

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

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

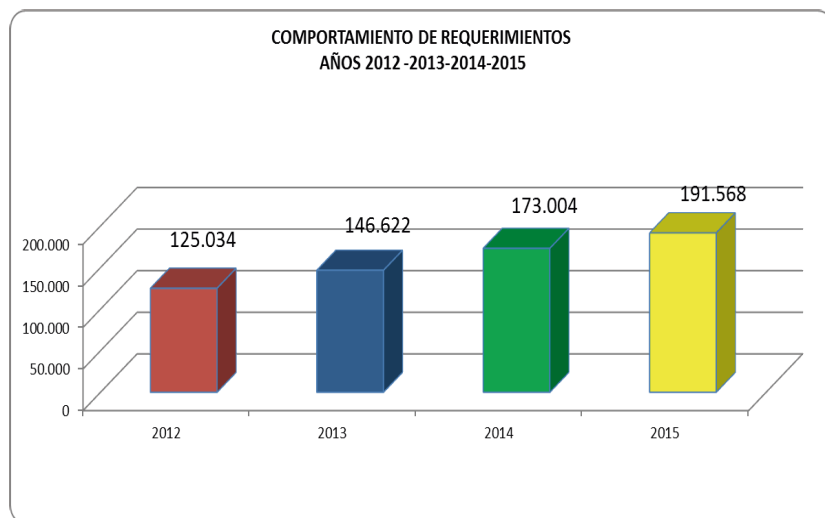
A continuación, presentamos la gestión de los requerimientos ciudadanos registrado a través del SDQS durante el mes de octubre de 2015 por sector, entidad, tipología, canal de recepción, calidad y tipo de requirente, localidad, estrato, temas y subtemas reiterativos, veedurías ciudadanas y tiempo de 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 OCTUBRE 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					
Diciembre	8.919	13.704	14.107					
TOTAL	144.254	172.208	202.997	191.568				

Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

En el mes de Octubre de 2015, se recibieron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, 19.192 requerimientos ciudadanos, presentándose una disminución del 1%, con respecto al mes de octubre del año inmediatamente anterior; igualmente, se presentó una disminución en los requerimientos del 4.86%, con respecto al mes de septiembre de 2015.



En general, el comportamiento de los requerimientos registrados en el SDQS durante el periodo enero - octubre de 2015 (**191.568**), presentan un aumento de **18.564** peticiones con relación al mismo período del año anterior (**173.004** peticiones) que representan un incremento del **10.73%**.

Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

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

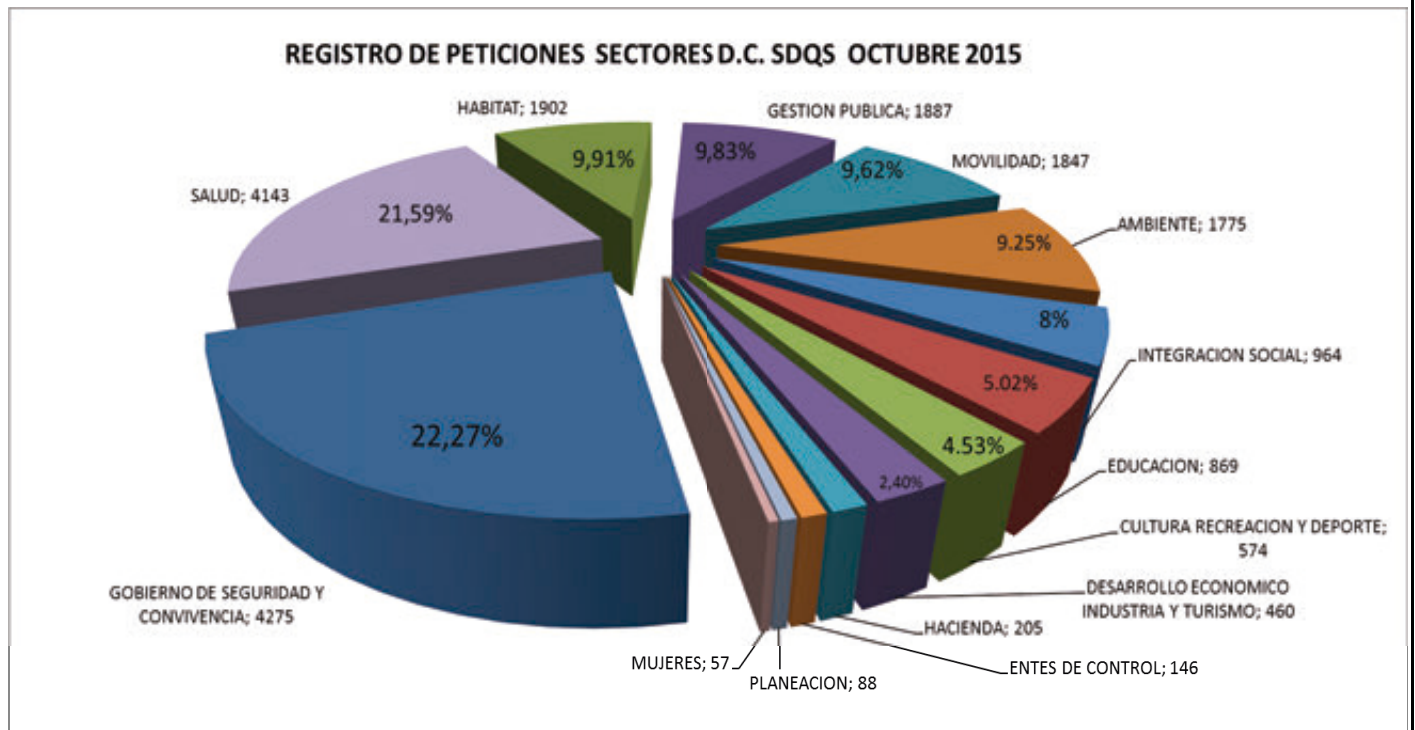
Como control de la gestión de requerimientos registrados en el SDQS, el nuevo aplicativo permite hacer seguimiento y control del número consecutivo por período, tal como se ilustra a continuación:

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

Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

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 OCTUBRE 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Durante el mes de octubre, se evidencia que el Sector Gobierno es el de mayor participación en el SDQS representando el **22.27%**, del total de requerimientos registrados, seguido del sector Salud, con el **21.59%** y el Sector Hábitat con el **9.91%**.

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 **1.887** peticiones, posteriormente esta peticiones son trasladados 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.

REGISTRO PETICIONES SDQS OCTUBRE 2015

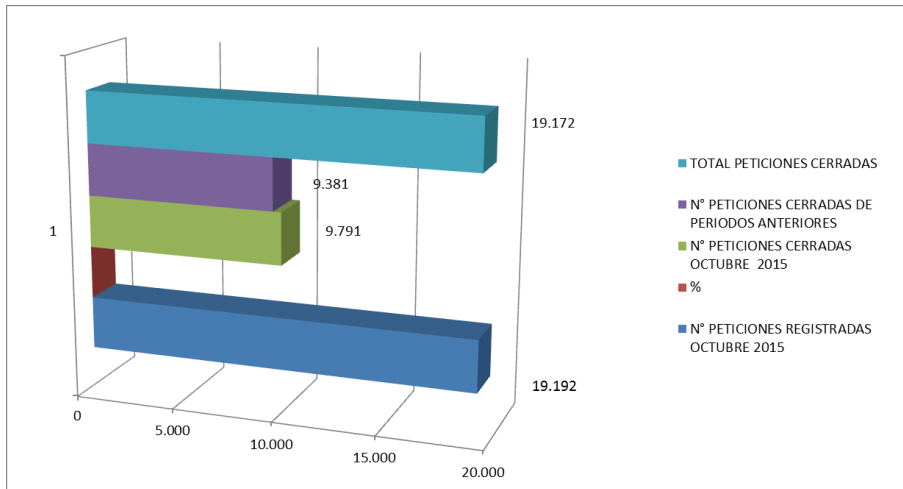
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS OCTUBRE 2015	%	N° PETICIONES CERRADAS OCTUBRE 2015	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% DE CIERRES TOTALES
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4275	22,27%	2102	2149	4.251	22,17%
SALUD	4143	21,59%	2411	1850	4.261	22,23%
HABITAT	1902	9,91%	762	1171	1.933	10,08%
GESTION PUBLICA	1887	9,83%	134	109	243	1,27%
MOVILIDAD	1847	9,62%	1458	1424	2.882	15,03%
AMBIENTE	1775	9,25%	915	861	1.776	9,26%
INTEGRACION SOCIAL	964	5,02%	580	538	1.118	5,83%
EDUCACION	869	4,53%	547	408	955	4,98%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	574	2,99%	300	392	692	3,61%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	460	2,40%	201	193	394	2,06%
HACIENDA	205	1,07%	133	126	259	1,35%
ENTES DE CONTROL	146	0,76%	123	48	171	0,89%
PLANEACION	88	0,46%	71	77	148	0,77%
MUJERES	57	0,30%	54	35	89	0,46%
TOTAL	19.192	100%	9.791	9.381	19.172	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%**.

**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 35



De las **19.192** peticiones ingresadas a 31 de octubre de 2015, quedaron en trámite **9.401** peticiones, que representan el **48.98%** del total de peticiones registradas en el periodo.

Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

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.

SECRETARÍA GENERAL					
REGISTRADAS				GESTION	
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN OCTUBRE 2015
SECRETARIA GENERAL	Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	579	1.886	Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.500
	Subdirección Operativa - línea 195	1.200		Subdirección Operativa - línea 195	2.015
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	14		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	49
	Otras Dependencias Sec-Gral	93		Otras Dependencias	238
SERVICIO CIVIL			1	Servicio Civil	5
TOTAL			1.887	TOTAL GESTION	3.807

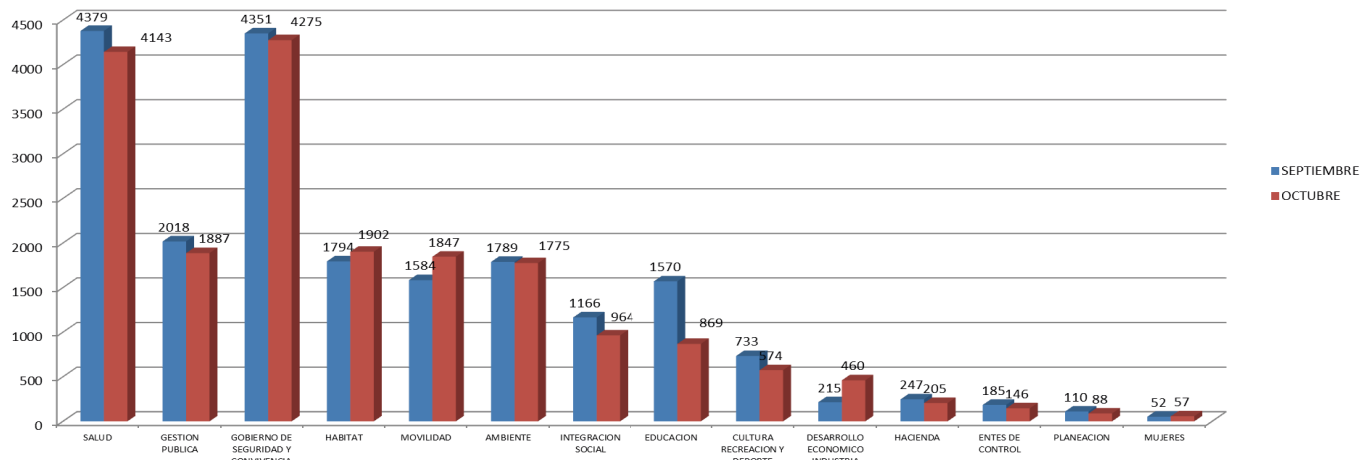
Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



**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 9 de 35

VARIACION SECTORES SEPTIEMBRE - OCTUBRE 2015



Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

SECTOR	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	% VARIACION
SALUD	4379	4143	-5,39%
GESTION PUBLICA	2018	1887	-6,49%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4351	4275	-1,75%
HABITAT	1794	1902	6,02%
MOVILIDAD	1584	1847	16,60%
AMBIENTE	1789	1775	-0,78%
INTEGRACION SOCIAL	1166	964	-17,32%
EDUCACION	1570	869	-44,65%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	733	574	-21,69%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA	215	460	113,95%
HACIENDA	247	205	-17,00%
ENTES DE CONTROL	185	146	-21,08%
PLANEACION	110	88	-20,00%
MUJERES	52	57	9,62%
TOTAL	20193	19192	-4,96%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

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 4.96%, en la recepción total de peticiones con respecto al mes de septiembre; dentro de los sectores que presentaron la mayor variación por el aumento considerable de requerimientos encontramos: El sector Desarrollo Económico con 113.95%, por otro lado, el Sector Educación presentó la mayor disminución con el 44.65%.

2 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR ENTIDADES MES OCTUBRE 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 79.39%; el Sector Salud, la Secretaría Distrital de Salud con el 27.18%; en en el Sector Hábitat, la Secretaría Distrital del Hábitat, con el 34.70%; 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 OCTUBRE- 2015	%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	SECRETARIA DE GOBIERNO	3.394	79,39%
	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	531	12,42%
	POLICIA METROPOLITANA	225	5,26%
	IDPAC - ACCION COMUNAL	62	1,45%
	FVS - FONDO VIGILANCIA	49	1,15%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	14	0,33%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Total		4.275	100,00%
SALUD	SECRETARIA DE SALUD	1.126	27,18%
	HOSPITAL CHAPINERO	733	17,69%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	304	7,34%
	HOSPITAL ENGATIVA	252	6,08%
	HOSPITAL TUNAL	184	4,44%
	HOSPITAL PABLO VI	175	4,22%
	HOSPITAL DEL SUR	163	3,93%
	HOSPITAL DE SUBA	147	3,55%
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	131	3,16%
	HOSPITAL DE USME	107	2,58%

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES OCTUBRE- 2015	%
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	88	2,12%
	HOSPITAL DE KENNEDY	86	2,08%
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	76	1,83%
	HOSPITAL FONTIBON	69	1,67%
	HOSPITAL DE MEISSEN	68	1,64%
	HOSPITAL SANTA CLARA	67	1,62%
	HOSPITAL USAQUEN	67	1,62%
	HOSPITAL SAN BLAS	62	1,50%
	HOSPITAL TUNJUELITO	55	1,33%
	CAPITAL SALUD EPS	53	1,28%
	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	50	1,21%
	HOSPITAL LA VICTORIA	44	1,06%
	HOSPITAL BOSA	21	0,51%
	HOSPITAL NAZARETH	15	0,36%
SALUD Total		4.143	100,00%
HABITAT	SECRETARIA DEL HABITAT	660	34,70%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	467	24,55%
	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	391	20,56%
	ACUEDUCTO - EAB	189	9,94%
	METROVIVIENDA	59	3,10%
	CODENSA	58	3,05%
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	43	2,26%
	GAS NATURAL	32	1,68%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	3	0,16%
HABITAT Total		1.902	100,00%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARIA GENERAL	1.886	99,95%
	SERVICIO CIVIL	1	0,05%
GESTION PUBLICA Total		1.887	100,00%
MOVILIDAD	TRANSMILENIO	1.232	66,70%

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES OCTUBRE- 2015	%
MOVILIDAD	SECRETARIA MOVILIDAD	353	19,11%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	103	5,58%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTES	84	4,55%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	59	3,19%
	GRUAS Y PATIOS	10	0,54%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	6	0,32%
MOVILIDAD Total		1.847	100,00%
AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	1.505	84,79%
	JBB - JARDIN BOTANICO	252	14,20%
	FOPAE - IDIGER	18	1,01%
AMBIENTE Total		1.775	100,00%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	921	95,54%
	IDIPRON	43	4,46%
INTEGRACION SOCIAL Total		964	100,00%
EDUCACIÓN	SECRETARIA DE EDUCACION	526	60,53%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	325	37,40%
	IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	18	2,07%
EDUCACION Total		869	100,00%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	261	45,47%
	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	137	23,87%
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	83	14,46%
	CANAL CAPITAL	36	6,27%
	SECRETARIA DE CULTURA	35	6,10%
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	21	3,66%
	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	1	0,17%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE Total		574	100,00%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	424	92,17%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	20	4,35%
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	16	3,48%

**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 13 de 35

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES OCTUBRE- 2015	%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO Total		460	100,00%
HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA	116	56,59%
	CATASTRO	73	35,61%
	LOTERIA DE BOGOTA	13	6,34%
	FONCEP	3	1,46%
HACIENDA Total		205	100,00%
ENTES DE CONTROL	PERSONERIA DE BOGOTA	82	56,16%
	CONCEJO DE BOGOTA	49	33,56%
	VEEDURIA DISTRITAL	15	10,27%
ENTES DE CONTROL Total		146	100,00%
PLANEACIÓN	SECRETARIA DE PLANEACION	88	100,00%
PLANEACION Total		88	100,00%
MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	57	100,00%
MUJERES Total		57	100,00%
TOTAL PETICIONES		19.192	-

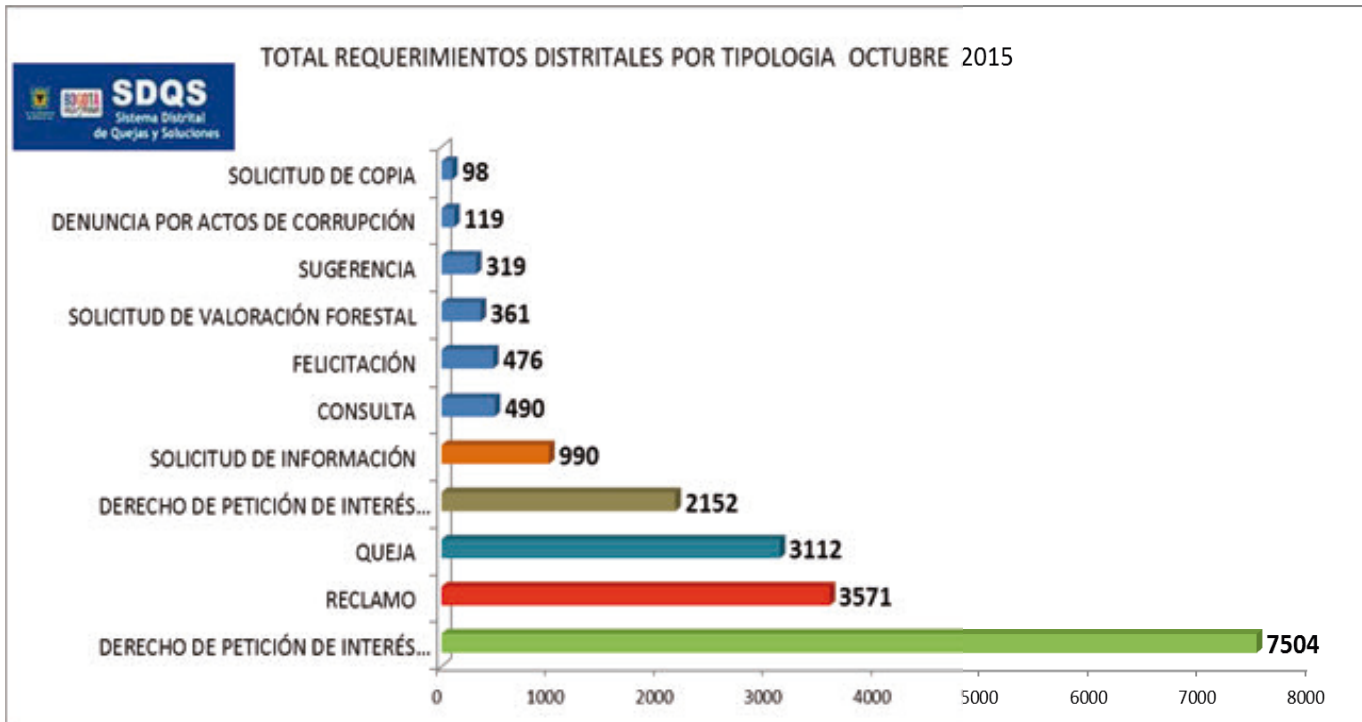
Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

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 OCTUBRE 2015

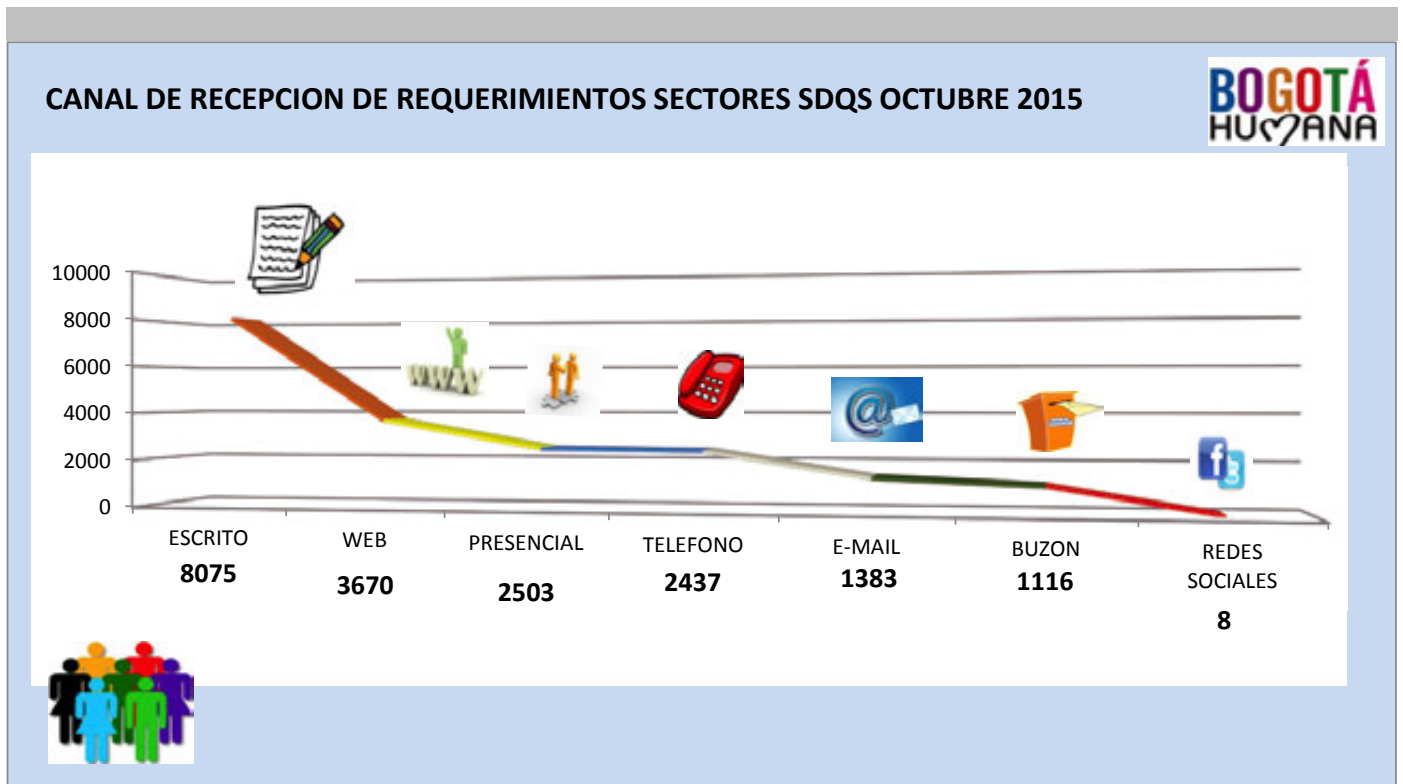


Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

Del total de requerimientos, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 39.10% 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 1.909 requerimientos.

La segunda tipología que se encuentra es la “reclamo” con el 18.61%, donde el sector Gobierno Seguridad y Convivencia, es el que presenta el mayor registro; siendo la Secretaría Distrital de Gobierno, la entidad con el mayor número de peticiones.

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

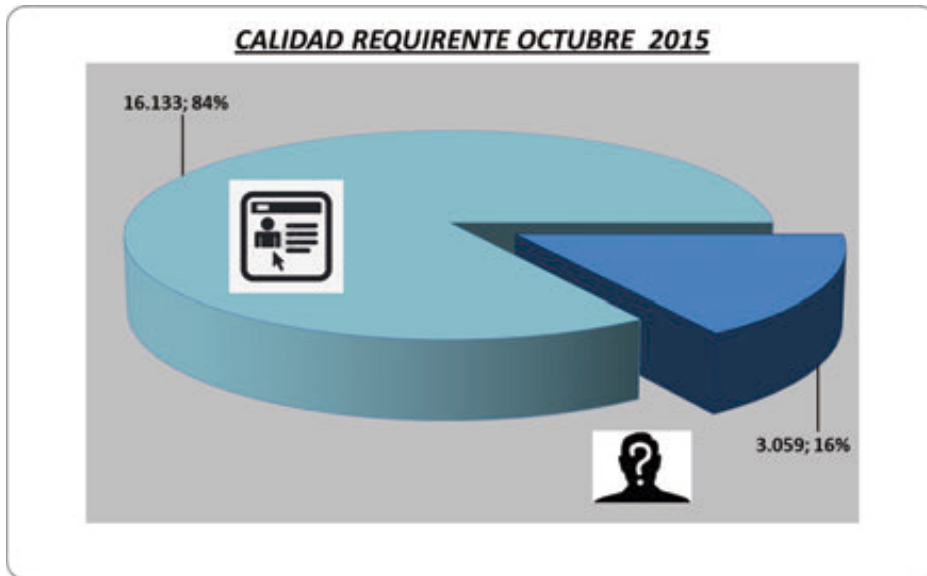


Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

El “Canal Escrito”, representa el 42.07% 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 Salud y el sector Ambiente.

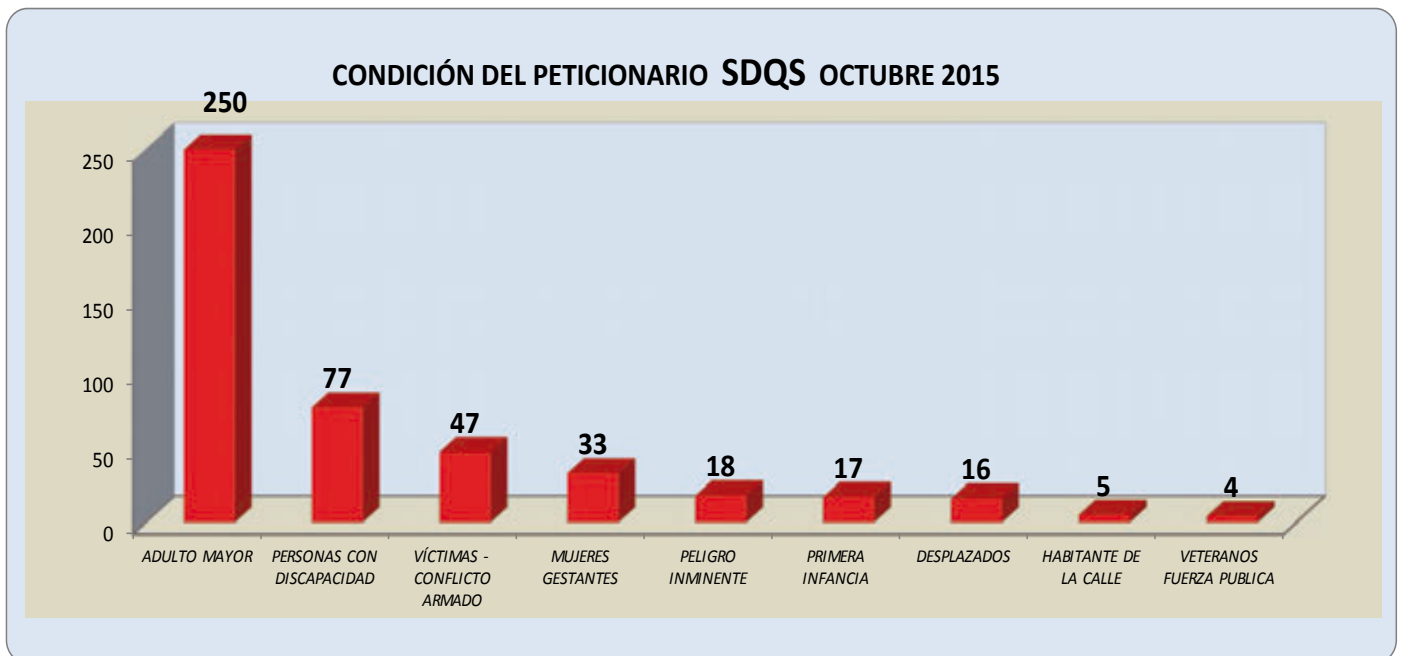
En segundo lugar, está el “Canal Web” con el 19.12%, donde la mayoría de peticiones registradas por este medio está en los sectores de Movilidad y Gobierno, Seguridad y Convivencia.

2.5 CALIDAD DEL REQUIRENTE



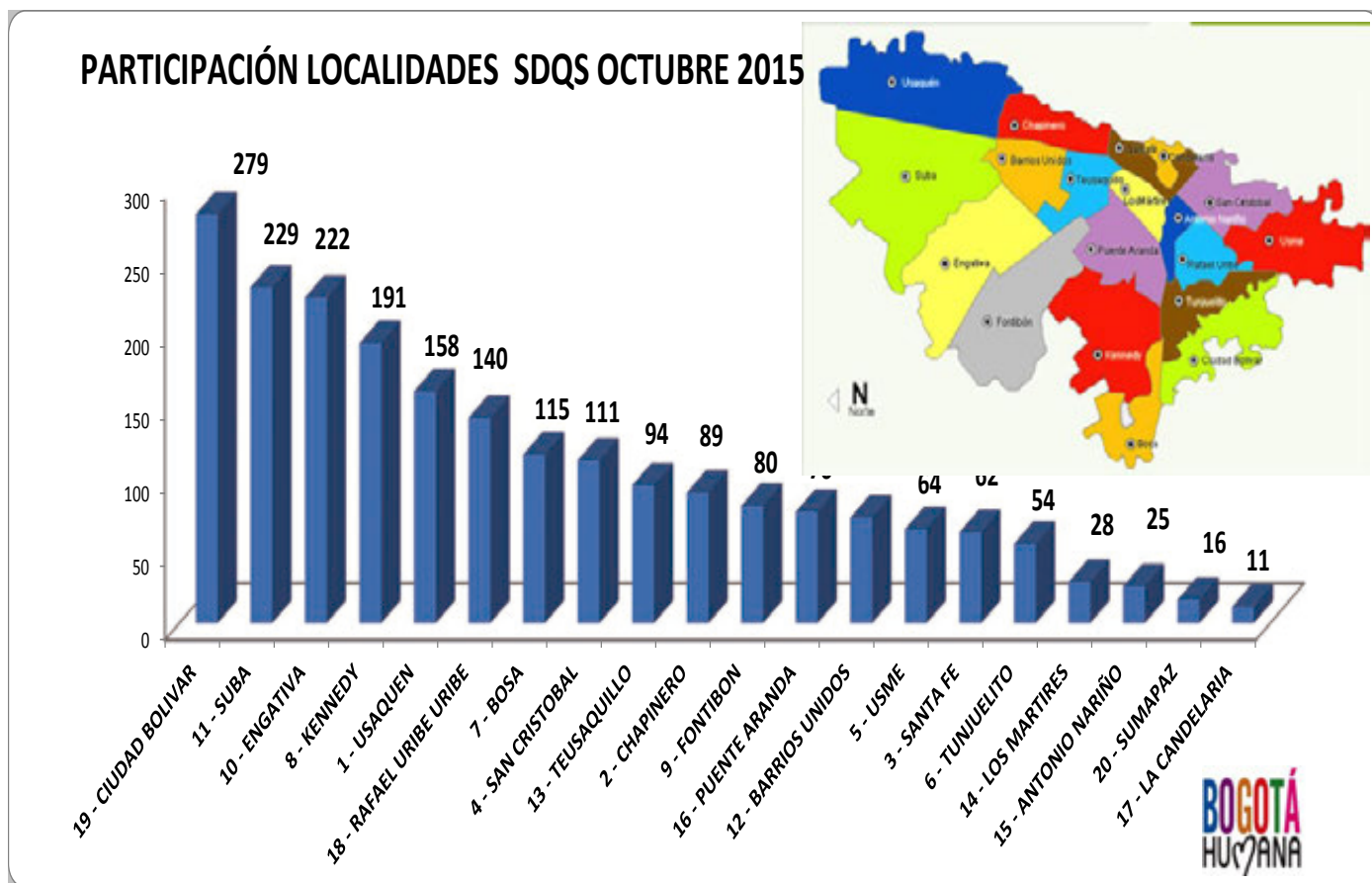
Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 84% corresponde a ciudadanos identificados y el 16% a ciudadanos anónimos, siendo el sector Gobierno, Seguridad y Convivencia el de mayor número de peticiones anónimas con 945; seguido de Movilidad, con 556 peticiones.

2.6 CONDICIÓN DEL REQUIRENTE



Dentro de las peticiones registradas en el mes de **(19.192)** 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 467 peticiones, de las cuales 250 se registraron según la condición del peticionario como “adulto mayor” representando el 53.53%, 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: 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:

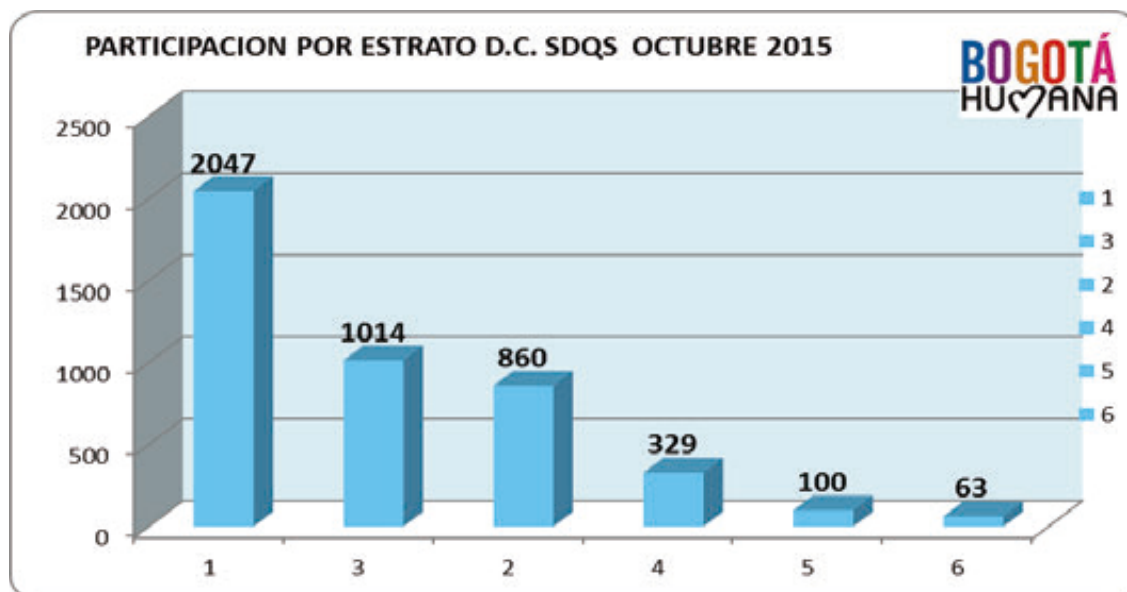
Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



LOCALIDAD	TEMAS	N°	TOTAL
CIUDAD BOLIVAR	URBANISMO - VIVIENDA	130	279
	SALUD	21	
	MOVILIDAD – TRANSPORTE - MALLA VIAL	16	
	OTROS TEMAS	112	
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	65	229
	SALUD	15	
	URBANISMO - VIVIENDA	15	
	OTROS TEMAS	134	
ENGATIVA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	53	222
	SALUD	23	
	FUNCIÓN PÚBLICA ADMINISTRACIÓN	18	
	OTROS TEMAS	128	

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



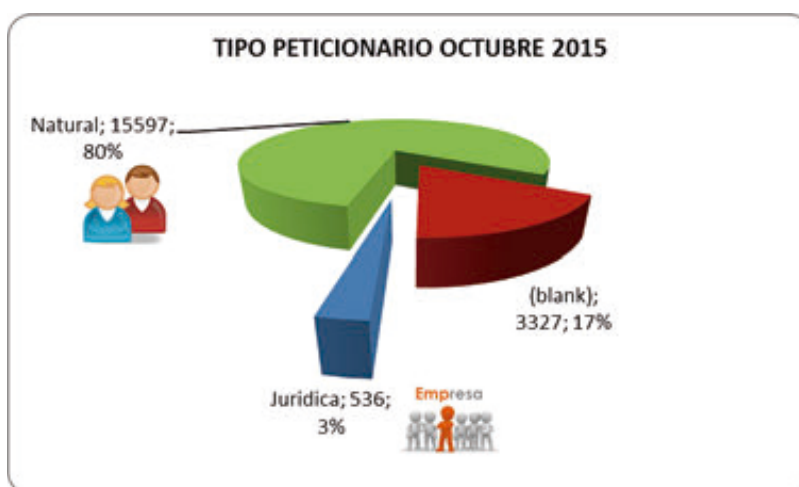
Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

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 **4.413** peticiones, concentradas en los estratos 1, 2 y 3; en el estrato 1, se encuentran 2.047 peticionarios, que representa el 46.39%; el estrato 3, representa el 22.98%, y el estrato 2 el 19.49%. Para este periodo evidenciamos un aumento en el uso del SDQS por parte de la ciudadanía que registra estrato 1

2.9 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE OCTUBRE 2015

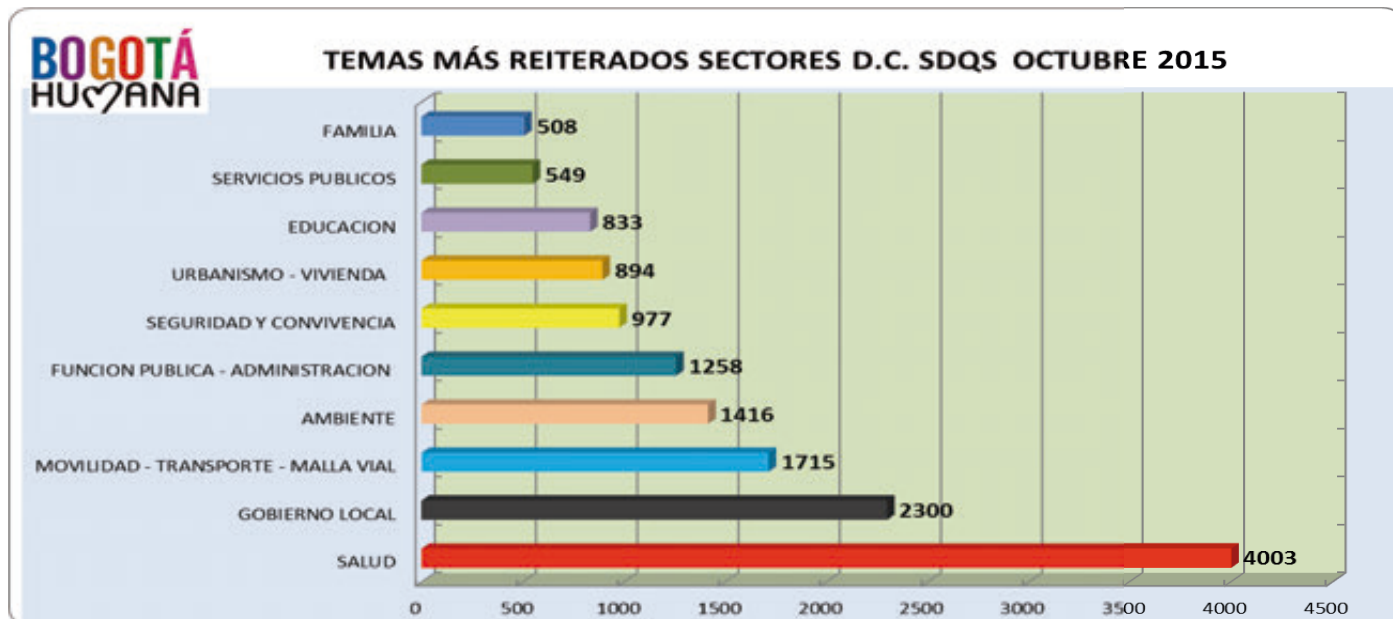


Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

El 80% 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 Octubre 2015.

2.10 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERATIVOS POR SECTOR OCTUBRE 2015

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



Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Del total de peticiones recibidas (**19.192**) los diez (10) temas más relevantes corresponden a **14.453** peticiones, para un 75.31% de participación, encontrando que los temas de Salud, Gobierno Local y Movilidad Transporte Malla Vial son los más relevantes en el Distrito Capital.

Tema	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	QUEJA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONSULTA	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SOLICITUD DE COPIA	Grand Total	% PARTIC
SALUD	1907	1052	367	83	99	19	376		67	8	25	4003	21%
GOBIERNO LOCAL	1084	553	39	605	6	2	5		1	3	2	2300	12%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	88	455	855	137	15	37	10		103	12	3	1715	9%
AMBIENTE	648	74	240	232	125	20	8	43	16	8	2	1416	7%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	56	596	539	4	7	2	12		29	3	10	1258	7%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	746	30	63	127	5		1		1	3	2	978	5%
URBANISMO - VIVIENDA	555	38	100	28	131	10	14		2	1	16	895	5%
EDUCACION	71	79	286	34	339	11	1		9	2	1	833	4%
SERVICIOS PUBLICOS	79	58	47	347	1	2	4		3	7	1	549	3%
FAMILIA	318	51	49	58	11	2	5		12	2		508	3%
ECONOMIA INFORMAL	143	7	4	8	3	246				1		412	2%
OTROS TEMAS	1809	578	523	489	248	139	40	318	76	69	36	4325	23%
TOTAL PETICIONES	7504	3571	3112	2152	990	490	476	361	319	119	98	19192	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

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



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 405 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	405	9,78%
8.2 No oportunidad servicios -Ambulatorio	317	7,65%
SANEAMIENTO BASICO	287	6,93%
SANEAMIENTO AMBIENTAL	261	6,30%
ATENCION AL USUARIO	232	5,60%
otros subtemas del sector	2.641	63,75%
total	4.143	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

Sector Gobierno: De las 4.275 peticiones ciudadanas recibidas, el 12.61% 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	539	12,61%
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	473	11,06%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	431	10,08%
PROPIEDAD HORIZONTAL	335	7,84%
otros subtemas del sector	2.497	58,41%
total	4.275	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

Sector Hábitat: Con un 23.40%, el subtema más reiterativo es el de atención y servicio a la ciudadanía en este periodo.

SUBTEMAS HÁBITAT	peticiones	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	445	23,40%
SUBSIDIO PARA ADQUISICIÓN DE VIVIENDA	209	10,99%
CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS	180	9,46%
MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	178	9,36%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	890	46,79%
total	1.902	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

Sector Movilidad: Como subtemas reiterados tenemos que “la atención a la Ciudadanía” con el 10.61%, y la “frecuencia de servicio del SITP, buses en las troncales y los alimentadores” con el 7.90%, 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.

SUBTEMAS MOVILIDAD	peticiones	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	196	10,61%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	146	7,90%
TRANSPORTE PÚBLICO (NORMATIVIDAD, EMPRESAS, SERVICIO DE TRANSPORTE, REORGANIZACIÓN, CAPACIDAD, INVESTIGACIONES)	99	5,36%
otros subtemas del sector	1.406	76,12%
total	1.847	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

Sector Ambiente: La contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas eléctricas y motobombas), es lo más recurrente en el Sector Ambiente, representando el 23.66%, del total de recibidos en el Sector.

SUBTEMAS AMBIENTE	peticiones	%
CONTAMINACIÓN AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELÉCTRICAS Y MOTOBOMBAS)	420	23,66%
SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	379	21,35%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA: POR EMISIONES, HOLLÍN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	200	11,27%
CONTAMINACIÓN POR VERTIMIENTOS: EN ESPACIO PÚBLICO, A CUERPOS DE AGUA, VERTIMIENTO INDUSTRIAL	113	6,37%
otros subtemas del sector	663	37,35%
total	1.775	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 Integración Social: Los proyectos y servicios sociales de la SDIS con un 24.34% representa lo más relevante para este período, seguido de la solicitud de subsidios para personas mayores con el 16.68%.

SUBTEMA INTEGRACIÓN SOCIAL	peticiones	%
PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	229	24,34%
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	157	16,68%
CENTROS DE PROTECCION SOCIAL PARA PERSONAS MAYORES	70	7,44%
ATENCION A NIÑOS Y NIÑAS EN LA PRIMERA INFANCIA	62	6,59%
otros subtemas del sector	423	44,95%
total	941	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015

2.10.1 REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON VEEDURIAS CIUDADANAS OCTUBRE 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 5 relacionadas así:

SECTOR GOBIERNO:

Peticiones **1826272015** y **1859682015**: Asignadas al Cuerpo Oficial de Bomberos donde se relacionan a asuntos normativos relacionados a la Entidad.

SECTOR INTEGRACION SOCIAL :

Petición **1815232015**: Dirigida la Secretaria Distrital de Integración Social, en la cual se solicita ayuda a las personas vulnerables.

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



SECTOR MOVILIDAD

Petición **1906942015**: petición dirigida a la Secretaría de Movilidad relacionada a una queja por conducción indebida de un de un conductor del SITP.

SECTOR EDUCACIÓN

Petición **1822412015**: Donde se realiza un reclamo del docente Luis cervantes Acuña donde plantea no haber recibido respuesta a sus peticiones.

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

El tiempo promedio de respuesta de los trece (13) sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de octubre esta dado en 12 días. Encontrándose, dentro de los términos de ley.

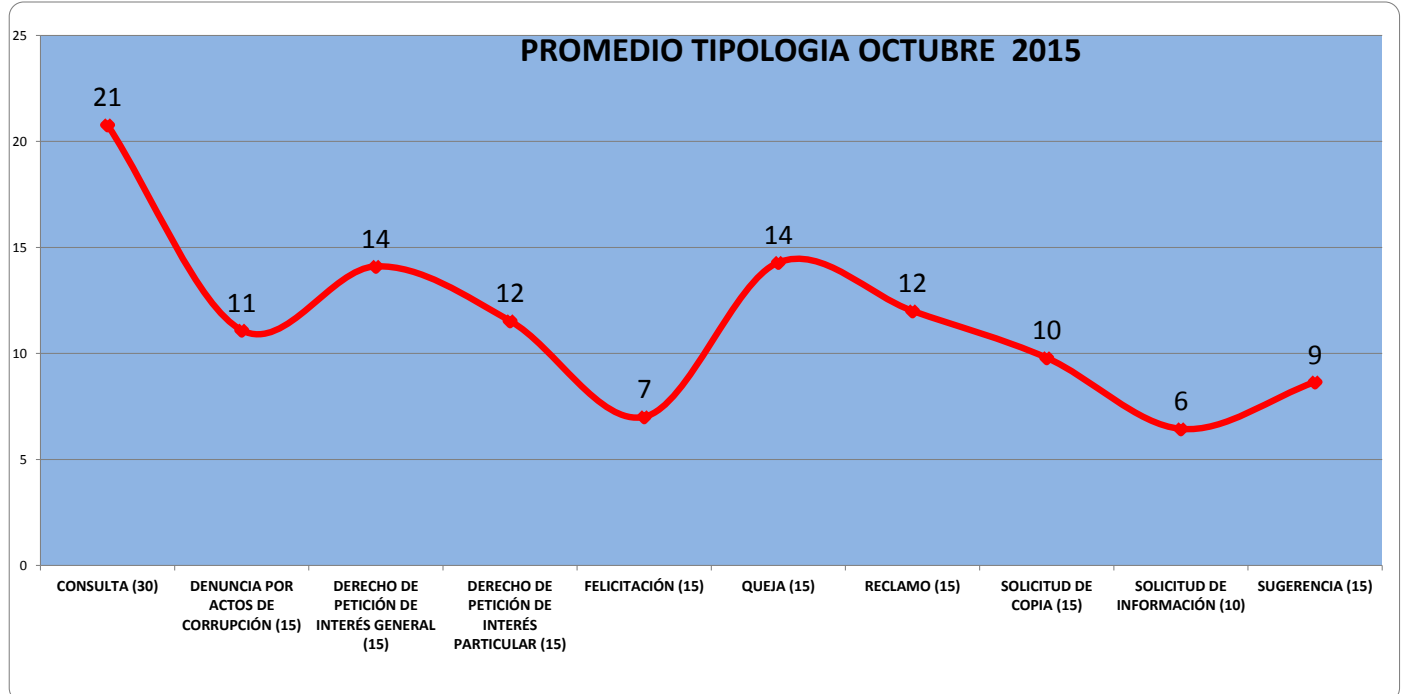
La siguiente tabla muestra el tiempo promedio por sector y tipología.

SECTORES / TIPOLOGIA (N° DIAS CODIGO CONTENSISO 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	31	24	36	15		65	22		7	36	24
HABITAT	22	21	18	16	9	18	28	13	12	10	17
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	37	36	23	14	13	35	19	9	7	9	16
MOVILIDAD	11	12	15	15	7	13	12	7	10	9	13
EDUCACION	13	12	15	17	2	17	18	15	2	10	12
PLANEACION	10		9	12	12	11	12		6		12
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	13	8	10	12	5	22	9	10	14	7	12
AMBIENTE	16	3	15	12	12	12	12	15	6	11	11
GESTION PUBLICA	22	10	5	13	4	9	7	8	9	5	10
HACIENDA	9		11	12	3	9	9	7	10	8	10
INTEGRACION SOCIAL	24	9	11	10	4	12	10		7	4	10
SALUD	13	8	12	8	7	12	12	9	8	9	10
MUJERES	7	12	12	10	2	11	8		5	10	8
ENTES DE CONTROL	5	3	6	5		4	2	11	5	2	5
Grand Total	21	11	14	12	7	14	12	10	6	9	12

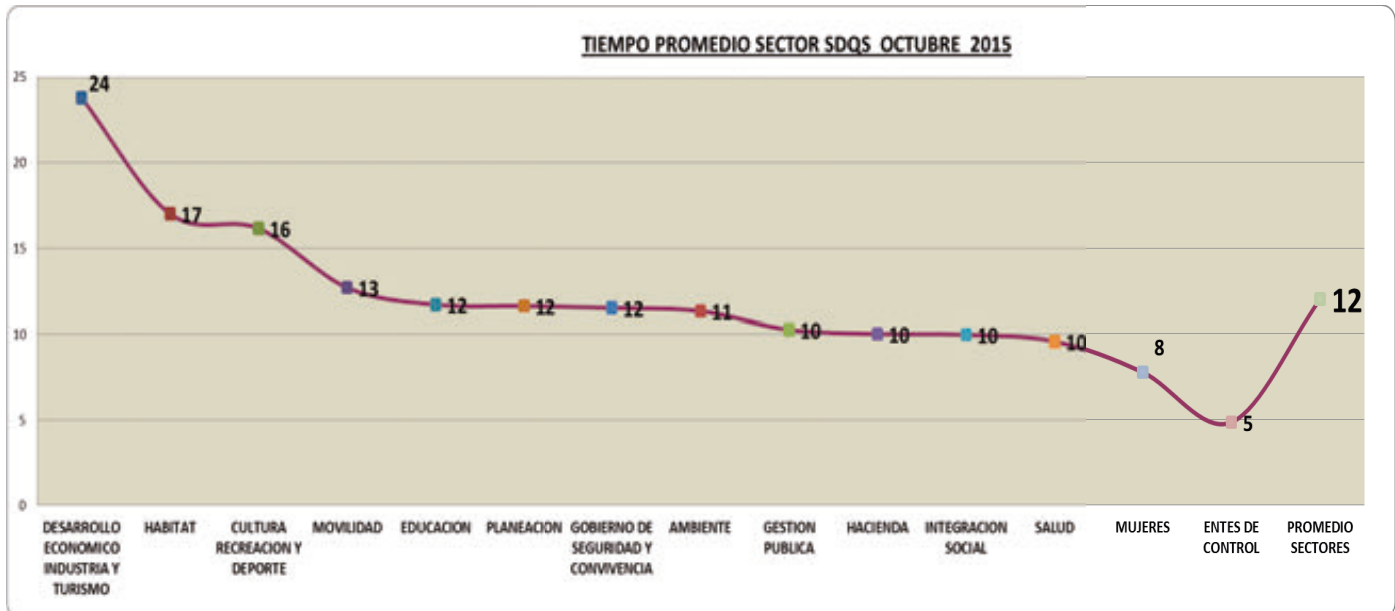
Fuente: Reporte SDQS generado 05/10/2015

Particularmente, encontramos en la tabla algunos tiempos que sobrepasan el promedio de 15 días hábiles, estos son los sectores de: Desarrollo Económico, con 24 días; Hábitat con 17 días y Cultura, Recreación y Deporte, con 16 días; y por lo anterior, se hace un llamado a los tres sectores mencionados para que realicen los cierres dentro de los días que enmarca la Ley.

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



Fuente: Reporte SDQS generado 05/11/2015



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 indices 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	SEPTIEMBRE			
			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	2013	2013	0	100%
		Departamento Administrativo del Servicio Civil	5	5	0	100%
2	GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	3495	10721	7226	33%
		DADEP	459			
		IDPAC	85			
		Bomberos de Bogotá	17	32	15	53%
		Policía Metropolitana de Bogotá	223			
		Fondo de Vigilancia y Seguridad	72			
3	HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	120			
		Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD.	92			
		FONCEP.	5			

**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 35

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Lotería de Bogotá	30	31	1	97%
4	PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	110	201	91	55%
5	DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	29			
		Instituto para la Economía Social - IPES.	167	228	61	73%
		Instituto distrital de turismo-IDT	19	24	5	79%
6	EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	639	649	10	98%
		Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	31	32	1	97%
		Universidad Distrital	900	909	9	99%
7	SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1232	1531	299	80%
		Hospital de Vista Hermosa	339	340	1	100%
		Hospital Centro Oriente	136			
		Hospital Chapinero	785			
		Hospital del sur	196	196	0	100%
		Hospital de Meissen	80	80	0	100%
		Hospital de Suba	150			

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 29 de 35

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Hospital de Usme	135			
		Hospital de Engativa	226			
		Hospital de Fontibon	110			
		Hospital La Victoria	66	66	0	100%
		Hospital Nazareth	33	33	0	100%
		Hospital Pablo VI	144	192	48	75%
		Hospital Rafael Uribe Uribe	86	86	0	100%
		Hospital San Blas	69	69	0	100%
		Hospital San Cristobal	93	164	71	57%
		Hospitral Santa Clara	55			
		Hospital Simon Bolivar	67	67	0	100%
		Hospital Tunal	129			
		Hospital Tunjuelito	46			
		Hospital Usaquen	60	66	6	91%
		Hospital Occidente de Kennedy	74	74	0	100%
		Capital Salud EPS	47			

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



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 30 de 35

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 - 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Hospital de Bosa	21	21	0	100%
8	INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1124			
		Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud, IDIPRON	42	44	2	95%
9	CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Recreación y Deporte	70	300	230	23%
		Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	215			
		Orquesta Filarmónica de Bogotá	21			
		Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	100			
		Fundación Gilberto Alzate Avendaño	0			
		Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	290	290	0	100%
		Canal Capital	37	37	0	100%
10	AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1518	1579	61	96%
		IDIGER	29	4250	4221	1%
		Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	242			
11	MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	293			
		Instituto de Desarrollo Urbano - IDU.	119	1624	1505	7%
		UMV	12	2708	2696	0%
		Transmilenio S.A.	976	17041	16065	6%

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	SEPTIEMBRE			
			N REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Terminal de Transporte S.A.	97			
		Gruas y patios	17			
		Sistema Integrado de Movilidad SIM	70			
12	HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	666			
		Caja de Vivienda Popular	410			
		Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP	359	569	210	63%
		Empresa de Renovación Urbana - ERU	13			
		Metrovivienda.	87	90	3	97%
		Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB -ESP	134	135	1	99%
		ETB-ESP	40			
		Codensa ESP.S.A.	57			
		Gas Natural E.S.P.	28			
13	MUJER	Secretaria de la Mujer	52	111	59	47%
14	ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	90	101	11	89%
		Personeria de Bogotá	70			
		Veeduría Distrital	25	205	180	12%
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MENSUAL			20193	47019	26826	43%

Esta información corresponde al mes anterior a este informe (septiembre), 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:

Del total de entidades que deben reportar la información sólo 40 de ellas lo realizaron para este periodo, con un total de 47.019 peticiones. Se observa, que 20.193 están registradas en el SDQS mientras que 26.826 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 43%.

Adicionalmente, se encuentra que la Veeduría Distrital tan solo esta registrando en el SDQS, el 12% del total de peticiones que ingresan a la entidad (de 205 peticiones, sólo se ingresó 25, presentando una diferencia de 180 peticiones sin registro SDQS).

4. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS OCTUBRE 2015

Para el mes de octubre, la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS registró 153 solicitudes de soporte, a saber:

ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL						
OCTUBRE	Solicitudes	Cerrados	En curso (asignada)	% ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO	Variación S=3 (días)
Consultas	86	85	1	99%	2	-1
Parametrización > Modificación Entidad	31	31	0	100%	2	-1
Administración de requerimientos	8	8	0	100%	1	-2
Generación de Reportes	7	7	0	100%	3	0
Fallas Técnicas - Intermitencias	21	21	0	100%	3	0
	153	152	1	99,35%	2,20	-0,6

CAPACITACIÓN						
OCTUBRE	Solicitudes	Cerrados	En curso (asignada)	META	% EJECUCIÓN	VARIACIÓN
Capacitación Funcional	3	3	0	2	100%	-

METODOLOGÍA DEL USO SDQS			
OCTUBRE	Visitas Proyectadas	Visitas Realizadas	En Curso
Desarrollo Metodología del uso SDQS	3	3	0

Para éste periodo, las consultas son los aspectos más reiterativos por los usuarios del sistema, representando el 56.21%, del total de las solicitudes de soporte funcional registradas.

4.1 ENCUESTA DE SATISFACCION RESULTADOS ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL TRIMESTRE JULIO - AGOSTO – SEPTIEMBRE 2015

La encuesta se realizó de manera virtual, donde se envió a los 1.526 funcionarios activos, el link de invitación para responder la encuesta, aunque el tamaño de la muestra minimo es de 307, como se esperaba la tasa de respuesta fue mayor, con 361 respuestas.

Este cuestionario estuvo activo del 1 al 15 de Octubre de 2015, el resultado obtenido se presenta, a continuación:



Se observa que el puntaje total obtenido, se ubica en el rango de **“TOTALMENTE SATISFECHO”** con **4.30** puntos, en una escala de 1 a 5, evidenciando el compromiso desde esta Subdirección a través de la administración funcional del SDQS por prestar la mejor atención y servicio a los funcionarios que manejan el aplicativo del SDQS.



5. RECOMENDACIONES

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



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.

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



BOGOTÁ
HUMANANA