



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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 1 de 30

INFORME DE LA GESTIÓN DEL SDQS
EN EL MES DE ABRIL DE 2016

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., MAYO 2016

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N°C0238444/ N°GP0247
2212100-FT-177 Versión 04





TABLA DE CONTENIDO

Introducción

1. Resumen global de requerimientos registrados en el SDQS - Distrito Capital - abril 2016.
2. Requerimientos gestionados en el Distrito Capital a través del SDQS - abril 2016
 - 2.1. Requerimientos registrados en el SDQS por Sectores mes abril 2016
 - 2.2. Requerimientos registrados en el SDQS por Entidades mes abril 2016
 - 2.3. Requerimientos registrados en el SDQS por Tipología mes abril 2016
 - 2.4. Requerimientos registrados en el SDQS por Canal de Interacción mes abril 2016
 - 2.5. Calidad del requirente
 - 2.6. Condición del requirente
 - 2.7. Participación por localidad de los requerimientos registrados en el SDQS abril 2016
 - 2.8. Participación por estrato de los requerimientos registrados en el SDQS abril 2016
 - 2.9. Participación por tipo de requirente mes abril 2016
 - 2.10. Temas y Subtemas más reiterativos por Sector abril 2016
 - 2.10.1 Requerimientos relacionados con Veedurías Ciudadanas mes abril 2016
 - 2.11. Tiempos promedio de gestión por Sectores y tipologías del Distrito Capital - abril 2016
3. Seguimiento a vencidos 2016
4. Cumplimiento del Decreto 371 de 2010 a marzo 2016
5. Administración funcional del SDQS mes abril 2016
6. Recomendaciones





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**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 3 de 30

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 que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, 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 abril de 2016 por sector, entidad, tipología, canal de recepción, calidad y tipo de requirente, localidad, estrato, temas y subtemas reiterativos, veedurías ciudadanas y tiempo de respuesta. Adicionalmente, se informa sobre el cumplimiento del Decreto 371 del 2010 y la gestión del grupo de administración funcional del SDQS.

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





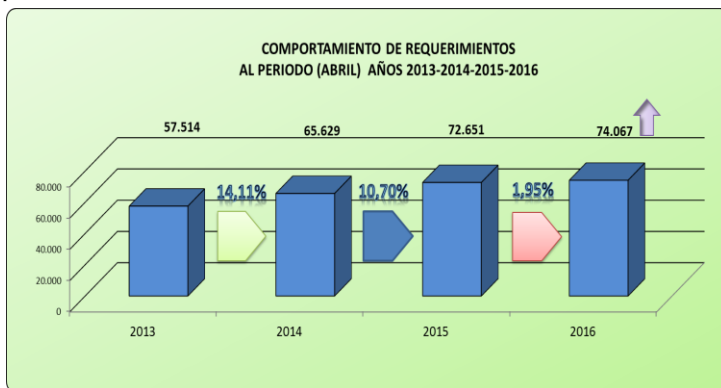
1. RESUMEN GLOBAL DE REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS – DISTRITO CAPITAL

A partir de la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), a continuación se muestra el consolidado de requerimientos recibidos durante los años 2013, 2014, 2015 y lo transcurrido del año 2016, así:

CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS								
PERIODO	2013	2014	2015	2016	Diferencia 2015-2016	Porcentaje diferencia 2015 - 2016	Diferencia mensual 2016	Variación en relación con el mes anterior -2016
Enero	13.388	12.117	13.980	15.039	1.109	8,0%	1.049	7,5%
Febrero	12.118	17.371	20.585	20.458	-27	-0,6%	5.419	36,0%
Marzo	12.923	18.067	19.991	18.233	-2.758	8,8%	-2.225	-10,88%
Abril	19.085	18.074	18.145	20.337	2.192	12,1%	2.104	11,54%
Mayo	17.203	17.448	18.906					
Junio	14.748	14.449	18.157					
Julio	16.378	18.112	24.734					
Agosto	12.630	17.123	17.735					
Septiembre	13.892	20.760	20.193					
Octubre	14.257	19.483	19.192					
Noviembre	11.882	15.886	18.061					
Diciembre	13.704	14.107	13.990					
TOTAL	172.208	202.997	223.619	74.067				

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

En el mes de abril de 2016, se recibieron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, 20.337 peticiones, presentando un aumento del 12.19% que corresponde a 2.192 solicitudes, con respecto al mes de abril del año inmediatamente anterior; de la misma forma, se presentó un incremento en el número de peticiones con relación al mes de marzo del 2016, de un 11.54%, que representa 2.104 peticiones.



La tendencia presentada de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía entre los periodos comprendidos entre los meses de enero y abril, comparando las cifras de los años 2013 a 2016, es incremental, año tras año en el uso del SDQS. Con un incremento de 1.416 peticiones que representan un 1,95% del total de recibidos entre los años 2015 y 2016.



2. REQUERIMIENTOS GESTIONADOS EN EL DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL SDQS DURANTE MES DE ABRIL 2016

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:

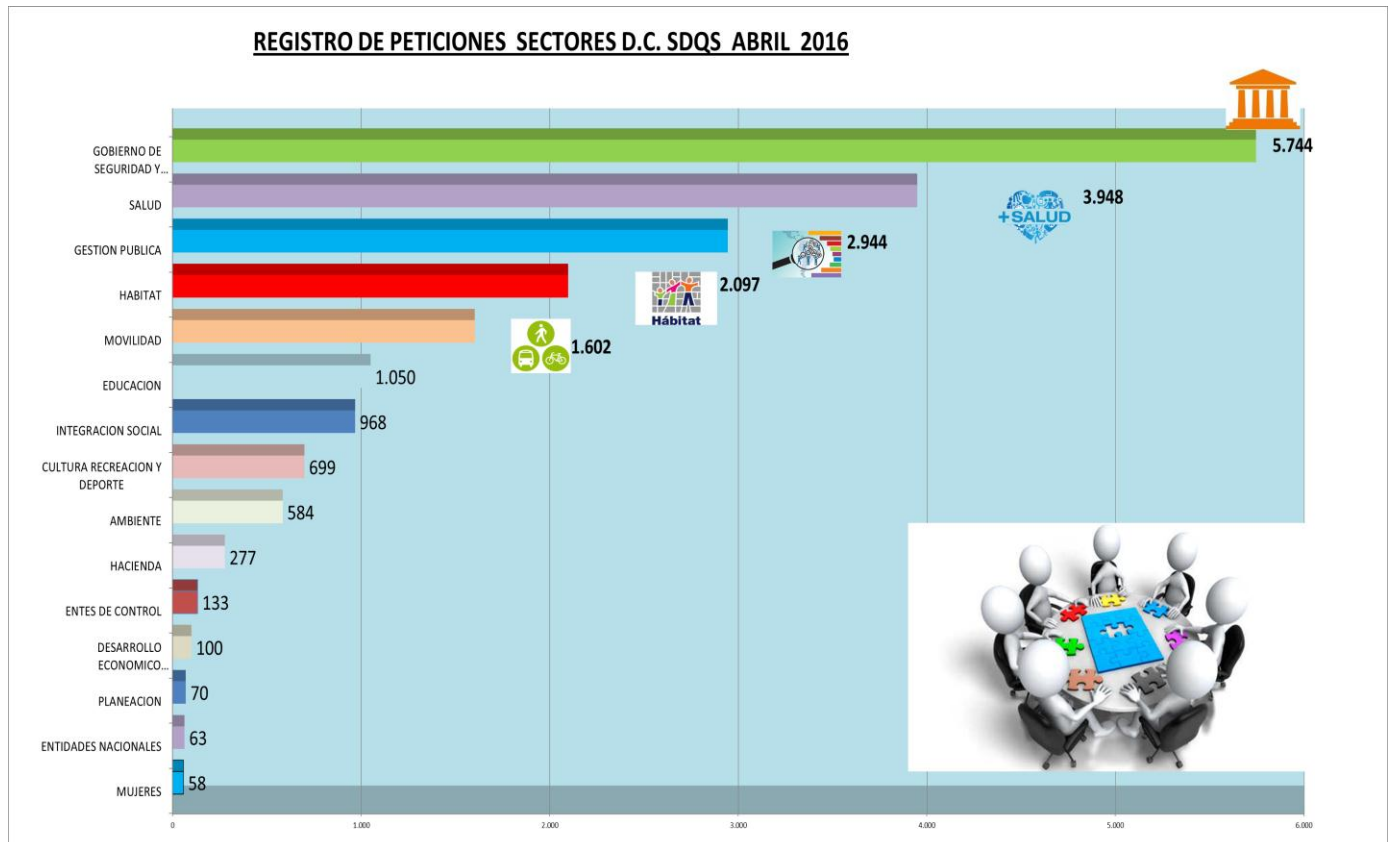
CONSECUTIVOS SDQS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
AÑO 2014					
SEPTIEMBRE	01/09/2014	30/09/2014	7802014	199412014	19.161
OCTUBRE	01/10/2014	31/10/2014	199402014	394202014	19.480
NOVIEMBRE	01/11/2014	30/11/2014	394212014	553062014	15.886
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
DICIEMBRE	01/12/2015	31/12/2015	2096312015	2236192015	13990
AÑO 2016					
CONSECUTIVOS SDQS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	01/01/2016	31/01/2016	12016	150392016	15.039
FEBRERO	01/02/2016	29/02/2016	150402016	354992016	20.458
MARZO	01/03/2016	31/03/2016	355002016	537442016	18.233
ABRIL	01/04/2016	30/04/2016	537452016	740862016	20.337

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

*Para este periodo se generaron 20.337 consecutivos, el ingreso de requerimientos en el aplicativo se puede presentar de dos maneras; la primera es que el ciudadano/a ingrese directamente y registre su requerimiento en el SDQS 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 en el aplicativo.



2.1 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR SECTORES MES ABRIL 2016



Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

Durante el mes de abril, se evidencia que el sector, Gobierno de Seguridad y Convivencia, con el 28.24% y el sector, Salud con el 19.41%; son los sectores de mayor participación en el SDQS, del total de requerimientos registrados, seguidamente está, el Sector Gestión Pública, con el 14.48%.

Es de aclarar, que en el Sector de Gestión Pública se encuentra la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., donde se opera a través de la Subdirección de Calidad del Servicio, la Central de Quejas y Soluciones SDQS, y en la Subdirección Operativa, la línea 195, dependencias donde se reciben una cantidad representativa de requerimientos que son competencia de otras entidades; para este período el número de solicitudes recibidas por la Secretaría General corresponde a 2.944 peticiones; peticiones que posteriormente son trasladadas a las entidades distritales competentes de dar trámite y respuesta, según sea el caso.

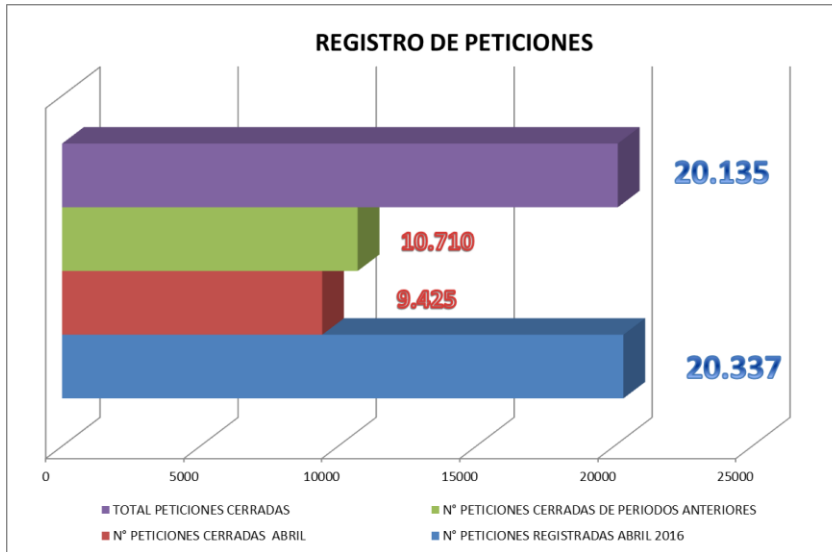


A continuación, se detalla el número de requerimientos registrados en las Entidades Distritales, a través del SDQS junto con el número de requerimientos cerrados en el periodo. Es importante, tener presente que para efecto de análisis estadístico una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias.

PETICIONES SDQS ABRIL 2016						
SECTOR	Nº PETICIONES REGISTRADAS ABRIL 2016	%	Nº PETICIONES CERRADAS ABRIL	Nº PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% DE CIERRES TOTALES
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	5744	28,24%	2222	3352	5574	27,68%
SALUD	3948	19,41%	2154	1757	3911	19,42%
GESTION PUBLICA	2944	14,48%	280	312	592	2,94%
HABITAT	2097	10,31%	745	1247	1992	9,89%
MOVILIDAD	1602	7,88%	1543	1441	2984	14,82%
EDUCACION	1050	5,16%	836	412	1248	6,20%
INTEGRACION SOCIAL	968	4,76%	547	464	1011	5,02%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	699	3,44%	420	428	848	4,21%
AMBIENTE	584	2,87%	196	440	636	3,16%
HACIENDA	277	1,36%	199	188	387	1,92%
ENTES DE CONTROL	133	0,65%	103	72	175	0,87%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	100	0,49%	85	497	582	2,89%
PLANEACION	70	0,34%	46	85	131	0,65%
ENTIDADES NACIONALES	63	0,31%	12	2	14	0,07%
MUJERES	58	0,29%	37	13	50	0,25%
Grand Total	20337	100%	9.425	10.710	20.135	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

En el mes de abril se realizó el cierre y gestión de 20.135 peticiones, de las cuales 9.425 corresponden a registradas y cerradas en este mismo período, y 10.710 fueron registrados en períodos anteriores y cerradas y/o gestionadas, en el actual; encontrándose que, del total requerimientos cerrados, el mayor número de gestión lo realizó el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, con 5.574 respuestas, correspondientes al 27.68%, seguido el Sector Salud, con el 19.42% (3.911).



De las 20.337 peticiones ingresadas a de 30 de abril de 2016, quedaron en trámite 10.912 peticiones, que representan el 54%, del total de peticiones registradas en el periodo.

Así mismo, como se indicó anteriormente, en el Sector Gestión Pública, la Secretaría General que opera la Central de Quejas y Soluciones - 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 MARZO 2016
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.599	2.925	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.966
	Subdirección Operativa - línea 195	762		Subdirección Operativa - línea 195	862
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	58		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	37
	Otras Dependencias Sec- Gral	506		Otras Dependencias	569
SERVICIO CIVIL			19	Servicio Civil	23
TOTAL			2.944	TOTAL GESTION	3.457

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016



La variación en los requerimientos recibidos con relación al mes de abril de 2016, es de 11.54% (2.104 peticiones) frente al total de requerimientos recibidos en marzo de 2016; el porcentaje de variación en cada sector, se presentó como se muestra en la siguiente tabla:

SECTOR	MARZO	ABRIL	% VARIACION
SALUD	3480	3.948	13,45%
GESTION PUBLICA	3257	2.944	-9,61%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4588	5.744	25,20%
HABITAT	1816	2.097	15,47%
MOVILIDAD	1646	1.602	-2,67%
AMBIENTE	551	584	5,99%
INTEGRACION SOCIAL	879	968	10,13%
EDUCACION	898	1.050	16,93%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	539	699	29,68%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA	63	100	58,73%
HACIENDA	235	277	17,87%
ENTES DE CONTROL	138	133	-3,62%
PLANEACION	64	70	9,38%
MUJERES	34	58	70,59%
ENTIDADES NACIONALES	45	63	40,00%
TOTAL	18233	20.337	11,54%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

Los cuatro sectores que presentaron el mayor incremento, con relación al aumento de peticiones, son: El sector, Mujeres, con un 70.59%; el sector, Desarrollo Económico con el 58.73%, "Entidades Nacionales, Ministerio de Salud y Protección Social" con el 40%, y el sector, Cultura Recreación y Deporte con 29.68%. Los sectores, en los que se presentó una disminución en la recepción de peticiones, son: El sector, Gestión Pública con el 9.61%, y Entes de Control, con el 3.62%; la variación se relaciona con respecto, al mes de marzo.

2.2. REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR ENTIDADES MES ABRIL 2016

Para este período se resaltan las entidades con mayor número de peticiones registradas en los diferentes sectores, como lo son: En el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, la Secretaría Distrital de Gobierno con el 87%; el Sector Salud, la Secretaría Distrital de Salud con el 32%; en en el Sector Hábitat, la Secretaría Distrital del Hábitat, con el 41%; en el Sector Movilidad, la Secretaría Distrital de Movilidad con el 39%; y en el Sector Ambiente, la Secretaría Distrital de Ambiente con el 55%, de participación frente al total de peticiones recibidas en cada uno de los sectores.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**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 10 de 30

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES ABRIL 2016	%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	SECRETARIA DE GOBIERNO	5.020	87%
	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	330	6%
	IDPAC - ACCION COMUNAL	273	5%
	POLICIA METROPOLITANA	52	1%
	FVS - FONDO VIGILANCIA	51	1%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	18	0%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Total		5.744	100%
GESTION PUBLICA	SECRETARIA GENERAL	2.925	99%
	SERVICIO CIVIL	19	1%
GESTION PUBLICA Total		2.944	100%
SALUD	SECRETARIA DE SALUD	1.252	32%
	HOSPITAL CHAPINERO	383	10%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	320	8%
	HOSPITAL PABLO VI	268	7%
	HOSPITAL ENGATIVA	255	6%
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	209	5%
	HOSPITAL TUNAL	185	5%
	HOSPITAL DE KENNEDY	106	3%
	HOSPITAL DE USME	101	3%
	HOSPITAL DE MEISSEN	93	2%
	HOSPITAL DEL SUR	89	2%
	HOSPITAL DE SUBA	89	2%
	HOSPITAL FONTIBON	86	2%
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	70	2%
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	66	2%
	HOSPITAL SANTA CLARA	65	2%
	HOSPITAL SAN BLAS	59	1%
	HOSPITAL LA VICTORIA	53	1%
	HOSPITAL USAQUEN	49	1%
	HOSPITAL BOSA	45	1%
HOSPITAL TUNJUELITO	40	1%	
HOSPITAL SAN CRISTOBAL	31	1%	
CAPITAL SALUD EPS	25	1%	
HOSPITAL NAZARETH	9	0%	
SALUD Total		3.948	100%

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N°C0238444/ N°GP0247
2212100-FT-177 Versión 04





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 11 de 30

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES ABRIL 2016	%
MOVILIDAD	SECRETARIA MOVILIDAD	628	39,2%
	TRANSMILENIO	618	38,6%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	153	9,6%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	95	5,9%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	69	4,3%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	30	1,9%
	GRUAS Y PATIOS	9	0,6%
MOVILIDAD Total		1.602	100,0%
HABITAT	SECRETARIA DEL HABITAT	869	41%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	490	23%
	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	468	22%
	METROVIVIENDA	100	5%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	78	4%
	ACUEDUCTO - EAB	38	1,8%
	CODENSA	35	1,7%
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	16	0,8%
GAS NATURAL	3	0,1%	
HABITAT Total		2.097	100%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	565	54%
	SECRETARIA DE EDUCACION	461	44%
	IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	24	2%
EDUCACION Total		1.050	100%
AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	324	55%
	JBB - JARDIN BOTANICO	250	43%
	FOPAE - IDIGER	10	2%
AMBIENTE Total		584	100%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	950	98%
	IDIPRON	18	2%
INTEGRACION SOCIAL Total		968	100%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	350	50%
	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	190	27%
	SECRETARIA DE CULTURA	61	9%
	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	42	6%
	CANAL CAPITAL	20	3%
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	20	3%
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	16	2%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE Total		699	100%

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N°C0238444/ N°GP0247
2212100-FT-177 Versión 04





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 12 de 30

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES ABRIL 2016	%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	80	80%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	12	12%
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	8	8%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO Total		100	100%
HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA	198	71%
	CATASTRO	60	22%
	LOTERIA DE BOGOTA	17	6%
	FONCEP	2	1%
HACIENDA Total		277	100%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	99	74%
	PERSONERIA DE BOGOTA	26	20%
	VEEDURIA DISTRITAL	8	6%
ENTES DE CONTROL Total		133	100%
PLANEACION	SECRETARIA DE PLANEACION	70	100%
PLANEACION Total		70	100%
ENTIDADES NACIONALES	MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL	63	100%
ENTIDADES NACIONALES Total		63	100%
MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	58	100%
MUJERES Total		58	100%
Grand Total		20.337	

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

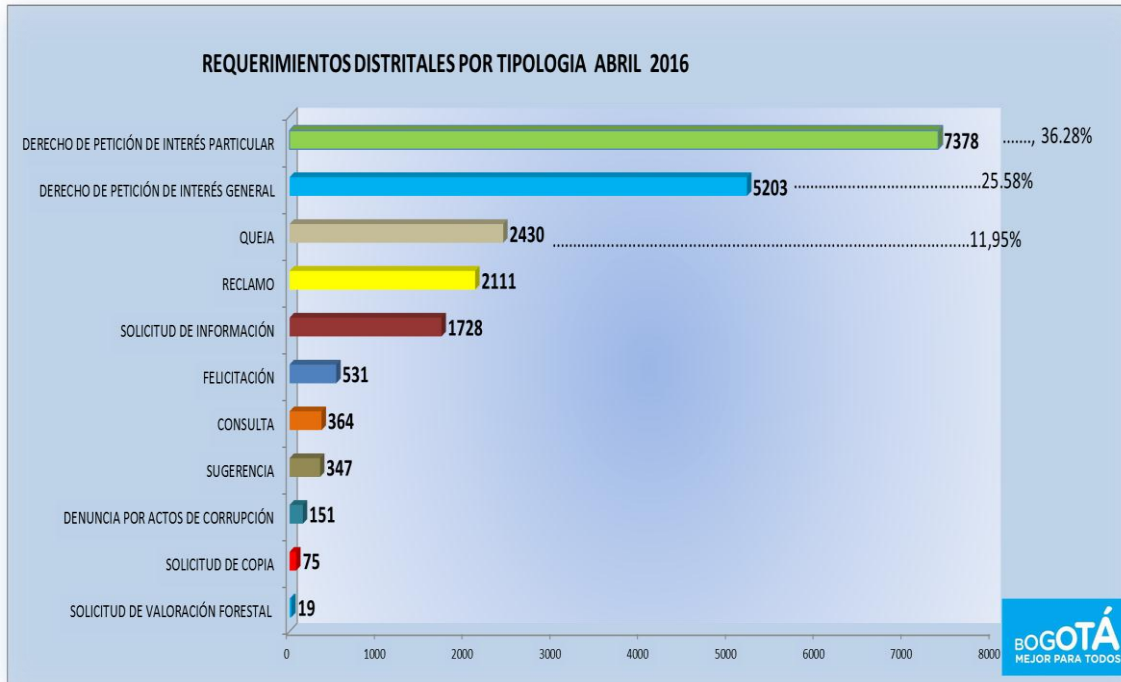


N°C0238444/ N°GP0247
2212100-FT-177 Versión 04





2.3. REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR TIPOLOGÍA MES ABRIL 2016



Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

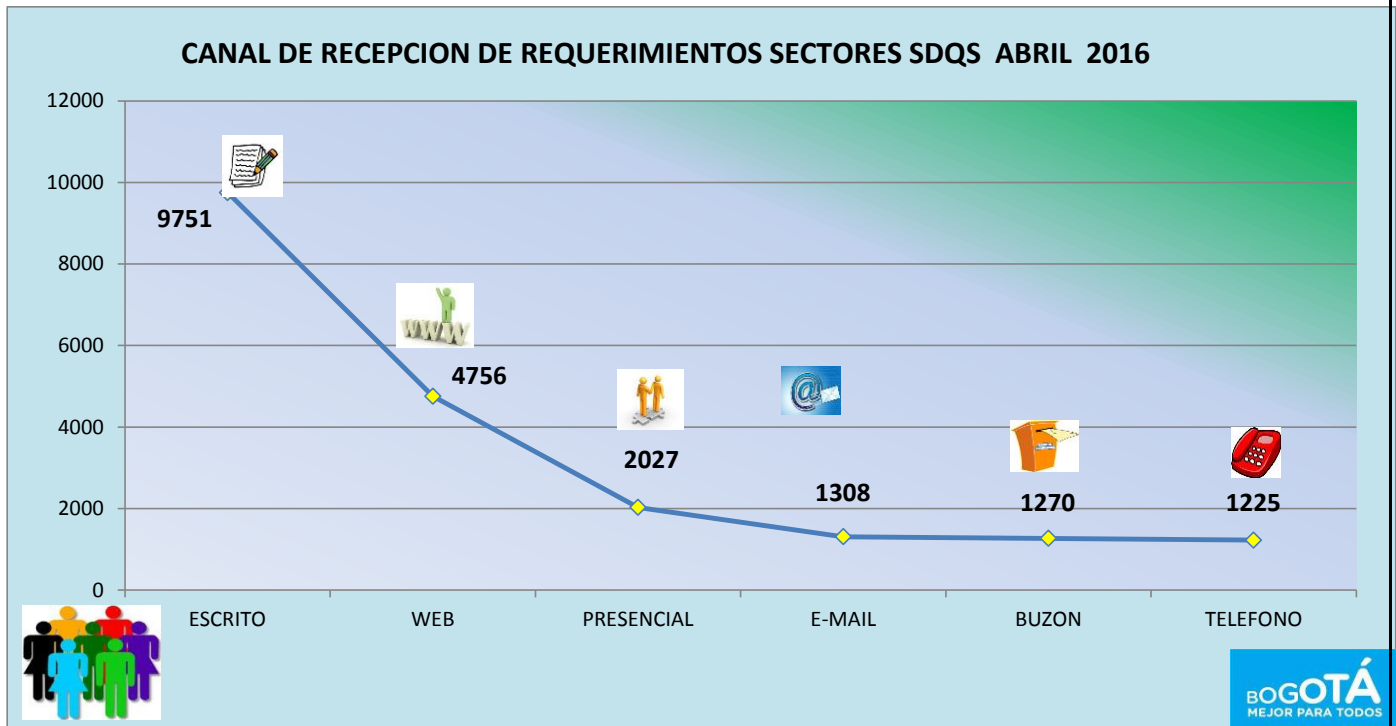
Del total de requerimientos, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un **36.28%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones. Los Sectores de Salud, y Gobierno, Seguridad y Convivencia, presentan la mayor participación con 1.360 y 1.142 peticiones, respectivamente.

La segunda tipología que se encuentra es el “Derecho de Petición de Interés General” con el **25.58%**, 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 (3.258).





2.4 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR CANAL DE INTERACCIÓN MES ABRIL 2016



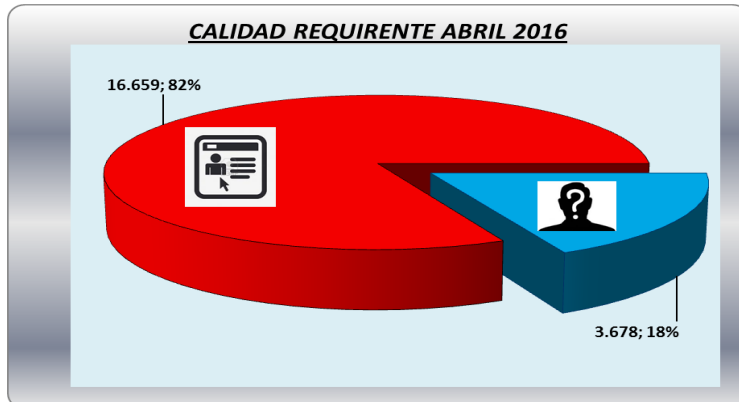
Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

El “Canal Escrito”, representa el 47.95% 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 23.38%, donde la mayoría de peticiones registradas por este medio corresponden a los sectores de Movilidad, Gestión Pública y Gobierno, Seguridad y Convivencia.



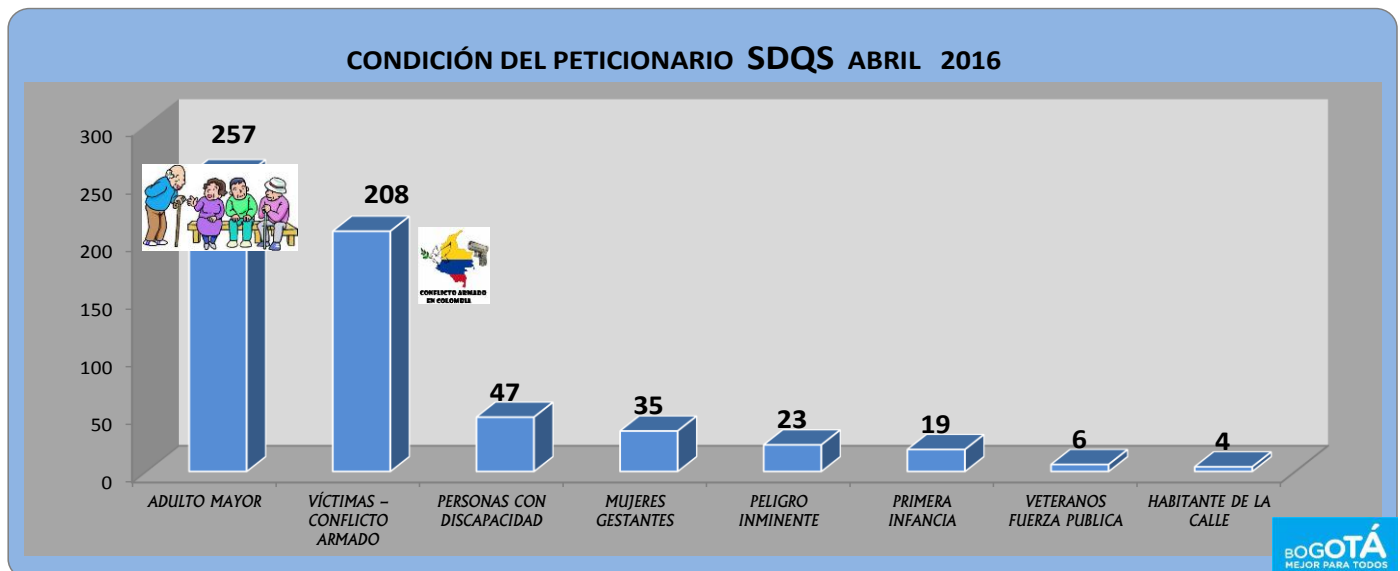
2.5 CALIDAD DEL REQUIRENTE



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.

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

2.5 CONDICIÓN DEL REQUIRENTE

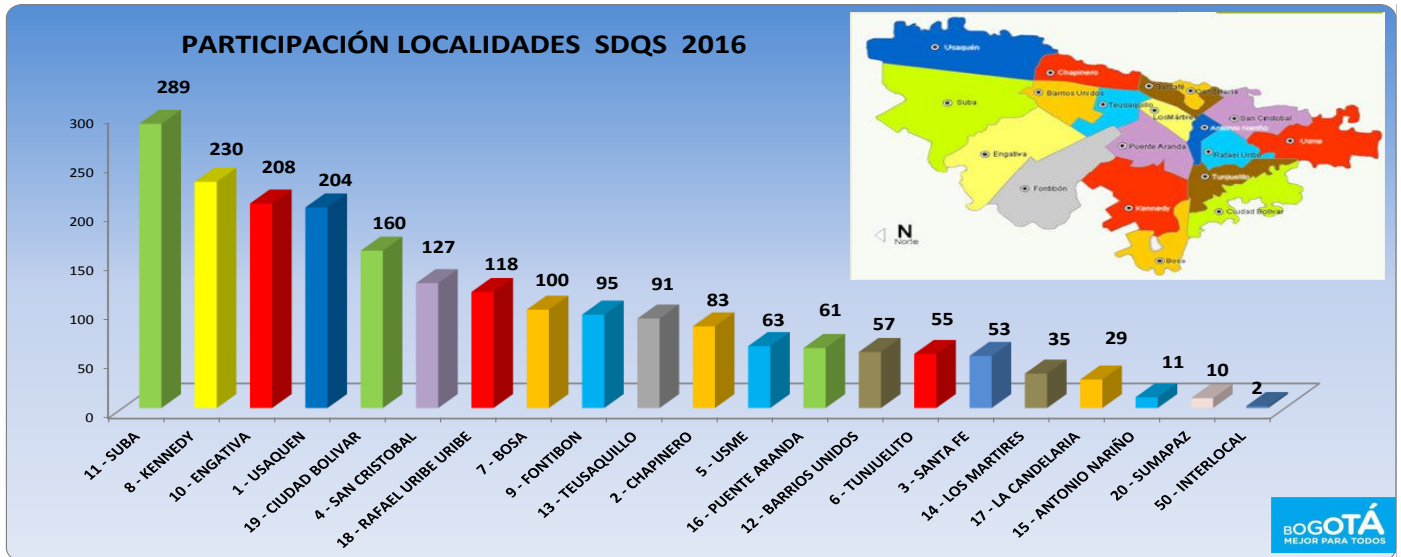


Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

Dentro de las peticiones registradas en el mes de abril (**20.337**) 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 599 peticiones, de las cuales 257 se registraron según la condición del peticionario como “adulto mayor” representando el 42.90%, seguido de la población víctima del conflicto armado con el 34.72% (208), del total que refirieren alguna condición especial.



2.7 PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS ABRIL 2016



Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

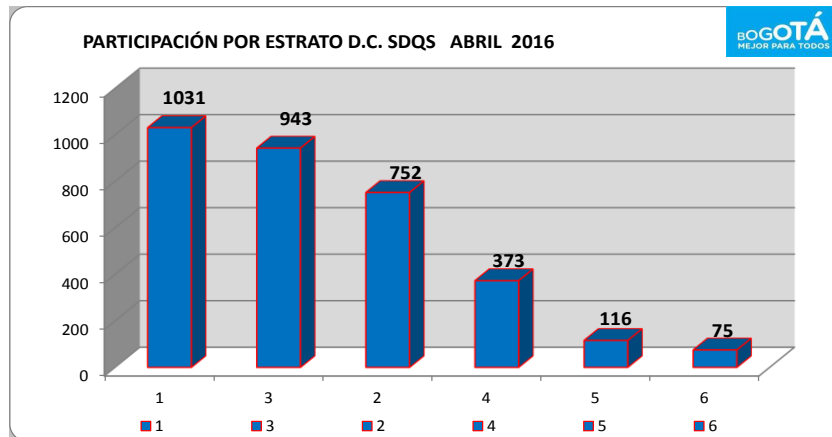
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Suba, Kennedy y Engativa están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en este periodo, con 289, 230 y 208 peticiones, respectivamente, de las 2.081 peticiones reportadas en las localidades, donde los temas más relevantes son: Movilidad, transporte y malla vial, y salud, como se enuncia, a continuación:

LOCALIDAD	TEMAS	N°	TOTAL
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	89	289
	FAMILIA	20	
	EDUCACIÓN	16	
	OTROS TEMAS	164	
KENNEDY	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	63	230
	SALUD	27	
	FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	22	
	OTROS TEMAS	118	
ENGATIVA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	53	208
	SALUD	19	
	IMPUESTOS	17	
	OTROS TEMAS	119	

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016



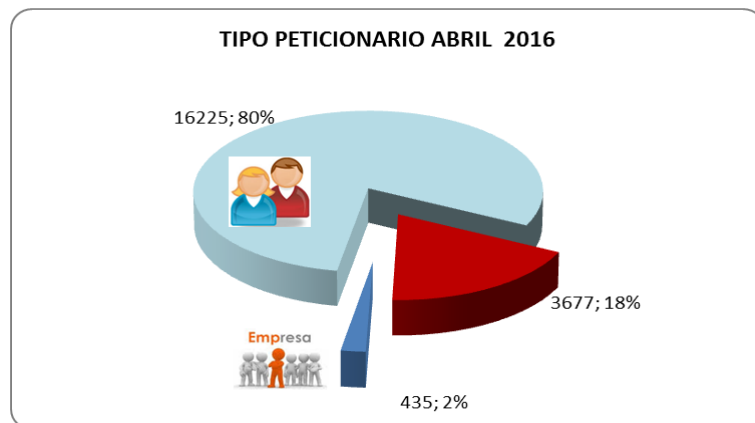
2.8 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS ABRIL 2016



Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se identifica un total de 3.290 peticiones, donde la mayor participación está en el estrato 1, con 1.031 peticionarios, quienes representan el 31,34%; el estrato 3, representa el 28,66% y el estrato 2, con el 22,86%.

2.9 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE – ABRIL 2016



El 80% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 2% corresponde a personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en abril 2016 de los peticionarios que lo hacen de manera identificada. El porcentaje restante 18%, corresponden a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

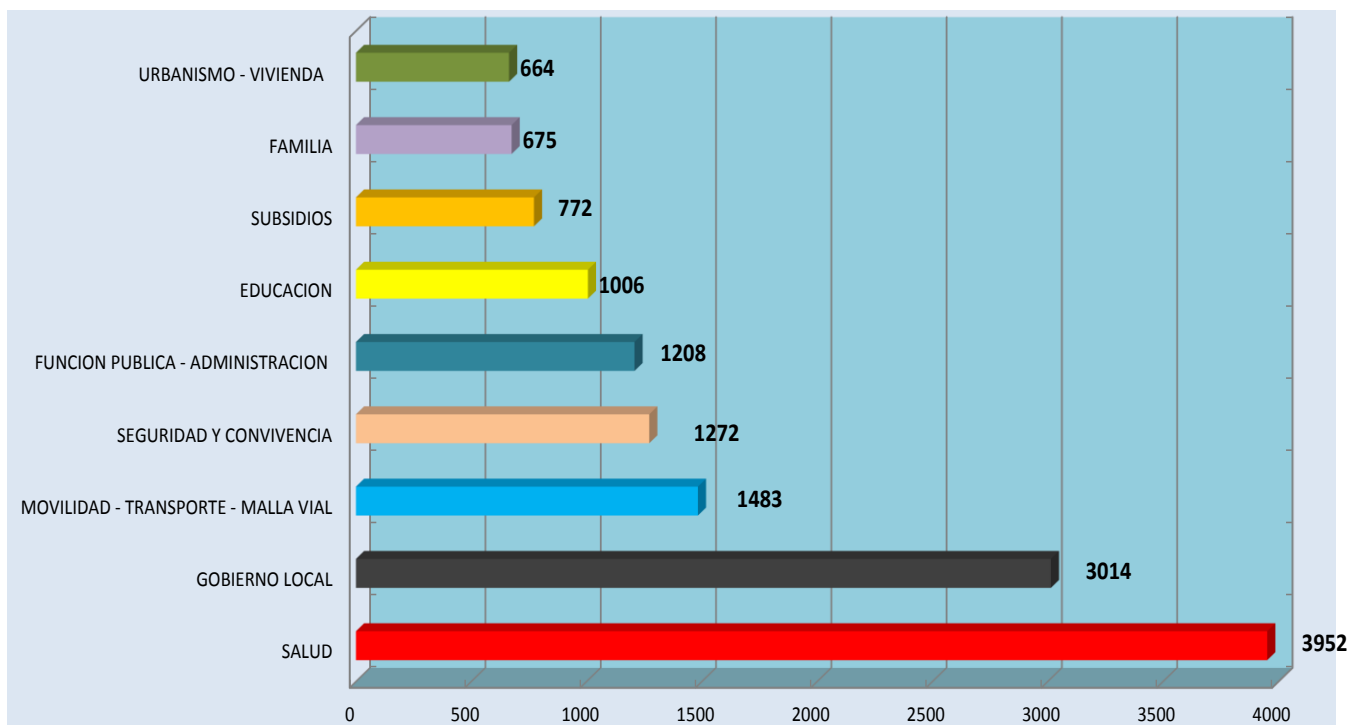
Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016



2.10 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERATIVOS POR SECTOR ABRIL 2016

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 ABRIL 2016



Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

Del total de peticiones recibidas (**20.337**), los diez (10) temas más relevantes corresponden a **14.531** peticiones, para un 71,45% de participación, encontrándose de nuevo que los temas de Salud, Gobierno Local y Movilidad, Transporte y Malla Vial son los más representativos en el Distrito Capital.



En el siguiente cuadro se evidencia la participación de los diez principales temas, presentados por tipologías:

TIPOLOGIAS													
Tema	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FELICITACIÓN	CONSULTA	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	Grand Total	% PARTIC
SALUD	1872	134	340	906	117	458	16	84	5	20		3952	19%
GOBIERNO LOCAL	1029	1872	9	10	87		3	1	2	1		3014	15%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	196	200	600	283	45	10	42	81	18	8		1483	7%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	250	741	73	5	189	7	1	1	4	1		1272	6%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	510	45	232	364	5	7	18	12	12	3		1208	6%
EDUCACION	53	25	296	55	549	3	18	3	3	1		1006	5%
SUBSIDIOS	699	17	8	9	32		1			6		772	4%
FAMILIA	432	46	63	75	22	19	8	5	4	1		675	3%
URBANISMO - VIVIENDA	297	36	108	14	170	2	21	3	2	11		664	3%
SERVICIOS PUBLICOS	70	350	24	27	6		2		6			485	2%
OTROS TEMAS	1970	1737	677	363	506	25	234	157	95	23	19	5806	29%
TOTAL PETICIONES	7378	5203	2430	2111	1728	531	364	347	151	75	19	20337	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

Como se puede evidenciar, en el tema de Salud sobresale el derecho de petición de interés particular, el reclamo y la felicitación. Para el tema de Gobierno Local, las tipologías más sobresalientes son: El derecho de petición en interés general y particular; para los temas de Movilidad, la queja y el reclamo son lo más relevante.

A continuación, se presenta la información de los subtemas más reiterados en los sectores con mayor número de requerimientos frente a las peticiones recibidas:

Sector Salud: Para este período con 323 peticiones, el subtema “Saneamiento Básico” en donde se solicitan visitas y certificaciones, además de fumigaciones y desratización; en seguida, se encuentra de la “Atención al Usuario”, con 322 peticiones, es el más relevante; en donde se resaltan la solicitud de servicios, citas médicas y peticiones particulares sobre servicio y entrega de medicamentos.

SUBTEMAS SECTOR SALUD	peticiones	%
SANEAMIENTO BASICO	323	8,18%
ATENCION AL USUARIO	322	8,18%
SOLICITUD DE VISITAS A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	219	5,55%
SANEAMIENTO AMBIENTAL	209	5,29%
ATENCION DE CONSULTA EXTERNA	173	4,38%
otros subtemas del sector	2.701	68,41%
TOTAL	3.948	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**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 30

Sector Gobierno: De las 5.744 peticiones ciudadanas recibidas, el 9.70% atañe al subtema “propiedad Horizontal” en lo relacionado en su gran mayoría con la solicitud de certificaciones de personerías jurídicas, seguido encontramos “obras de urbanismo”, en lo referente a licencias de construcción, obras que se realizan sin permisos o de forma ilegal y sin la respectiva autorización por parte de las curadurías urbanas.

SUBTEMAS SECTOR GOBIERNO	peticiones	%
PROPIEDAD HORIZONTAL	557	9,70%
OBRAS Y URBANISMOS - ANTENAS DE RADIO DIFUSIÓN, OBRAS, LICENCIAS, VIOLACIÓN AL REGIMEN DE OBRAS, BIENES DE INTERÉS CULTURAL, CONSTRUCCIÓN DE ANTEJARDIN	509	8,86%
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA LEY 232/95 PARA ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS	363	6,32%
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	347	6,04%
otros subtemas del sector	3.968	69,08%
total	5.744	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

Sector Hábitat: De las 2.097 peticiones registradas en el Sector Hábitat los temas más relevantes son subsidio para la adquisición de vivienda y movilización de recursos, con un 18,07% y 12,64%, respectivamente.

SUBTEMAS HÁBITAT	peticiones	%
SUBSIDIO PARA ADQUISICION DE VIVIENDA	379	18,07%
MOVILIZACION DE RECURSOS	265	12,64%
GESTION DE LA SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	183	8,73%
CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS	168	8,01%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.102	52,55%
total	2.097	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

Sector Movilidad: Como subtemas reiterados y relevantes para este periodo se encuentran “comparendos” en donde la ciudadanía solicita: Copias, correcciones, impugnaciones y descargue de comparendos ya cancelados, representando el 12.55%, seguido del subtema “frecuencia del SITP” en lo relacionado a demoras y rutas que ya no están prestando el servicio en diferentes zonas de la ciudad, con el 8.55%, de participación dentro del total de peticiones recibidas en el sector.

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





SUBTEMAS MOVILIDAD	peticiones	%
COMPARENDOS: COPIAS, CORRECCION, DESCARGUE DE COMPARENDOS YA CANCELADOS, PRESCRIPCION/CADUCIDAD, IMPUGNACION, NOTIFICACION	201	12,55%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	137	8,55%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	98	6,12%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	80	4,99%
otros subtemas del sector	1.086	67,79%
total	1.602	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

Sector Ambiente: la Contaminacion Auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas electricas y motobombas) y el arbolado, la solicitud de plantación, mantenimiento de arboles son los subtemas más recurrentes, representando el 14.55% y 13.53%, del total de peticiones recibidas en el sector.

SUBTEMAS AMBIENTE	peticiones	%
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	85	14,55%
ARBOLADO: PLANTACION, MANTENIMIENTO ARBOLES JOVENES	79	13,53%
CONTAMINACION ATMOSFERICA: POR EMISIONES, HOLLIN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	72	12,33%
otros subtemas del sector	348	59,59%
total	584	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

Sector Integración Social: Los proyectos y servicios sociales de la SDIS con un 27.58% representa los temas más relevantes para este periodo, seguido de subsidio para personas mayores, con el 10,12%.

SUBTEMA INTEGRACIÓN SOCIAL	peticiones	%
PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	267	27,58%
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	98	10,12%
ATENCION A NIÑOS Y NIÑAS EN LA PRIMERA INFANCIA	96	9,92%
CENTROS DE PROTECCION SOCIAL PARA PERSONAS MAYORES	59	6,10%
otros subtemas del sector	448	46,28%
total	968	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016



2.10.1 REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS 2016

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 “Subtema: Veedurias Ciudadanas”, fueron 12 , la cuales se identifican a continuación:

Sector	Entidad	Subtema	Numero petición	Asunto	N
EDUCACION	IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	VEEDURIAS CIUDADANAS	639012016	CIRCULAR NO. 010 - ACCIONES PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS	1
	SECRETARIA DE EDUCACION	VEEDURIAS CIUDADANAS	537772016	AGRADEZCO MUCHO SABER POR QUE EL LICEO AMERICANO NO CUENTA CON EVALUACIONES DIAGNOSTICAS	1
			547242016	SOLICITO LA VISITA DE VEEDORES YA QUE LA RESPUESTA QUE SE LE DIO A MI DERECHO DE PETICION POR PARTE DEL COLEGIO	1
			558912016	E LOS PROFESORES NO ASISTEN A CLASE Y SON DEJADOS BAJO LA RESPONSABILIDAD DE LOS MISMOS ALUMNOS, SEGUIDO A ESTO CANCELAN LAS CLASES SIN PREVIO AVISO SIENDO ESTE COLEGIO EL UNICO DE LA ZONA DONDE CASI 2 DIAS A LA SEMANA NO ASISTEN. EL DIA	1
			564232016	IRREGULARIDADES PRESENTADAS EN LA INSTITUCIÓN.	1
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	VEEDURIAS CIUDADANAS	635782016	COMPAÑERAS DE LA SUBDIRECCION DE ENGATIVA QUE LA REFERENTE DE AMBITO NO ESTA CALIFICADA PARA OCUPAR EL CARGO COMO TAL YA QUE NO REUNE LOS REQUISITOS NI LA EXPERIENCIA PARA EL CARGO ,	1
			699832016	DENUNCIA POR VIOLENCIA INTRA FAMILIAR CONTRA MI EX COMPAÑERO	1
			728982016	URGENTE VERIFICAR CONDICIONES DE OPERACION Y LEGALIDAD CASA CUIDADO CALLE 24 14 17	1
HACIENDA	LOTERIA DE BOGOTA	VEEDURIAS CIUDADANAS	625922016	EL DIRECTOR JURIDICO DISTRITAL REMITE COMUNICACION ENVIADA A ESE DESPACHO POR PARTE DE LA VEEDORA DELEGADA	1
SALUD	HOSPITAL BOSA	VEEDURIAS CIUDADANAS	661582016	CON EL FIN DE CONOCER LOS AVANCES Y LOGROS DE LA EJECUCION DEL PLAN DE GESTION DE LA GERENCIA Y DEL PROGRAMA DE SANEAMIENTO FISCAL Y FINANCIERO DEL HOSPITAL QUE USTED GERENCIA, NOS PERMITIMOS SOLICITAR RESPETUOSAMENTE: COPIA DE INFORME ANUAL DE GESTION	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	CANAL CAPITAL	VEEDURIAS CIUDADANAS	631242016	EN CUMPLIMIENTO DEL ART. 80 DE LA LEY 1474/2011 (LEY ANTICORRUPCION), SOLICITAMOS LA ELABORACION DE LOS MENSAJES PEDAGOGICOS ANTICORRUPCION QUE PREVE DICHA LEY TALES COMO	1
GESTION PUBLICA	SERVICIO CIVIL	VEEDURIAS CIUDADANAS	587202016	1. INFORMES DE GESTION DE LA ENTIDAD A SU CARGO AÑOS (2012-2015).	1

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016



Dentro de las 12 peticiones relacionadas a “Veedurias Ciudadanas”, la mayor participación esta en el Sector Educación, con 4 peticiones, relacionados a solicitud de investigaciones y reclamos por actuaciones e inconformidades en algunos programas que ejecutan diferentes entidades de educación así mismo con el personal que en ellas labora.

2.11 TIEMPOS PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTORES Y TIPOLOGÍAS DEL DISTRITO CAPITAL ABRIL 2016

El tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de abril esta dado en 13 días; encontrándose, dentro de los términos de ley.

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

SECTORES / TIPOLOGIA (N° DIAS CODIGO CONTENSIOSO ADMINISTRATIVO)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	PROMEDIO SECTORES
AMBIENTE	27	17	27	31	25	35	27	17	10	21	24
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	15	19	31	16	25	31	32	45	6	21	24
HABITAT	21	16	18	17	12	24	24	7	6	17	16
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	13	19	14	14	11	22	12	15	19	14	15
PLANEACION	25	12	15	13	9	15	15		6	16	14
HACIENDA	13		15	15		13	11	12	9	11	12
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	13	9	13	12		12	13	4	9	17	11
MOVILIDAD	17	12	13	12	5	11	9	6	8	12	11
GESTION PUBLICA	11	7	9	12	4	9	6	6	12	11	9
INTEGRACION SOCIAL	13	1	10	10	3	10	11	9	7	12	9
EDUCACION	21	5	16	13	10	17	20	9	2	17	13
SALUD	12	14	12	10	6	10	11	7	9	9	10
ENTES DE CONTROL	10	4	8	8		7	10	17	9	6	9
MUJERES	1		8	12	12	13	3	9	2	12	8
ENTIDADES NACIONALES			1	1		2				1	1
PROMEDIO TOTAL TIPOLOGIAS	15	11	14	13	11	15	14	13	8	13	13

Fuente: Reporte SDQS generado 03/05/2016

Particularmente, para este período se evidencia que sectores como Ambiente, Cultura, recreación y Deporte y Hábitat, se encuentran por fuera de los términos establecidos en la ley.

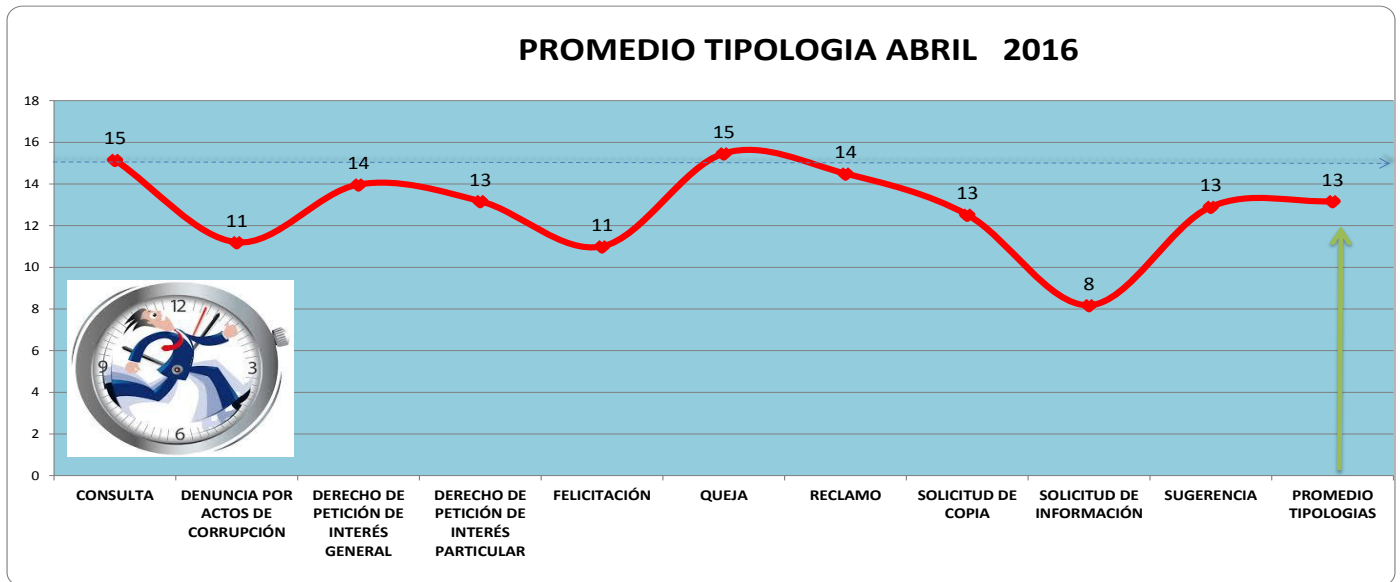
Se hace un llamado particularmente a los sectores de Ambiente y el sector de Cultura, Recreación y Deporte, ya que se encontraron tiempos extremadamente altos en el cierre de peticiones relacionadas con quejas, reclamos solicitudes de copia y denuncias por posibles actos de corrupción por lo cual se hace necesario evaluar sus procedimientos y manejo de peticiones y tomar las acciones correctivas pertinentes.



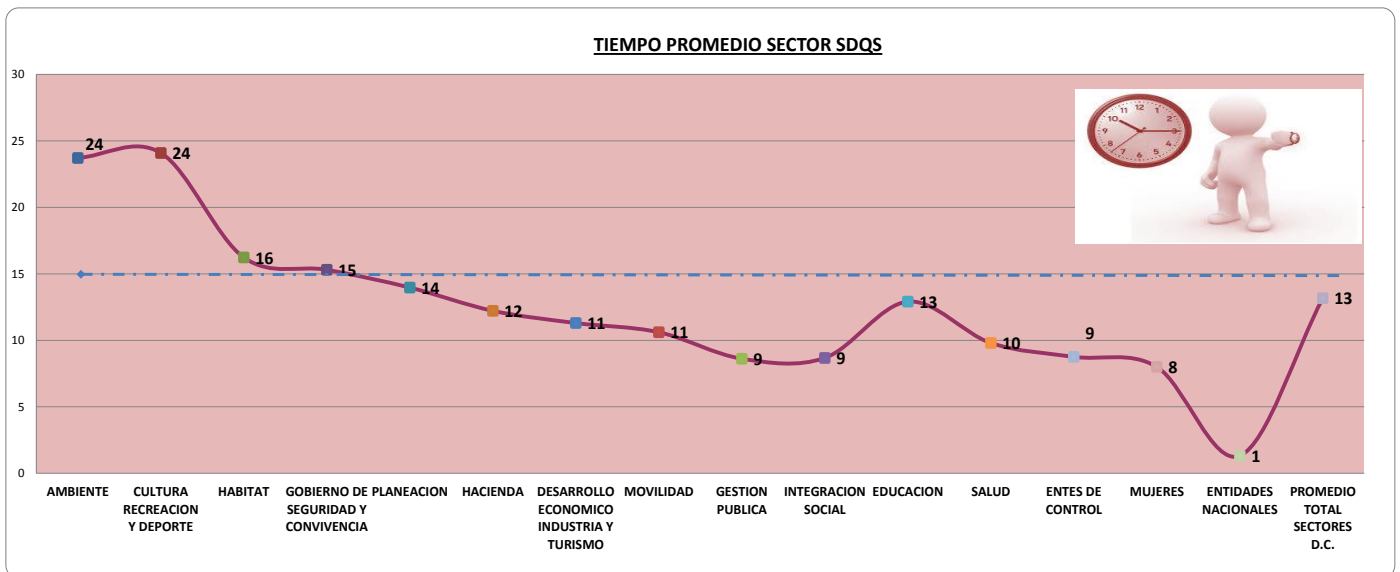
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**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**

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



Todos los tiempos se encuentran bajo los promedios establecidos por la ley para cada una de las tipologías.



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





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

3. SEGUIMIENTO A VENCIDOS – SDQS

Para este período encontramos 3.131 peticiones que se encontraron vencidas, es decir, sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación a la fecha de corte de este reporte.

En la siguiente tabla encontramos las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas así:

ENTIDAD	mar-16	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	786	25%
SECRETARIA DE AMBIENTE	699	22%
SECRETARIA DEL HABITAT	484	15%
SECRETARIA DE EDUCACION	214	7%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	197	6%
ACUEDUCTO - EAB	133	4%
SECRETARIA DE SALUD	107	3%
IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	74	2%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	40	1%
FOPAE - IDIGER	37	1%
DÉMAS ENTIDADES	360	11%
Total DC	3.131	100%

Con el 25% de peticiones vencidas encontramos a la Secretaría Distrital de Gobierno, seguido de la Secretaría Distrital de Ambiente, con el 22% y Secretaría Distrital del Hábitat, con el 15%.

4. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO DISTRITAL 371 DE 2010

Para este periodo, la información recibida sobre la gestión de las Entidades se esta cargando en la página de la Veeduría Distrital y corresponde al mes de marzo de 2016.

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

En esta página se estandarizó el informe de peticiones unificando el formato de presentación de la información recibida por las entidades, tal como lo indica la circular 087 **“INFORME MENSUAL DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ALLEGADOS POR EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y**



SOLUCIONES”; lo anterior, con el fin de optimizar la utilización de esta información recibida en las entidades y organismos distritales.

En tal sentido, comedidamente se 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 marzo, se evidencia el consolidado de cumplimiento de la normatividad, así:

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO/ DECRETO 371 -2010

No.	SECTOR	ENTIDAD	MARZO			
			PETICIONES SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
1	AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	389	598	209	65%
		JBB - JARDIN BOTANICO	154	253	99	61%
		FOPAE - IDIGER	8	12	4	67%
2	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES	292	305	13	96%
		IDRD -	95	219	124	43%
		FUGA -	51			
		SECRETARIA DE CULTURA	47	81	34	58%
		OFB -	24	30	6	80%
		IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	20	24	4	83%
3	DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	CANAL CAPITAL	10	13	3	77%
		IPES	38	388	350	10%
		SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	17			
4	EDUCACION	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	8	18	10	44%
		SECRETARIA DE EDUCACION	368			
		UNIVERSIDAD DISTRITAL	510	519	9	98%
		IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	20	20	0	100%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**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 30

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO/ DECRETO 371 -2010

No.	SECTOR	ENTIDAD	MARZO			
			PETICIONES SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
5	ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	100	105	5	95%
		PERSONERIA DE BOGOTA	26			
		VEEDURIA DISTRITAL	12	74	62	16%
6	GESTION PUBLICA	SECRETARIA GENERAL	3238	3238	0	100%
		SERVICIO CIVIL	19	35	16	54%
7	GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	SECRETARIA DE GOBIERNO	3983	4957	974	80%
		DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	336	380	44	88%
		POLICIA METROPOLITANA	119			
		IDPAC - ACCION COMUNAL	66	150	84	44%
		FVS - FONDO VIGILANCIA	64	74	10	86%
		U A E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	20	28	8	71%
8	HABITAT	SECRETARIA DEL HABITAT	649	942	293	69%
		CVP	294	320	26	92%
		UAESP	650	880	230	74%
		METROVIVIENDA	58	65	7	89%
		ACUEDUCTO - EAB	67	158	91	42%
		ERU - EMPRESA DE RENOVACION U	66	66	0	100%
		CODENSA	17			
		ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	15			
9	HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA	139			
		CATASTRO	72	74	2	97%
		LOTERIA DE BOGOTA	16	18	2	89%
		FONCEP	8	128	120	6%
10	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION S.	848	961	113	88%
		IDIPRON	31	35	4	89%
11	MOVILIDAD	TRANSMILENIO	788			
		SECRETARIA MOVILIDAD	581			
		LA TERMINAL DE TRANSPORTES	109			
		SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	75	162	87	46%
		IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO	56			

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N°C0238444/ N°GP0247
2212100-FT-177 Versión 04





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**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 30

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO/ DECRETO 371 -2010

No.	SECTOR	ENTIDAD	MARZO			
			PETICIONES SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		URBANO				
		UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	30	315	285	10%
		GRUAS Y PATIOS	7			
12	MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	34	85	51	40%
13	PLANEACION	SECRETARIA DE PLANEACION	64			
14	SALUD	SECRETARIA DE SALUD	918	1210	292	76%
		HOSPITAL CHAPINERO	396	398	2	99
		HOSPITAL VISTA HERMOSA	309	414	105	75%
		HOSPITAL DEL SUR	208	940	732	22%
		HOSPITAL CENTRO ORIENTE	178			
		HOSPITAL ENGATIVA	272			
		HOSPITAL TUNAL	148			
		HOSPITAL DE KENNEDY	89	109	20	82%
		HOSPITAL DE MEISSEN	2	2	0	100%
		HOSPITAL PABLO VI	257	342	85	75%
		HOSPITAL DE USME	111	165	54	67%
		HOSPITAL DE SUBA	62	93	31	67%
		HOSPITAL FONTIBON	62	84	22	74%
		HOSPITAL SANTA CLARA	32	33	1	97%
		HOSPITAL SAN BLAS	67			
		HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	47	85	38	55%
		HOSPITAL USAQUEN	74	92	18	80%
		HOSPITAL TUNJUELITO	49	52	3	94%
		HOSPITAL LA VICTORIA	50	56	6	89%
		HOSPITAL SIMON BOLIVAR	50	60	10	83%
CAPITAL SALUD EPS	16					
HOSPITAL BOSA	40	50	10	80%		
HOSPITAL NAZARETH	15	18	3	83%		
HOSPITAL SAN CRISTOBAL	31	132	101	23%		
	Total		18.192	20.065	1.873	91%

Fuente: reporte página Veeduría Distrital marzo 2016

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N°C0238444/ N°GP0247
2212100-FT-177 Versión 04





Esta información corresponde al mes anterior a este informe (marzo 2016), ya que las entidades deben reportar la misma, hasta el último día hábil del mes siguiente (periodo del 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 que del total de entidades que deben reportar la información, 55 de ellas lo realizaron para este periodo, con un total de 20.065 peticiones. Se observa, que 18.192 solicitudes están registradas en el SDQS; mientras que 1.873 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%

Este alto porcentaje de cumplimiento se debe ha que algunas de las entidades que reportaron en el SDQS el total de peticiones que se han recibido en la entidad,y ademas entidades como Transmilenio, IDU, Secretaría de Hacienda y Secretaria de Educación que son entidades de alto número de registros no realizaron el informe o reporte correspondiente a este periodo.

5. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS ABRIL 2016

Para el mes de Abril, la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, registró 171 solicitudes de soporte, a saber:

ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL						
ABRIL	Solicitudes	Cerrados	En curso (asignada)	% ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO	Variación
						S=3 (días)
Consultas	72	69	3	96%	1	0
Parametrización > Modificación Entidad	69	69	0	100%	1	0
Administración de requerimientos	6	6	0	100%	1	0
Generación de Reportes	4	4	0	100%	2	0
Fallas Técnicas - Intermitencias	20	20	0	100%	1	0
	171	168	3	98,25%	1,2	0

CAPACITACIÓN	
ABRIL	Realizadas
Capacitación Funcional	24

VISITAS	
ABRIL	Realizadas
Visitas	8



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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 30

Para éste periodo, las consultas en las entidades son los aspectos más reiterativos por los usuarios del sistema, representando el 42.11%, seguido de la parametrización con 69 peticiones, del total de las solicitudes de soporte funcional registradas.

Se realizaron 24 capacitaciones a entidades y 8 visitas a las mismas de la administración funcional del SDQS.

6. RECOMENDACIONES

1. 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.

Es por esto que 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=com_idownloads&Itemid=1270&view=viwcategory&catid=69

En tal sentido, comedidamente se les solicita a las entidades distritales que no han reportado la información, que lo realicen en 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.

Proyectó: Gustavo Torres V.
Revisó: Diana A. Ospina, Jarol Eder Hernández

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

