

INFORME DE LA GESTION DEL SDQS
EN EL MES DE NOVIEMBRE 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.

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

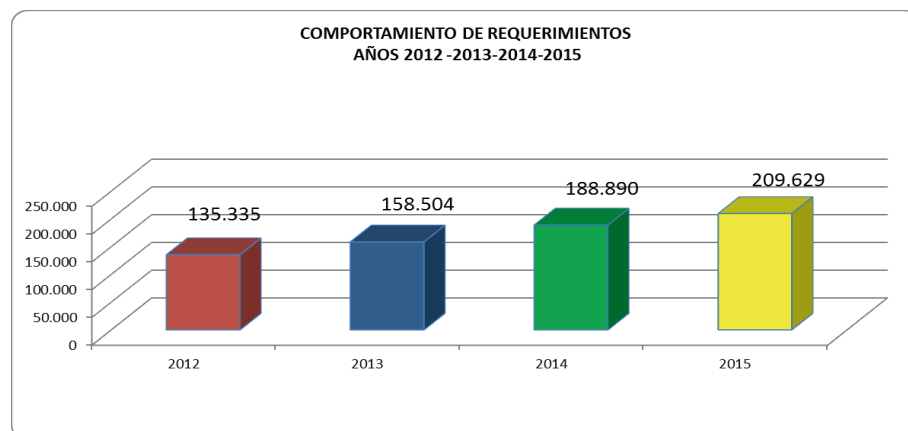
A continuación, presentamos la gestión de los requerimientos ciudadanos registrado a través del SDQS durante el mes de octubre de 2015 por sector, entidad, tipología, canal de recepción, calidad y tipo de requirente, localidad, estrato, temas y subtemas reiterativos, veedurías ciudadanas y tiempo de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

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

CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS								
PERIODO	2012	2013	2014	2015	Diferencia 2014-2015	Porcentaje diferencia 2014 - 2015	Diferencia mensual 2015	Variación en relación con el mes anterior - 2015
Enero	15.667	13.388	12.117	13.930	1.813	13%	-177	1%
Febrero	14.341	12.118	17.371	20.585	3.214	18,50%	6,655	47,77%
Marzo	12.385	12.923	18.067	19.991	1.924	10,65%	-594	-2,89%
Abril	15.419	19.085	18.074	18.145	71	0,39%	-1.846	-9,23%
Mayo	10.275	17.203	17.448	18.906	1.458	8,36%	761	4,19%
Junio	11.523	14.748	14.449	18.157	3.708	26%	-749	-3,96%
Julio	10.512	16.378	18.112	24.734	6.622	37%	6,577	36,22%
Agosto	12.020	12.630	17.123	17.735	612	4%	-6.999	-28,30%
Septiembre	11.429	13.892	20.760	20.193	-567	-3%	2.458	13,86%
Octubre	11.463	14.257	19.483	19.192	-291	-1%	-1.001	-4,96%
Noviembre	10.301	11.882	15.886	18.061	2.175	14%	-1.131	-5,89%
Diciembre	8.919	13.704	14.107					
TOTAL	144.254	172.208	202.997	209.629	6.632	3%		

Fuente: Reporte SDQS generado 02/12/2015

En el mes de noviembre de 2015, se recibieron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, 18.061 requerimientos ciudadanos, presentando un aumento del 14%, con respecto al mes de noviembre del año inmediatamente anterior; igualmente, se presentó una disminución en los requerimientos del 5.89%, con respecto al mes de octubre de 2015.



Fuente: Reporte SDQS generado 02/12/2015

En general, el comportamiento de los requerimientos registrados en el SDQS durante el periodo enero - noviembre de 2015 (**209.629**), presentan un aumento de **20.739** peticiones con relación al mismo período del año anterior (188.890 peticiones) que representan un incremento del **9.89%**.

**2. REQUERIMIENTOS GESTIONADOS EN EL DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL SDQS
DURANTE MES DE NOVIEMBRE 2015**

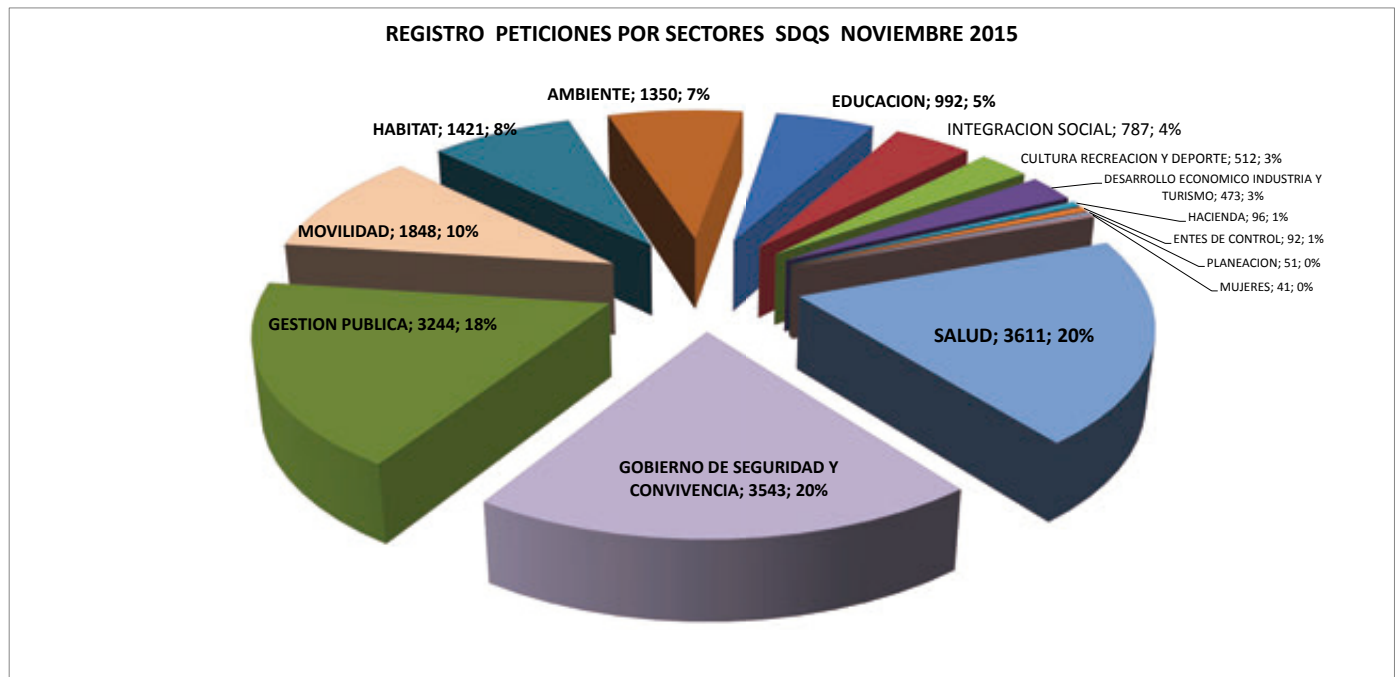
Como control de la gestión de requerimientos registrados en el SDQS, el nuevo aplicativo permite hacer seguimiento y control del número consecutivo por período, tal como se ilustra a continuación:

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
AGOSTO	01/08/2015	31/08/2015	1344492015	1521832015	17.735
SEPTIEMBRE	01/09/2015	30/09/2015	152192015	1723762015	20193
OCTUBRE	01/10/2015	31/10/2015	1723772015	1915682015	19192
NOVIEMBRE	01/11/2015	30/11/2015	1915692015	2096302015	18061

Fuente: Reporte SDQS generado 02/12/2015

El ingreso de requerimientos en el aplicativo se puede presentar de dos formas; la primera es que el ciudadano/a ingrese directamente y registre su requerimiento y la segunda es que el ciudadano/a se contacte con cualquier entidad por medio escrito, buzón, telefónico, presencial y sea la entidad la que registre al ciudadano y el respectivo requerimiento.

2.1 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR SECTORES MES NOVIEMBRE 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Durante el mes de noviembre, se evidencia que el Sector Salud es el de mayor participación en el SDQS representando el 20%, del total de requerimientos registrados, igualmente el sector Gobierno, seguidos del Sector Movilidad con el 10%.

Es de aclarar, que en el Sector de Gestión Pública se encuentra la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que opera la central de quejas SDQS, proceso donde se recepciona una cantidad representativa de requerimientos; para este período, es de **3.240** peticiones, posteriormente estas peticiones son trasladadas a las entidades distritales competentes de dar respuesta, según sea el caso.

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**

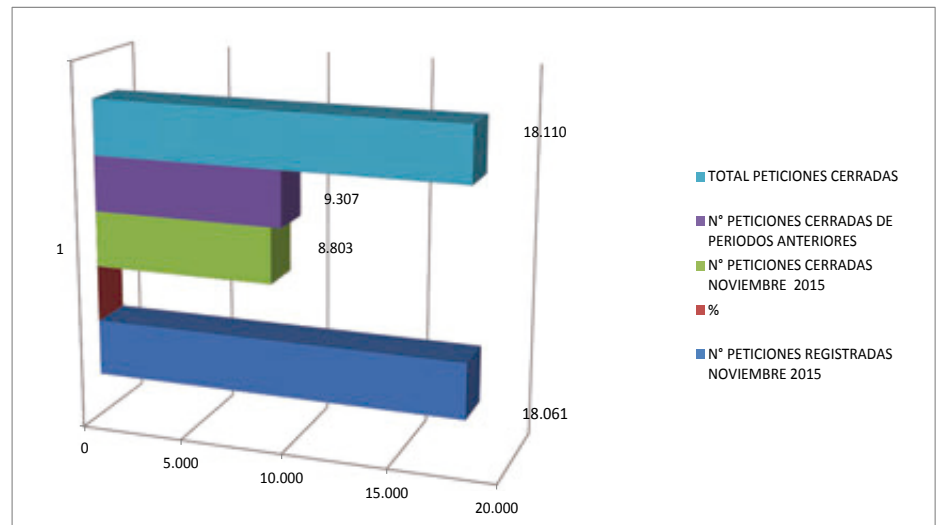
REGISTRO PETICIONES SDQS NOVIEMBRE 2015

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS NOVIEMBRE 2015	%	N° PETICIONES CERRADAS NOVIEMBRE 2015	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% DE CIERRES TOTALES
SALUD	3611	19,99%	2081	1784	3.865	21,34%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3543	19,62%	1773	2103	3.876	21,40%
GESTION PUBLICA	3244	17,96%	272	81	353	1,95%
MOVILIDAD	1848	10,23%	1689	1788	3.477	19,20%
HABITAT	1421	7,87%	652	1237	1.889	10,43%
AMBIENTE	1350	7,47%	487	857	1.344	7,42%
EDUCACION	992	5,49%	696	320	1.016	5,61%
INTEGRACION SOCIAL	787	4,36%	461	476	937	5,17%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	512	2,83%	327	238	565	3,12%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	473	2,62%	160	254	414	2,29%
HACIENDA	96	0,53%	43	79	122	0,67%
ENTES DE CONTROL	92	0,51%	102	31	133	0,73%
PLANEACION	51	0,28%	30	49	79	0,44%
MUJERES	41	0,23%	30	10	40	0,22%
TOTAL	18.061	100%	8.803	9.307	18.110	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

En el mes de octubre se realizó el cierre y gestión de 19.172 peticiones, de las cuales 9.791 corresponden a registradas y cerradas en este mismo período, y 9.381 fueron registrados en períodos anteriores y cerradas y/o gestionadas, en el actual. Encontrando que, de los 19.172 requerimientos cerrados, el mayor número de gestión lo realizó el Sector Salud, con 4.261 respuestas, correspondientes al **22.23%**, seguido el Sector Gobierno, con el **22.17%**.

De las **18.061** peticiones ingresadas a 30 de Noviembre de 2015, quedaron en trámite **9.258** peticiones, que representan el **51.25%** del total de peticiones registradas en el periodo.

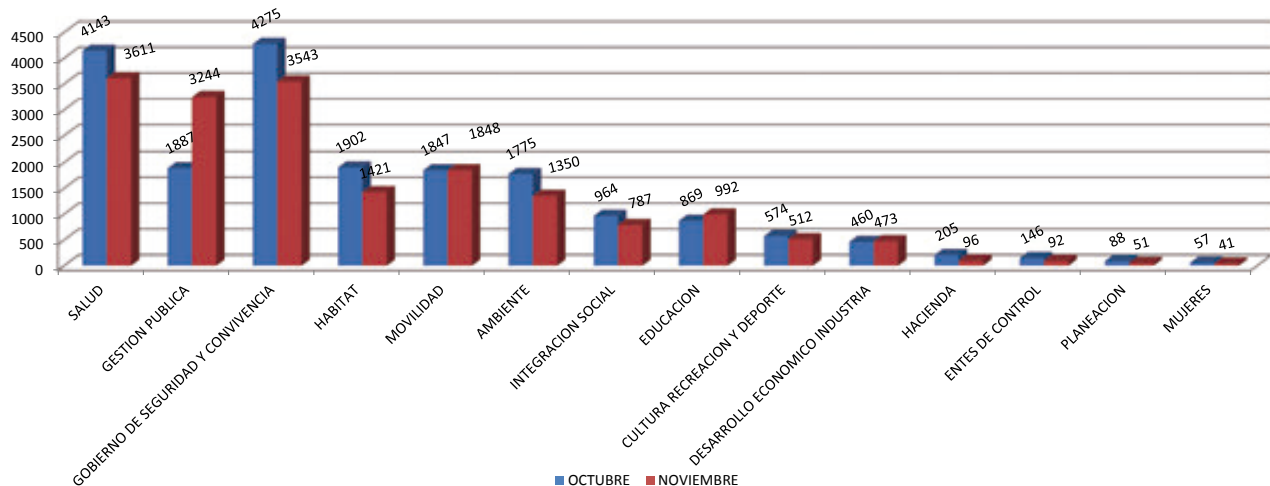


**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Así mismo, como se indicó anteriormente, el Sector Gestión Pública que opera a través de la Secretaría General, la Central de Quejas - SDQS y la Línea 195; recepcionan un gran número de requerimientos que en su gran mayoría son trasladados a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes de dar la solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

SECRETARÍA GENERAL					
REGISTRADAS				GESTION	
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN NOVIEMBRE 2015
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.387	3.240	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.498
	Subdirección Operativa - línea 195	1.395		Subdirección Operativa - línea 195	1.452
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	37		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	30
	Otras Dependencias Sec-Gral	421		Otras Dependencias	318
SERVICIO CIVIL			4	Servicio Civil	4
TOTAL			3.244	TOTAL GESTION	3.807

VARIACION SECTORES OCTUBRE NOVIEMBRE



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



SECTOR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	% VARIACION
SALUD	4143	3611	-12,84%
GESTION PUBLICA	1887	3244	71,91%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4275	3543	-17,12%
HABITAT	1902	1421	-25,29%
MOVILIDAD	1847	1848	0,05%
AMBIENTE	1775	1350	-23,94%
INTEGRACION SOCIAL	964	787	-18,36%
EDUCACION	869	992	14,15%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	574	512	-10,80%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA	460	473	2,83%
HACIENDA	205	96	-53,17%
ENTES DE CONTROL	146	92	-36,99%
PLANEACION	88	51	-42,05%
MUJERES	57	41	-28,07%
TOTAL	19192	18061	-5,89%

Para este período se presentó una disminución del 5.89%, en la recepción total de peticiones con respecto al mes de octubre; dentro de los sectores que presentaron la mayor variación por la disminución de requerimientos encontramos: El sector Hacienda con 53.17%, y el Sector Planeación con el 44.65%.

2 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR ENTIDADES MES NOVIEMBRE 2015

Para este período se resaltan las entidades con mayor número de requerimientos registrados en los diferentes sectores, como lo son: En el Sector Gobierno, seguridad y Convivencia, la Secretaría Distrital de Gobierno con el 85%; el Sector Salud, la Secretaría Distrital de Salud con el 33%; en en el Sector Hábitat, la Secretaría Distrital del Hábitat, con el 47%; en el Sector Movilidad, Transmilenio con el 66.70%; y en el Sector Ambiente, la Secretaría Distrital de Ambiente con el 84.78% de participación, del total de peticiones recibidas como los más representativos.

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES NOVIEMBRE 2015	%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	SECRETARIA DE GOBIERNO	3006	85%
	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	339	10%
	IDPAC - ACCION COMUNAL	66	2%
	FVS - FONDO VIGILANCIA	56	2%
	POLICIA METROPOLITANA	48	1%

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES NOVIEMBRE 2015	%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	28	1%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Total		3543	100%
SALUD	SECRETARIA DE SALUD	1200	33%
	HOSPITAL CHAPINERO	568	16%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	205	6%
	HOSPITAL TUNAL	197	5%
	HOSPITAL ENGATIVA	166	5%
	HOSPITAL PABLO VI	132	4%
	HOSPITAL FONTIBON	126	3%
	HOSPITAL DE USME	118	3%
	HOSPITAL DEL SUR	114	3%
	HOSPITAL DE SUBA	114	3%
	HOSPITAL DE MEISSEN	88	2%
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	75	2%
	HOSPITAL DE KENNEDY	69	2%
	HOSPITAL SANTA CLARA	57	2%
	HOSPITAL LA VICTORIA	57	2%
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	51	1%
	HOSPITAL SAN BLAS	51	1%
	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	44	1%
	HOSPITAL TUNJUELITO	39	1%
	HOSPITAL USAQUEN	37	1%
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	34	1%
HOSPITAL BOSA	26	1%	
HOSPITAL NAZARETH	25	1%	
CAPITAL SALUD EPS	18	0%	
SALUD Total		3611	100%
HABITAT	SECRETARIA DEL HABITAT	664	47%
	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	312	22%

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES NOVIEMBRE 2015	%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	311	22%
	METROVIVIENDA	64	5%
	ACUEDUCTO - EAB	33	2%
	CODENSA	18	1%
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	9	1%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	8	1%
	GAS NATURAL	2	0%
HABITAT Total		1421	100%
GESTION PUBLICA	SECRETARIA GENERAL	3240	100%
	SERVICIO CIVIL	4	0%
GESTION PUBLICA Total		3244	100%
MOVILIDAD	TRANSMILENIO	1208	65%
	SECRETARIA MOVILIDAD	417	23%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	101	5%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTES	66	4%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	35	2%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	16	1%
	GRUAS Y PATIOS	5	0%
MOVILIDAD Total		1848	100%
AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	1142	85%
	JBB - JARDIN BOTANICO	195	14%
	FOPAE - IDIGER	13	1%
AMBIENTE Total		1350	100%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	758	96%
	IDIPRON	29	4%
INTEGRACION SOCIAL Total		787	100%
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	521	53%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	454	46%
	IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	17	2%

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES NOVIEMBRE 2015	%
EDUCACION Total		992	100%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	225	44%
	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	161	31%
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	34	7%
	SECRETARIA DE CULTURA	33	6%
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	31	6%
	CANAL CAPITAL	28	5%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE Total		512	100%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	447	95%
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	15	3%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	11	2%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO Total		473	100%
HACIENDA	CATASTRO	50	52%
	SECRETARIA DE HACIENDA	31	32%
	LOTERIA DE BOGOTA	14	15%
	FONCEP	1	1%
HACIENDA Total		96	100%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	52	57%
	PERSONERIA DE BOGOTA	24	26%
	VEEDURIA DISTRITAL	16	17%
ENTES DE CONTROL Total		92	100%
PLANEACION	SECRETARIA DE PLANEACION	51	100%
PLANEACION Total		51	
MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	41	100%
MUJERES Total		41	
TOTAL PETICIONES		18061	100%

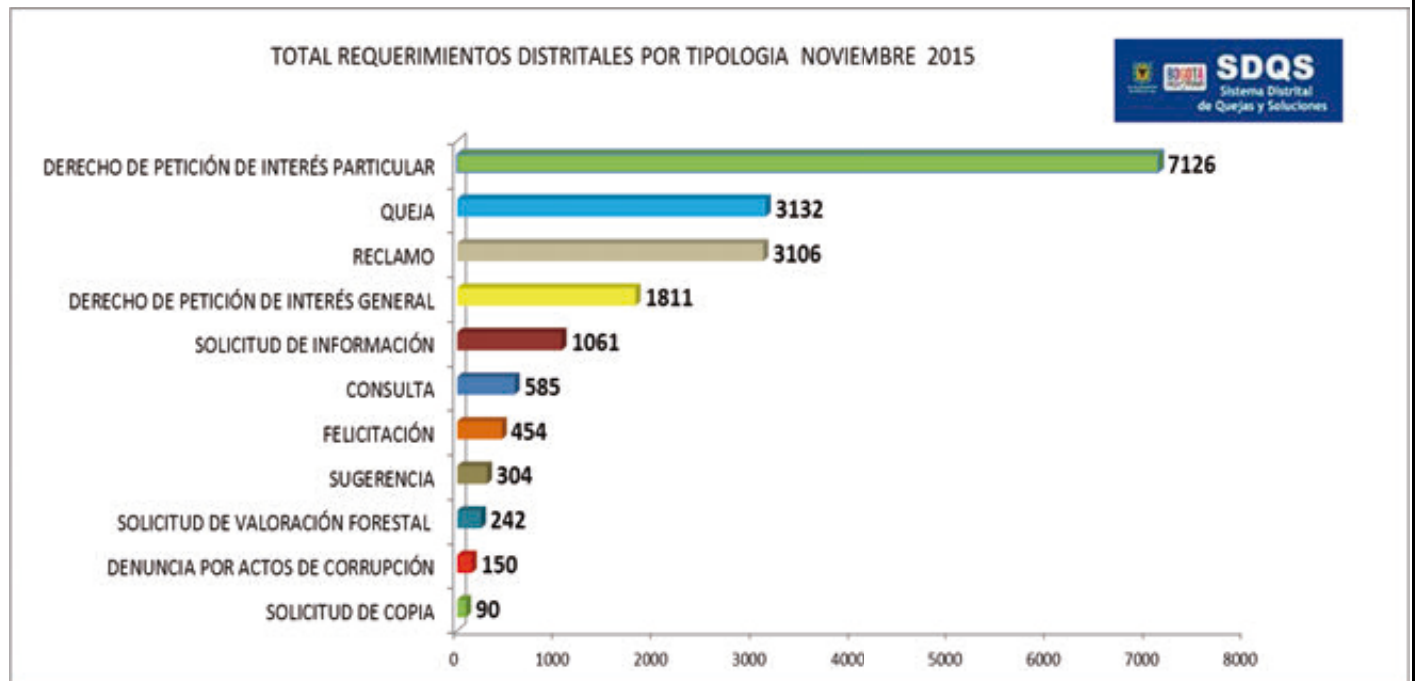
Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

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



BOGOTÁ
HUMANANA

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



Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

Del total de requerimientos, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 39.46% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones. El sector Gobierno Seguridad y Convivencia, presenta la más alta participación con 1922 requerimientos.

La segunda tipología que se encuentra es la “queja” con el 17.34%, donde el sector Movilidad, es el que presenta el mayor registro; siendo Transmilenio, la entidad con el mayor número de peticiones.

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

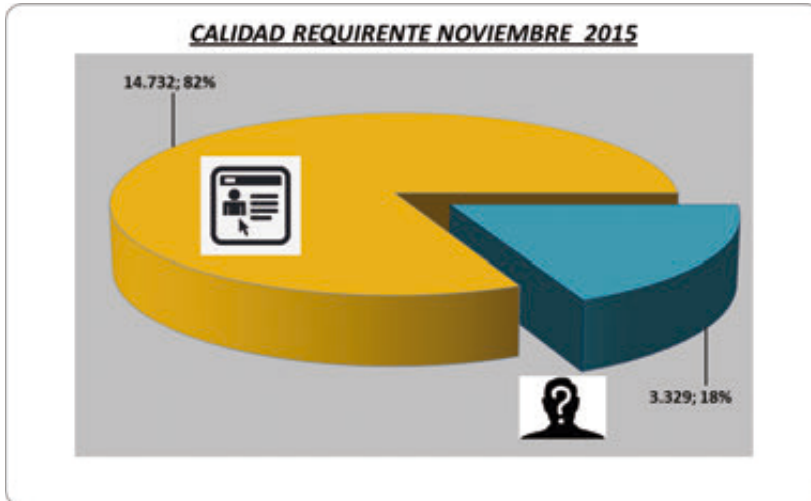


Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

El “Canal Escrito”, representa el 41.43% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas. Los sectores que más recibieron por este medio son: El Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia y el sector Salud.

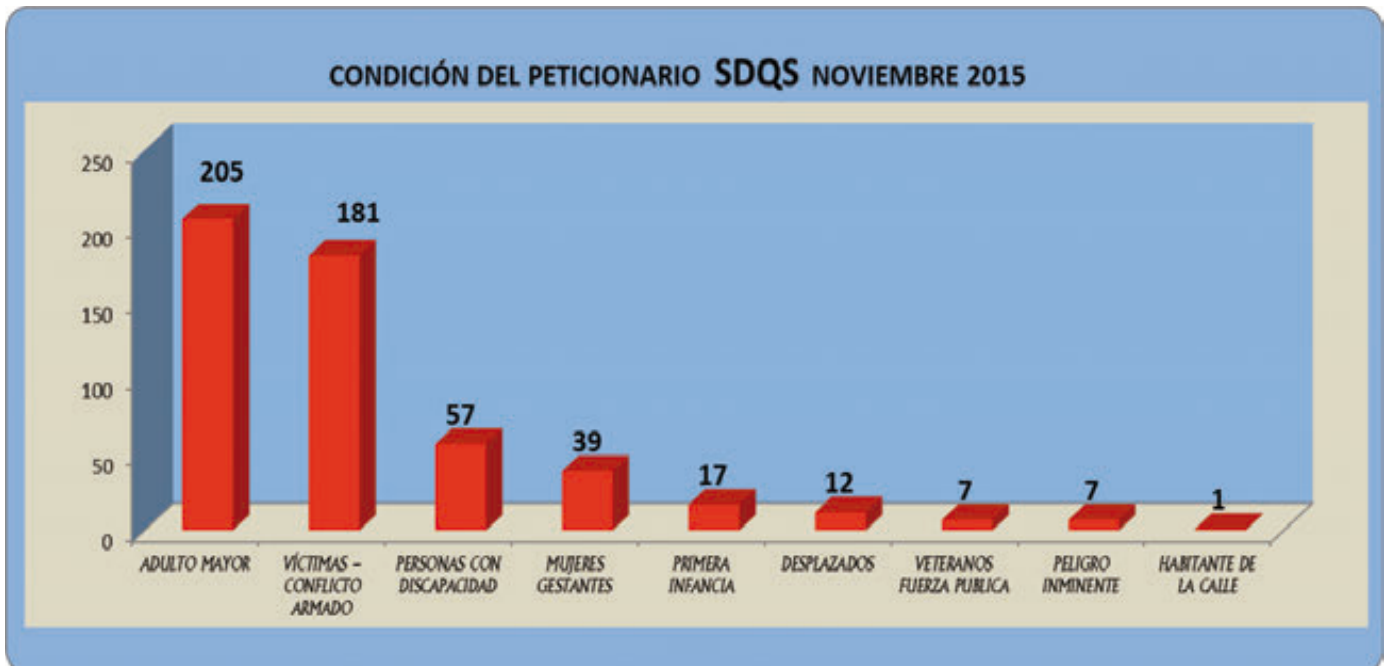
En segundo lugar, está el “Canal Web” con el 21.64%, donde la mayoría de peticiones registradas por este medio está en los sectores de Movilidad y Gobierno, Seguridad y Convivencia

2.5 CALIDAD DEL REQUIRENTE



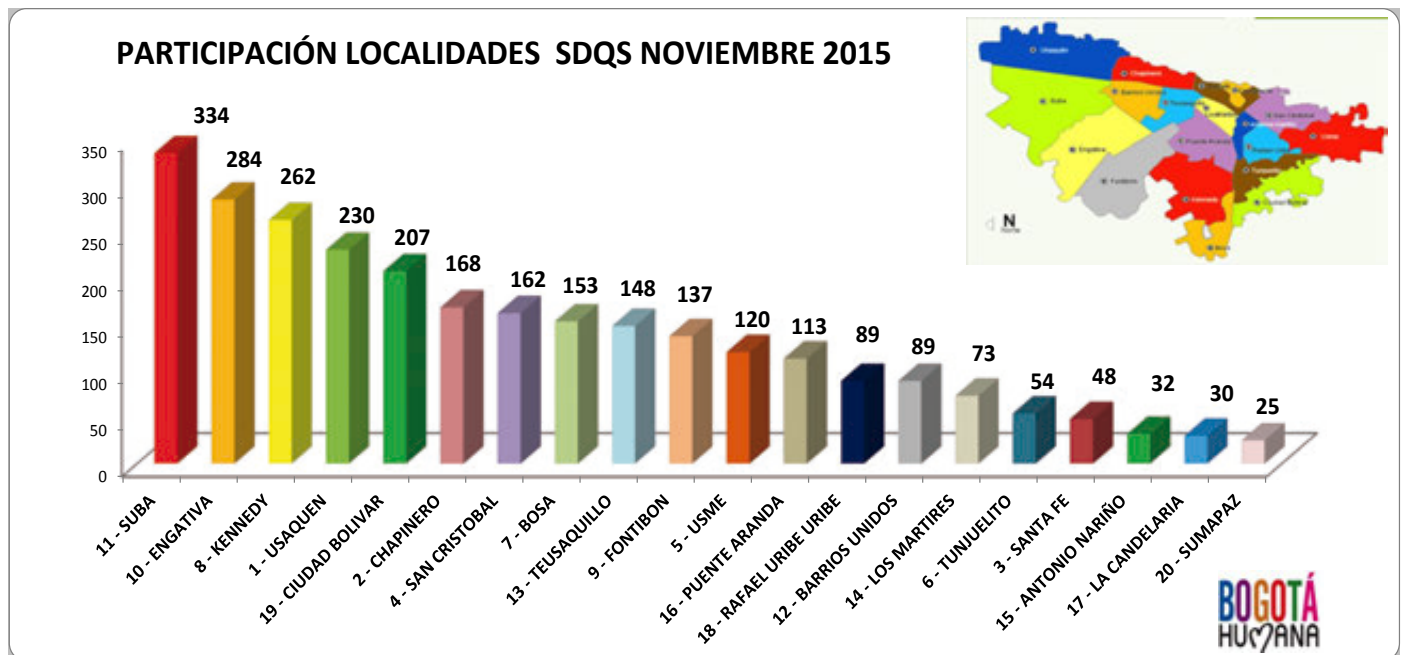
Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 82% corresponde a ciudadanos identificados y el 18% a ciudadanos anónimos, siendo el sector Gobierno, Seguridad y Convivencia el de mayor número de peticiones anónimas con 594; seguido de Movilidad, con 581 peticiones.

2.6 CONDICIÓN DEL REQUIRENTE



Dentro de las peticiones registradas en el mes de **(18.061)** por la ciudadanía en el SDQS que refieren condiciones especiales (adulto mayor, víctimas del conflicto armado, mujeres gestantes, ciudadanos con discapacidad, primera infancia, veteranos de guerra, peligro inminente); se identificaron 526 peticiones, de las cuales 205 se registraron según la condición del peticionario como “adulto mayor” representando el 38.97%, del total que refirieren alguna condición especial.

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



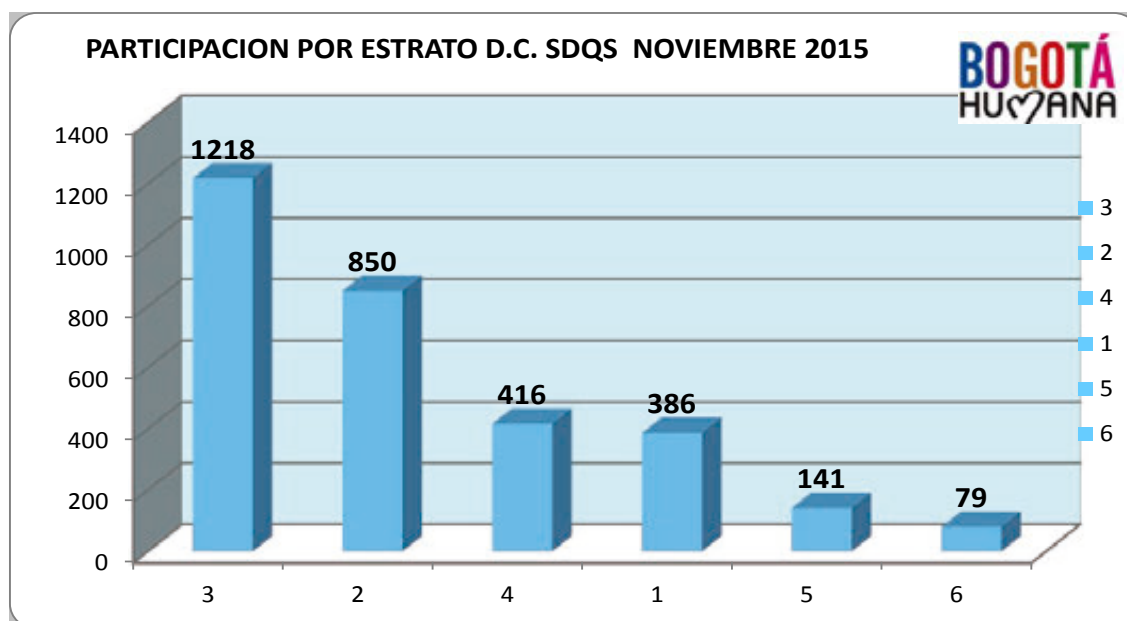
Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Suba, Engativa y Kennedy, 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
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	98	334
	EDUCACION	21	
	AMBIENTE	15	
	OTROS TEMAS	200	
ENGATIVA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	90	284
	EDUCACION	22	
	SALUD	15	
	OTROS TEMAS	157	
KENNEDY	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	66	262
	EDUCACION	27	
	SALUD	23	
	OTROS TEMAS	146	

Los temas en comunes en las localidades son: Movilidad, transporte y malla vial y salud.

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



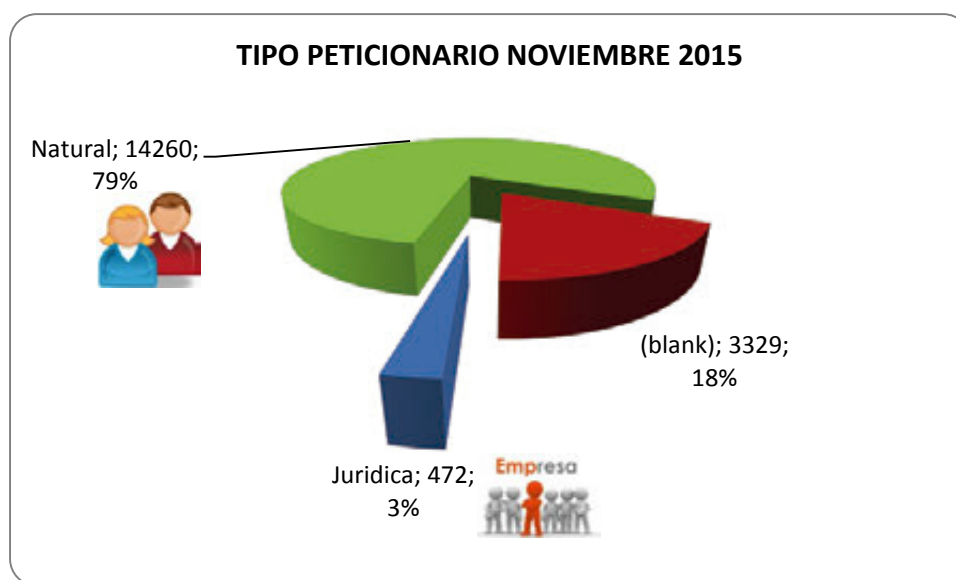
Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

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



Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) encontramos un total de 3.090 peticiones, concentradas en los estratos 1, 2 y 3; en el estrato 3, se encuentran 1.218 peticionarios, que representa el 39.42%; el estrato 2, representa el 27.51%, y el estrato 4 el 13.46%. Para este periodo evidenciamos un aumento en el uso del SDQS por parte de la ciudadanía que registra estrato 3.

2.9 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE OCTUBRE 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

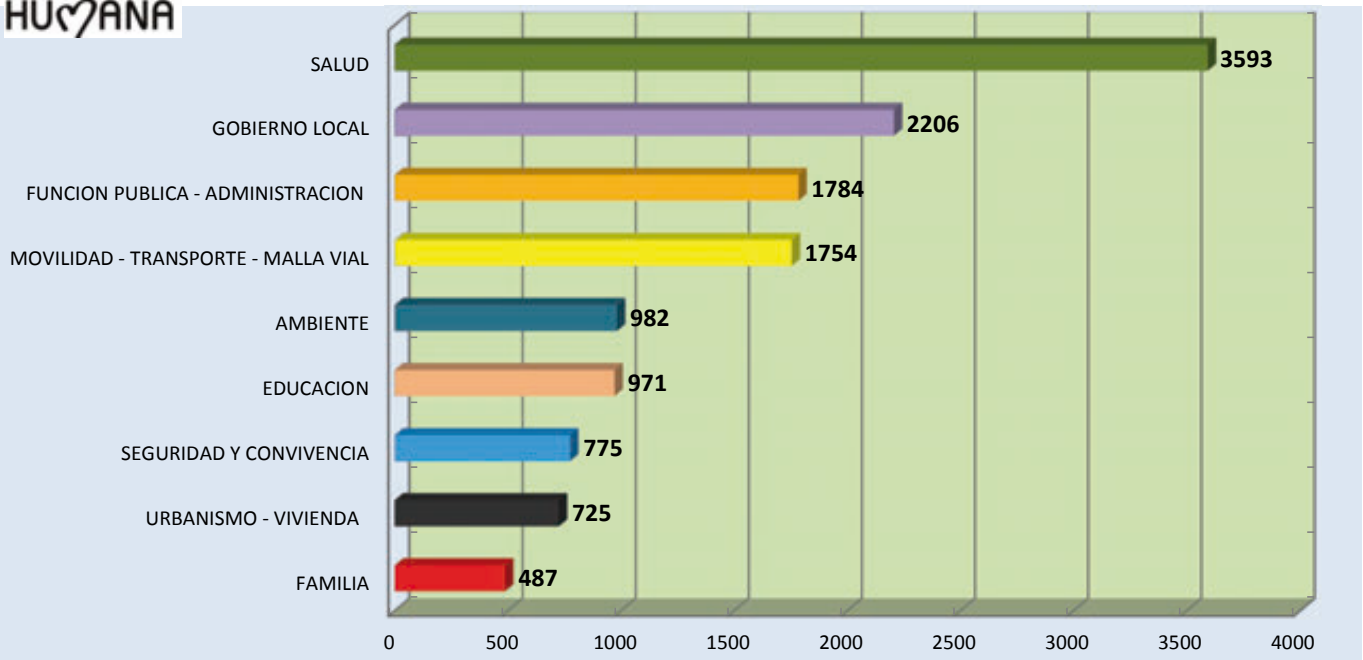
El 79% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 3% corresponde a personas jurídicas, esto dentro de la información suministrada en el SDQS en Noviembre 2015.

2.10 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERATIVOS POR SECTOR NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Del total de peticiones recibidas (**18.061**) los diez (10) temas más relevantes corresponden a **13.717** peticiones, para un 75.94% de participación, encontrando que los temas de Salud, Gobierno Local y Función Pública son los más relevantes en el Distrito Capital.



**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 20 de 34

Tema	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONSULTA	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SOLICITUD DE COPIA	Grand Total	% PARTIC
SALUD	1736	850	387	87	80	7	355	60		8	23	3593	20%
GOBIERNO LOCAL	1103	581	8	495	1	2	15				1	2206	12%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	425	628	635	18	10	4	12	30		2	20	1784	10%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	90	316	956	138	29	72	6	110		31	6	1754	10%
AMBIENTE	659	18	63	93	108	16	5	7	5	5	3	982	5%
EDUCACION	80	100	286	18	449	20	1	6		9	2	971	5%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	568	8	71	126			1			1		775	4%
URBANISMO - VIVIENDA	413	31	115	31	109	5	10	2			9	725	4%
FAMILIA	290	46	56	42	15	1	24	6		5	2	487	3%
ECONOMIA INFORMAL	116	1	1	8		314						440	2%
OTROS TEMAS	1646	593	488	755	260	144	25	83	237	89	24	4344	24%
TOTAL PETICIONES	7126	3172	3066	1811	1061	585	454	304	242	150	90	18061	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

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 312 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	312	8,64%
8.2 No oportunidad servicios -Ambulatorio	256	7,09%
SANEAMIENTO BASICO	227	6,29%
ATENCION AL USUARIO	187	5,18%
SANEAMIENTO AMBIENTAL	157	4,35%
otros subtemas del sector	2.472	68,46%
TOTAL	3.611	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

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



Sector Gobierno: De las 3.543 peticiones ciudadanas recibidas, el 12.96% 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	459	12,96%
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA LEY 232/95 PARA ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	362	10,22%
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	361	10,19%
PROPIEDAD HORIZONTAL	301	8,50%
otros subtemas del sector	2.060	58,14%
total	3.543	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

Sector Hábitat: de las 1421 peticiones registradas en el Sector Hábitat los temas más relevantes son atención y servicio a la ciudadanía y constructoras e inmobiliarias con un 23.93% y 15.97% respectivamente.

SUBTEMAS HÁBITAT	peticiones	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	340	23,93%
CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS	227	15,97%
SUBSIDIO PARA ADQUISICION DE VIVIENDA	216	15,20%
MOVILIZACION DE RECURSOS	137	9,64%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	501	35,26%
total	1.421	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

Sector Movilidad: Como subtemas reiterados tenemos que “la frecuencia de los servicios del SIPT con el 10.61%, y el “comportamiento de los conductores” con el 5.84%, son los más relevantes para este período.

SUBTEMAS MOVILIDAD	peticiones	%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	196	10,61%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	108	5,84%
TRANSPORTE PUBLICO (NORMATIVIDAD, EMPRESAS, SERVICIO DE TRANSPORTE, REC	90	4,87%
otros subtemas del sector	1.454	78,68%
total	1.848	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

Sector Ambiente: La contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas electricas y motobombas), es lo más recurrente en el Sector Ambiente, representando el 22.00%, del total de recibidos en el Sector.

SUBTEMAS AMBIENTE	peticiones	%
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	297	22,00%
SOLICITUD DE VALORACION FORESTAL	269	19,93%
CONTAMINACION ATMOSFERICA: POR EMISIONES, HOLLIN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	234	17,33%
CONTAMINACION POR VERTIMIENTOS: EN ESPACIO PUBLICO, A CUERPOS DE AGUA, VERTIMIENTO INDUSTRIAL	98	7,26%
otros subtemas del sector	452	33,48%
total	1.350	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

Sector Integración Social: Los proyectos y servicios sociales de la SDIS con un 24.78% representa lo más relevante para este período, seguido de la solicitud de subsidios para personas mayores con el 11.18%.

SUBTEMA INTEGRACIÓN SOCIAL	peticiones	%
PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	195	24,78%
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	88	11,18%
CENTROS DE PROTECCION SOCIAL PARA PERSONAS MAYORES	50	6,35%
ATENCION A NIÑOS Y NIÑAS EN LA PRIMERA INFANCIA	46	5,84%
otros subtemas del sector	408	51,84%
total	787	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

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



2.10.1 REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON VEEDURIAS CIUDADANAS NOVIEMBRE 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 fueron 2 relacionadas así:

SECTOR GOBIERNO:

Peticiones **2074352015** y **2074162015**: Asignadas al Cuerpo Oficial de Bomberos donde los asuntos relacionados corresponden a solicitud de informacion de inmuebles.

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

El tiempo promedio de respuesta de los trece (13) sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de noviembre esta dado en 11 días. Encontrándose, dentro de los términos de ley.

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

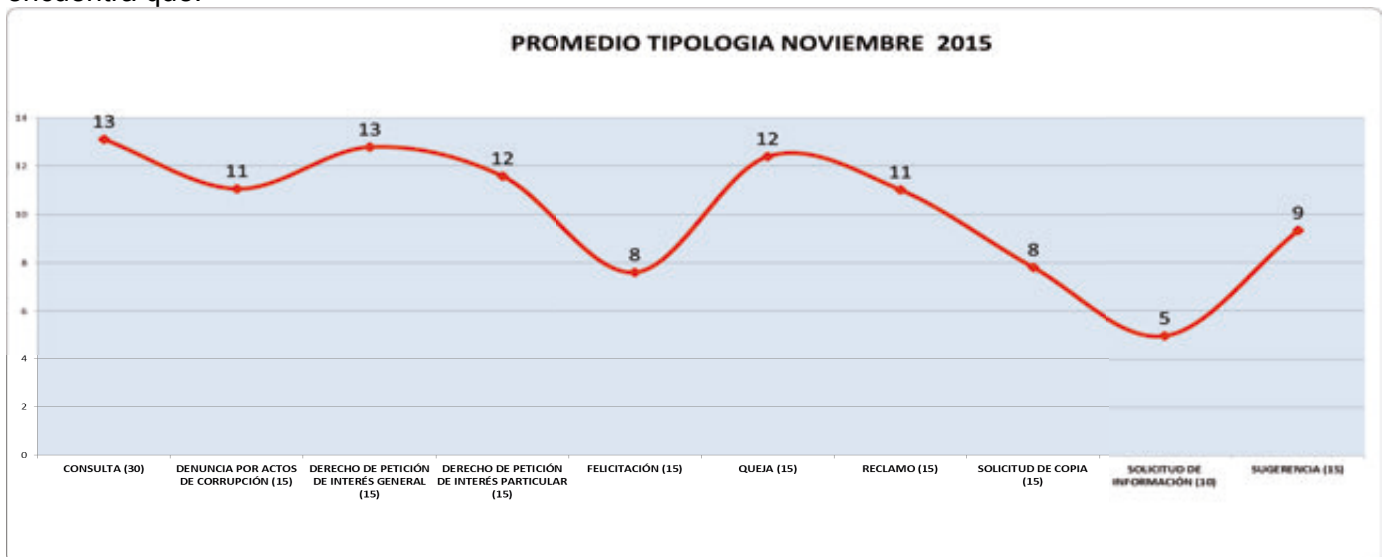
**INFORME MENSUAL ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

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
HABITAT	37	20	15	16	9	16	18	8	8	21	16
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	13	50	20	14	3	28	19		28	20	14
HACIENDA	10		14	30	4	10	8	5	15	11	14
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	26	6	19	13	5	40	12	9	6	8	12
AMBIENTE	13	2	13	12	2	14	13	1	7	11	12
PLANEACION	10		14	12	11	14	11		11	13	12
MOVILIDAD	10	11	13	14	11	12	12	10	6	9	12
INTEGRACION SOCIAL	11	8	10	12	4	11	13	7	7	6	11
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	12	11	10	12	10	14	9	19	11	44	11
EDUCACION	17	15	15	13	1	16	18	1	2	6	9
SALUD	12	12	10	8	8	10	11	6	9	9	9
GESTION PUBLICA	8	10	23	6	5	11	6	7	7	5	7
MUJERES	5		12	10		11			3	10	7
ENTES DE CONTROL	2	3	8	6	5	5	6		4		6
Grand Total	13	11	13	12	8	12	11	8	5	9	11

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Particularmente, para este período es de resaltar la gran labor de los sectores y las entidades en el cumplimiento de los tiempos de ley, en los cuales evidenciamos una gran mejora y compromiso por parte de los sectores en donde sobresalen el sector Desarrollo Económico y Cultura, Recreación y Deporte.

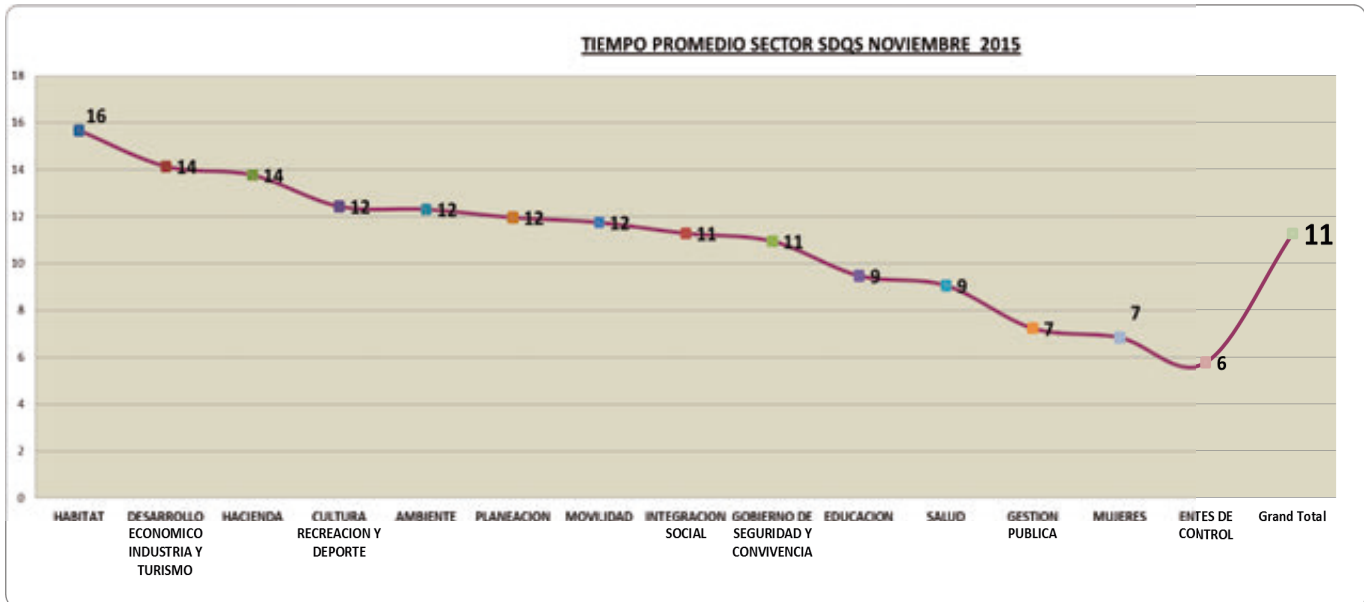
Tomando como tiempo promedio de respuesta a las diferentes solicitudes ciudadanas (15) días, se encuentra que:



Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

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





Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

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

3. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

Para este periodo la información recibida sobre la gestión de las Entidades se esta cargando en la página de la Veeduría

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

en donde se estandarizó el informe, unificando el formato de presentación de la información recibida por la entidades tal como lo sugiere la circular 087 **“INFORME MENSUAL DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ALLEGADOS POR EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES”** con el fin de optimizar la utilización de esta información recibida en las entidades y organismos distritales.

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



En tal sentido, comedidamente se les solicita dar cumplimiento a la citada disposición legal, elaborar el referido informe en el nuevo formato dispuesto, a partir del reporte del mes de junio de 2015 y en adelante efectuar su entrega a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como a la Veeduría Distrital a más tardar el último día hábil del mes siguiente, al respectivo corte.

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

Para el mes de septiembre encontramos el consolidado de cumplimiento, así:

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE			
			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	1886	1886	0	100%
		Departamento Administrativo del Servicio Civil	1	1	0	100%
2	GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVIENCIA	Secretaria Distrital de Gobierno	3394	4190	796	81%
		DADEP Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	531	535	4	99%
		IDPAC Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.	62	66	4	94%
		Unidad Administrativa Especial Cuerpo	14	21	7	67%

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	Nº REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Oficial de Bomberos de Bogotá				
		Policia Metropolitana de Bogotá	225			
		Fondo de Vigilancia y Seguridad	49	50	1	98%
3	HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA	116			
		CATASTRO	73			
		LOTERIA DE BOGOTA	13	13	0	100%
		FONCEP	3	3	0	100%
4	PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	88	179	91	49%
5	DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	IPES	424	539	115	79%
		IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	20	20	0	100%
		SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	16	16	0	100%
6	EDUCACIÓN	SECRETARIA DE EDUCACION	526	870	344	60%

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	Nº REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		UNIVERSIDAD DISTRITAL	325	332	7	98%
		IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	18	20	2	90%
7	SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1126	1543	417	73%
		Hospital de Vista Hermosa	304	305	1	100%
		Hospital Centro Oriente	131	131	0	100%
		Hospital Chapinero	733	820	87	89%
		Hospital del sur	163	164	1	99%
		Hospital de Meissen	68	98	30	69%
		Hospital de Suba	147	166	19	89%
		Hospital de Usme	107	108	1	99%
		Hospital de Engativa	252	252	0	100%
		Hospital de Fontibon	69	69	0	100%
		Hospital La Victoria	44	47	3	94%

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	Nº REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Hospital Nazareth	15			
		Hospital Pablo VI	175	175	0	100%
		Hospital Rafael Uribe Uribe	76	78	2	97%
		Hospital San Blas	62	62	0	100%
		Hospital San Cristobal	50	164	114	30%
		Hospitral Santa Clara	67	47	-20	143%
		Hospital Simon Bolivar	88	88	0	100%
		Hospital Tunal	184	184	0	100%
		Hospital Tunjuelito	55	55	0	100%
		Hospital Usaquen	67	71	4	94%
		Hospital Occidente de Kennedy	86	87	1	99%
		Capital Salud EPS	53	53	0	100%
		Hospital de Bosa	21	22	1	95%
8	INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION	921	1008	87	91%

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	Nº REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		SOCIAL				
		IDIPRON	43	43	0	100%
9	CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	261	458	197	57%
		IDRD - RECREACION Y DEPORTE	137	137	0	100%
		IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	83			
		CANAL CAPITAL	36			
		SECRETARIA DE CULTURA	35	60	25	58%
		OFB - ORQUESTA FILARMONICA	21	22	1	95%
		FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	1			
10	AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	1505	1618	113	93%
		JBB - JARDIN BOTANICO	252	481	229	52%

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	Nº REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		FOPAE - IDIGER	18	7	-11	257%
11	MOVILIDAD	TRANSMILENIO	1232			
		SECRETARIA MOVILIDAD	353			
		IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	103	1729	1626	6%
		LA TERMINAL DE TRANSPORTES	84			
		SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	59			
		GRUAS Y PATIOS	10			
		UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	6	396	390	2%
12	HÁBITAT	SECRETARIA DEL HABITAT	660			
		CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	467	469	2	100%
		UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	391	558	167	70%

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	Nº REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		ACUEDUCTO - EAB	189	192	3	98%
		METROVIVIENDA	59	60	1	98%
		CODENSA	58			
		ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	43			
		GAS NATURAL	32	32	0	100%
		ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	3	3	0	100%
13	MUJER	Secretaria de la Mujer	57	90	33	63%
14	ENTES DE CONTROL	PERSONERIA DE BOGOTA	82			
		CONCEJO DE BOGOTA	49	49	0	100%
		VEEDURIA DISTRITAL	15	74	59	20%
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MENSUAL			19192	21016	1824	91%

Esta información corresponde al mes anterior a este informe (octubre), ya que a la fecha de generacion total no se contaba con la informacion 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:

Del total de entidades que deben reportar la información, 59 de ellas lo realizaron para este periodo, con un total de 21.016 peticiones. Se observa, que 19.192 están registradas en el SDQS mientras que 1.824 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 91%.

Adicionalmente, se encuentra que la Veeduría Distrital tan solo esta registrando en el SDQS, el 20% del total de peticiones que ingresan a la entidad (de 74 peticiones, sólo se ingresó 15, presentando una diferencia de 59 peticiones sin registro SDQS).

4. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS NOVIEMBRE 2015

Para el mes de noviembre, la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS registró 110 solicitudes de soporte, a saber:

ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL						
NOVIEMBRE	Solicitudes	Cerrados	En curso (asignada)	% ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO	Variación S=3 (días)
Consultas	60	60	0	100%	3	-1
Parametrización > Modificación Entidad	36	36	0	100%	2	-1
Administración de requerimientos	2	2	0	100%	1	-2
Generación de Reportes	2	2	0	100%	3	0
Fallas Técnicas - Intermitencias	10	10	0	100%	3	0
	110	110	0	100,00%	2,4	-0,6

CAPACITACIÓN						
NOVIEMBRE	Solicitudes	Cerrados	En curso (asignada)	META	% EJECUCIÓN	VARIACIÓN
Capacitación Funcional	4	4	0	2	100%	-

METODOLOGÍA DEL USO SDQS			
NOVIEMBRE	Visitas Proyectadas	Visitas Realizadas	En Curso
Desarrollo Metodología del uso SDQS	9	9	0

Para éste periodo, las consultas son los aspectos más reiterativos por los usuarios del sistema, representando el 54.54%, 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.

Proyectó: Gustavo Torres V.

Revisó: Jarol Eder Hernández / Freddy Andres Osorio R.