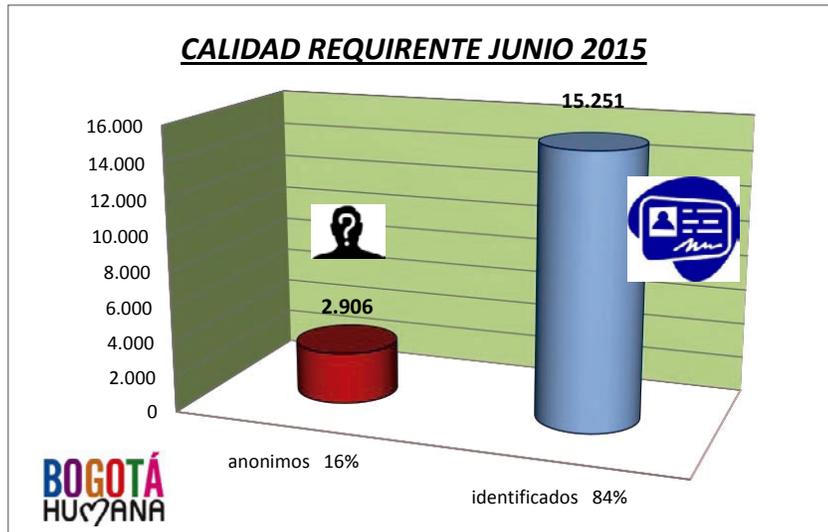


Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

El “Canal Escrito”, representa el 42.55% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas. Los sectores que más recibieron por este medio son: El Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, el sector Hábitat, el sector Salud y el sector Integración Social.

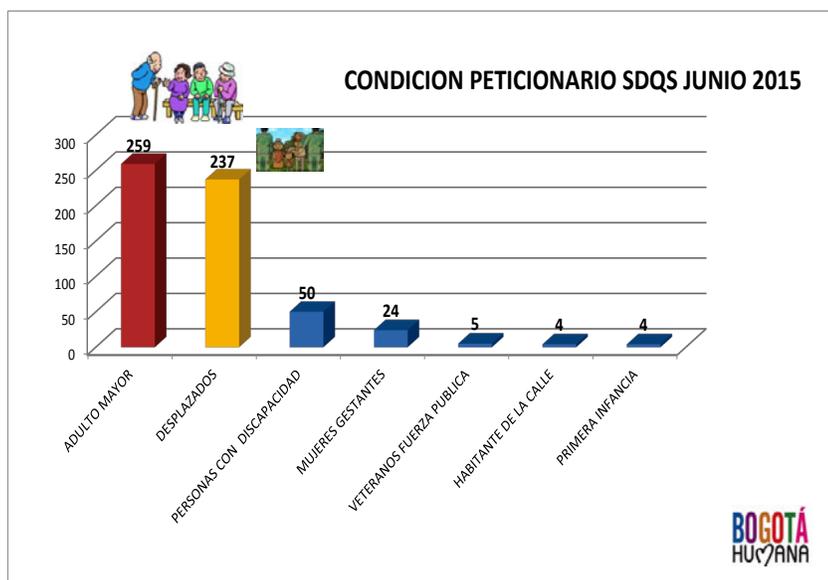
En segundo lugar, está el “Canal Web” con el 20.86%, donde la mayoría de peticiones registradas por este medio están en los sectores Movilidad y Gobierno.

2.5 CALIDAD DEL REQUIRENTE



Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 84% corresponde a ciudadanos identificados y el 16% a ciudadanos anónimos, siendo el sector Gobierno el de mayor número de peticiones anónimas.

2.6 CONDICIÓN DEL REQUIRENTE



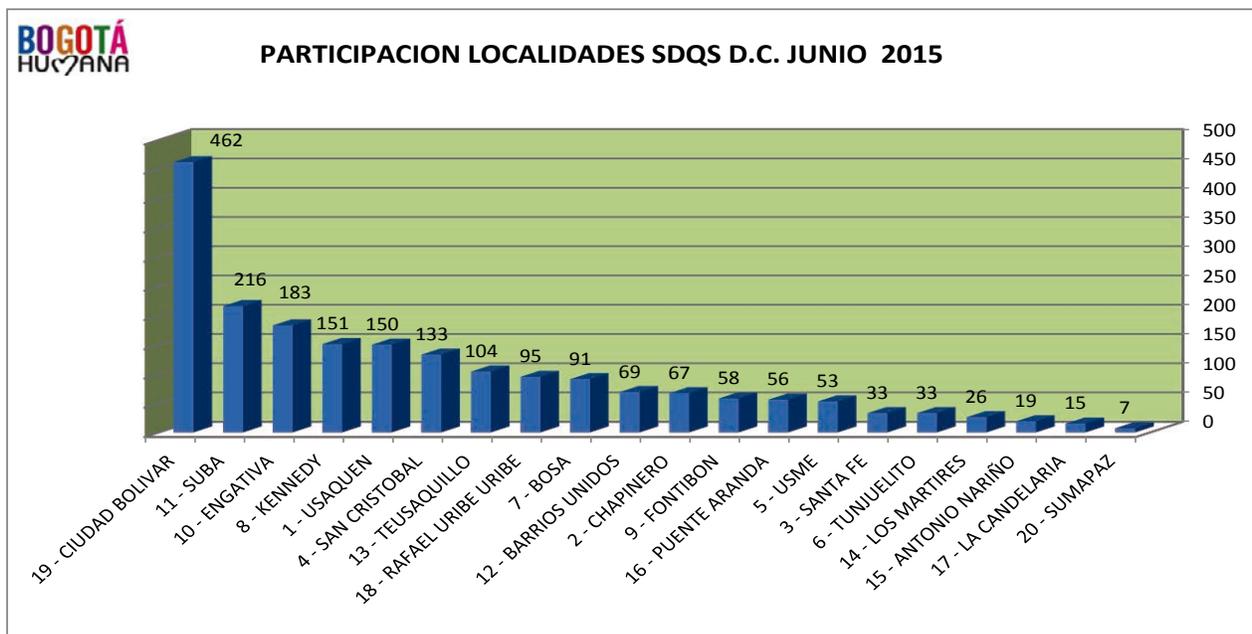
Dentro de las peticiones registradas en el mes de junio (18.157) por la ciudadanía en el SDQS que refieren condiciones especiales (adulto mayor, víctimas del conflicto armado, mujeres gestantes, ciudadanos con discapacidad, primera infancia, veteranos de guerra); se identificaron 583 peticiones, de las cuales 259 se registraron según la condición del peticionario como “adulto mayor” y 237 como “desplazados”.

Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

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



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



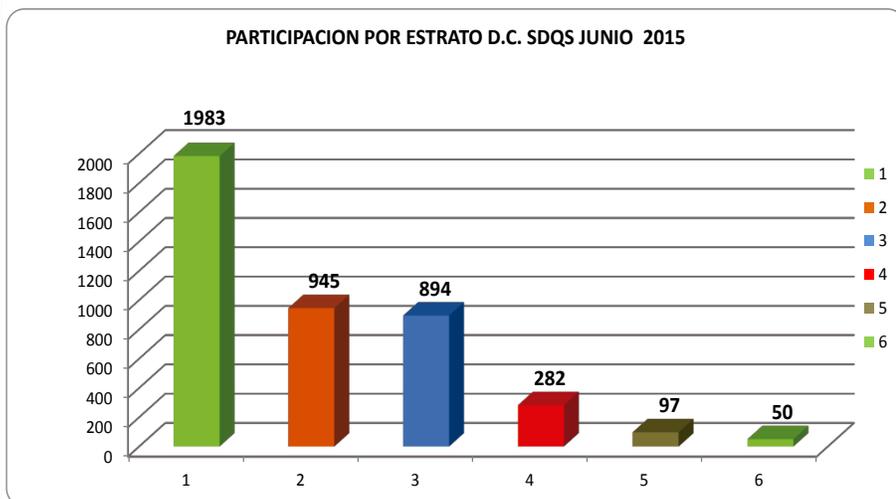
Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de Ciudad Bolívar, Suba y Engativa 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	N°	TOTAL
CIUDAD BOLIVAR	URBANISMO - VIVIENDA	78	462
	GOBIERNO LOCAL	54	
	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	41	
	OTROS TEMAS	289	
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	38	216
	FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	15	
	GOBIERNO LOCAL	14	
	OTROS TEMAS	149	
ENGATIVA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	53	183
	FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	20	
	SALUD	15	
	OTROS TEMAS	95	

El tema en común y de mayor relevancia en las localidades continúa siendo el de Movilidad, transporte y malla vial.

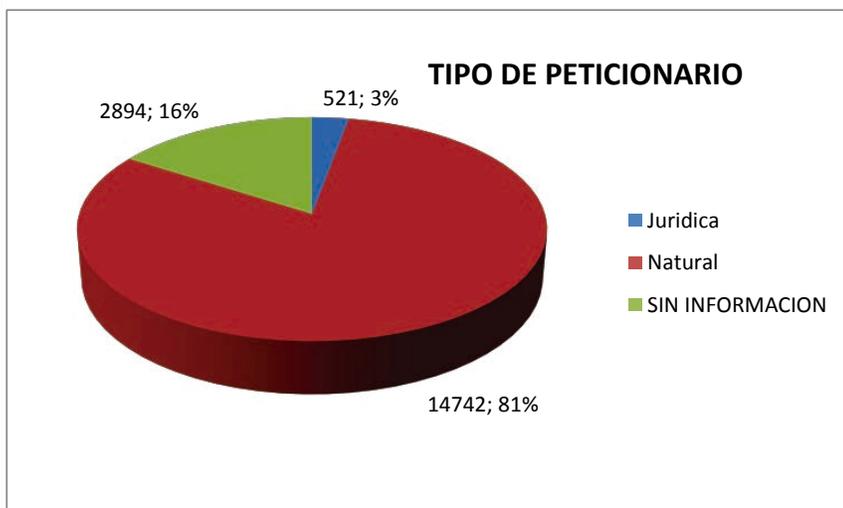
2.8 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS 2015



Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) encontramos un total de 4.251 peticiones, de las cuales 1.983 peticionarios se encuentran en estratos 1 que representa el 46.65%, el estrato 2 el 22.23% y el estrato 3 con 21.03%. Para este periodo evidenciamos un aumento en el uso del SDQS por parte de la ciudadanía que registra estrato 1.

Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

2.9 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE JUNIO 2015



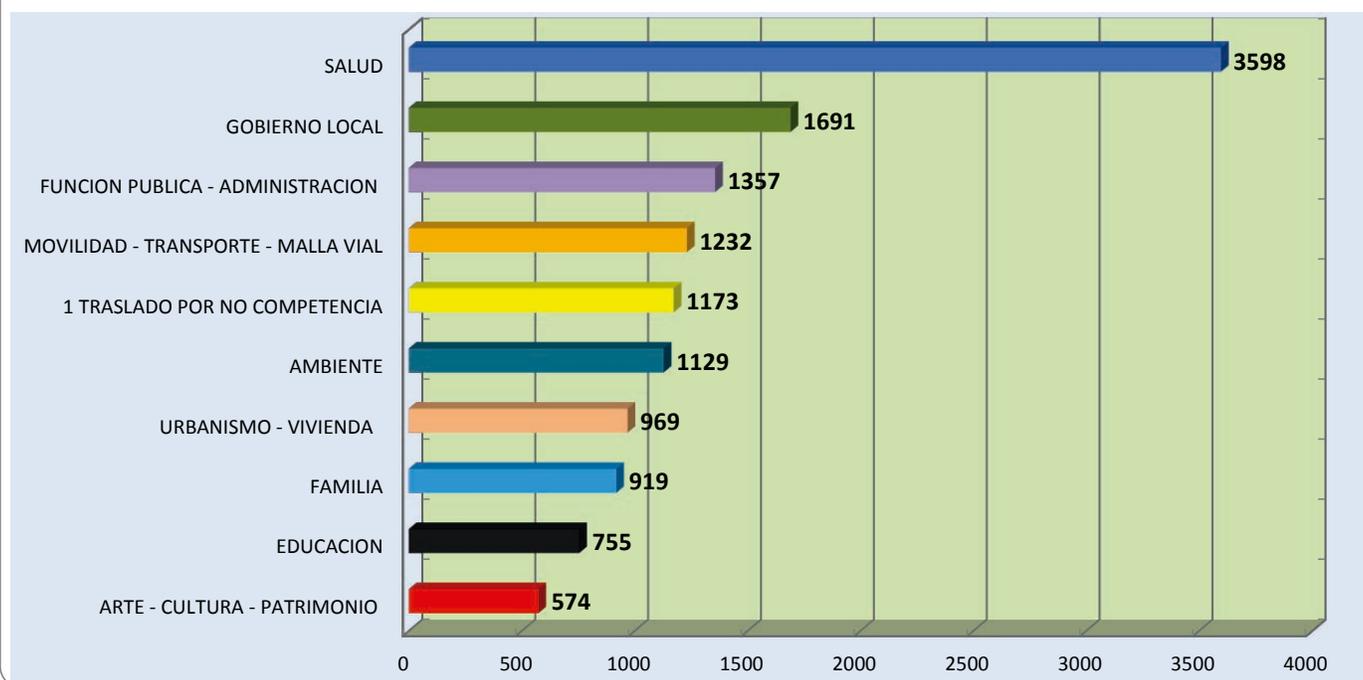
TIPO DE PETICIONARIO	N°	%
Juridica	521	3%
Natural	14742	81%
SIN INFORMACION	2894	16%
Grand Total	18.157	100%

El 81% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 3% corresponde a personas jurídicas, esto dentro de la información suministrada en el SDQS en junio 2015.

2.10 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERATIVOS POR SECTOR JUNIO 2015

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

TEMAS MÁS REITERADOS SECTORES D.C. SDQS JUNIO 2015



Del total de peticiones recibidas (18.157) los diez (10) temas más relevantes corresponden a 13.397 peticiones, para un 73.78% de participación, encontrando que los temas de salud y Gobierno Local son los más relevantes en el Distrito Capital.

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

Sector Salud: Para este periodo, el subtema “certificación para la manipulación de alimentos” con 502 peticiones es el más relevante, en donde se solicita información sobre cursos, como obtener la certificación y visitas a diferentes establecimientos comerciales.

SUBTEMAS SECTOR SALUD	peticiones	%
CERTIFICACION PARA MANIPULACION ADECUADA DE ALIMENTOS	502	12,16%
SANEAMIENTO BASICO	351	8,50%
FALLAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE NO CUMPLEN CON ESTÁNDARES DE CALIDAD	339	8,21%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA, O EXTRALIMITACIÓN Y ABUSO DE RESPONSABILIDADES	291	7,05%
SANEAMIENTO AMBIENTAL	219	5,31%
otros subtemas del sector	2.425	58,76%
total	4.127	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

Sector Gobierno: De las 3.135 peticiones ciudadanas recibidas, el 14.26% atañe al subtema “obras de urbanismo” en temas referentes a licencias de construcción, realizadas sin permisos o de forma ilegal y sin la respectiva autorización por parte de las curadurías.

SUBTEMAS SECTOR GOBIERNO	peticiones	%
OBRAS Y URBANISMOS - ANTENAS DE RADIO DIFUSIÓN, OBRAS, LICENCIAS, VIOLACIÓN AL REGIMEN DE OBRAS, BIENES DE INTERÉS CULTURAL, CONSTRUCCIÓN DE ANTEJARDIN	447	14,26%
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	341	10,88%
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA LEY 232/95 PARA ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	235	7,50%
ESPACIO PUBLICO - INVASION - OCUPACION DE ANTEJARDINES, INVASION DEL ESPACIO PUBLICO, OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA.	199	6,35%
otros subtemas del sector	1.913	61,02%
total	3.135	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

Sector Hábitat: Con un 21.96%, el subtema más reiterativo es el de servicio y atención a la ciudadanía en este periodo.

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



SUBTEMAS HÁBITAT	peticiones	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	468	21,96%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	325	15,25%
CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS	274	12,86%
otros subtemas del sector	1.064	49,93%
total	2.131	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

Sector Movilidad: Como subtemas reiterados tenemos que la “frecuencia de servicio del SITP, buses en las troncales y los alimentadores” con el 13.13%, 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 11.28 % del total recibido en el sector.

SUBTEMAS MOVILIDAD	peticiones	%
FRECUENCIA DE SERVICIO del SITP, TRONCALES , ALIMENTADORES .	184	13,13%
COMPORTAMIENTO CONDUCTORES, PERSONAL DE CONTROL POLICIA, TAQUILLA Y VIGILANCIA	158	11,28%
ACCIONES PEDAGOGICAS	105	7,49%
otros subtemas del sector	954	68,09%
total	1.401	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

Sector Ambiente: La contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas electricas y motobombas), es lo más recurrente en el Sector Ambiente, representando el 32.11%, del total de recibidos en el Sector.

SUBTEMAS AMBIENTE	peticiones	%
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	456	32,11%
SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	170	6,13%
CONTAMINACION ATMOSFERICA: POR EMISIONES, HOLLIN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	96	6,76%
TRATAMIENTO SILVICULTURAL: DAÑO ESTRUCTURAL, PODA ANTITECNICA Y TALA	87	11,97%
otros subtemas del sector	611	43,03%
total	1.420	100,00%

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



Sector Integración Social: La administración de Talento Humano en donde los temas de familia y lo relacionado a la solicitud de cumplimiento con lo acordado en el acta de acuerdo laboral firmada con la organización sindical en el año 2013 sobre los puntos de nivelación salarial que no se ha cumplido a la fecha, es lo más relevante.

SUBTEMA INTEGRACIÓN SOCIAL	peticiones	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	482	19,83%
PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	187	16,12%
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	152	9,23%
CENTROS DE PROTECCION SOCIAL PARA PERSONAS MAYORES	87	9,23%
otros subtemas del sector	35	100,00%
total	943	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

2.10.1 REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON VEEDURIAS CIUDADANAS JUNIO 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:

1. La Petición N° **921342015** en donde se solicita investigación sobre el proceso de pagos realizados a las personas damnificadas con el derrumbe del relleno sanitario de Doña Juana, en donde se han presentado situaciones sospechosas con la adjudicación de estos auxilios.
2. La petición N° **997452015** en donde solicitan información sobre los procesos de contrato de las concesiones de los cementerios y hornos crematorios.

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

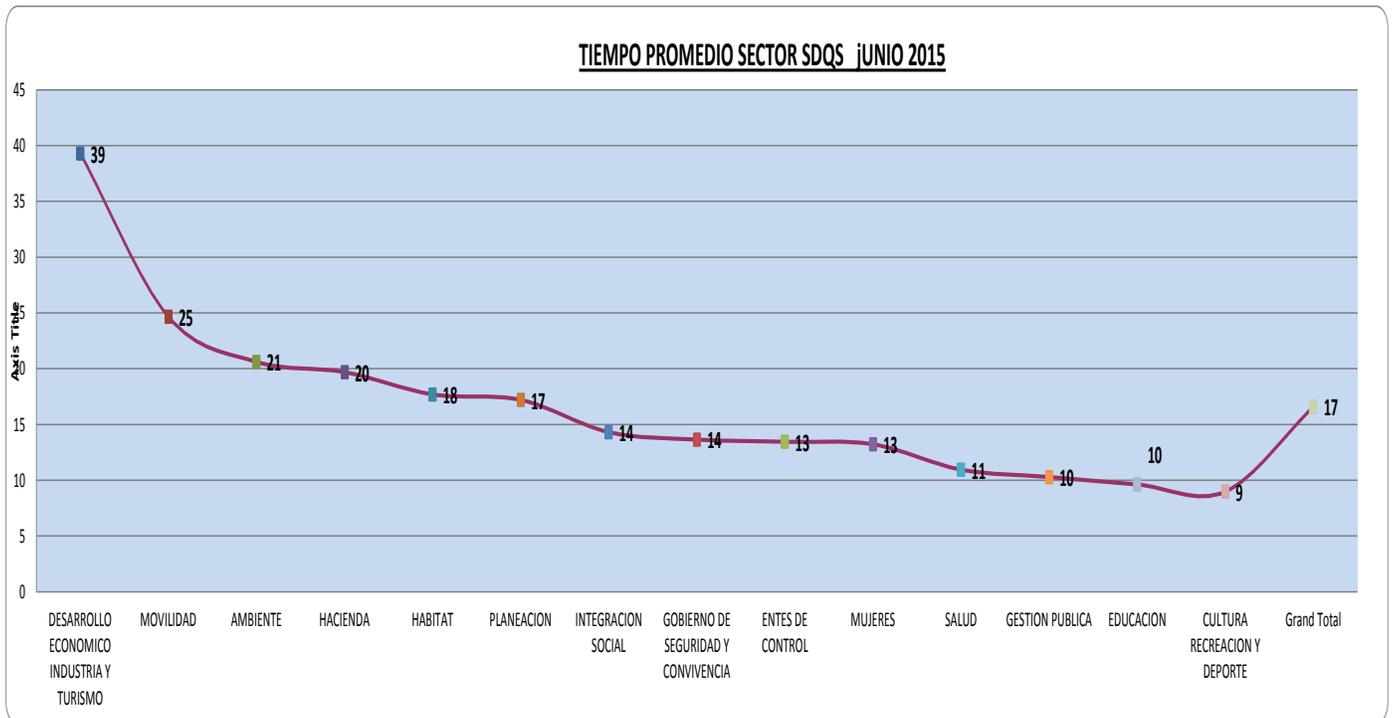
El tiempo promedio de respuesta de los trece (13) sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de junio esta dado en 17 días. Encontrándose por fuera de términos de ley.

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
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	44	3	51	33		17	51		14	35	39
MOVILIDAD	23	24	22	18	25	26	23	6	29	30	25
AMBIENTE	22	6	25	21	15	22	22	14	12	19	21
HACIENDA	32	34	11	22	16	17	18	44	16	20	20
HABITAT	24	21	14	21	31	24	19	13	11	39	18
PLANEACION	10	0	19	18	21	16	13		19	37	17
INTEGRACION SOCIAL	8	16	13	14	9	14	18	6	15	15	14
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	17	41	14	14	17	18	12	0	19	13	14
ENTES DE CONTROL	9	1	17	14		11	17	17	14	2	13
MUJERES			12	18		11	25		8		13
SALUD	23	12	12	10	6	13	13	13	9	11	11
GESTION PUBLICA	21	7	12	9	0	11	23	9	19	8	10
EDUCACION	11	17	11	20	4	14	17	2	2	13	10
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	31	0	22	11	5	20	17	1	3	18	9
PROMEDIO POR TIPOLOGIA	32	19	17	15	9	22	17	14	8	24	17

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 39 días; Movilidad 25 días; Sector Ambiente 21 días; Hacienda 20 días; Hábitat 18 días, y Planeación 17 días; en donde la gran mayoría de las tipologías exceden los tiempos estipulados por la ley a excepción de los derechos de petición particular, la felicitación la solicitud de copia y de información.

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



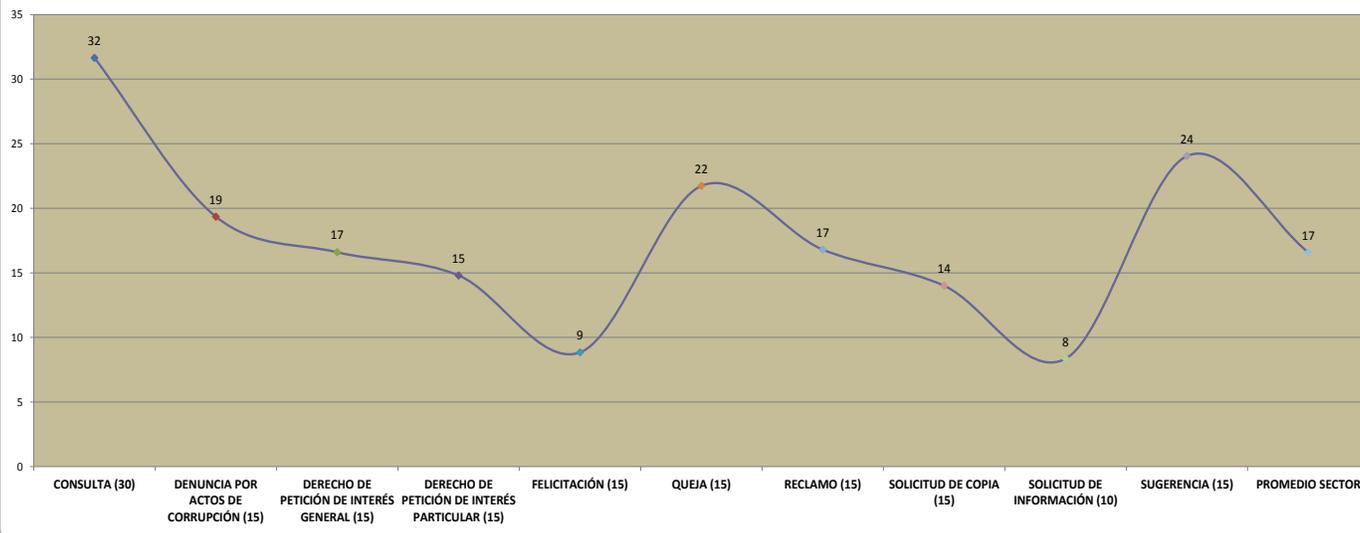
Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

Para este periodo, En algunos casos, los cierres realizados se hacen de manera extemporaneamente en el sistema-SDQS, afectando el tiempo promedio de respuesta final en el sector; es necesario tomar las medidas necesarias con relación a este aspecto para vincular la respuesta al sistema al tiempo en que se emite la solución definitiva y/o comunicación oficial para mejorar los indices de oportunidad.

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



PROMEDIO TIPOLOGIA JUNIO 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 03/07/2015

3. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 A MAYO 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 mayo de 2015, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, así:

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



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

Página 25 de 31

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	MAYO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
1	GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	3511	3511	0	100%
		Departamento Administrativo del Servicio Civil	11			
2	GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	2369			
		DADEP	422	1181	759	36%
		IDPAC	37			
		Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	13	22	9	59%
		Policía Metropolitana de Bogotá	68			
3	HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	265			
		UAECD.	66			
		FONCEP.	5	100	95	5%
		Lotería de Bogotá	19	20	1	95%
4	PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	67	131	64	51%
5	DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	13			
		Instituto para la Economía Social - IPES.	124	191	67	65%

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



BOGOTÁ
HUMANANA

**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 31

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	MAYO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Instituto distrital de turismo-IDT	13	13	0	100%
6	EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	609	784	175	78%
		IDEP	27	27	0	100%
		Universidad Distrital	347	365	18	95%
7	SALUD	Secretaría Distrital de Salud	904	1255	351	72%
		Hospital de Vista Hermosa	245			
		Hospital Centro Oriente	239			
		Hospital Chapinero	648	687	39	94%
		Hospital del sur	102			
		Hospital de Meissen	56			
		Hospital de Suba	111			
		Hospital de Usme	87			
		Hospital de EngatIVA	207	220	13	94%
		Hospital de Fontibon	89			
		Hospital La Victoria	49	70	21	70%
		Hospital Nazareth	15	18	3	83%
		Hospital Pablo VI	621			
		Hospital Rafael Uribe Uribe	102	114	12	89%
Hospital San Blas	65	85	20	76%		

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



BOGOTÁ
HUMANANA

N°0238444/ N°GP0247
2212100-FT-177 Versión 04

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

Página 27 de 31

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	MAYO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Hospital San Cristobal	44	160	116	28%
		Hospital Santa Clara	90			
		Hospital Simon Bolivar	84			
		Hospital Tunal	86			
		Hospital Tunjuelito	64			
		Hospital Usaquen	27			
		Hospital Occidente de Kennedy	89	108	19	82%
		Capital Salud EPS	6			
		Hospital de Bosa	32			
8	INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	893			
		IDIPRON	50	60	10	83%
9	CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	101	112	11	90%
		- IDRD.	78	310		
		Orquesta Filarmónica de Bogotá	15	17	2	88%
		Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	95	97	2	98%
		Fundación Gilberto Alzate	1			

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



BOGOTÁ
HUMANANA

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

Página 28 de 31

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	MAYO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Avendaño				
		IDARTES	324	336	12	96%
		Canal Capital	94	94	0	100%
10	AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1431			
		IDIGER	10	4747	4737	0%
		Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	205	205		100%
11	MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	299	872	573	34%
		Instituto de Desarrollo Urbano - IDU.	61			
		UMV	21			
		-Transmilenio S.A.	1096	25231	24135	4%
		Terminal de Transporte S.A.	89			
		Gruas y patios	11			
		Sistema Integrado de Movilidad SIM	97			
12	HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	348			
		Caja de Vivienda Popular	382	690	308	55%
		UAESP	727			
		- ERU	8			
		Metrovivienda.	69	71	2	97%
		- EAAB -ESP	41			
Empresa de A.-	11					

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	MAYO			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		ETB-ESP				
		Codensa ESP.S.A.	19	62	43	31%
		Gas Natural E.S.P.	3	25	22	12%
13	MUJER	Secretaria de la Mujer	6			
14	ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	127	130	3	98%
		Personeria de Bogotá	32			
		Veeduría Distrital	22			
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MENSUAL			18906	41883	22977	45%

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

De acuerdo, a la información reportada en el cuadro anterior, el comparativo de las cifras reportadas por estas entidades con lo registrado en el SDQS, muestra la siguiente información:

De las 79 entidades que deben reportar la información sólo 36 de ellas lo realizaron para este periodo, con un total de 41.883 peticiones. Se observa, que 18.906 están registradas en el SDQS mientras que 22.997 que no lo están (se ingresan por los sistemas de gestión documental de las entidades y no se están registrando en el SDQS), obteniendo un cumplimiento en este periodo del 45%.

4. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS JUNIO 2015

Para el mes de junio, la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS registró 175 solicitudes de soporte, a saber:

ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL

JUNIO	Solicitudes	Cerrados	En curso (asignada)	% ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO	Variación S=3 (días)
Consultas	58	58	0	100%	3	0
Parametrización > Modificación Entidad	68	68	0	100%	5	2
Administración de requerimientos	15	15	0	100%	2	0
Direccionamiento	9	9	0	100%	1	0
Generación de Reportes	5	5	0	100%	3	0
Intermitencias	20	20	0	100%	3	0
	175	175	0	100,00%	2,8333333333	0

CAPACITACIÓN

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

Para éste periodo, la parametrización de subtemas por parte de la entidad son los aspectos más reiterativos por los usuarios del sistema, representando el 38.86%, del total de las solicitudes de soporte funcional registradas.

5. RECOMENDACIONES

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

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

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

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

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

Proyectó: Gustavo Torres V.

Revisó: Jarol Eder Hernández / Maria del Rosario Almeida

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



BOGOTÁ
HUMANANA